José Luis Nueno
Profesor del Iese

Miembro del consejo de administración de varias empresas, ha trabajado en las universidades de Michigan y Harvard

"La aparición intermitente y juguetona de las cenizas es una pesadilla para turoperadores, hoteles y empresas de servicios o industriales con cadenas de suministro tensas"

CATÁSTROFES FRUSTRADAS

¿Y todo este bollo se ha montado en base a un único precedente?", le pregunté a la fuente del sector de aviación con quien me tomaba una caña. "Bueno, una no, pero no creo que haya más de tres. Está el incidente grave de 1983 (el Jumbo de BA que se quedó en el aire con los cuatro reactores parados) y otros dos, uno en Sicilia y otro en Filipinas, pero la verdad, eso es lo que hay y como sabes, sin víctimas. Como consecuencia del primero, se han hecho investigaciones y se han publicado estudios pero, por la infrecuencia de las erupciones volcánicas, hay pocos datos y, por tanto, poca evidencia. Los que de verdad saben algo más de esto son los norteamericanos de la Federal Aviation Administration (FAA), ya que en Alaska y en Oregón hay zonas volcánicas activas, pero tampoco hay certeza, hasta el punto de que son los menos impulsivos a la hora de cerrar su espacio aéreo".

La cultura en este milenio contiene información e imágenes que causan inquietud e incluso miedo, y los individuos que componemos la audiencia a la que están destinados percibimos la vida social como algo cada vez más peligroso. Como aceptamos y esperamos ese peligro, estamos mucho más dispuestos a creérnoslo que otro tipo de percepciones. Los medios masivos, y más aún los electrónicos, se han convertido en lo que algunos autores llaman "una máquina creadora de problemas", orientados a entretener, al voyeurismo, e inclinadas a la "solución fácil".

En los últimos años hemos vivido epidemias de vacas locas, de SARS, ántrax postal, la gripe A, los Toyota defectuosos y ahora la ceniza volcánica. Parecen una colección de guiones de cine catastrófico, acompañados de titulares apocalípticos que unos días protagonizan los medios y alimentan nuestros miedos e inquietudes y otros desaparecen, una vez han sido sustituidos por otro titular inquietante.

Tomemos el caso de la gripe tipo A: con 11 casos por cada 100.000 habitantes como saldo, la epidemia se dio por extinta el 4 de marzo pasado y ha caído en el olvido.

Es tan sorprendente el modo en el que se desatan estas situaciones apocalípticas como, una vez desaparecen de los informativos, la indiferencia por comprender la proporción que existe entre su incidencia real y la percepción de peligro social que los medios de comunicación fueron capaces de transmitir.

Las nubes de ceniza han sido una pesadilla para los viajeros y una fuente de pérdidas para las compañías aéreas BLOOMBERG

El coste de estas "catástrofes frustradas" es altísimo y creciente. De manera inducida, afecta nuestra perspectiva y cordura, pero tiene también costes directos e indirectos: la industria de la aviación comercial global perdió en el 2009, como consecuencia de la crisis económica, cerca de 7.000 millones de euros. La reactivación del 2010 hacía prever en este ejercicio su reducción hasta 2.500 millones de euros. Ahora habrá que aumentarlos en 1.700, de acuerdo con estimaciones de la IATA. Hay jugadores como British Airways que están tocadísimos. Otros, como Iberia, mucho menos. Si llegan a atrasar la boda un mes, la familia del novio pone la dote. Las de bajo coste pueden haber perdido aún menos. Por ejemplo Ryan Air, que al tener su base en Irlanda ha padecido la nube en su máximo rigor (el 13 de mayo tuvo que evacuar uno de sus aviones en Belfast por olor a azufre: viajar ya no sólo se parece sino que huele como el infierno).

La demanda de salas de videoconferencia de alquiler aumentó un 600% la semana de la nube de ceniza

Hay jugadores como British Airways que están tocadísimos; otros, como Iberia, mucho menos

Es posible que muchos de estos 1.700 millones se recuperen cuando desaparezcan las cenizas. Los viajeros de negocios los siguen teniendo pendientes (aunque la demanda de salas de videoconferencia de alquiler aumentó un 600% la semana de la crisis, de acuerdo a Tandberg); algunos congresos tendrán que volver a convocarse, y muchos pasajeros turísticos consultados por fuentes del sector han expresado su vuelta a los aviones tan pronto escampe la nube. En cualquier caso, las líneas aéreas piden ayudas que en las actuales condiciones fiscales quizá no les presten sus gobiernos, máxime cuando otros sectores afectados por la cuarentena de las flotas de carga aérea (electrónica, moda rápida o sector del automóvil) también podrían solicitarlas, en una inasumible cadena de ayudas en cascada.

Hay otros efectos indirectos. Las imágenes de aeropuertos atestados de pasajeros intentando regresar a casa han quitado a más de uno las ganas de volar. La aparición intermitente y juguetona de las cenizas es una pesadilla para hoteles, turoperadores y empresas de servicios o industriales con cadenas de suministro tensas. En el caso de los tour operadores, el problema se ve agravado por el hecho de que son el único tipo de vacación en el que el paquete hotel, coche y billete de avión les obliga a devolver el importe de la vacación completa. TUI, que llegó a repatriar en algún momento a 180.000 turistas a un coste de 290 euros cada uno, ha declarado pérdidas de 70 millones, si bien se muestra optimista en que ese comportamiento aumentará la confianza del consumidor a la hora de repetir con TUI.

Lo único positivo que tiene este tipo de catástrofes es que permite desenmascarar la verdadera actitud e intención de sus actores.

Por ejemplo, entender por qué se relajan tan rápido las normas que en la semana inmediatamente posterior a la erupción dejaron en tierra a dos tercios de la flota europea. O para ver si, aun cuando no tiene obligación de hacerlo por tratarse de un caso de fuerza mayor, la compañía con la que usted contrató un seguro personal de viajes honra la finalidad por la que usted le depositó su confianza o se esconde tras la letra pequeña con la que la traiciona. Ha habido de los dos tipos, téngalo en cuenta cuando vuelva a contratar.

O para ver si la 'U' de UE es genuina o más bien un avispero donde cada cual sigue sus normas. O para entender si hace falta una Fuerza Aérea española si no se puede utilizar para hacerla sobrevolar las nubes y hacer pruebas de seguridad (parece que el Gobierno de España contrató un avión inglés para esto). O para qué sirven las organizaciones públicas y privadas de consumidores si se limitan a recomendar lugares comunes y no prestan ningún tipo de ayuda real ni durante ni después de las catástrofes, ni siquiera para consolidar las demandas de los afectados (ni en la página de la UCE ni en la de Facua aparece ya mención alguna a esta crisis). O si se puede uno fiar de Renfe, si cuando más se le necesita sus maquinistas se ponen en huelga por reivindicaciones inmencionables. O de si los vulcanólogos del CSIC se han de ir a Islandia a lanzar desde allí mensajes apocalípticos o quedarse aquí. Con el tiempo, estas catástrofes frustradas auguran otras verdaderas para aquellos actores que no saben responder a ellas cuando más importante es que lo hagan.