

El turismo crece en todas partes... menos en Venezuela

ELIZABETH OSTOS ■ Periodista

La industria de los viajes es un negocio rentable y crece año a año en el mundo. Los viajeros buscan experiencias para descansar, trabajar o disfrutar en diversos destinos. En Venezuela, en cambio, el sector enfrenta un entorno hostil.

EL TURISMO es un negocio que mueve miles de millones de dólares al año. Para unos es imprescindible, para otros es la extensión de un trabajo. En todo caso, el turismo y sus negocios conexos representan el diez por ciento del producto interno bruto mundial. Según un reporte de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en 2014 más de 1.130 millones de personas salieron de sus países a explorar nuevos rumbos o a repetir visitas a sus lugares favoritos. Esto representa un incremento de 4,3 por ciento de turistas en movimiento con respecto al año anterior.

Los destinos más visitados están en Europa (Francia, España e Italia), aun cuando China emerge como sitio de esparcimiento y compras. En América Latina y el Caribe, México, Brasil, Puerto Rico, Aruba y Bahamas encabezan las preferencias de los viajeros. Como mercados emergentes están Perú y Colombia, que compiten para «morder» el segmento de turismo de eventos o empresarial.

En la más reciente reunión anual de la OMT, efectuada en Medellín, expertos de gobiernos, gremios y empresas privadas analizaron las cifras del movimiento de turistas en el mundo. Nuevamente, Francia lidera la lista de las naciones más visitadas, con 84 millones de viajeros. Su capital, París, es la favorita: por quinto año consecutivo fue la ciudad más visitada del mundo, con 15,5 millones de turistas. Británicos, alemanes e italianos encabezan la lista de sus visitantes.

Estados Unidos fue el segundo destino de la lista, con 75 millones de visitantes en 2014; Nueva York fue su punta

de lanza en cuanto a llegada de turistas. Le siguen España, China e Italia. Con un pie en Asia y otro en Europa, Turquía compite. No en vano recibió 39 millones de viajeros.

Alemania, Reino Unido, Rusia y México cierran el grupo de las diez naciones más atractivas para los turistas. Por tercer año, según la OMT, la tierra azteca entra en los primeros puestos, y es la única nación latinoamericana que se ha mantenido en los primeros lugares, con 29,1 millones de visitantes. Cancún y la Riviera Maya atienden la mitad del mercado.

Humberto Figuera, presidente ejecutivo de la Asociación de Líneas Aéreas de Venezuela (ALAV), considera que el negocio del turismo está creciendo exponencialmente en el mundo:

Cifras de entidades especializadas indican que el movimiento de turistas aumentó siete por ciento en 2014, y la tendencia es similar y hasta superior para 2015. Más que lugares específicos, los viajeros se dirigen a regiones de interés. Los mercados de Asia y Europa lideran, aun cuando la fortaleza del euro impulsa a los residentes del viejo continente hacia América: a Estados Unidos y a varios países de la región, cuyas industrias han crecido y compiten con las mejores del mundo.

Venezuela: mucho por hacer

Figuera explicó que, lamentablemente para la industria nacional, «hay un declive grande del sector del turismo que estaría por el orden del setenta por ciento. Esto se produce por múltiples factores, sobre todo la poca disponibilidad de sillas y de frecuencias de vuelo de empresas áreas internacionales para los venezolanos. Los mejores años de la conectividad fueron 2012 y 2013». El presidente ejecutivo de ALAV sostiene que el control de cambio y la sequía de divisas para las empresas transportadoras han afectado al sector en el país: «Las empresas no han podido repatriar capitales a sus casas matrices desde hace casi dos años, y el equivalente en dólares es de más de 3.500 millones».

- Pero el venezolano sigue viajando. ¿Cómo se explica ese fenómeno?
- Ciertamente, hay gente que sale del país, pero a un altísimo costo. Algunas líneas aéreas venden pasajes en dólares, pero desde plataformas tecnológicas de otros países porque en Venezuela esa actividad no está permitida. Esta crisis de impago por parte del gobierno crea puestos de trabajo en otras partes, pues se atiende al venezolano desde Colombia, Panamá, Estados Unidos, España. Algunas aerolíneas venden en bolívares, pero a unos precios muy elevados.

Turismo de lujo

Las opciones de turismo dirigido a gente de muy alto nivel adquisitivo siguen teniendo gran espacio. En la más reciente asamblea de la Organización Mundial del Turismo se debatió el tema, sobre la base de un informe de la Internationale Tourismus Börse (ITB), la feria de turismo más importante del mundo que se efectúa anualmente en Berlín, según el cual el llamado «turismo de lujo» es el segmento de la industria que más ha crecido en los últimos cinco años.

Estados Unidos, Alemania y Argentina son los principales mercados receptores de los viajeros de «alto target». La ITB reporta que en los últimos cinco años este negocio creció 48 por ciento. En 2014 los turistas de lujo gastaron 172.000 millones de dólares en todo el mundo. La inversión promedio por día fue 260 euros (290 dólares) y el costo promedio del viaje se situó en 2.600 euros (2.900 dólares). El 74 por ciento de este monto fue invertido por grupos familiares, seguido de excursiones, con 29 por ciento.

Oferta semanal de vuelos desde Venezuela al 30 de junio de 2015

	Oferta 2015		Variación con respecto a 2013			
	Vuelos	Asientos	Vuelos	%	Asientos	%
Aerolíneas Argentinas	7	1.036	2	40	-384	-27
Aeroméxico	4	640	-3	-43	-844	-57
Air Canada	0	0	-4	-100	-480	-100
Air Europa	2	598	-5	-71	-1.495	-71
Air France	4	832	-3	-43	-1.093	-57
Alitalia	0	0	-7	-100	-1.785	-100
American Airlines	19	3.040	-29	-60	-5.682	-65
Avianca	21	4.765	-21	-50	-2.361	-33
Caribbean Airlines	7	734	-2	-22	122	20
Copa Airlines	42	5.950	-14	-25	-1.134	-16
Cubana de Aviación	7	1.190	2	40	194	19
Delta Air Lines	3	372	-4	-57	-902	-71
Dynamic Airways	4	960	4	100	960	100
GOL Linhas Aereas	8	1.360	-6	-43	-1.286	-49
Iberia	3	1.026	-4	-57	-1.396	-58
Insel Air	32	3.250	5	19	-300	-8
Insel Air Aruba	8	300	6	300	0	0
Lan Airlines	2	442	-2	-50	-442	-50
Lan Perú	1	144	-6	-86	-1.403	-91
Lufthansa	3	663	-4	-57	-1.479	-69
TAM Linhas Aereas	1	155	-6	-86	-930	-86
TAME Ecuador	5	500	-2	-29	-550	-52
TAP Portugal	2	460	-5	-71	-1.150	-71
Tiara Air Aruba	0	0	-52	-100	-3.657	-100
United Airlines	4	472	-3	-43	-739	-61
Total	189	28.889	-163	-46	-28.216	-49

Fuente: Asociación de Líneas Aéreas de Venezuela: "Frecuencias y asientos de aerolíneas extranjeras". Agosto de 2015.

Un pasaje a Miami puede costar 370.000 bolívars. Me sorprende que muchos vuelos se vendan completamente. Definitivamente, en este país hay gente con mucho poder adquisitivo. Pero el ciudadano que depende de un salario modesto ya no puede viajar.

La restricción de los cupos de viajero del Centro Nacional de Comercio Exterior (Cencoex), en montos y en instituciones financieras («ahora solo los usuarios de la banca pública los pueden usar, y con suerte», advierte Figuera), también ha afectado a la cadena del negocio que trabaja con destinos internacionales. Los bancos, los mayoristas de hoteles y las empresas aéreas han tenido que reducir su personal en el país, pues los dólares oficiales a los viajeros, subsidiados, son muy escasos.

Para el empresario Guillermo Lagos, mayorista con 32 años de trabajo en la industria del turismo, el sector de la aeronáutica en el país ha sido afectado por la inflación, el desabastecimiento, el mercado negro de divisas, la inseguridad, las graves fallas en los servicios públicos y las instalaciones

deficientes de aeropuertos y carreteras. «Es una proeza tener números azules, pero quienes hemos decidido quedarnos en Venezuela, no abandonamos el barco», dijo. A su entender, aún se pueden hacer negocios en este contexto nacional de alta inflación: «La gaveta de créditos al turismo está activa y los bancos están en obligación de otorgarlos a proyectos de emprendimiento o de expansión de hotelería, o a empresas conexas del sector. Esos créditos son una buena herramienta para crecer, con tasas de interés muy competitivas».

José Yapur, presidente del Consejo Superior del Turismo (Conseturismo), opinó:

Los empresarios venezolanos son valientes y asumen retos. Con una situación de país tan adversa algunos han invertido en mejoras o ampliación de hotelería, apoyándose en las gavetas turísticas. También tenemos a emprendedores que se distinguen como operadores de turismo o constructores de posadas. En Los Roques y en Margarita existen lugares de muy alto nivel y todo eso se ha levantado a pulmón.

Turismo apoyado en la tecnología

Pedro Peña, especialista en turismo y aeronáutica, destacó que el turismo tiene distintas modalidades: de lujo, clásico, multidestino, de aventuras, corporativo, mochilero. Pero, sobre todo, «es una experiencia que se maneja por tendencias. Los mercados se mueven según el vaivén de la economía y de lo que busca la gente. Es un negocio muy competitivo, que cada vez más incorpora la tecnología». El especialista advierte que el cliente es cada día más exigente. Por eso el mercadeo, incluso digital, va orientado a satisfacer «de lo micro a lo macro». Todos son importantes en la cadena: trabajadores, empresarios y autoridades gubernamentales, que planifican políticas públicas en las que toman en cuenta las recomendaciones de los prestadores del servicio.

Carlos Hernández, gerente de la cadena HostelTur, explica en su blog que la comercialización en el sector ha cambiado, «lo que permite que los costos de los servicios de hotelería y de los vuelos se abaraten; esto permite que la gente se mueva más por el mundo». A su juicio, existe una «revolución digital», que gestó a un «nuevo viajero», que pondera y compara precios por internet y consulta reseñas de viajes en sitios especializados. «El servicio no culmina con las vacaciones o con los viajes de negocio; apenas comienza allí. La repercusión de un comentario de un turista en las redes sociales es fundamental para un destino, por eso es necesario que las empresas hagan seguimiento de las opiniones de sus experiencias de viaje».

Hernández explica que el concepto de «economía turística compartida» se basa en plataformas digitales de mercadeo de productos, intermediarios que compiten con ferocidad insólita. Las más conocidas son AirBnB, entre los servicios de alojamiento, y Uber, para el transporte. Las tendencias muestran una industria que se concentra en segmentos de viajeros que emergen con fuerza —parejas sin hijos, turistas de la comunidad LGBTI, corporativos— y todos valoran la tecnología: «Los hoteles cambian su diseño y arquitectura, e introducen elementos funcionales como disponibilidad de enchufes y conexiones USB. Los viajeros de negocios llevan, por lo menos, tres dispositivos electrónicos: smartphone, tablet y laptop. Esta generación exige estar conectada todo el tiempo, para compartir contenidos en tiempo real».

Lagos coincide con Figuera en que el venezolano sigue viajando a pesar de las condiciones en contra:

Es muchísimo más caro viajar en este momento, pero los vuelos que se abren se venden muy bien. Mucha gente ya no está pensando en Cencoex como mecanismo de otorgamiento de divisas... Hay quienes decían que el turismo interno crecería con las restricciones de dólares oficiales, pero eso no pasó. En Venezuela se venden los boletos aéreos internacionales más caros del mundo y nunca hay cupo. Así que el negocio no debe ser tan malo. Todo indica que el año 2016 va ser más difícil para el país y para nuestra área de trabajo, pero no perdemos la fe en que esto tiene que cambiar. No es posible que Venezuela siga siendo emisor de emigrantes y de raspacupos.

Los más visitados

Yapur explicó que los destinos más deseados son Margarita, Los Roques y Canaima, «pero no necesariamente los más visitados. Son destinos muy costosos o de difícil acceso. Un fin de semana en Los Roques puede estar sobre los 200 mil o 300 mil bolívares, por persona».

El destino estrella del país es el estado Falcón. El parque nacional Morrocoy está muy cerca de estados con mucha densidad poblacional como Carabobo, Lara e incluso Zulia. Esto

explica que en 2014 lo hayan visitado unos tres millones de viajeros. «Es un sitio donde la gente va de ida por vuelta, el flujo de turistas es constante, pese a la inseguridad y el mal estado de las carreteras. La infraestructura de turismo del país está bastante deteriorada», dijo Yapur.

Según el presidente de Conseturismo el turismo receptivo

... es un buen negocio para nuestros países vecinos. El turismo fronterizo y el cambio de dólares en el mercado negro son muy favorables para colombianos y brasileños, quienes también son los principales visitantes de Margarita, por ejemplo. Hay algunas empresas que traen vuelos directos desde Argentina. Son las que más auge están teniendo, en especial luego del cierre de la frontera con Colombia. Si no se regulariza la situación, la suspensión del ingreso de los colombianos al país vía Táchira o Zulia será un golpe fuerte para el turismo receptivo de Venezuela.

El vocero también explicó que difícilmente entren al país numerosos ciudadanos de otras naciones no fronterizas si la situación no cambia: «La inseguridad atenta contra Venezuela como destino».

Cifras del Instituto Nacional de Estadísticas indican que entre 2001 y 2011 (último año con cifras disponibles) entraron al país entre 400 mil y 560 mil pasajeros internacionales cada año. En el sitio de internet del Ministerio del Turismo de Venezuela aparece un cálculo de entre 70 mil y 100 mil pasajeros internacionales que entraron mensualmente al país en 2014. Estos números son puestos en duda por empresarios privados del sector, para quienes el número debe ser bastante menor que el señalado por los organismos oficiales.

El caso de los paraguayos

Para Richard Zambrano, vicepresidente de la Cámara de Turismo de Paraguaná (Parcatu), las playas del estado Falcón son el principal atractivo turístico de la zona. «Los empresarios trabajan para mejorar las instalaciones hoteleras y restaurantes, pero es necesario que el gobierno invierta en mejoras de las vías de acceso a Falcón y en el mantenimiento del servicio de luz, que falla bastante. Es un contrasentido que en la entidad donde está una de las refineras más importantes del país haya tantas carencias en materia eléctrica». A su entender, la escasez de alimentos es otra constante en la península de Paraguaná: «Buscamos suministros en todas partes a precios muy altos. Mantenemos nuestra operación porque somos optimistas y creemos que la situación económica, tan adversa, puede revertirse».

Zambrano destacó el enorme potencial de Falcón:

De hecho, en plena crisis económica hemos recibido la visita de representantes de las grandes cadenas hoteleras del mundo y han evaluado muy bien nuestro destino, pero no se presenta promesa cierta de inversión hasta que no cambie la situación de inseguridad e inflación. No obstante, nosotros seguimos haciendo *dossiers* y presentaciones para los potenciales inversionistas nacionales e internacionales.

Con la declaratoria en 2014 de Paraguaná como «zona económica especial», por parte del gobierno, «podemos emprender negocios eventualmente rentables. La península posee más de 280 kilómetros de costas, una geografía de extensa horizontalidad que abarca 3.405 kilómetros. Contamos con playas aptas para la práctica de actividades náuticas y deportes extremos, que van desde la pesca de altura hasta el kitesurf», detalló.