



TURISMO, VIAJES y COVID-19

Encuesta a viajeras/os frecuentes de Argentina

Agosto 2020

Grupo de Estudios en Turismo y Sociedad
Instituto de Investigaciones Gino Germani
Universidad de Buenos Aires

turismoysociedadigiig@gmail.com

[@turismoysociedadigiig](https://www.instagram.com/turismoysociedadigiig)

Grupo de estudios sobre
TURISMO Y SOCIEDAD



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
**IIGG | GINO
GERMANI**
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES - UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

INTRODUCCIÓN

En el marco de la emergencia sanitaria causada por la pandemia por COVID-19, la actividad turística se ha paralizado desde los inicios del año 2020. Tanto a nivel local como global, los flujos turísticos internacionales, regionales y nacionales han sido afectados por el cierre de fronteras y el cese casi total del transporte y actividades vinculadas a viajes y turismo. Con el interés de explorar algunas de las consecuencias que genera esta crisis sanitaria en las prácticas futuras y expectativas relacionadas con viajes y turismo, desde el **Grupo de Estudios en Turismo y Sociedad** del Instituto de Investigaciones Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires (Argentina) se realizó un relevamiento a partir de una encuesta autoadministrada aplicada en forma *on-line*. Dado que la pandemia es un proceso relativamente reciente, los estudios acerca de los efectos del fenómeno sobre el turismo aún son incipientes, exploratorios y escasos. Con un abordaje del turismo desde un enfoque sociológico, crítico y constructivo, en miras a un desarrollo del turismo de una forma sostenible y equitativa, nos preguntamos acerca de las expectativas en torno a los viajes que fueron cancelados debido a la pandemia y los planes de viajes futuro a raíz de este contexto.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Es importante aclarar que la decisión de implementar una encuesta *on-line* como herramienta metodológica de construcción de datos, se debe a la actual situación de aislamiento social, preventivo y obligatorio, en la que se encuentra la mayor parte de la población argentina. El objetivo de la encuesta ha sido lograr una primera aproximación a las prácticas y expectativas de viajes futuros de las y los viajeros/as frecuentes de Argentina, a partir de la suspensión de la mayoría de los viajes y transportes desde marzo de 2020.

Para la realización de la encuesta se utilizó un formulario de *Google Forms*, en el que se incluía un consentimiento informado, que se implementó entre el 24 de junio y el 17 de julio. Éste fue difundido por redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp), grupos de viajeros/as, personas vinculadas al campo del turismo y redes de contactos de integrantes del equipo. En ese sentido, deben advertirse las limitaciones de la herramienta, así como la población a la que alcanza en términos de género, edad, sector social, lugar de residencia, acceso a internet, entre otras. Se relevaron, en total, 959 encuestas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 19 provincias argentinas (Provincia de Buenos Aires, Catamarca, Chubut, Córdoba, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, La Rioja, Mendoza, Neuquén, Río Negro, Salta, San Juan, San Luis, Santa Cruz, Santa Fe, Santiago del Estero, Tierra del Fuego y Tucumán).

Se estableció como *viajero/a frecuente* a toda persona mayor de 18 años, con residencia en Argentina, que haya realizado al menos dos viajes en los últimos tres años y que dicho viaje haya sido realizado hacia un lugar de destino distinto a su lugar de residencia habitual. Entre los motivos de viajes se incluyen: recreación, vacaciones y ocio; estudio (realización de algún tipo de estudio, formación, curso de perfeccionamiento, etc.); asistencia a reuniones; visita a familiares y/ o amigos; realización de tratamiento médico u otros motivos.

Se excluyen de la categoría turista-viajero/a frecuente a: personas que viajan para ocupar un puesto de trabajo; quienes deciden residir en el lugar de destino, los/as viajeros en tránsito; aquéllos/as que realizan menos de un viaje al año. Los requerimientos referidos a la definición de viajero frecuente surgen de la definición provista por la OMT respecto al turismo y al turista.

La elección de esta clasificación se vincula con el uso de dichas categorías por organismos de turismo, como el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y el INDEC, los cuales adoptan tales definiciones de turismo y turista para el registro y relevamiento histórico de los datos sobre turismo y viajes.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS PERSONAS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA



GÉNERO

Varón: 26%

Mujer: 74%



EDAD

18 a 24: 9%

25 a 34: 27%

35 a 44: 33%

45 a 54: 15%

55 o más: 13%

N/R: 3%



LUGAR DE RESIDENCIA

CABA: 40%

PBA: 42%

Otra provincia: 18%



TRABAJA

Sí: 82%

No: 18%



NIVEL DE ESTUDIOS

Posgrado incompleto o más: 37%

Universitario/terciario completo: 37%

Universitario/terciario incompleto: 21%

Hasta secundario completo: 5%



ESTADO CIVIL

Casado/a o unión de hecho: 47%

Soltero/a: 44%

Divorciado/a o separado/a: 8%

Viudo/a: 1%

959

Personas respondieron la encuesta on-line

97%

Es de nacionalidad argentina

53%

Realizó 4 viajes o más entre 2018 y 2019

63%

No pertenece a grupo de riesgo por COVID-19, ni alguna/o de sus acompañantes de viaje habituales

VIAJES CANCELADOS

Cantidad de viajes cancelados

Tras el desencadenamiento de la pandemia uno de los fenómenos a los que se tuvo que enfrentar la mayoría de las/os viajeros/as es a la cancelación de viajes. Del total de las personas encuestadas, un **56%** afirmó que canceló **1 o más viajes** que iba a realizar en el transcurso del año 2020. Mientras que el otro **44%** afirmó que **no canceló** ningún viaje.



56% canceló **1 o más** viajes en 2020



46% canceló un viaje internacional

Destino del viaje cancelado

El **46%** indicó que canceló un **viaje internacional** y un **43%** canceló un viaje **dentro de Argentina**. Sólo un 11% manifestó que había cancelado 2 viajes o más dentro de Argentina y en el exterior.

Tipos de viajes cancelados

Al indagar acerca de las motivaciones principales sobre esos viajes cancelados, entre las primeras tres motivaciones se destacan: primero, aquella relacionada **con vacaciones, ocio y recreación (58%)**, la segunda referida a la **visita a familiares y/o amistades (18%)** y en el tercer lugar la **asistencia de algún evento**, ya sea académico, artístico o deportivo **(13%)**.¹



58% de los viajes era por vacaciones, ocio o recreación

Perspectivas sobre viajes cancelados

En relación a la sección sobre viajes cancelados la última pregunta refiere a qué decisiones se tomarán a partir de dicha cancelación. La mayoría (**74%**) manifiesta que tiene la intención de realizar **ese mismo viaje en otro momento**, mientras que un **15%** seleccionó la opción **“No sé si realizaré ese viaje”**. Por último, un **5 %** manifestó que era probable que el **destino de ese viaje cambie**.

De lo anterior pueden advertirse expectativas positivas en torno a viajar en el futuro.

¹ Esta distribución se corresponde con la distribución expuesta a través de los datos sobre motivaciones recolectados en la Encuesta de turismo internacional (ETI), para el turismo emisor internacional, como también por la Encuesta de Viajes y Turismo de Hogares (EVyTH).

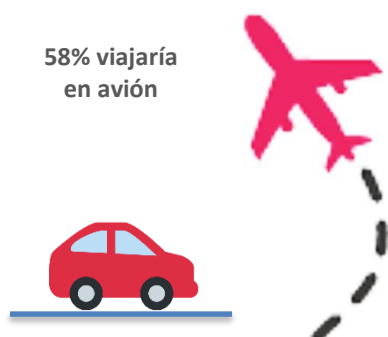
Destinos posibles post-COVID 19

En las encuestas se indagó acerca del sitio que visitarían las/os encuestadas/os en el momento que finalice la cuarentena o pandemia, para conocer sus preferencias con respecto a la elección de su destino. Sobre un total de 959 consultados, la mayoría (**58%**) respondió que lo haría **dentro de la Argentina**, en segundo lugar, el **26%**, escogió el mundo (**viajes internacionales exceptuando Latinoamérica**) y por último: **Latinoamérica** (como destino específico) que fue elegida por un **12%** de viajeros. El 4% no respondió.

De este modo, observamos que los destinos nacionales tienen una fuerte prevalencia en comparación al resto del mundo como posible destino futuro.



58% viajaría dentro de Argentina



58% viajaría en avión

Tipos de transporte que usaría

La mayoría de las personas consultadas respondió que se trasladarían en **avión (58%)**, en un segundo lugar la opción fue el **automóvil (30%)**. El tercer medio de locomoción elegido fue el **ómnibus (6%)**. El resto no respondió o se movilizarían en otros medios de transportes menos mencionados.

Cuándo volvería a viajar

También se propuso conocer la opinión de las personas encuestadas en relación al momento en que viajarían en un futuro, para indagar en sus elecciones temporales a la hora de realizar viaje.

La mayor cantidad de personas respondió que viajaría recién el **año próximo (32%)**, pero un porcentaje muy cercano (**30%**) dijo que viajaría **este mismo año si se dieran las condiciones**. Un **19% no sabe** cuándo volvería a viajar y un **14%** se movilizaría solo cuando salga una **vacuna** o **tratamiento** confiable para el COVID 19.

Como vemos, más allá de otras opciones, la mayoría se inclina a calcular los viajes futuros en el corto plazo (2020-2021).



32% viajaría el próximo año (2021)

¿Cuán importantes son los siguientes CUIDADOS para realizar un próximo viaje?



SERVICIOS DE SALUD EN DESTINOS

En cuanto a la importancia que le asignan las/os encuestadas/os a la previsión de los cuidados en su próximo viaje, el chequeo de las condiciones de los **servicios de salud disponibles en el destino del próximo viaje**, un **63%** (602 personas) indicó que lo considera **“muy importante”**.

En segundo lugar, poco más de un cuarto de encuestados/as (26%) consideró a esta cuestión como **“algo importante”**.



CONTRATACIÓN DE SEGURO MÉDICO QUE CONTEMPLA ENFERMEDADES VIRALES E INTERNACIONES

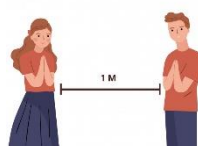
Sobre la importancia que asignan las personas en relación a *contratar un seguro médico* para su viaje, un poco más de la mitad de los encuestados, un **53%** (506 personas) indicó que lo considera **“muy importante”**. A su vez, un **27%** (261 personas) lo consideró algo importante.

Por otro lado, un **7%** lo consideró nada importante y un **10%**, poco importante.



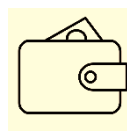
USO DE BARBIJO Y DISTANCIA SOCIAL

Al consultar a las personas respecto al uso del barbijo y el mantenimiento de la distancia social, la mayor parte consideró que en su próximo viaje sería **“muy importante” (67%)**, seguido por un **25%** que lo entiende como **“algo importante”**.



Por su parte, solo el **1%** lo consideró como **“nada importante”** y **4%** como **“algo importante”** (4% no respondió).

CHEQUEO PREVIO AL CONTRATAR SERVICIOS (INCLUYA DEVOLUCIÓN POR FENÓMENOS SANITARIOS)



En relación a chequear que la contratación de los servicios turísticos implicados en el viaje contemple la devolución del dinero y/o cancelación por fenómenos sanitarios, un **58%** lo consideró **“muy importante”**; un **25%**, lo consideró **“algo importante”**.

VIAJES A LUGARES DONDE SE HAYAN INFORMADO POCOS CASOS DE COVID 19 DURANTE LA PANDEMIA

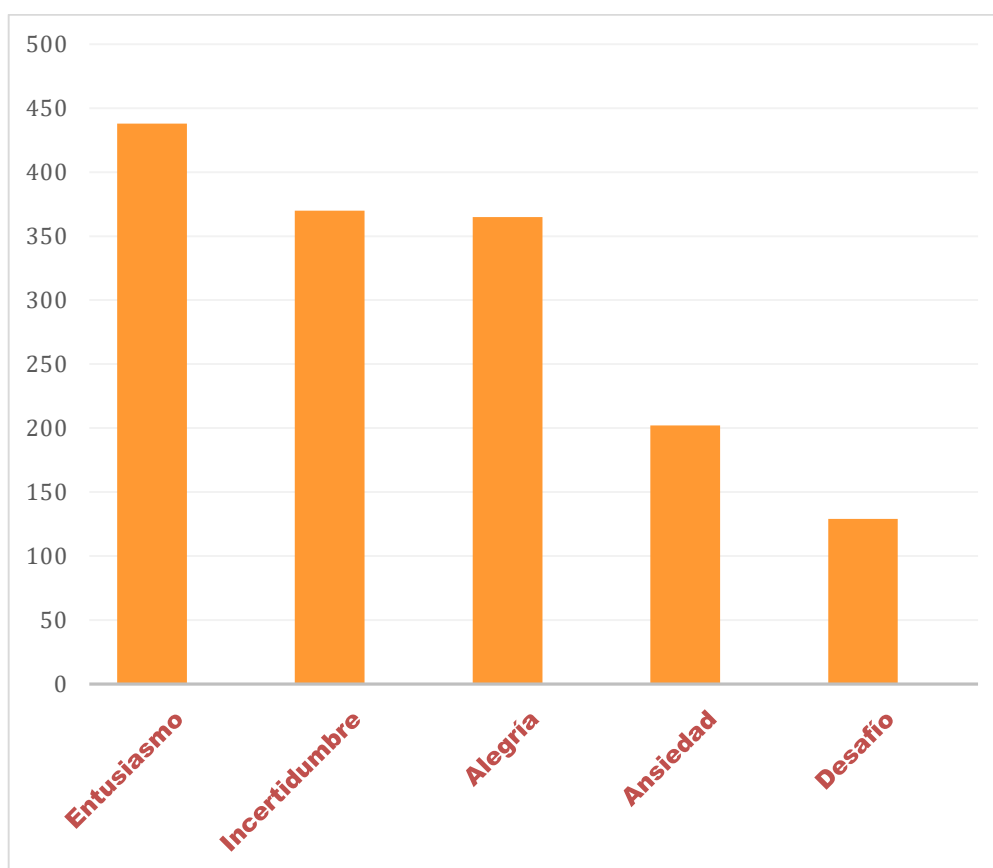
Respecto a la decisión de viajar a destinos donde se hayan informado pocos casos de Coronavirus durante la pandemia, un **34%** lo consideró **“algo importante”**; un **38%** lo consideró **“muy importante”**, mientras que un **8%** lo consideró nada importante y un **16%** poco importante (4% no respondió).



¿Qué emociones genera volver a viajar post-COVID 19?

Ante la pregunta que indaga acerca de las emociones que les genera a los/as viajeros/as, el **pensar en volver a viajar nuevamente**, las cinco emociones más elegidas fueron: **entusiasmo (438)**, **incertidumbre (370)**, **alegría (365)**, **ansiedad (202)** y **desafío (129)**. Cabe señalar también otras emociones que fueron menos mencionadas entre las respuestas: desconfianza (62), indiferencia (30), estrés (30), angustia (15) y desgano (7).

Gráfico 1. Emociones y viajes a futuro según cantidad total de menciones.



Fuente: elaboración propia.

¿VOLVER A VIAJAR? RESPUESTAS LIBRES

Las respuestas libres fueron 188. Se clasificaron 180 respuestas en dos categorías, mientras que 8 quedaron fuera por referirse a otros temas no relacionados con la encuesta.

Clasificamos las respuestas libres en dos grandes categorías: **expectativas futuras de viaje**, y **respuestas emocionales frente a la crisis** causada por la pandemia.

La mayor parte de las respuestas libres se concentran en las **expectativas futuras sobre el viaje** (152 respuestas). Dentro de las expectativas, las subcategorías más relevantes están representadas por quienes quieren volver a viajar pero con cumplimiento de **normas estrictas de seguridad**, y por quienes **ya están planificando** viajes para la última parte del año o el año que viene (35 respuestas cada subcategoría). Una porción significativa de las respuestas apuntan a un pronto regreso al viaje, más si se logra cumplir con estándares de seguridad para los turistas. Esta tendencia es relevante para la industria del turismo, ya que desde el lado de la demanda la percepción de una mayor seguridad por parte de los turistas es clave para que se vuelvan a comercializar viajes de manera masiva. En el caso de quienes están planificando viajes, además, hay **intenciones de hacer viajes cortos** en el futuro cercano, sobre todo **por Argentina**.

Con 23 respuestas se encuentran aquellos que manifiestan sus **deseos** de que pronto podamos volver a viajar, pero no expresan tener planes futuros ni hacen foco en el tema de la seguridad. Se trata más de una manifestación de pronta solución de los problemas actuales, previa a comenzar a planificar.

Con 21 respuestas aparecen quienes **no van a viajar** hasta que exista una solución para la pandemia, como una vacuna. En este caso, se trata de personas que **priorizan la salud personal y de su familia**.

Con 20 respuestas encontramos a continuación a la subcategoría que expresa una opinión totalmente diferente: que **piensan viajar muy pronto**, sin necesidad de mayor seguridad o como una manifestación individual de la **libertad** de elección. Se trata de un grupo que desea fervientemente su deseo de volver a viajar como antes de la pandemia.

Finalmente en la parte de **expectativas futuras**, con 9 respuestas cada una, tenemos dos subcategorías. Primero, quienes **reclaman medidas al gobierno**, mayormente alrededor de la regulación del mercado para garantizar la devolución de los pasajes pagados, tema muy relevante a partir de los problemas relacionados con la suspensión de viajes ya abonados. Segundo, aquellos que no volverán a viajar por ahora por la gran **incertidumbre económica** o por **deudas de viajes anteriores**.

En la categoría de **respuestas emocionales** hubo 3 tipos de posturas. Con 13 respuestas, la subcategoría más relevante fue **“miedo”**. Allí, quienes respondieron, manifestaron no saber cómo se podrá retomar el viaje y expresaron diversos temores, como quedar varados en otro país o que se produzcan rebrotes de la pandemia. 8 respuestas se inscriben en la subcategoría **“preocupación”**, en general sobre el **futuro del viaje**, como el costo de la movilidad o los problemas de conectividad aérea. Y con 6 respuestas la tercera subcategoría es **“frustración”**, en particular por los **viajes cancelados** y por los problemas para obtener la devolución del dinero.

Turismo, viajes y COVID-19

Informe de resultados de encuesta sobre cancelaciones y expectativas post-COVID 19 de viajeros/as frecuentes de Argentina

**Grupo de Estudios en Turismo y Sociedad
Instituto de Investigaciones Gino Germani,
Universidad de Buenos Aires**

Coordinación del estudio

Bárbara Catalano

Instituto de Investigaciones Gino Germani,
Universidad de Buenos Aires / CONICET Argentina.
bcatalano@sociales.uba.ar

Silvia Alejandra Tapia

Instituto de Investigaciones Gino Germani,
Universidad de Buenos Aires / CONICET Argentina.
stapia@sociales.uba.ar

Laura Tottino

Instituto de Investigaciones Gino Germani,
Universidad de Buenos Aires. ltottino@sociales.uba.ar

Investigadores/as: Jorge Gobbi, Rodrigo Fernandez
Miranda, Nicolás Montironi, Marta Panaia, Costanza
Tommei.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Agosto 2020

Fotografía original portada: Anna Schvets

Grupo de estudios sobre
TURISMO Y SOCIEDAD