**VIGÉSIMO QUINTO CONGRESO INTERAMERICANO** OEA/Ser.K/III.26.1

**DE MINISTROS Y ALTAS AUTORIDADES DE TURISMO** CIDI/TUR-XXV/IN.8 /21

6 de octubre de 20216 octubre 2021

Washington, D.C., Estados Unidos de América TEXTUAL

VIRTUAL

COMISIÓN INTERAMERICANA DE TURISMO (CITUR)

PLAN DE ACCIÓN

Grupo de Trabajo encargado de Elaborar un Plan de Acción

para la recuperación de las industrias de cruceros y aerolíneas en la etapa postpandemia

18 de agosto de 2021

## Contexto

En el Plan de Acción para la recuperación de las industrias de cruceros y aerolíneas en la etapa pospandemia que se presenta en este informe se señalan las medidas identificadas al cotejar la información obtenida por medio de entrevistas de élite y un análisis teórico de las estrategias que ya se aplicaban dentro y fuera de la región.

El Plan de Acción se basa en la convicción de que el uso de alianzas para propiciar el movimiento seguro e ininterrumpido de personas facilitará eficazmente el proceso de recuperación de las industrias de aerolíneas y cruceros. Además, será indispensable ampliar la comercialización, aumentar la digitalización e impulsar a los gobiernos de la región a establecer relaciones de colaboración entre todas las partes interesadas para acelerar la recuperación de una manera armonizada. Se entiende que la selección, la formulación y la ejecución de políticas en materia de mitigación de desastres y sostenibilidad fortalecerán a ambas industrias a la larga. Asimismo, este Plan de Acción se basa en conclusiones que se desglosan en cinco temas principales, cuya finalidad es apoyar la recuperación a corto y a largo plazo y el crecimiento sostenible de las industrias de aerolíneas y cruceros.

### Temas principales

1. Reapertura segura y sostenida. Al principio de la pandemia de COVID-19, el cierre de fronteras y la restricción del movimiento de personas obligó a muchos a recurrir al turismo interno. Esto incidió en los territorios más pequeños que dependen mucho de las llegadas de turistas internacionales. En este informe se expresa la opinión de que los países, guiados por la ciencia y protocolos apropiados, podrían abrir sus fronteras sin peligro y mantenerlas abiertas de una manera responsable y armoniosa, reconociendo la necesidad del movimiento de personas para los viajes y el turismo y teniendo en cuenta al mismo tiempo que este es el principal medio por el cual se propaga el virus. Para una recuperación eficaz, es urgente tratar, contener y parar la propagación de la COVID-19. Se ha comprobado que las vacunas y la consiguiente inmunización de las poblaciones son un instrumento importante para mitigar la propagación de la COVID-19. A fin de seguir inmunizando, será necesario que todos los países de la región tengan mayor acceso a vacunas contra la COVID-19 y cuenten con un mecanismo de atención de salud eficaz y de mayor alcance. Sin embargo, la actual disparidad en los recursos, a saber, el acceso a las vacunas, su administración y aprobación, plantea una amenaza para todo intento de recuperación. Además, la reticencia a la vacunación y la baja tasa consiguiente de inoculación en algunos países representan un desafío.

Medidas recomendadas:

* Aumentar el acceso a las vacunas y combatir la reticencia a la vacunación en los Estados Miembros por medio de mensajes apropiados y muy creativos, con la colaboración del sector privado, a fin de lograr una mayor aceptación y apoyo para el programa de vacunación.
* Buscar soluciones creativas y útiles para abordar la fatiga de la COVID-19 a fin de que el público siga cumpliendo los protocolos sanitarios constantemente.
* Introducir soluciones digitales para los viajes, entre ellas la adopción de un certificado digital voluntario regional para facilitar los viajes, en consonancia con otras prácticas eficaces de todo el mundo.
* Dar a conocer buenas prácticas y promover una mayor colaboración entre las partes interesadas de las industrias de aerolíneas y cruceros para asegurar el éxito y la transparencia de los protocolos sanitarios y de seguridad y fomentar la confianza de los viajeros.
* Examinar oportunidades para el establecimiento de burbujas o corredores de viajes bilaterales o multinacionales, guiados por directrices y normas acordadas en las cuales se dispongan los protocolos necesarios para la salud y los viajes.
1. Continuación de las medidas focalizadas de estímulo fiscal para responder a la COVID-19. En las Américas, el turismo tiene dos componentes principales: el *turismo terrestre,* que es el modelo predominante, en el cual los visitantes permanecen en hoteles o en otros alojamientos privados en tierra, y el *turismo marítimo*, en el cual los turistas pernoctan en un yate, o, más comúnmente, el turismo de cruceros, en el cual los turistas viajan a varios destinos a bordo de buques (CEPAL, 2015). Es indudable que la paralización de la industria de cruceros entre marzo y septiembre de 2020 tuvo efectos negativos en los medios de subsistencia de cientos de miles de habitantes de la región. La Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (2020) observó que, por cada 1% de pasajeros perdidos en 2020, se habían perdido 9.100 empleos en el sector de los cruceros. Eso significa que cada día de suspensión provocó la pérdida directa e indirecta de 2.500 empleos en 2020 (CLIA, agosto de 2020). Para una región donde el desempleo es agudo y está empeorando, la contracción de los mercados laborales del turismo de cruceros tiene implicaciones de gran alcance para economías enteras de América Latina y el Caribe.

Igual que el turismo de cruceros, la industria de aerolíneas ha sido una de las más afectadas por la pandemia. La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA, 2020) señaló que, como consecuencia de las medidas para controlar la propagación de la COVID-19, el mundo experimentó en 2020 la mayor desconexión desde la Segunda Guerra Mundial. Para abril de 2020, cuando la propagación de la pandemia fuera del territorio continental de China comenzó a intensificarse, se habían impuesto restricciones a los viajes en todo el mundo, con cierres de fronteras y la suspensión completa o parcial de los vuelos internacionales. Estas medidas paralizaron a las aerolíneas durante todo el mes de abril y la mayor parte de los meses siguientes, hasta que comenzaron a notarse indicios de una recuperación hacia fin de año. Los efectos acumulativos de la pandemia hasta fines de 2020 revirtieron décadas de rentabilidad para las aerolíneas.

Medidas recomendadas:

* Sería aconsejable que los ministerios de hacienda y turismo de los Estados Miembros de la OEA, junto con las partes interesadas pertinentes, determinaran el apoyo financiero necesario —dentro de los límites de la realidad presupuestaria— para resucitar la industria de las aerolíneas y mejorar la conectividad intrarregional.
* En los casos y en el momento en que sea apropiado desde el punto de vista fiscal, los países podrían tratar de compensar los costos operacionales de las empresas del sector que operan buques.
* Considerar la posibilidad de revisar los impuestos actuales a los viajes y otros cargos conexos, entre ellos los cargos por servicios aeroportuarios para viajeros procedentes de países de las Américas.
* Fomentar las micro, pequeñas y medianas empresas de turismo y, en los casos en que sea necesario, proporcionarles apoyo financiero para que adapten y diversifiquen los servicios que ofrecen a fin de atraer a una gama más amplia de visitantes.
* Impulsar a las empresas más grandes a ofrecer servicios de turismo más amplios e incluyentes con el propósito de fomentar la demanda.
1. Sostenibilidad, resiliencia y diversificación de productos. Es necesario considerar políticas en materia de sostenibilidad, encaminadas a estimular y promover el sector del turismo en general, incluidas las industrias de aerolíneas y cruceros, y al mismo tiempo aumentar la resiliencia frente a perturbaciones similares y emergentes que se produzcan dentro de poco o más adelante. Esto se basa en la premisa de que las medidas que se adopten para reducir los efectos negativos de las actividades turísticas en el medio ambiente conducirán a la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo. Asimismo, la sostenibilidad podría ser el tema de una campaña de comercialización interesante para los consumidores que atribuyen importancia a este aspecto, ya que los viajeros están expresando una preocupación creciente por la seguridad ambiental y los efectos del turismo en los lugares que visitan (Kampel, 2020). La pandemia ofrece a la región la oportunidad de armonizar las operaciones turísticas con la sostenibilidad. Como señala Kampel, los pequeños Estados podrían considerar la posibilidad de ampliar, adaptar o diferenciar el turismo que ofrecen y crear segmentos especializados que respondan a las circunstancias particulares de la pandemia.

Gran parte del éxito de la industria del turismo después de la pandemia de COVID-19 dependerá de la robustez, la calidad y la resiliencia de los protocolos de salud y seguridad que inevitablemente regirán a la industria de aquí en adelante (Kampel, 2020). En caso de que se produzca una pandemia o un desastre similar o incluso más perjudicial, para el cual el turismo interno sea insuficiente, el movimiento regional podría ser ventajoso. Por lo tanto, una mayor cooperación y colaboración regional podría facilitar el intercambio transfronterizo de datos e inteligencia entre subregiones con respecto a estrategias de recuperación, la evolución de las normas relativas a los viajes, la aplicación de protocolos armonizados de salud y de seguridad, y el seguimiento de los datos sobre el turismo.

Después de la pandemia de COVID-19 también será necesario que los destinos turísticos sean más innovadores y proactivos con respecto a la diferenciación y la segmentación de los productos y servicios que ofrecen, ya que la COVID-19 puso de relieve la necesidad de la integración, así como la interdependencia de las economías mundiales.

Medidas recomendadas:

* Desarrollar resueltamente mercados especializados, como el turismo de la salud y el bienestar, el ecoturismo y el turismo patrimonial y cultural, en consonancia con el interés de los viajeros en la sostenibilidad.
* Asignar más recursos y nuevas inversiones para apoyar el aumento de la resiliencia por medio de actividades tales como planificación del uso de tierras, construcción y adaptación, capacitación sobre la respuesta en situaciones de emergencia, preparativos para desastres, energía renovable y alternativa, sistemas de alerta temprana y armonización de las estrategias de resiliencia y mitigación.
* Promover una mayor cooperación y colaboración regional para el intercambio transfronterizo de datos e inteligencia entre subregiones con respecto a estrategias de recuperación, la evolución de las normas relativas a los viajes, la aplicación de protocolos armonizados de salud y de seguridad, y el seguimiento de los datos sobre el turismo.
* Diversificar los productos y los mercados para mantenerse a la par de los cambios en las preferencias de los consumidores. Para eso se podría recurrir a la innovación, el desarrollo de productos nuevos y auténticos, nuevos procesos y mejoras institucionales y gerenciales, en particular en los puntos de entrada, con el fin de aumentar la eficiencia.
* En los casos y en el momento en que sea necesario, los gobiernos podrían optar por invertir más en investigaciones ágiles de los mercados para ayudar a desarrollar productos turísticos que satisfagan las preferencias actuales y cambiantes de los turistas.
* Promover los viajes a varios destinos con medidas para facilitar los viajes y la obtención de visas.
* En los casos en que corresponda, los gobiernos podrían aumentar las inversiones en tecnologías digitales y conectividad para fomentar la innovación en los productos.
* Invertir en innovaciones o incentivarlas en el sector a fin de que redunden en atracciones y beneficios ambientales a largo plazo.
* Fortalecer los sistemas de atención de salud para que respondan eficazmente a conmociones futuras sobre la base de las lecciones aprendidas de la respuesta a la COVID-19.
1. *Restablecer la confianza de los visitantes e incentivar los viajes.* El restablecimiento de la confianza de los visitantes y los viajeros será fundamental para la plena reactivación de los cruceros y los viajes aéreos después de la pandemia de COVID-19. Aunque hay signos claros de demanda insatisfecha de viajes, para tranquilizar a los visitantes y asegurarles que pueden viajar sin peligro se necesitarán intervenciones directas de las autoridades nacionales y locales del sector. Asimismo, sería aconsejable que las autoridades de turismo del gobierno y los interesados del sector privado aprovecharan las alianzas existentes para tranquilizar a los consumidores en lo que respecta a la capacidad de los lugares de destino para proteger su salud con la promoción sistemática y transparente de protocolos y normas en los mercados objetivo. Al mismo tiempo, mantener precios que tengan en consideración la pandemia, especialmente para los vuelos a la región de la OEA y dentro de ella, podría ser un importante estímulo para los viajes.

Medidas recomendadas:

* Sería aconsejable que los destinos turísticos siguieran trabajando con sus socios internacionales en las industrias de aerolíneas y cruceros para abordar de manera creativa la posible fatiga suscitada en los viajeros por la COVID-19 a fin de asegurar el cumplimiento uniforme de estrictos protocolos sanitarios desde los puertos de embarque hasta todos los puertos de llegada.
* Revisar las políticas actuales en relación con los impuestos a los viajes y su impacto en los viajes y el turismo.
* Las aerolíneas deberían colaborar más con los hoteles para ofrecer planes de vacaciones con todo incluido que garanticen la calidad, la continuidad, la conveniencia, la seguridad y un costo razonable.
* Los operadores de aerolíneas y cruceros también deberían considerar seriamente la posibilidad de asociarse con agencias de pagos apropiadas a fin de ofrecer opciones flexibles para los pagos que permitan a los pasajeros de aerolíneas y cruceros pagar los viajes en cuotas.
* Ofrecer incentivos para el turismo interno o paquetes de “vacaciones en casa” para los turistas locales.
* Usar formas creativas de incentivar los viajes de placer y las actividades fuera de temporada.
1. Aumento de la competitividad y la conectividad. A fin de aumentar la competitividad del turismo es indispensable contar con estrategias para buscar y aprovechar nuevos mercados, desarrollar mercados especializados, lograr la segmentación y la diferenciación de productos, forjar nuevas alianzas, explorar innovaciones, desarrollar el capital humano e invertir en el aumento de la resiliencia y la gestión de riesgos a fin de manejar la percepción de la seguridad y el atractivo del lugar de destino. La competitividad de la industria del turismo en la región también dependerá de la medida en que los destinos turísticos pongan de relieve estrategias de desarrollo de la fuerza laboral introducidas en colaboración con instituciones públicas y privadas para ofrecer capacitación formal y desarrollar las aptitudes en las áreas emergentes que moldearán el futuro del turismo. Esto también permitirá a la industria mantener una fuerza laboral suficiente y sumamente calificada y aumentar los ingresos y el prestigio de los empleos en la industria.

El aumento de la conectividad en las Américas y entre las diferentes subregiones también puede desempeñar un importante papel en el fortalecimiento de la recuperación del turismo después de la pandemia de COVID-19. Por lo tanto, la mejora de la capacidad para conectar personas, empresas, comunidades y experiencias de una manera mejor y más eficiente en las Américas es una consideración importante para la recuperación del turismo en la región. Los gobiernos regionales deben reconocer que el verdadero valor del turismo intrarregional radica en la conectividad que ofrece y en las oportunidades que crea, y que un rendimiento superior de la conectividad reduce al mínimo el costo de los viajes para los pasajeros, las empresas y los cargadores.

Medidas recomendadas:

* Incentivar a las aerolíneas regionales para que establezcan y refuercen rutas intrarregionales.
* Abordar los factores que obstaculizan el movimiento sin molestias, entre ellos preocupaciones de índole jurídica y regulatoria, cuestiones de seguridad, la tributación y el costo elevado de los pasajes aéreos, y la experiencia de los pasajeros.
* Promover la cooperación entre países para facilitar una mayor conectividad y acelerar los viajes en las Américas por medio de mecanismos tales como los acuerdos de Cielos Abiertos y burbujas de viaje.
* Para facilitar los viajes, especialmente los originados en mercados emergentes, sería aconsejable analizar la posibilidad de establecer o revisar el marco jurídico para el reconocimiento de visas de terceros países, así como mecanismos eficientes para obtener visas.
* Los Estados Miembros podrían considerar la posibilidad de ofrecer un programa temporario de exención de visas para viajes cortos de vacaciones que pueda fortalecer la competitividad y la recuperación regional y subregional.
* Sería aconsejable que los destinos turísticos regionales intensificaran la comercialización de los productos y servicios que ofrecen fuera de los mercados tradicionales y trataran de atraer más visitantes de mercados de rápido crecimiento de Asia, África, el Oriente Medio y partes de Europa que tienen un potencial poco aprovechado.
* Apoyar las oportunidades de capacitación para tareas laborales más complejas en áreas tales como la competencia verde o digital, la digitalización y la virtualización, prácticas de sostenibilidad, análisis de datos, formación gerencial, atención al cliente e idiomas.
* Ampliar las oportunidades para que los trabajadores de las industrias de aerolíneas y cruceros tengan acceso a capacitación y certificación en el marco de normas comunes, incluso, en los casos en que sea apropiado y asequible, en un centro regional o en línea.

# Referencias

Bartlett, E. (2021). *Promoting a more resilient post-COVID tourism industry.* Consultado en https://jamaica-gleaner.com/article/commentary/20210418/edmund-bartlett-promoting-more-resilient-post-covid-tourism-industry.

Bloomberg. (2020). *Major Cruise Lines to Suspend Voyages After President’s Request*. Consultado en https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-03-13/royal-caribbean-norwegian-halt-cruises-in-response-to-virus.

Cruise Lines International Association (CLIA). (Sin fecha). *2021 State of the Cruise Industry Outlook.* Consultado en https://cruising.org/-/media/research-updates/research/2021state-of-the-cruise-industry\_optimized.ashx.

Congress. Gov. (2021). *Cruise Passenger Protection Act*. Consultado en https://www.congress.gov/bill/116th-congress/house-bill/5096?q=%7B%22search%22%3A%5B%22Cruise+Passenger+Protection+Act%22%5D%7D&s=1&r=1.

Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC). (2021). *Main challenges for cruise industry in the Caribbean*. Consultado en https://www.cepal.org/en/events/main-challenges-cruise-industry-caribbean.

\_\_\_\_\_\_ (2015). *Issues and Challenges in Caribbean Cruise Ship Industry.* Consultado en https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38788/1/LCCARL075\_en.pdf.

Eturbo News. (2019). *Reimagining tourism for the future*. Consultado en

https://eturbonews.com/248104/reimagining-tourism-for-the-future/.

IATA. (2018). *Maximizing Aviation's Benefits in the Caribbean.* Consultado en https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2018-06-29-01/.

\_\_\_\_\_\_\_ (2019). *IATA Update on Regional Developments in Latin America*. Consultado en https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2019-10-28-01/.

Inter-American Development Bank. (2018). *Energy Access and Affordability: Voluntary Action Plan for Latin America and The Caribbean.* Consultado en http://biblioteca.olade.org/opac-tmpl/Documentos/old0418.pdf.

Kampel K. (2020). *COVID-19 and tourism: Charting a sustainable, resilient recovery for small states.*

*A Special Focus on COVID-19 and the Commonwealth* | ISSUE 163.

Ministry of Tourism Jamaica. (2020). *Bartlett Urges International Community to Leverage Smart Tourism in Post-COVID-19 World*. Consultado en https://www.mot.gov.jm/news-releases/bartlett-urges-international-community-leverage-smart-tourism-post-covid-19-world.

OAS. (1 de agosto de 2009). *Organization of American States: Democracy for peace, security, and development*. Consultado en http://www.oas.org/en/about/speech\_assistant\_secretary\_general.asp?sCodigo=19-0004.

Oxbridge Academy. (2017). *3 Skills in Demand in the Tourism Industry*. Consultado en https://www.oxbridgeacademy.edu.za/blog/3-skills-demand-tourism-industry/.

Seo Amsterdam Economics. (2016). *Economic benefits of reducing aviation taxes in Latin*

*America and the Caribbean.* Amsterdam: IATA.

*Skift - Cruise Industry Defies New 100-Day 'No Sail' Order*. Skift. (15 de abril de 2020).

Consultado en https://skift.com/2020/04/14/cruise-industry-defies-new-100-day-no-sail-order/.

CIDTU00189S01