

COVID-19 Y EXPERIENCIA TURÍSTICA ¿CÓMO VOLVER A HACER TURISMO?

Bárbara Catalano (IIGG, UBA/CONICET)

Silvia Alejandra Tapia (IIGG, UBA/CONICET)

Cuándo pensábamos que estábamos yendo hacia un turismo cada vez más desestructurado y menos estandarizado la pandemia nos acecha con una batería de protocolos que hacen “retroceder” de alguna manera esta tendencia que se venía avizorando sobre el turismo contemporáneo. En este artículo presentamos algunas de las reflexiones a partir del análisis de las medidas incluidas en los nuevos protocolos que condicionarán las prácticas y experiencias turísticas en Argentina.

El turismo se presentó como una de las principales formas en que el virus del COVID-19 podía propagarse, incluso considerando al turista como uno de los “vectores” que transmitía esta enfermedad¹. Frente a esto, se aplicaron importantes restricciones durante la pandemia que afectaron significativamente al sector turístico. La Organización Mundial del Turismo (OMT) manifestó su preocupación sobre el impacto en el sector. El primero de abril del 2020 se conoce un llamamiento que realiza este organismo con el fin de mitigar el impacto del turismo e impulsar la recuperación del sector. Dicho documento esboza recomendaciones sobre la forma en la que debe reactivarse la actividad y la importancia de la articulación público-privada.

En Argentina, la búsqueda de recuperación del sector supuso, por un lado, la implementación de intervenciones político-económicas, como las ayudas financieras y medidas impositivas, fiscales y crediticias establecidas en la reciente Ley de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional (Ley 27563), aprobada en septiembre de este año. Una ley que, frente al impacto económico y social producido por la pandemia, procura fortalecer las distintas actividades y rubros comprendidos en el sector turístico, favorecer el sostenimiento del empleo y recobrar la demanda interna.

Y por otro lado, dicha recuperación implicó la aplicación de reglamentaciones tendientes a generar las condiciones necesarias para que el turismo se desarrolle de forma segura y sostenible. En consecuencia, para restablecer los desplazamientos y

las actividades vinculadas se establecieron protocolos² de seguridad e higiene para los distintos rubros incluidos en el sector turístico. Estos documentos fueron elaborados por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, en conjunto con instituciones como el Instituto de Calidad Turística (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT) y las provincias, a través del Consejo Federal de Turismo. Cabe aclarar que estos instrumentos no implican la habilitación de las actividades, sino que para ello se requiere de la aprobación por parte de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Es importante tener en cuenta que el turismo plantea una red de actores y un conjunto de servicios que se enmarca dentro de lo que se denomina *cadena productiva*. Puede ser así comprendido como *cadena de valor*, que abarca todos los bienes y servicios para el suministro de productos turísticos a las y los viajeros, así como los servicios que les ayudan a planear y ejecutar sus viajes. Teniendo en cuenta las características del turismo y la implementación de los protocolos preventivos frente al COVID-19, consideramos importante preguntarnos sobre el tipo de medidas destinadas al sector turístico en Argentina y sobre las consecuencias que pueden generar en la experiencia turística.

Protocolos: un marco de normas generales y particulares

Los protocolos fueron elaborados para establecer recomendaciones y pautas sanitarias generales para el territorio nacional. Sin embargo, su implementación considera las normativas y fases de cada jurisdicción. También contemplan los distintos rubros dentro del sector: Agencias de viajes y turismo, Alojamientos turísticos, Establecimientos gastronómicos, Turismo de reuniones y Prestadores turísticos con sus anexos: Guías de turismo, Enoturismo (bodegas y viñedos), Turismo rural y Centros de esquí. Aunque fueron elaborados protocolos para el transporte –“Transporte de pasajeros” y “Aerolíneas Argentinas. En vuelo y en tierra éstos–, éstos no fueron incluidos en la web del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, por lo cual no son abordados en nuestro análisis.

Para la redacción de los protocolos vinculados a las diferentes actividades se tomaron como referencia las recomendaciones realizadas por el Ministerio de Salud de la

Nación en el marco de la pandemia, complementadas con guías de buenas prácticas y normativas existentes en el sector. En cada documento se proponen: medidas *generales* a “garantizar el distanciamiento social o distancia de seguridad, procedimientos para la higiene de manos y respiratoria y desinfección de superficies y ambiente” y *particularidades*, es decir, acciones orientadas a la higiene, cuidado y control del personal (como la capacitación o la organización de tareas y horarios), de las condiciones edilicias (limpieza, disposición de los mobiliarios y circulación) y para la atención al cliente (maneras de facilitar el acceso a información en la pre y post-venta, recepción o acompañamiento durante las actividades, cupos máximos y mínimos de participación, entre otros).

Distanciamiento social: influencia de los protocolos en las experiencias turísticas

En base al análisis de dichas medidas es que reflexionamos sobre la posible incidencia en las prácticas turísticas en términos de interacciones, encuentros e integración social en tiempos de pandemia.

Se concibe a la integración a partir del turismo a un conjunto de experiencias en las que los turistas además de conocer los atractivos turísticos clásicos en el destino, arriban a un conocimiento más profundo sobre la cultura y sociedad locales. Este acercamiento se concreta a través de encuentros espontáneos, y diversas situaciones de interacción y co-presencia entre visitantes y residentes³. En base a las recomendaciones sobre el distanciamiento que las y los turistas deben mantener con los residentes, como también con guías y diversos prestadores, es que se presume que dichos encuentros quedarán limitados y/o suspendidos mientras que la aplicabilidad de dichas medidas se haga efectiva.

Otra de las características a resaltar es la facilitación de información por vía electrónica. El turista que llega al destino es provisto por información relacionada al destino y a las atracciones que podrá visitar. Comúnmente este tipo de información suele ser impartida por los guías, pero a partir de las recomendaciones establecidas en el protocolo se indica “cuando sea posible brindar información en formato digital, con código QR o a través de la página web. En el caso que se entregue folletería,

lavar manos con agua y jabón después de cada entrega, o desinfectar con alcohol en gel”. Dicha recomendación conduciría a que un cúmulo de información que suele darse de forma presencial, se imparta de manera electrónica. Este reemplazo de las comunicaciones presenciales, directas y simultáneas de información por vía electrónica podría repercutir en la experiencia turística en cuanto a la proximidad y contacto con la población residente.

Cabe mencionar la importancia de la proximidad física en los viajes y movilidades como capital social⁴ que enriquece dichas experiencias. Según el autor, nada reemplaza las expresiones gestuales y faciales, lenguaje corporal, la entonación de la voz, los silencios, las historias pasadas, las conversaciones. El contacto visual y cara a cara permite establecer confianza, lazos sociales e intimidad. De esta forma, parecería que el turismo que se desarrollará, teniendo en cuenta las correspondientes medidas sanitarias, es un tipo de turismo visual, asociado a la contemplación y observación sobre las atracciones del destino. Esta inferencia se fundamenta en que se cohibe el relacionamiento entre la persona visitante y la población local, o bien entre aquella y los prestadores.

Por otra parte, en el ámbito del turismo rural se restringe la autonomía y libertad de recorrer los establecimientos el protocolo para prestadores de turismo rural establece: “(...) evitar la posibilidad de que los y las visitantes realicen visitas auto-guiadas o libres por las zonas de elaboración y/o productivas”. Estas recomendaciones estarían limitando la libertad de circulación y de movilidad al interior de los establecimientos, aspectos que conducen a producir prácticas asociadas a un tipo de turismo pautado y estructurado.

El turismo rural está definido dentro del espectro del turismo alternativo y su desarrollo implica el contacto con la naturaleza, la identidad, la cultura y el patrimonio. Parte de las atracciones del turismo rural comprende la participación activa de las y los visitantes en la elaboración de productos artesanales o diversas actividades agropecuarias, tales como aprender a manipular alimentos, el trabajo en las granjas, etc. En esa línea, se observa un potencial impacto en las prácticas de turismo rural, ya que según el protocolo de los prestadores de turismo rural se estaría limitando la participación de las y los visitantes en dichas actividades, tal como se ilustra en el

siguiente fragmento “(...) evitar que los y las visitantes entren en contacto con los equipos de producción, impidiendo la manipulación de tapas, paletas, mangueras, moldes, palancas, manijas, griferías, mangos y prensas, entre otros.”

Horarios y lugares: entre protecciones y restricciones

La experiencia turística se centra en el encuentro con otros. Encuentro situado, en el que se construyen tiempos y espacios particulares. La aplicación de protocolos también afecta el modo en que se dispone de espacios y tiempos en los distintos momentos de esta experiencia.

Entre las principales recomendaciones se encuentra el mantenimiento del distanciamiento social. Al detenernos en el uso de los espacios en viajes y actividades turísticas –pensemos desde agencias de viajes, hoteles y posadas, museos, hasta exposiciones o congresos, visitas a estancias, bodegas–, las pautas buscan evitar los contactos entre personas, prestando especial atención a la disposición del mobiliario, el uso de espacios según actividades al aire libre o en ambientes cerrados y la utilización de herramientas digitales.

En cuanto al uso de espacios podemos advertir dos consecuencias diferentes según se traten de actividades en lugares abiertos o cerrados. En las sugerencias para prestadores, por ejemplo para el caso del Enoturismo se sugiere “(...) diagramar las visitas de tal manera que las mismas transcurran en espacios abiertos o amplios, respetando la distancia de seguridad establecida”. La recomendación de realizar actividades priorizando los espacios al aire libre no implica, sin embargo, una visita no estructurada. En el mismo protocolo se señala: “No se recomiendan las visitas auto-guiadas o libres por el viñedo o la bodega”. Se limitan así los grupos numerosos, pero al mismo tiempo, se restringe la circulación individual libre por predios o establecimientos. Como consecuencia, la experiencia tendería a generarse a nivel de pequeños grupos y de manera más planificada, dando menos lugar a una exploración libre e individual, muchas veces buscada al contratar este tipo de actividades.

En las visitas a edificios cerrados, los museos por ejemplo, los protocolos para ‘Guías de turismo’ proponen contemplar la realización de ciertas actividades, como las

reseñas o descripciones, por fuera de los establecimientos. No sólo se produce un cambio en el lugar de la actividad para favorecer el distanciamiento, sino que también se modifican los tiempos de las visitas y recorridos, las cuales tenderían a reducirse. Así, los tiempos para las diferentes actividades se ven fuertemente regulados: a fin de evitar la presencia de gran cantidad de personas se establecen medidas que definen horarios más restringidos para el inicio y finalización de actividades. En ese sentido, podemos preguntarnos de qué modo esto afectará también a las interacciones entre las personas, y de éstas con los lugares.

En el caso de los establecimientos cerrados como las agencias de turismo u hospedajes, la necesidad de distanciar los contactos entre las personas requiere además de la reestructuración o adecuación de espacios: desde la ubicación del mobiliario, los stands de atención, la señalización de los diferentes ambientes con cartelería, hasta la forma de circular a través de ellos. Así, por ejemplo, en el caso de las agencias se sugiere “Generar, si los espacios lo permiten, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores de la agencia (...)”. Esta regulación también se establece para el desarrollo de actividades, como es el caso del turismo de reuniones, donde se vuelve central el control en los modos de circular para su propia ejecución desde la entrada, las conexiones entre áreas internas o externas, hasta la salida. De este modo, se delimitan recorridos, la dirección de los mismos, construyendo los modos de circulación, pero también la generación de vínculos –académicos, comerciales, sociales, entre otros– que suelen buscarse en este tipo de eventos.

En los últimos años, el sector turístico buscó potenciar la inclusión social a través de la adaptación material de lugares y actividades, así como la reorganización de estructuras y servicios que facilitarán el acceso, promoviendo el disfrute y la comodidad en la experiencia turística, especialmente, de personas con discapacidades o con movilidad reducida⁵. Sin embargo, la necesidad de fortalecer el distanciamiento con el uso de elementos restrictivos, barreras materiales o señalizaciones basadas en lo visual, podría introducir nuevas limitaciones a las personas con movilidad o visión reducida. Como consecuencia, los recaudos y condiciones de diseño espacial pueden constituirse en nuevas barreras en la experiencia turística de estas personas en términos de autonomía, accesibilidad y

equidad, lo cual requiere especial atención en términos de inclusión social.

Finalmente, la utilización de la tecnología aparece como herramienta privilegiada para facilitar el distanciamiento. Tal herramienta permite, al mismo tiempo, favorecer y anticipar el acceso a información, así como la gestión de ciertas actividades que, hasta el momento, habían sido implementadas mayormente en forma presencial. Así, por ejemplo, se sugiere la obtención de reservas, la solicitud de pagos o la realización del pre check-in o pre check-out a través de aplicaciones digitales o sitios web. Como consecuencia, frente a la necesidad de reorganizar horarios en las visitas culturales, en el caso de las gestiones administrativas los tiempos destinados a estas tareas pueden reducirse de manera significativa habilitando más tiempo libre a las y los turistas. Ahora bien, el acceso a la conectividad y al uso de la tecnología, como se evidenció por ejemplo en el sector educativo, plantea interrogantes acerca de quiénes pueden o no utilizar este tipo de herramientas, así como las posibles desigualdades que esto puede generar en la calidad de los servicios a las que éstas acceden.

Reflexiones finales

En los protocolos se destacan las medidas que se orientan al distanciamiento social, al refuerzo de prácticas de “limpieza”, “higiene” y “seguridad” y de “control” de las condiciones de salud de los actores que conforman los procesos turísticos. Sin embargo, el énfasis en lo sanitario y en la implementación de medidas preventivas puede tener efectos significativos en la dimensión relacional y espacio-temporal de la experiencia turística que es importante considerar.

Tales efectos ponen de manifiesto tensiones entre aquello que facilita la agilidad de ciertos procedimientos como el check-in y las regulaciones que propician un turismo estructurado. Lejos de transitar experiencias auténticas, basadas en encuentros e interacciones entre visitante y local, el turismo regido por protocolos, conduciría al distanciamiento social y a un tipo de turismo contemplativo y tradicional.

A su vez, se observan complicaciones en cuanto al alcance de tales normas, sobre todo en lo que respecta a la accesibilidad y al tránsito por ciertos espacios – especialmente para personas con visión o movilidad reducida–, así como posibles

limitaciones en la autonomía y espontaneidad del tipo de turismo contemporáneo que, a diferencia del tipo de turismo tradicional, procura una participación activa en las culturas locales.

Considerar las características de las medidas preventivas frente al COVID-19 permite distinguir las potencialidades y limitaciones para la experiencia turística que es preciso tener en cuenta al momento de su implementación, aspectos que serán importantes de ser indagados en el futuro próximo.

¹ Simancas Cruz, M., Hernández Martín, R., & Padrón Fumero, N. (2020). *Turismo pos-COVID-19. Reflexiones, retos y oportunidades*. Universidad de la Laguna.

² Para mayor información sobre los protocolos acceder a <https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/protocolos-covid-turismo-deportes>

³ Catalano, B. (2018). *Prácticas socio-culturales de los turistas: un abordaje comparativo sobre los circuitos turísticos en la ciudad de Buenos Aires*. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 18, 40–57.

⁴ Urry, (2002) *Mobility and Proximity*. *Sociology*. 36(2), 255–274.

⁵ Porto, N., Rucci, A. C., & Ciaschi, M. (2017). *Especialización turística y accesibilidad en sitios patrimoniales del Mercosur*. *Transitare*, 3, 1-31.