

# COOPERACIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL TURISMO

Por Eugenio Yunis Ahués

Tomo II

Febrero 2023

# INTRODUCCIÓN

La seguridad en la práctica del turismo se ha convertido en un requerimiento esencial de los consumidores y una responsabilidad ineludible de empresarios y gestores turísticos.

Para ofrecer destinos y servicios turísticos seguros, se requiere la coordinación y cooperación de numerosos actores públicos y privados.

Con el siguiente ensayo, la Asociación Internacional para la Cooperación Turística (ASICOTUR), desea contribuir al objetivo de la seguridad turística, identificando a los principales responsables de lograr tal objetivo, proponiendo posteriormente una estrategia de cooperación entre ellos para la creación de un Plan Integral de Seguridad en los destinos turísticos.

# **CONTENIDO**

<b>Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>Desarrollo .....</b>	<b>4</b>

## DESARROLLO

1. Un impacto positivo de la pandemia que se ha vivido en todo el mundo desde hace más de dos años, se refiere al **mayor nivel de conciencia** que los gobiernos, las empresas turísticas y, sobre todo los propios turistas, han tomado respecto de la seguridad en el turismo. También ha contribuido al aumento de este nivel de conciencia el sentimiento generalizado de la inseguridad asociada a la violencia política, callejera y urbana.
2. En materia de **seguridad sanitaria**, la pandemia ha profundizado los riesgos de transmisión de enfermedades durante los viajes, ya que los desplazamientos internacionales e inter-urbanos de las personas constituyen un vector de transmisión de enfermedades lo que ha revalidado los controles sanitarios en las fronteras. Superados los peores momentos de la pandemia, se puede hoy constatar que la población en general ha incorporado prácticas preventivas permanentes en su vida diaria.
3. En el ámbito del turismo, es evidente que la seguridad es un factor cada vez más importante en las preocupaciones de los turistas, especialmente en sus viajes internacionales. Seguridad sanitaria, seguridad frente a situaciones inesperadas y catástrofes causadas por la naturaleza, incendios, inundaciones y similares, seguridad frente a la violencia política y de otro tipo, temor a los robos, asaltos, accidentes de ruta, seguridad frente a eventuales accidentes en la práctica de deportes extremos, etc... Otro tipo de seguridad, es cuando los turistas exigen rigurosidad en el cumplimiento de horarios y contratos por parte de las empresas proveedoras de servicios turísticos. Estos son algunos de los elementos que han adquirido importancia en la decisión de los turistas antes de decidir su destino vacacional.

4. Para cualquier turista es fundamental asegurarse que los medios de transporte que utilizará durante sus viajes y, que los destinos que visitará y establecimientos de hospedaje y alimentación que frecuentará, cumplen con las condiciones sanitarias y de seguridad necesarias para una estancia tranquila, segura y libre de posibles contagios, no solamente de COVID 19, sino de cualquier otra amenaza a su salud e integridad física en general. Esto es especialmente válido para el turista adulto mayor, que es por cierto más vulnerable que un viajero joven al igual que los viajes de estudiantes menores de edad que viajan en grupos sin sus padres.
5. No está de más recordar que un turista internacional llega a un país o ciudad que no es su residencia habitual y desconoce los riesgos existentes al igual que las fuentes de ayuda a las que puede recurrir en caso de peligro. Todo ello justifica su preocupación por la seguridad y la necesidad de responder adecuadamente a ella.
6. Para ofrecer buenas y eficaces condiciones de seguridad, la cooperación turística resulta fundamental, ya que son numerosos los actores públicos y privados que deben coordinarse y trabajar en conjunto para dar garantías de seguridad. A continuación, se mencionarán a los principales responsables de certificar un viaje turístico seguro:
7. En primer lugar, son obviamente los gobiernos nacionales y locales los que tienen numerosas obligaciones en materia de seguridad. Ellos deben proveer los servicios básicos de seguridad y vigilancia vial y peatonal en los destinos más concurridos y reforzarlos durante las temporadas de mayor afluencia de turistas. Deben también informar a los visitantes sobre zonas de mayores riesgos en el destino; precauciones a tomar; prohibiciones eventuales según la legislación local y cómo acceder a centros de asistencia policial en caso de sufrir algún accidente o ser víctima de robos, asaltos, o cualquier otro incidente que atente contra el concepto de seguridad.

8. Los ministerios de salud en los destinos turísticos deben igualmente informar sobre los centros de asistencia sanitaria disponibles para los turistas y cómo acceder a ellos en caso de necesidad. Las autoridades sanitarias de cada destino deben hacer accesible información relevante sobre salud pública a tour operadores y turistas, como por ejemplo vacunas necesarias, los riesgos de salud habituales, el estado de potabilidad del agua, morbilidad de mordeduras de insectos y transmisión de enfermedades, entre otros. Informar igualmente sobre la disponibilidad de atención médica a extranjeros y necesidad eventual de contar con seguros médicos especializados. Las mismas autoridades deben ejercer controles frecuentes a las instalaciones turísticas preferentemente utilizadas o visitadas para asegurar que se están cumpliendo las normativas relativas a seguridad sanitaria y de otro tipo.
  
9. En las playas, montañas, parques nacionales y otros espacios naturales de interés turístico, los servicios de seguridad, prevención de accidentes y rescate deben estar disponibles en todo momento para resguardo de los turistas, visitantes o excursionistas, especialmente en alta temporada y también para la protección de la naturaleza. En paralelo, los administradores de estos sitios deben difundir ampliamente las medidas preventivas en lugares visibles y en varias lenguas según sean los orígenes mayoritarios de los turistas que allí se reciben.
  
10. En el sector privado, son los operadores turísticos (TT.OO) y agentes de viaje que organizan circuitos turísticos en destinos fuera de su país de origen los que tienen el deber de seleccionar destinos y empresas que provean servicios plenamente seguros, además de sostenibles. Ellos deben informar cabalmente a sus intermediarios y clientes finales sobre las condiciones de seguridad que encontrarán en sus destinos, las precauciones a tomar, los medios disponibles en los destinos para enfrentar cualquier situación adversa, e incluso la idoneidad o conveniencia de cada destino para distintos tipos de turistas (tercera edad, niños, minusválidos, etc...)

11. La información previa que proveen los tour operadores y agentes de viaje a sus potenciales clientes antes de la contratación y las empresas de transporte turístico sobre seguridad es fundamental. Ésta debe ser completa, actualizada y sobre todo rigurosamente veraz en un 100%. Los sistemas de certificación de destinos y de establecimientos, pueden jugar un rol en este sentido, siempre que sean internacionalmente reconocidos por entidades globales reputadas (por ej. el *Global Sustainable Tourism Council* o el *Programa Bandera Azul de Playas*) ya que ellos permiten identificar fácilmente a los destinos y las empresas que cumplen los requisitos mínimos y aquellas que sobresalen.
12. Para los viajeros y turistas que prefieren viajes individuales, es igualmente fundamental que se informen sobre las condiciones de seguridad general y sanitaria, en particular en los destinos que pretenden visitar. Las páginas web de los destinos y empresas turísticas deben contener amplia información sobre tales condiciones, así como sobre las medidas a adoptar en caso de que suceda algún problema que afecte la seguridad física o sanitaria de los turistas mientras están en el destino. Las comunicaciones facilitadas por las avanzadas tecnologías de la información, juegan un papel esencial en este ámbito y facilitan la entrega de información.
13. Las empresas proveedoras de seguros de viaje deben también ofrecer pólizas que se adapten a las necesidades y vulnerabilidades de los viajeros, especialmente de los adultos mayores, así como a los presupuestos de cada grupo etario. Sus coberturas deben ser precisas y claras para quienes las contratan.
14. En definitiva, los **principales actores** que deben cooperar para hacer más seguros los viajes y el turismo son:

- a) **Los gobiernos centrales y locales**, incluyendo varias administraciones públicas, tales como las responsables de la seguridad callejera, de la salud pública, del turismo, las policías nacionales y locales, los bomberos, cuerpos de salvataje, etc.
  - b) Las **empresas hoteleras**, de restauración alimentaria, de transporte aéreo, terrestre, marítimo, fluvial y turístico de cualquier tipo, centros de entretenimiento, bares y discotecas, organizadores de deportes extremos, etc. así como el personal de todas estas empresas;
  - c) **Los tour operadores y agentes de viaje**, su personal de acompañamiento de turistas, los monitores de centros vacacionales y los guías de turismo;
  - d) **Las empresas de seguros y reaseguros** además de otras ligadas a la prevención, tanto en los países de origen de los turistas como en los destinos;
  - e) Los **administradores de parques naturales**, de sitios arqueológicos, de museos, y similares atractivos de interés turístico.
15. La mejor forma de enfrentar el tema de la seguridad es a través de un **Plan Integral de Seguridad Turística**, plan que debe ser formulado con la cooperación de todos los actores arriba mencionados. Esto permitirá ofrecer a los turistas una seguridad completa e integral, bien coordinada entre todos los que tienen alguna responsabilidad al respecto. Sólo de esta manera se podrá garantizar que los turistas que viajan por países o ciudades que les son desconocidas se sientan protegidos en todo momento frente a cualquier eventualidad o situación riesgosa que pueda ocurrir. Normalmente, es el ministerio de turismo o equivalente el que debiera convocar a todos estos actores a la formulación y posterior implementación del plan.



16. Parte del plan integral de seguridad debe ser la constitución de un **Comité Especial para la Gestión de Crisis** que pudieran afectar al sector turístico (por ej. un estado de emergencia, un sismo de gran intensidad, una revuelta política, una avalancha, una intoxicación masiva, etc.). Este Comité, constituido por un número limitado de actores clave, debe preparar unos protocolos de actuación ad-hoc y ser rápidamente convocado en caso de algún evento extremo, con el fin poner en marcha tales protocolos de forma inmediata luego de ocurrir el evento negativo. Sus actuaciones deben permitir evitar o, al menos minimizar, los daños y pérdidas de vidas humanas, por ejemplo, evacuando a los turistas, rescatándolos del mar o prestándoles atención médica de urgencia, o lo que sea necesario para salvar vidas.
  
17. Para asegurar un cumplimiento cabal y eficiente del plan, es necesaria una correcta difusión de este plan entre todos los actores intervinientes en el proceso turístico, incluyendo jornadas de capacitación a los trabajadores de las empresas de la industria turística, a las oficinas de información turística y a funcionarios públicos relevantes.
  
18. Las instituciones educativas ligadas al turismo pueden colaborar en los esfuerzos de capacitación e incluir en sus programas formativos el importante tema de la seguridad turística.
  
19. Es más, el plan, su difusión junto a las acciones de promoción del destino y su cumplimiento cuando los turistas lo están visitando, otorgará mayor prestigio a los destinos y constituirá un plus adicional en la posición competitiva de éstos.

20. La accesibilidad a internet y a las redes sociales contemporáneas se ha acelerado rápidamente durante la pandemia en casi todo el mundo. Las personas están planificando, reservando y, durante y después del viaje, compartiendo sus vacaciones en línea. Lo que comenzó como una tendencia y moda entre los jóvenes a principios del milenio, es ahora completamente normal. Navegar en línea, inspirarse para las próximas vacaciones a través de redes sociales, reservar y pagar en línea a una OTA (online travel agency) está al alcance de todos.
21. La pandemia ha impulsado la **digitalización**. Muchos negocios de hostelería han adoptado las tecnologías digitales: han introducido menús digitales, han digitalizado los sistemas de reserva y han hecho posible el registro de huéspedes sin contacto. Asimismo, las ofertas turísticas se anuncian más en internet, se invierte en páginas web optimizadas para dispositivos móviles y en las redes sociales se utiliza Instagram como herramienta de marketing de forma habitual.
22. Los planes estratégicos de seguridad pueden ser difundidos a través de estos medios digitales para facilitar su acceso a todos los turistas tanto con anterioridad al viaje, como durante su estancia en los destinos, de modo que ellos puedan efectivamente acceder a todas las fuentes de información sobre seguridad, ayuda y socorro en cualquier momento de su estancia vacacional.
23. La información que se entregue debe ser actualizada constantemente, puesto que las condiciones de seguridad pueden ser cambiantes en el tiempo, sobre todo aquellas relativas al clima y fenómenos naturales (erupciones volcánicas, alertas sísmicas o de tsunamis, grandes incendios forestales, marejadas, etc.)

24. En **conclusión**, hoy resulta fundamental ofrecer destinos seguros a los turistas y, para hacerlo, la cooperación entre los numerosos actores involucrados directa o indirectamente en el turismo y en materias atinentes a la seguridad es indispensable.

En línea con su filosofía y objetivo central, los miembros que componen ASICOTUR, pertenecientes a diversas entidades públicas y privadas del turismo en países de habla hispana y portuguesa, están disponibles para impulsar la cooperación y asesorar a los destinos y empresas turísticas en materias de seguridad turística.

Santiago de Chile, febrero 2023

**Título:** Cooperación para la seguridad del turismo

**Autor:** Eugenio Yunis Ahués

**Editorial:** Asociación Internacional para la Cooperación Turística.

**Tomo:** 02

**ISBN:** 978-84-09-48778-3

**Código de barra ISBN:**

