

LECTURA ADICIONAL

Módulo 1

Introducción a la gestión

Lección 5 - Entender al turista, su comportamiento y su experiencia

Tras el reciente brote de la pandemia de COVID 19, todos los sectores se preguntan cómo el mundo y los negocios serán después.

La información que contiene este documento se ha extraído principalmente de un reciente informe "EL TURISMO LA INDUSTRIA Y EL IMPACTO DE LOS ESCENARIOS Y PROPUESTAS DE COVID-19"

En cuanto a la industria del turismo, se han propuesto varios estudios y escenarios.

Lo que sí es cierto es que el mundo cambiará después de este gran acontecimiento y las industrias tienen que estar preparadas para esto.

Los investigadores han obtenido respuestas de la población principalmente porque la gente está interesada en viajar. La gente se ha dado cuenta del papel que desempeña en su vida. Según el reciente estudio mencionado al principio de este documento, todas las empresas se ven afectadas por esta crisis. Según las estimaciones de la OMT, "el sector del turismo, que es el 80% de las pequeñas y medianas empresas, se verán afectadas, ya que las llegadas de turistas internacionales podrían caer entre el 1% y el 3% para 2020 en todo el mundo, reduciendo el crecimiento de un estimado 3% al 4% a principios de enero. Esto se traduciría en una pérdida de entre 30.000 y 50.000 millones de dólares en turismo internacional e ingresos por el gasto de los visitantes internacionales en los destinos".

Un factor que será relevante en el desarrollo de la situación después de COVID 19 será la respuesta del turista. El choque, el impacto sociológico y la incertidumbre son claves factores para desarrollar estos escenarios. Para desarrollar los escenarios, los técnicos han previsto el comportamiento del turista tras el paso de esta crisis, la interacción con el autoridades y el desarrollo económico mundial.

S o u r c e :
https://worldshoppingtourism.com/downloads/GJC_THE_TOURISM_INDUSTRY_AND_THE_IMPACT_OF_COVID_19.pdf

“ Escenario 1. Baja incidencia de la situación actual.

Si las restricciones gubernamentales a la circulación de personas a nivel internacional fueran temporales y/o insignificante; la economía mundial deja de caer y los síntomas de

Asociación Estratégica Erasmus+ 2018-1-ES01-KA204-050711

recuperación se detectan; y se relajan los temores o precauciones del turista generados por la pandemia; en un tiempo relativamente corto la situación anterior a la crisis volvería, devolviendonos a los problemas que hasta hace unas semanas cubrían las agendas de los agentes privados y públicos en el sector, principalmente la sostenibilidad social y medioambiental.

Tendrá una baja incidencia si:

- El control de la pandemia se logra, y las medidas económicas adoptadas por el países comienzan a mostrar resultados.
- Las economías de los principales países emisores se activan en el destino.
- La sensación de seguridad de los turistas es alta.
- El impacto en la industria del turismo es bajo.

Escenario 2. El miedo en la mente del turista

Si las restricciones de los gobiernos se suavizan progresivamente, pero el trauma de la Covid-19 se instala en la mente del turista y la economía no muestra signos de recuperación, nos encontraríamos en un escenario en el que la demanda turística habría cambiado cualitativamente, con nuevos criterios en la decisión de compra de los turistas que nos llevan a un análisis y revisión de nuestra oferta.

Tendrá un impacto medio si:

- El control de la pandemia se retrasa y las medidas económicas adoptadas por los países son estancamiento a pesar de los esfuerzos realizados.
- Las economías de los principales países emisores están retrasadas.
- La sensación de seguridad de los turistas es media.
- El impacto en el sector turístico es medio. Gracias a las ayudas públicas y a una situación de paralización del gasto, comienzan las actividades.

Escenario 3. Restricciones gubernamentales

Si el comportamiento de los turistas sólo se viera afectado a corto plazo, pero las políticas gubernamentales siguieran para frenar el flujo de viajeros, nos encontraríamos en un escenario de contracción de la demanda a nivel internacional, lo que alteraría los flujos turísticos anteriores a la crisis, con ganadores y perdedores.

Estas políticas podrían fomentar la movilidad doméstica o de corta distancia.

Tendrá una alta incidencia:

- El control de la pandemia no está dando frutos hasta ahora y coincide con la incapacidad de los gobiernos para activar la economía local.
- La activación de las economías de los principales países emisores hacia el destino es retrasado.
- La sensación de seguridad de los turistas sobre el destino es muy baja.

Asociación Estratégica Erasmus+ 2018-1-ES01-KA204-050711



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



- El impacto en la industria del turismo es alto. Muchas de las empresas turísticas y comerciales actores no han resistido la presión económica y han desaparecido.

Escenario 4: Cambios estructurales en el gobierno y en el comportamiento de los turistas

En este escenario el sector debe reconfigurar su oferta para adaptarse a estos cambios solicitados por el turista.

Tendrá una incidencia aguda:

- El control de la pandemia a nivel global o regional no ha tenido éxito hasta ahora y tras un importante malestar social y presión sobre los gobiernos, la economía se encuentra en una situación grave debido a la falta total de resultados hasta el momento. La incapacidad de los gobiernos para activar la economía local se pone de relieve.
- Las economías de los principales países emisores hacia el destino no lo consideran seguro.
- La sensación de seguridad de los turistas ha sido muy baja hasta ahora.
- El impacto en la industria turística es muy alto y sólo un pequeño grupo de las empresas se han resistido, que se encuentran en una situación muy precaria".

Algunos expertos son bastante optimistas, porque por lo que ha ocurrido después de otras crisis el sector turístico es bastante resistente y la industria se recupera con bastante rapidez. La estimación de la página web es que el turismo se producirá primero cerca de casa y habrá que hacer más turismo de proximidad.

Asociación Estratégica Erasmus+ 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET
BASILICATA



"El apoyo de la Comisión Europea a la elaboración de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella."