

**Entrevista** Directora ejecutiva de la Organización Mundial del Turismo (OMT)

## Natalia Bayona: "Hay que regular el turismo teniendo en cuenta a los ciudadanos"

La jefa de la agencia de la ONU afirma que la educación y las condiciones laborales de los empleados del sector son dos de los principales retos

CRISTINA GALINDO  
MADRID

**N**atalia Bayona (Bucaramanga, Colombia, 1985) es experta en el sector turístico y, desde el año pasado, ocupa el puesto de directora ejecutiva de la Organización Mundial del Turismo (OMT), cuya sede está en Madrid. Su primer año en el cargo ha estado marcado por la extraordinaria recuperación tras la pandemia.

¿Qué destacaría de la evolución del sector el año pasado?

En el mundo hemos llegado al 88% de la recuperación respecto a 2019, con 1.300 millones de turistas en 2023. Y, además, los ingresos han ascendido a 1,4 billones de dólares, que suponen una recuperación del 93%. Y hay algo importante: el indicador que nunca ha bajado estos años ha sido la inversión en tecnología, con 20.000 millones de inversión en startups. La innovación es el principal vehículo para el desarrollo del sector. Por regiones, Europa concentra el 54% del turismo a nivel internacional, con una recuperación del 94%. España ha tenido un crecimiento récord. Y destacan Albania, con un 53%, Andorra, con el 31%, Islandia, con el 15%... Es buenísimo porque son mercados emergentes.

¿Cuáles son los retos para 2024?

La educación es uno de los grandes retos. El turismo es el gran empleador de jóvenes en el mundo, pero el 50% de esos jóvenes solo tiene educación secundaria. Y en los países de la OCDE, solo el 25%. Y esto tiene que ver con un segundo reto: la mejora de la base salarial y de las condiciones laborales. Para muchos jóvenes, trabajar en empresas relacio-



ÁLVARO GARCÍA

nadas con el turismo, como camarero o guía de viajes, es una forma de complementar sus estudios. Hay que trabajar para que se vea como un trabajo estable, no algo temporal para dar el salto a otro donde se cobre mejor. Es importante que se introduzca en la educación secundaria y universitaria, como ya se

hace en algunos países. No solo hay que tener habilidades de liderazgo y comunicación, también hay que saber de economía, derecho...

**En España se impulsa el turismo de alto presupuesto.**

Subir la calidad de las instalaciones, que va aparejado con mejores salarios, etc., es positivo. Pero también es verdad que tiene que haber oferta para todo el mundo, no todo el mundo puede ir a un hotel. Una de las cosas bonitas del turismo es que democratiza.

¿Hay ejemplos de innovación?

Uno es la aplicación de la realidad virtual y la realidad aumentada, que sirve, por ejemplo, para que el viajero vea cómo va a ser la experiencia de visitar un museo. También la inteligencia artificial, que es quizá lo más importante, porque sirve para predecir la capacidad de carga de un destino. Con los datos de los últimos años, el modelo predice los momentos de mayor congestión y ayuda a evitarlo. Y, en tercer lugar, los análisis de *big data* permiten conocer muy bien al cliente y personalizar la oferta.

**Con la recuperación, se han vuelto a congestionar algunos destinos. ¿Es posible poner límites?**

Hay que regular el turismo teniendo en cuenta a los ciudadanos. Por ejemplo, en Ibiza, se puede ver cómo diversificar para que no sea solo un destino de fiesta, sino también de naturaleza. Y tiene que estar primero consensuado. Hay que decidir cuál es la capacidad de carga de un destino y regularlo. Bután ha decidido que solo quiere unos pocos turistas al año. También hay que decidir si se opta por un turismo de alto gasto, qué horarios poner a los comercios y locales de ocio, cuáles deben ser las condiciones para que la gente vaya a la playa, qué tipos de servicios se pueden dar para garantizar que hay confianza, que hay seguridad. Segundo, hay que educar al turista, que sea consciente de que tiene que tratar a los destinos como si fueran su propia casa. El turismo debe ser un asunto de Estado. El Gobierno español, por ejemplo, ha apostado mucho por este turismo, y España exporta su modelo a muchos países.

## La llegada de visitantes no afloja tras el récord de 2023

Es el mejor enero de la historia, con un alza del 15,3% respecto a hace un año

CARLOS MOLINA  
MADRID

El bum del turismo en España no se ha frenado este año tras el récord alcanzado en 2023, en el que llegaron 85,1 millones de viajeros extranjeros, que realizaron durante sus estancias un gasto de 108.662 millones de euros. Ambos indicadores superaron con holgura el anterior máximo histórico, alcanzado en 2019, con 83,7 millones de viajeros y 92.000 millones de euros.

El INE hizo público ayer el primer dato oficial de 2024 y todo apunta, tal y como anticipan las reservas de los hoteleros, que el récord podría quedar obsoleto ya este año. En enero llegaron a los principales destinos turísticos de España 4,76 millones de turistas, lo que supuso un crecimiento del 15,3% respecto al mismo mes de 2023. Es la primera vez que se rozan los cinco millones de turistas en un mes de enero y muestra una cifra que supera en 572.000 viajeros la de 2019.

Todos los mercados emisores crecieron con fuerza, especialmente los tres que más viajeros aportan. Reino Unido volvió a destacarse como el más importante, con un crecimiento anual del 12,3%, hasta los 833.416 viajeros, lo que supuso un 17,4% del total, mientras Francia consolidó el sorpasso a Alemania, adelantándose como el segundo emisor más importante, con un avance anual del 17,8%, hasta los 571.774 viajeros, un 12% del total. En tercer lugar quedó Alemania, con una subida anual del 15,2% hasta los 551.305 turistas, un 11,5% del total.

El gasto en enero creció un 25,5%, hasta los 6.550 millones de euros, lo que supuso un aumento de 1.330 millones en solo un mes, corroborando la previsión hecha por el ministro de Industria y Turismo, Jordi Hereu, en una reciente entrevista con **CincoDías**, en la que auguraba un crecimiento de doble dígito para ese indicador en 2024. Las otras dos grandes métricas que miden el consumo de los turistas (el gasto medio y el gasto medio diario) también crecieron con fuerza,

### ESTÍMULO

► "El crecimiento ininterrumpido de turistas, y sobre todo de gasto, nos debe servir como estímulo para seguir ayudando al sector con políticas públicas", opina el ministro de Turismo, Jordi Hereu.

situándose en máximos históricos.

De este modo, el gasto medio por viajero escaló hasta los 1.374 euros, con un aumento del 8,9% respecto al mismo mes de 2023 (1.258 euros), mientras el gasto medio diario lo hizo hasta los 158 euros, un 6% más anual (148 euros en 2023).

"Ser un destino líder es siempre una buena noticia y debemos seguir trabajando para, además de encabezar las preferencias de los turistas, situarnos como referencia de la nueva industria del turismo mundial", recalcó Hereu en un comunicado.



Turistas en el centro de Madrid. PABLO MONGE