Facilitación de los Viajes, clave para el Desarrollo del Turismo

Facilitación de los Viajes, clave para el Desarrollo del Turismo

Los expertos de la industria reconocen que la facilitación de los viajes está estrechamente ligada al desarrollo del turismo y que contribuye de manera esencial al atractivo en sentido general de un destino, lo cual puede conducir a una mayor demanda y a un desempeño sostenido del turismo. La facilitación de los viajes es un término amplio que define todos los servicios y facilidades que tienen que ver con el traslado del posible visitante desde su punto de origen hasta el destino en cuestión. A los efectos de este artículo, sin embargo, el énfasis estará dado en los aspectos que los respectivos destinos pueden manejar y/o controlar. Ello incluye, entre otros elementos, las políticas sobre la concesión de visas y las cuotas, las normas para viajar y los impuestos, así como los procesos y servicios correspondientes en materia de inmigración.

Las organizaciones regionales como la Asociación de Estados del Caribe (AEC), están haciendo énfasis cada vez más en la necesidad de abordar políticas anticuadas sobre las visas, los viajes y la grabación de impuestos que pueden constituir obstáculos para el crecimiento de la industria de los viajes y el turismo. De manera más particular, en el caso de los países del Gran Caribe, los esfuerzos de la AEC están dirigidos a brindar información sobre las mejores prácticas, sistemas y procesos de la actualidad, así como también a la cooperación y el intercambio de conocimiento entre los países en aras de la estandarización y armonización de las políticas y procesos en el terreno migratorio y de visado a escala regional.

A un nivel internacional más amplio, la Organización Mundial de Turismo de las Naciones Unidas (OMT-ONU) y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), dos de las organizaciones cabeceras de turismo en el mundo, en su empeño por profundizar el conocimiento sobre este tópico como una

prioridad de significado universal, han publicado varios estudios e informes para evaluar la situación actual en materia de regímenes y procedimientos sobre las visas, y la posibilidad de crear soluciones para llevar adelante la facilitación de los viajes.

Según estos informes, los países de la región de América Latina y el Caribe se sitúan entre los más abiertos del hemisferio y han logrado avanzar bastante mediante la implementación de medidas sobre la 'exención de visado' y/o 'visa al arribar', las cuales han contribuido al marcado crecimiento del sector del turismo. Cabe destacar en especial los acuerdos multilaterales que eximen recíprocamente todas o ciertas categorías de viajeros del requisito de visado. No obstante, quedan aún áreas importantes que ofrecen oportunidades y que no han sido utilizadas, como la posibilidad de maximizar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la mejora de los procedimientos migratorios y de concesión de visas.

Vale la pena resaltar, igualmente, que si bien muchos países han instituido sistemas favorables para el visitante para facilitar los viajes en crucero, parecen quedarse atrás medidas similares en el caso de los viajes aéreos comerciales. Muchos viajeros podrán dar cuenta de los retos que han atravesado en sus viajes aéreos en general, incluyendo el viajar dentro de la región. Una buena parte de esta situación se puede atribuir a las normas impuestas por las líneas aéreas y las autoridades de la Aviación Civil Internacional, como son las nuevas restricciones sobre el equipaje, comprobaciones de seguridad que resultan intrusivas y prolongadas, además de largas filas y demoras en los horarios. Sin embargo, hay varios factores dentro del ámbito del control de los países que pueden hacer la experiencia más eficiente y favorable para el viajero.

La realidad actual es que el viajar dentro de la región se ve obstaculizado por estrictas políticas sobre los viajes, lo que los hace menos deseados y más costosos. Los viajeros, sean residentes locales o turistas visitantes, tienen que conformarse en muchos casos con el Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) que se añade al costo de los boletos aéreos, además de los impuestos de entrada y/o salida y otros ambiguos gravámenes y pagos asociados al hecho de viajar al destino. Estas medidas son utilizadas por muchos países en la región y en otros lugares del orbe, como un medio para generar ingresos. Varios expertos de la industria plantean, sin embargo, que al hacer los viajes más asequibles desde el punto de vista de los precios, se puede incrementar el volumen en cuanto a la cantidad de visitantes que viajan al destino y, en consecuencia, de los ingresos que se generan a partir de los desembolsos en el país. Media también un valor agregado en el sentido de que los ingresos generados pueden hasta duplicar la cantidad que se hubiera recaudado por concepto de impuestos y gravámenes a la entrada.

Los viajes aéreos siguen siendo la vía más conveniente y rápida para viajar, particularmente para los visitantes internacionales, y los costosos impuestos y gravámenes actúan como un elemento disuasorio, particularmente para los viajeros de placer y también, en algunos casos, puede contribuir a que el viaje sea simplemente imposible de costear. Un reto primario para cada destino turístico es imprimir atractivo a su producto y que este sea accesible en cuanto a precios. Para los países del Gran Caribe que dependen del turismo que buscan seguir siendo competitivos y aumentar su porción de arribos e ingresos por concepto de turismo, se recomienda en gran medida efectuar una revisión de las políticas fiscales, así como de los impuestos y gravámenes asociados a los viajes

aéreos.

Existen también sistemas normativos, como son los procedimientos migratorios y aduanales, que vale la pena mencionar. En muchos países de toda la región, estos procedimientos de entrada siguen siendo un proceso tedioso y arcaico. En esta área, la mejora de las instalaciones aeroportuarias, así como la introducción de sistemas de entrada computarizados y escáners mecanizados, aunque una medida costosa, pudieran resultar inversiones muy valiosas. El factor humano es también un ingrediente esencial que no debe pasarse por alto. La 'experiencia aeroportuaria' es con frecuencia la primera impresión sobre un país que reciben los turistas, y sus percepciones posteriores se pueden ver afectadas negativamente si estos confrontan dificultades, demoras, altos costos o un trato poco amistoso cuando pasan por el proceso migratorio y aduanal. La importancia de la capacitación en cuanto a inculcar la necesidad de que el personal aeroportuario acorde preste un servicio amistoso y cortés, al tiempo que conserva los más elevados niveles de profesionalismo y eficiencia, es definitoria.

Las políticas en cuanto a viajes, procesos de concesión de visa, procedimientos de entrada y otras normas, son empleados con razón por los Gobiernos para garantizar la seguridad, el control de la inmigración y limitar la entrada, duración de la estancia o las actividades de los viajeros, y pueden constituir un medio para controlar el turismo y la inversión. Por ende, no se sugiere eliminar todo ello de un golpe, sino que sean sometidos a revisión con la finalidad de actualizarlos para mejorar su funcionalidad y eficacia para los Gobiernos y visitantes por igual.

La OMT-ONU afirma con certeza que, para cosechar los máximos beneficios socioeconómicos que el turismo internacional puede traer para un país, es necesario establecer condiciones que hagan atractiva y competitiva esa nación, entre las cuales la más importante es lograr que el país sea fácil de visitar. En este sentido, cabe señalar que algunas naciones (incluidos muchos Estados Miembros de la AEC en la región) han introducido iniciativas encaminadas a estimular y facilitar el acceso del visitante. Entre los ejemplos a citar en este particular están los incentivos a la inversión en la esfera del turismo, mayores presupuestos para el marketing y políticas favorables para la concesión de visas, como es:

La exención de visa y visa libre para viajar para los ciudadanos de determinados países.

Procedimientos simplificados de solicitud de visa, como es la concesión de visas al arribar; y

Reducción o anulación completa de los costos de visado.

Sin embargo, queda mucho más por hacer y, lo que es más importante, racionalizar, en todos los países de la región. Una recapitulación de los estudios de la OMT-ONU/WTCC sobre la facilitación de los viajes arroja importantes conclusiones que ameritan un acercamiento. Es por ello que, en un intento por ofrecer algunas sugerencias para mejorar la experiencia de los viajes hacia y entre los países del Gran Caribe, se pudiera considerar lo siguiente:

(i) Es necesario mejorar el suministro de información sobre las formalidades a la entrada, para incluir los requisitos y procedimientos sobre el visado. Debe tenerse fácil acceso a la

información sobre el país dado, así como sobre sus sitios de Embajada/Consulares, y esta debe ser precisa y estar actualizada.

(ii) Debe priorizarse la mejora de los sistemas y procesos para obtener visas. El proceso de solicitud, tiempo de espera, así como los requisitos ligados a este proceso, se pueden mejorar con el uso de la tecnología moderna, como es la institución de programas de visa electrónica (eVisa).

(iii) Se puede explorar la utilización de medidas de trato diferenciado. Ello puede incluir la existencia de diferentes políticas y procedimientos sobre la base de la duración de la estancia y el propósito de la visita, como la reducción de las restricciones para los visitantes en tránsito o que pernoctan, y el establecimiento de procesos que apoyen y estimulen el turismo multidestino, etc.

(iv) Procurar Acuerdos de facilitación de visas. Existen muchos Acuerdos Comerciales a escala sub-regional y entre diversas agrupaciones de países dentro de la región del Gran Caribe, que facilitan los viajes y, por ende, son dignos de elogio. La estrategia ahora debe ser procurar acuerdos multilaterales con países que han sido identificados como mercados emisores clave, particularmente en los mercados emergentes de América Latina, así como en las potencias económicas en crecimiento de los países del BRICS: Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica. Ello puede perseguirse como una iniciativa dentro del marco de la AEC o por los países involucrados en 'acuerdos recíprocos' individuales.

Se cree que la implementación de alguno de estos elementos o de una combinación de ellos, puede arrojar beneficios sustanciales en cuanto a las visitas, los ingresos por concepto del turismo y puestos de trabajo para las economías locales, en pocas palabras, garantizar el crecimiento y desarrollo futuro de la industria del turismo.

Amanda R. Charles es la Asesora de Turismo Sostenible de la Asociación de Estados del Caribe. La correspondencia o los comentarios pueden ser enviados a feedback@acs-aec.org