



Antrópica revista de ciencias sociales y humanidades

ISSN: 2448-5241

gabrielotti@correo.uady.mx

Universidad Autónoma de Yucatán
México

Poot Chagoya, Ingrid Asiria

La nueva normalidad posCOVID-19 para el turista en el transporte aéreo de Veracruz
Antrópica revista de ciencias sociales y humanidades, vol. 9, núm. 17, enero-junio, 2023,
pp. 303-320

Universidad Autónoma de Yucatán

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=723878082014>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Antrópica

Revista de Ciencias Sociales y Humanidades



FACULTAD DE CIENCIAS ANTROPOLÓGICAS UADY



La nueva normalidad posCOVID-19 para el turista en el transporte aéreo de Veracruz

The new postCOVID-19 normality for the tourist in Veracruz
air transportation

Ingrid Asiria Poot Chagoya

Universidad Politécnica de Bacalar (México)

<https://orcid.org/0000-0001-7143-7718>

ingrid.poot@upb.edu.mx

Recibido: 4 de mayo de 2022.

Aprobado: 27 de diciembre de 2022.

Resumen

En el presente estudio se identificaron las medidas sanitarias que recibió el turista en el transporte aéreo mexicano ante la nueva normalidad posCOVID-19 en el aeropuerto internacional general Heriberto Jara, del estado de Veracruz. Se realizó un trabajo de observación participativa y documentación fotográfica, que permitió visualizar las acciones dispuestas por el gobierno federal para mitigar el riesgo de contagio y garantizar la salud del pasajero, ante la pandemia global COVID-19 declarada en marzo 2020, que ocasionó que diferentes países cerraran sus fronteras para frenar el contagio. Los viajes no esenciales se suspendieron y el turismo fue catalogado como actividad no esencial, paralizando el tráfico aéreo. Se concluye que las medidas sanitarias que se implementaron ante la nueva normalidad en el aeropuerto internacional general Heriberto Jara fueron positivas, y brindaron al turista esa seguridad y confianza al momento de viajar, garantizando una experiencia segura durante su trayecto. De igual manera, se apostó al turismo doméstico ante el cierre de fronteras para apoyar la reactivación económica gradual.

Palabras clave: turismo, transporte aéreo, protocolo sanitario, nueva normalidad.

Abstract

The present study identified the sanitary measures received by tourists in Mexican air transportation in the face of the new post-COVID-19 normality at the General Heriberto Jara International Airport in the state of Veracruz. A work of participative observation and photographic documentation was carried out to visualize the actions taken by the federal government to mitigate the risk of contagion and guarantee passenger health in the face of the global pandemic COVID-19 declared in March 2020, which caused different countries to close their borders to curb the contagion. Non-essential travel was suspended and tourism was classified as a non-essential activity, paralyzing air traffic. It is concluded that the sanitary measures implemented in view of the new normality at General Heriberto Jara International Airport were positive and provided tourists with security and confidence when traveling, guaranteeing a safe experience during their journey. Similarly, domestic tourism was encouraged in view of the closing of the borders to support the gradual economic reactivation.

Keywords: tourism, air transport, sanitary protocol, new normality.

Introducción

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró al virus SARS-CoV2 (COVID-19) pandemia global, el cual, debido a los alarmantes niveles de propagación y su gravedad, provocaron que las actividades de todos los sectores se detuvieran, los gobiernos declararon paro total e inició una cuarentena para frenar los contagios siguiendo las medidas de prevención. Los países cerraron sus fronteras y el tráfico aéreo se cerró. Esto ocasionó que la actividad turística a nivel mundial se paralizara.

México no fue la excepción al suspender el 20 de marzo de 2020 los viajes no esenciales en la frontera con Estados Unidos (Méndez y Reyes, 2021). El turismo no fue catalogado como actividad esencial. La calificadora Moody's advertía de recortes severos en el tráfico de pasajeros durante los siguientes tres meses, incluyendo los periodos en que las flotas estuvieron parcial o totalmente en tierra (Castañares, 2020). En este sentido, la aviación en México preveía pérdidas de 8,680 millones de dólares, ocupando el segundo lugar en América Latina, detrás de Brasil. En términos de empleos directos perdidos se estimaba fuesen de 158 mil (Vásquez, 2020).

En Veracruz, el presidente de la comisión de turismo de la Coparmex, mencionó que el cierre de las principales atracciones turísticas, zonas arqueológicas, playas, etc. del Estado por la contingencia sanitaria representaron un duro golpe a la economía turística, al bajar un 4% la ocupación hotelera (Tabal, 2020). En este sentido, la Secretaría de Salud de Veracruz (SSAVER), en conjunto con la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), actualizaron las medidas sanitarias en salas nacionales e internacionales, para que el aeropuerto internacional general Heriberto Jara mantuviera operaciones aun con la cancelación y disminución del número de vuelos, y la baja demanda de pasajes. Aeropuertos del sureste (ASUR) (2020) indicó que hubo un descenso del 53.4% del tráfico de pasajeros en Veracruz, en comparación con el 2019 derivado de la pandemia COVID-19.

Se observó, que el turismo es una actividad reconocida a nivel global por sus beneficios económicos, socioculturales y ambientales que trae al país, región o comunidad receptora, condicionado por una correcta planeación y gestión, por tanto, es considerada una actividad con un gran potencial de desarrollo y progreso. En este sentido, la Organización Mundial del Turismo (OMT) indica que “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (OMT, 1998:46).



Una de las características de la definición de turismo se sustenta en las actividades realizadas en torno al viaje, que tanto la iniciativa pública como privada van desarrollando para que través de los servicios satisfagan las necesidades del turista. Este conjunto de elementos se relaciona entre sí y forman el sistema turístico. El correcto funcionamiento del sistema requiere de la oferta y demanda turística, el producto turístico, la planta turística, los atractivos, la infraestructura y superestructura. La planta turística, son aquellos bienes y servicios elaborados para ofrecer a los turistas que lo demandan. Esta planta, está integrada por i) el equipamiento, y ii) las instalaciones. El primero, se refiere a los establecimientos gestionados por la administración pública o privada que prestan servicios básicos. La segunda, son todas aquellas construcciones especializadas en facilitar la práctica de actividades turísticas.

Dentro de la clasificación de los elementos del equipamiento turístico se encuentra el transporte, el cual es esencial para que el turista se pueda desplazar de su lugar de origen al destino a visitar (Boullón, 2006). “La transportación por cualquier medio, ya sea aéreo, terrestre o marítimo es parte de la vacación, debido a que ocupa una parte importante del tiempo libre” (Gurría, 2007:53). Por consiguiente, debe ser confortable, seguro y de fácil acceso al destino.

De esta forma, el transporte aéreo adquirió su mayor auge en el siglo XX, al ser considerado uno de los sectores catalizadores más importantes del mundo, generando empleo y prosperidad. De igual manera ha favorecido los vínculos económicos, el aumento del comercio y las oportunidades de viajar y hacer turismo, puesto que ha conectado a los países (Arbesú, 2003; IATA, s.f.).

La nueva normalidad en el transporte aéreo mexicano

Es necesario hacer referencia a la pandemia global COVID-19 y sus repercusiones en los protocolos de seguridad sanitaria en la aviación, sus colaboradores y pasajeros. En este aspecto, la aviación civil debió coordinar acciones con la autoridad nacional en materia de salud pública, con el objetivo de mitigar el riesgo de contagio, asegurar el cumplimiento de los protocolos estandarizados en todos los países en seguridad sanitaria, y garantizar la salud del pasajero (IMT, 2021) en esta nueva normalidad. “Regresar a nuestras actividades sin poner en riesgo nuestra salud” (GOBCDMX, 2020:18).

En México, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en conjunto con la Agencia Federal de Aviación Civil, y la Dirección General de Medicina en el Transporte, establecieron a través de una circular obligatoria CO SA-09.1/13 R3, el Plan de Emergencia de la Aviación Civil ante eventos de importancia en Salud Pública (plan de respuesta a emergencia sanitaria). En el apéndice H del documento se mencionaban las medidas de seguridad sanitaria para la reactivación



de las operaciones del transporte aéreo. Las dividieron en cuatro categorías i) aeropuerto, ii) aeronaves, iii) personal de vuelo, y iv) servicios de carga. El presente estudio se enfocó en las primeras dos que están dirigidas al procesamiento del pasajero. Por ello, se dispuso a identificar las medidas sanitarias que recibió el turista en el transporte aéreo mexicano ante la nueva normalidad posCOVID-19 en el aeropuerto internacional general Heriberto Jara, del estado de Veracruz. Se realizó una investigación observación participativa desde la llegada del turista a la terminal del aeropuerto, seguido de su documentación en mostrador, la sala de espera, hasta su abordaje en el avión. A través de documentación fotográfica.

Medidas sanitarias que recibe el turista en el aeropuerto internacional general Heriberto Jara

Primeramente, a la entrada al edificio terminal del aeropuerto, el turista fue recibido con la toma de temperatura a través de un termómetro digital, entrega de gel antibacterial y alfombra desinfectante. De igual manera, el acceso al edificio terminal fue únicamente para pasajeros que iban a viajar. Asimismo, el uso obligatorio del cubreboca aplicaba para todos y en todo momento. Seguidamente, antes de ingresar al área de documentación se llenaba el cuestionario de identificación de factores de riesgo en viajeros. Este era de carácter obligatorio, y junto con el boleto de avión daban acceso a la fila de documentación, previa revisión de documentos, entrega de gel antibacterial y toma de temperatura por personal del aeropuerto.



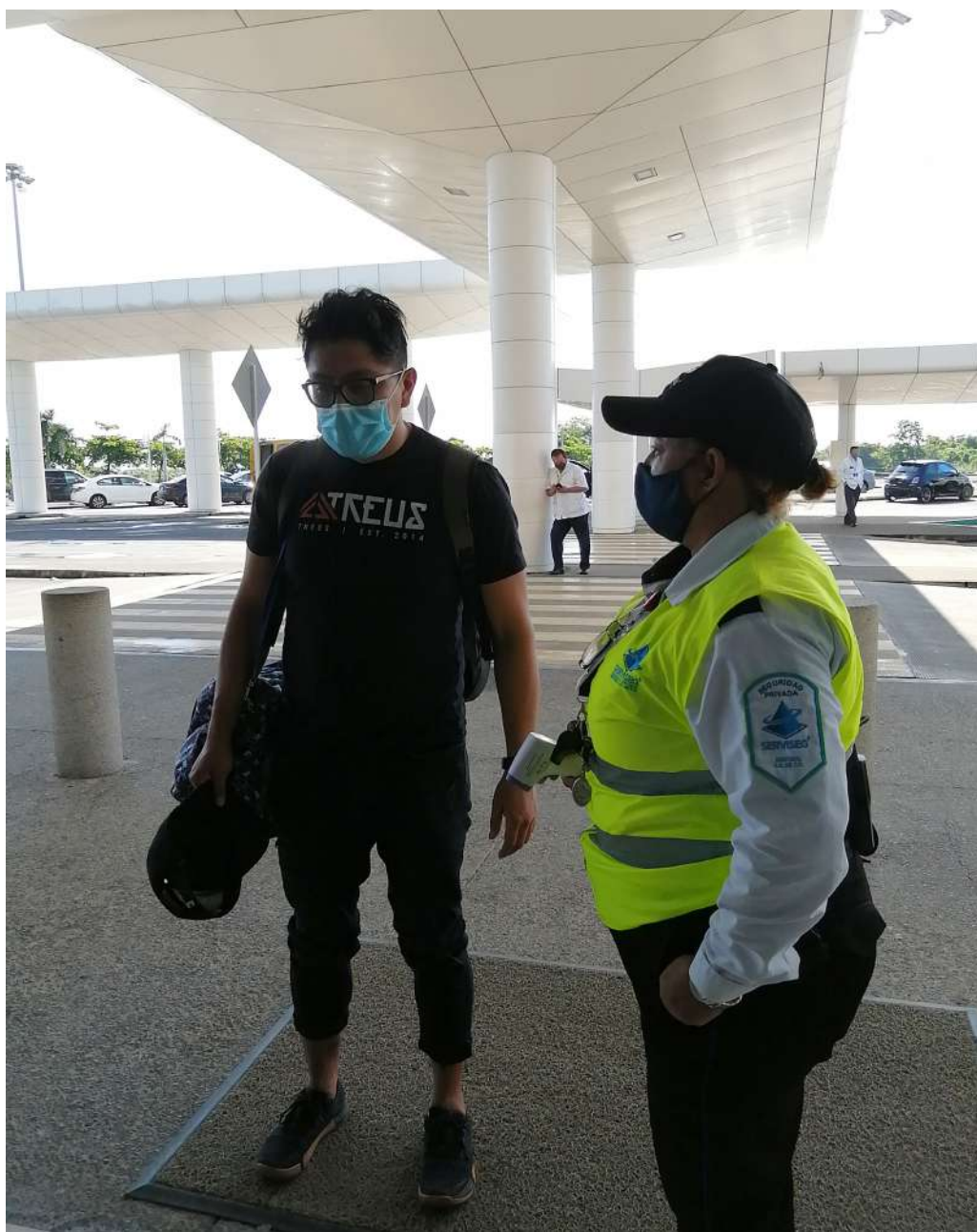


Figura 1. Entrada al edificio terminal del aeropuerto y toma de temperatura con termómetro digital (Veracruz, 2020).



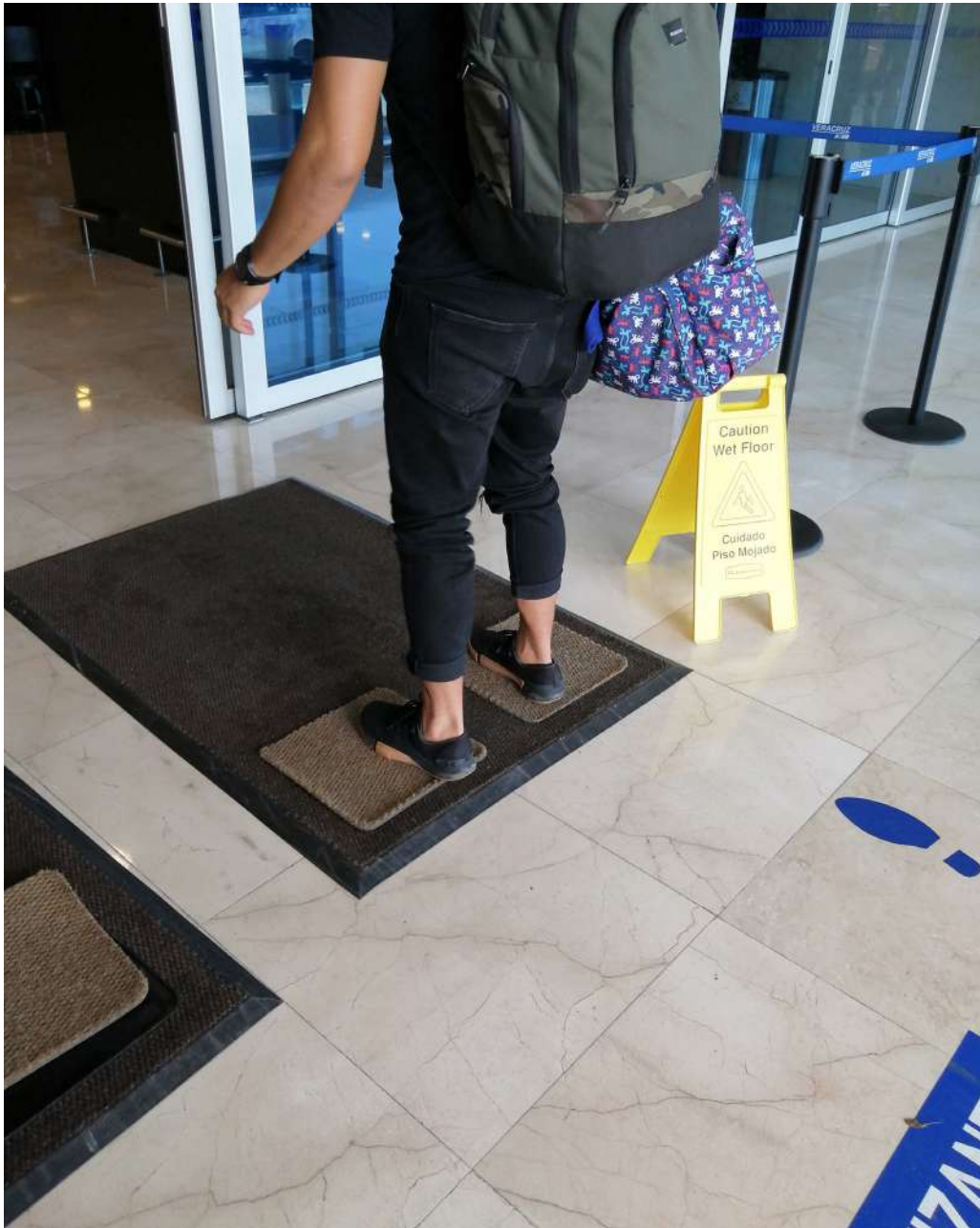


Figura 2. Turista es recibido con gel antibacterial y alfombra desinfectante (Veracruz, 2020).





Figura 3. Área para llenar el cuestionario de identificación de factores de riesgo en viajeros (Veracruz, 2020).



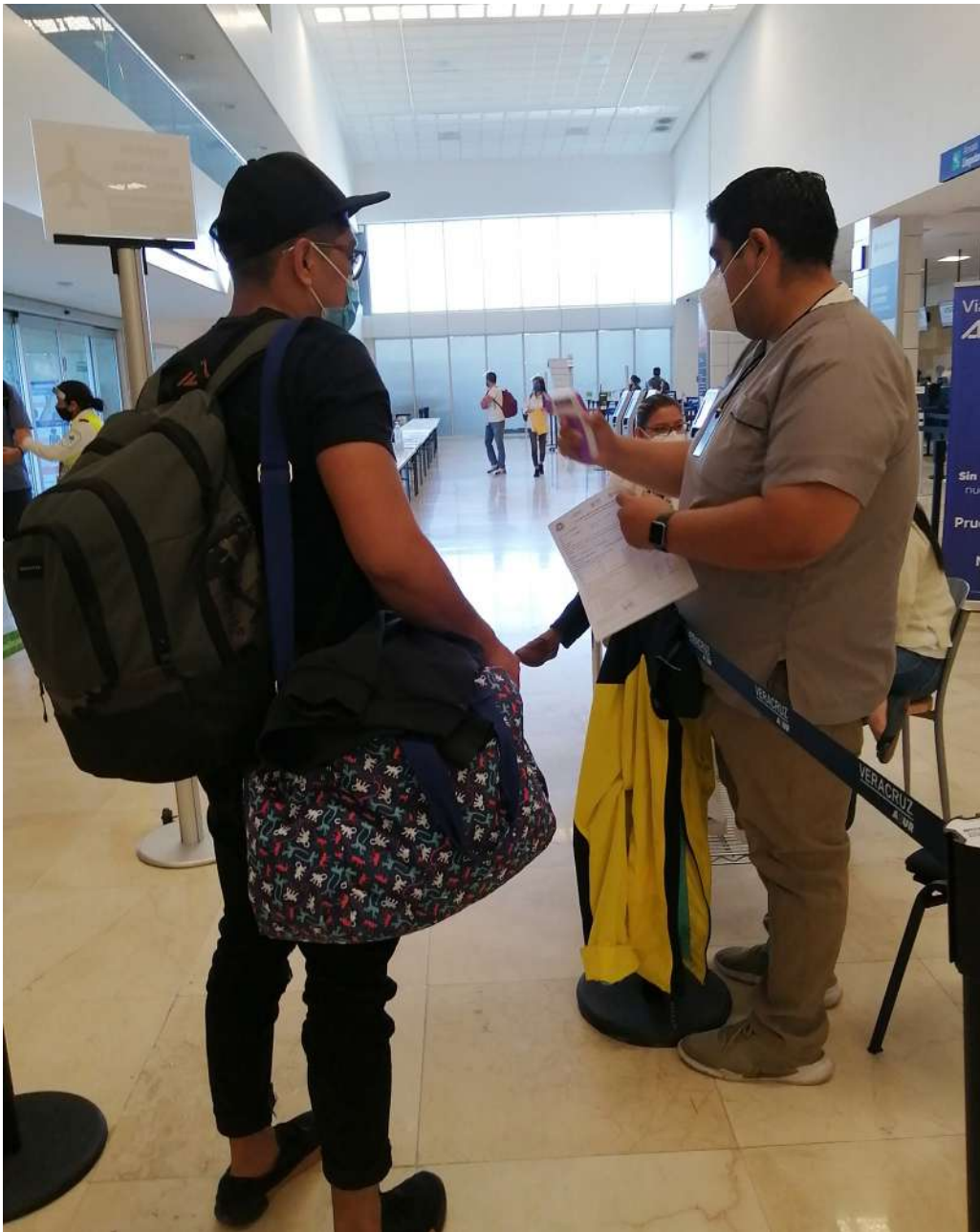


Figura 4. Módulo de revisión sanitaria antes de ingresar a la fila de documentación (Veracruz, 2020).



En la fila para documentar, se observaron etiquetas de vinil adhesivo en el piso para mantener una sana distancia de 1.5 metros entre pasajeros. Seguidamente, en el mostrador de atención al pasajero, las aerolíneas dispusieron de paneles de acrílico de protección.



Figura 5. Fila para documentar (Veracruz, 2020).





Figura 6. Mostrador de la aerolínea para atención al pasajero (Veracruz, 2020).



Posteriormente, se continuó el trayecto al punto de inspección de pasajeros y equipaje de mano, donde el personal de limpieza desinfectaba las bandejas de plástico una vez usadas. Seguidamente, se pasaba por el puesto de control de seguridad para pasajeros. En este, revisaban el pase de abordar y la credencial de elector. En la sala última de espera, los asientos a ocupar estaban señalados uno si y uno no, para mantener la distancia social. En todo momento del trayecto, se puso a disposición del viajero puntos de suministro de gel antibacterial.

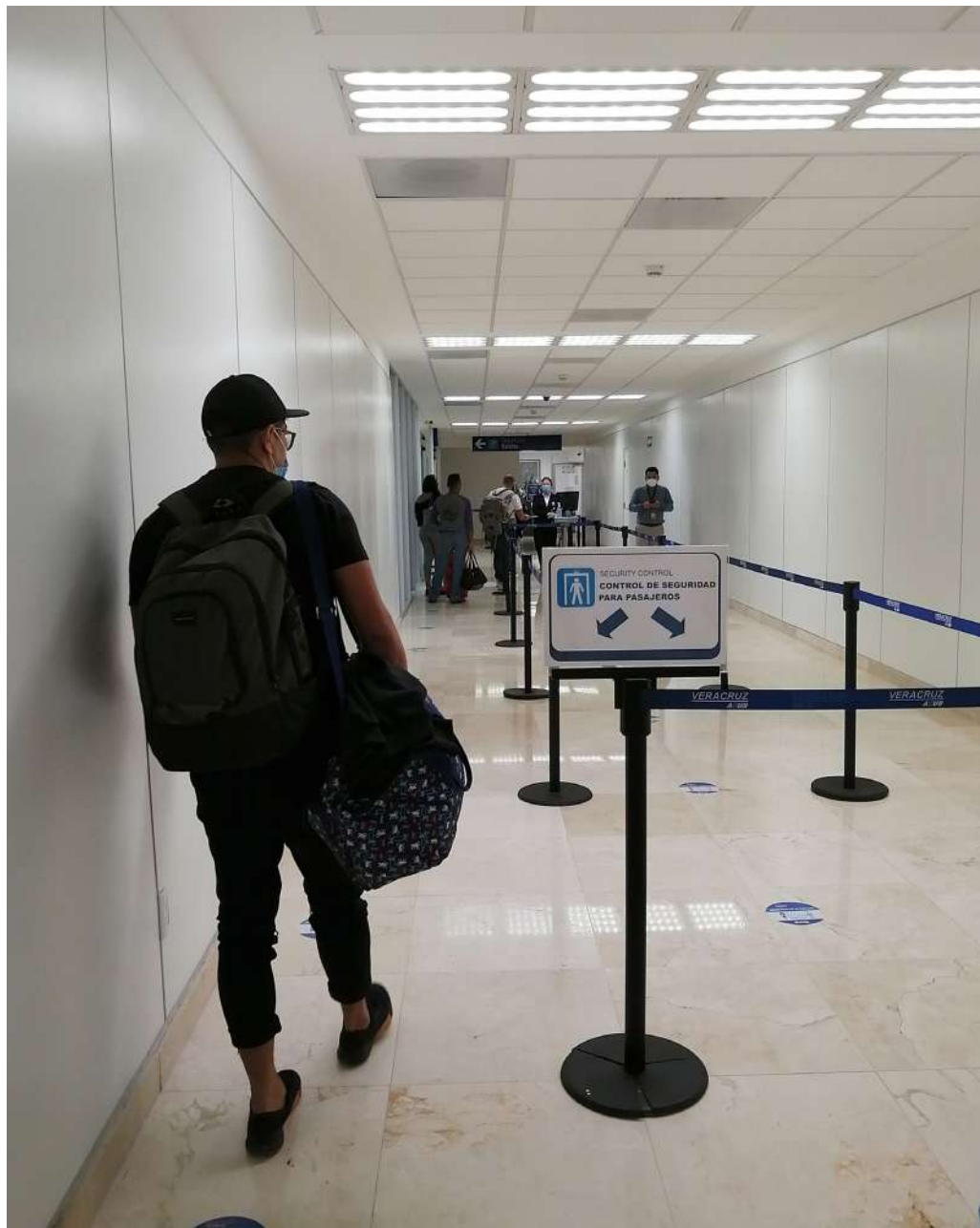


Figura 7. Fila de acceso al puesto de control de seguridad para pasajeros (Veracruz, 2020).



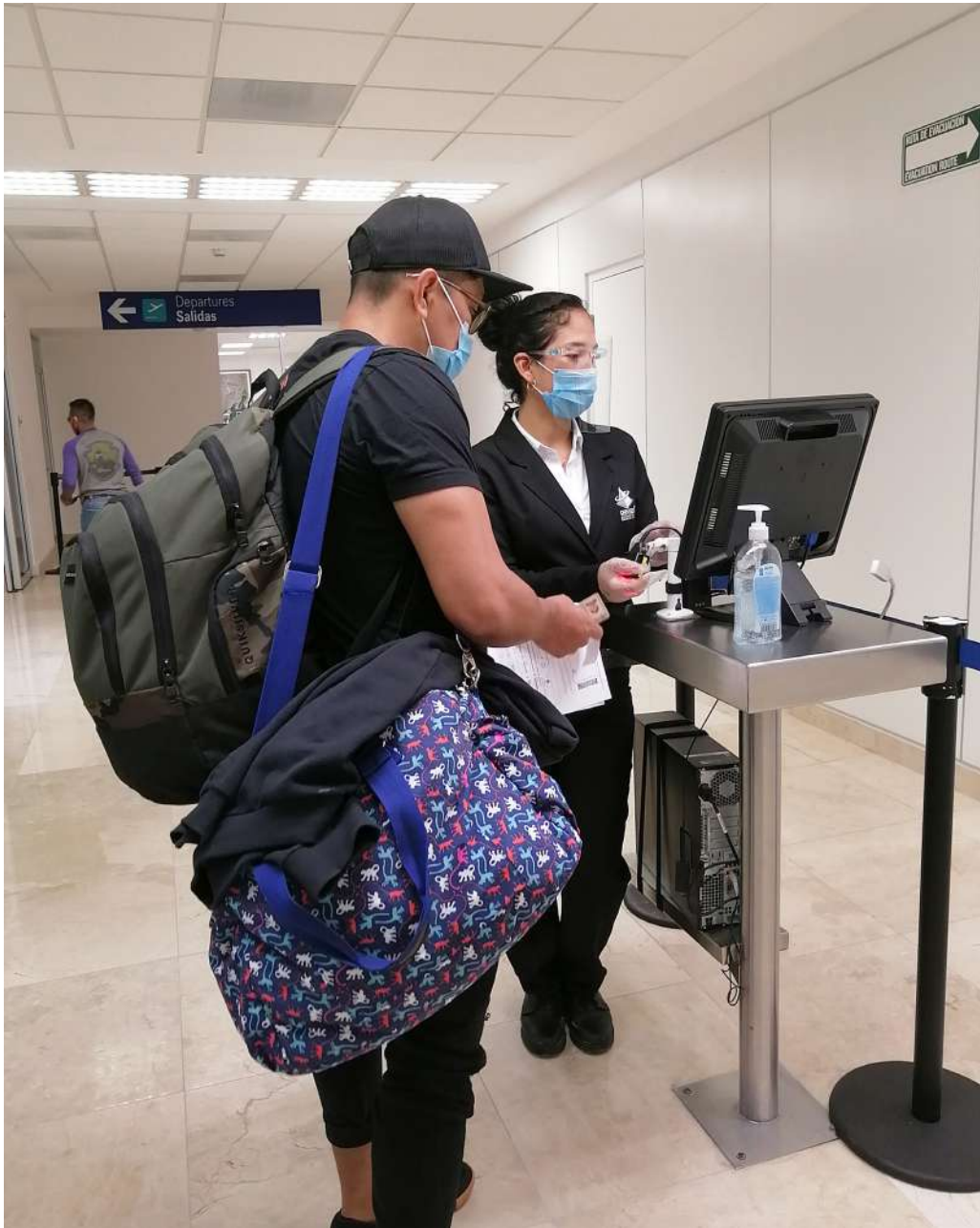


Figura 8. Puesto de control de seguridad para pasajeros (Veracruz, 2020).





Figura 9. Sala última de espera para abordar (Veracruz, 2020).





Figura 10. Revisión de equipaje y documentación por personal de la aerolínea en la sala última de espera (Veracruz, 2020).



Por último, durante el abordaje, la pasarela de acceso al avión contaba con señales en el piso para mantener una distancia de 1.5 metros entre los pasajeros. A la entrada del avión, el sobrecargo proporcionaba gel antibacterial al pasajero y señalaba la ubicación del asiento. Se observó, que tanto el personal del aeropuerto como el de la aerolínea hacen uso en todo momento de cubreboca, careta y guantes.

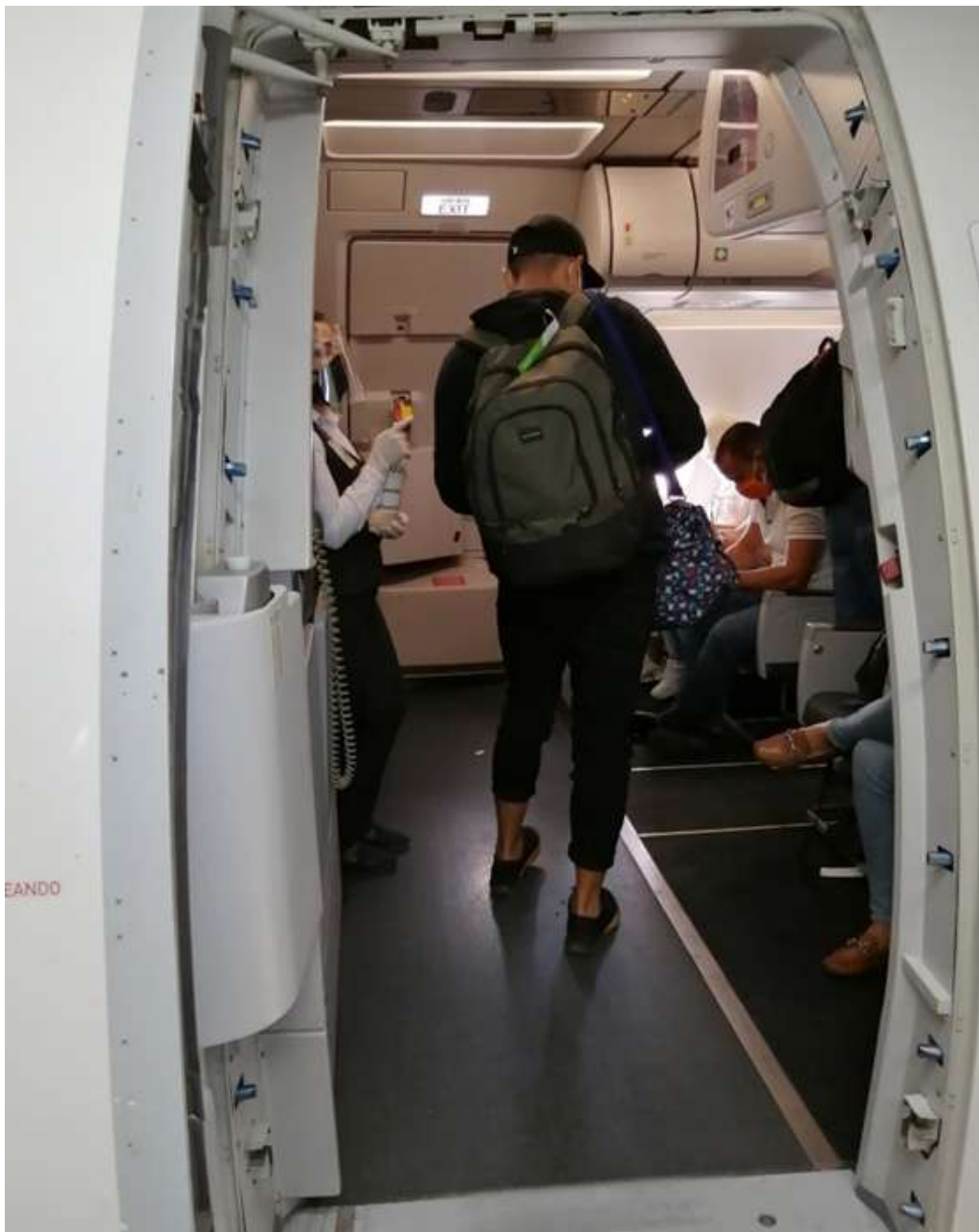


Figura 11. A la entrada del avión, el sobrecargo proporciona gel antibacterial y señala la ubicación del asiento (Veracruz, 2020).



A pesar de los cambios que trajo el COVID-19 en la nueva forma de viajar. En Veracruz, el transporte aéreo acato los protocolos sanitarios indicados por los organismos correspondientes. Se observó, que las medidas sanitarias implementadas en la nueva normalidad en el aeropuerto internacional general Heriberto Jara son positivas, y brindaron al turista esa seguridad y confianza al momento de viajar, garantizando una experiencia segura durante su trayecto. Probablemente con precauciones extremas al inicio que con el paso del tiempo irán nivelándose, así como nuevos hábitos que se irán incorporando a la rutina diaria de los turistas. De igual manera, se apostó al turismo doméstico ante el cierre de fronteras con ciertos países para apoyar la reactivación económica gradual. ☸



Referencias

- AEROPUERTOS DEL SURESTE. (2020). *ASUR anuncia el total de tráfico para agosto del 2020*. México: ASUR. Recuperado de <http://www.asur.com.mx/assets/files/es/inversionistas/ASUR-Aeropuerto-Cancun-Mexico-Trafico-Pasajeros-Ago-20.pdf>
- ARBESÚ, AITOR. (2003). *Posible nuevo escenario competitivo del ferrocarril de alta velocidad: las compañías aéreas de bajo coste*. Tesis de maestría. Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona, España. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/handle/2099.1/6369>
- ASOCIACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. (s.f.). *El valor del transporte aéreo en México*. México: IATA. Recuperado de <https://www.iata.org/contentassets/2d4199d0f6974b58b03679c4dc8ce7/mexico-country-report-sp.pdf>
- BOULLÓN, ROBERTO. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México: Trillas.
- CASTAÑARES, GUILLERMO. (2020). “Turismo, sector más vulnerable a pandemia: Moody’s”. *El Financiero* (Ed. martes 24 de marzo de 2020), pp.7. Recuperado de <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/turismo-sector-mas-vulnerable-a-pandemia-moody-s>
- INSTITUTO MEXICANO DEL TRANSPORTE. (2021). *Impacto de la COVID-19 en el transporte aéreo de pasajeros y carga en México durante el 2020*. Queretaro: IMT. Recuperado de <https://imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt629.pdf>
- GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO. (2020). *Plan gradual hacia la nueva normalidad en la ciudad de México*. México: GOBCDMX. Recuperado de https://www.puec.unam.mx/images/COVID-19/noticias/covid19/plan_gradual_hacia_nueva_normalidad_20052020.pdf
- GURRÍA, MANUEL. (2007). *Introducción al Turismo*. México: Trillas.
- MÉNDEZ FIERROS, HUGO y REYES PIÑUELAS, ERIKA PAOLA. (2021). “Miedo a los otros. Representaciones de la frontera México-Estados Unidos y COVID-19 en medios digitales”. *Revista Estudios fronterizos*, Vol. 22, pp. 1-23. Recuperado de <https://doi.org/10.21670/ref.2101064>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: OMT. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/02/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-la-OMT.pdf>



- TABAL, INÉS. (2020). “Turismo estancado en Veracruz; así se vive la crisis covid-19”. *La silla rota Veracruz* (Ed. miércoles 10 de junio de 2020), pp.12. Recuperado de <https://veracruz.lasillarota.com/estados/turismo-estancado-en-veracruz-asi-se-vive-la-crisis-covid-19-veracruz-municipios-coronavirus-covid/401256>
- VÁSQUEZ, AZUCENA. (2020). “Prevén que aviación pierda 8,680 mdd en México”. *Reforma* (Ed. jueves 30 de julio de 2020), pp.21. Recuperado de https://www.reforma.com/aplicacioneslibre/preacceso/articulo/default.aspx?__rval=1&urlredirect=https://www.reforma.com/preven-que-aviacion-pierda-8-680-mdd-en-mexico/ar1999140?referer=--7d616165662f3a3a6262623b727a7a7279703b767a783a--

