

REACTIVACIÓN DEL SECTOR TURISMO

Leda Peralta Quesada

Unidad de Comercio Internacional e Industria

CEPAL – Sede Subregional en México

CONTENIDOS

1. ENTORNO PARA LA RECUPERACIÓN

1. MIPYMES TURÍSTICAS

2. CONSIDERACIONES FINALES

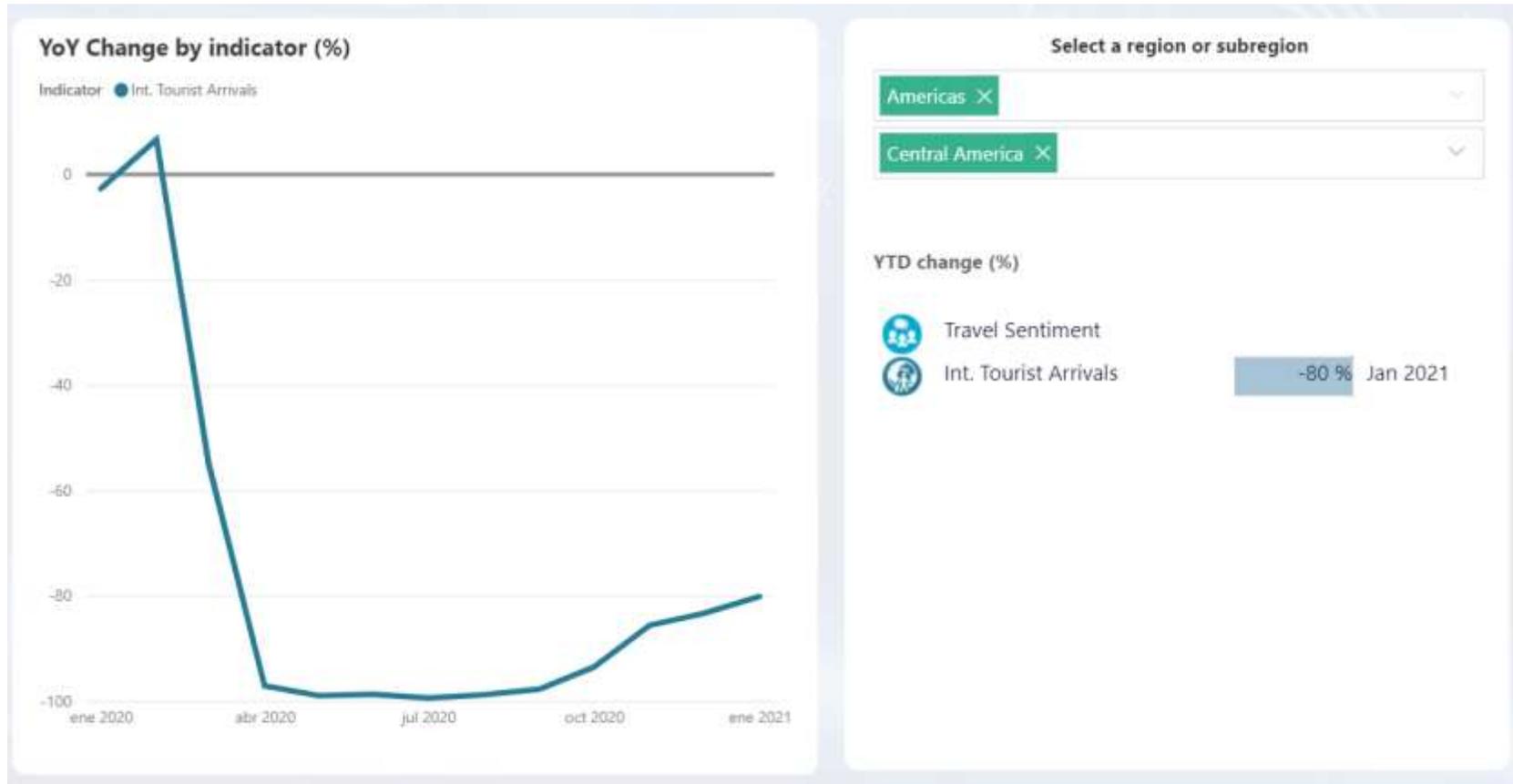
Entorno de las mipymes para la recuperación

FUERTE CAÍDA

Centroamérica

Category	Indicator	As of	Latest value	vs prev month	Year-to-date	Development (%)
1. Tourism - general	Int. Tourist Arrivals - UNWTO	Jan 2021	-80 %	●	-80 %	
	Travel Restrictions - UNWTO	Sep 2020	57 %	▼		
	Travel Sentiment - TCI RESEARCH					
2. Accommodation	Occupancy Rates - STR	Mar 2021	34 %	●	-48 %	
	Hotel Searches - Sojern	Mar 2021	0 %	▼		
	Hotel Bookings - Sojern	Mar 2021	17 %	▼		
	Short-term rentals - AirDNA					
3. Air transport	Seat capacity - domestic - ICAO				-68 %	
	Seat capacity - International - ICAO					
	Actual Air Reservations - ForwardKeys	Mar 2021	-22 %	▲		
4. COVID-19	COVID-19 - 14 day notification rate - EDCD (Our World in Data)	Mar 2021	6804 %	●		

LENTA RECUPERACIÓN



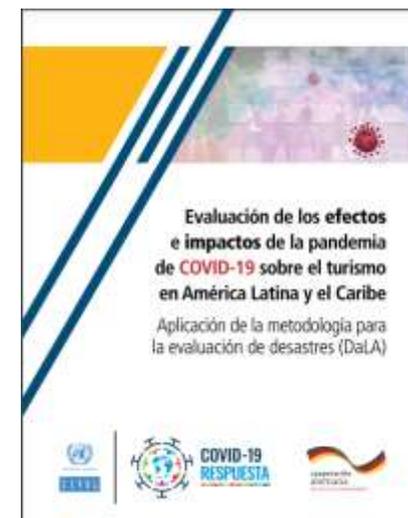
ESTIMACIONES 2020-2022

México y Centroamérica, línea base de ingresos totales estimados por turismo internacional
(En millones de dólares)

País	2020	2021	2022	Total
Belice	582,6	635,3	693,2	1 911,1
Costa Rica	3 899,8	4 052,1	4 197,2	12 149,1
El Salvador	1 395,2	1 464,5	1 533,9	4 393,6
Guatemala	1 584,2	1 624,8	1 669,4	4 878,4
Honduras	813,1	832,8	853,3	2 499,2
México	24 557,7	25 260,0	26 290,2	76 107,8
Nicaragua	338,1	255,4	197,1	790,6
Panamá	5 449,0	6 228,5	6 983,3	18 660,7
Total	38 619,6	40 353,4	42 417,5	121 390,5

México y Centroamérica, ingresos totales estimados por turismo internacional bajo diferentes escenarios
(En millones de dólares)

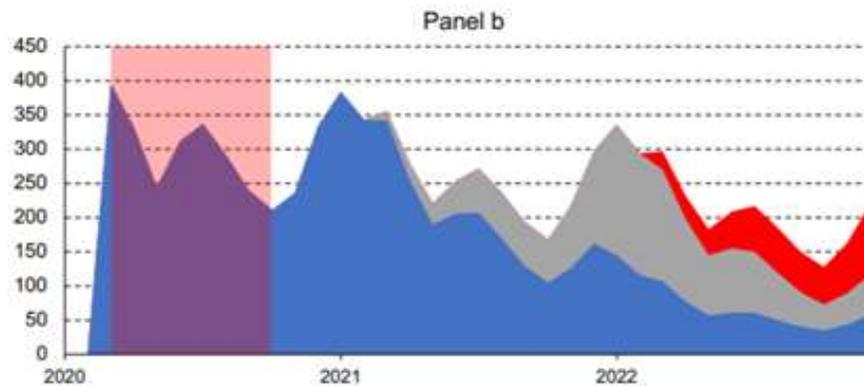
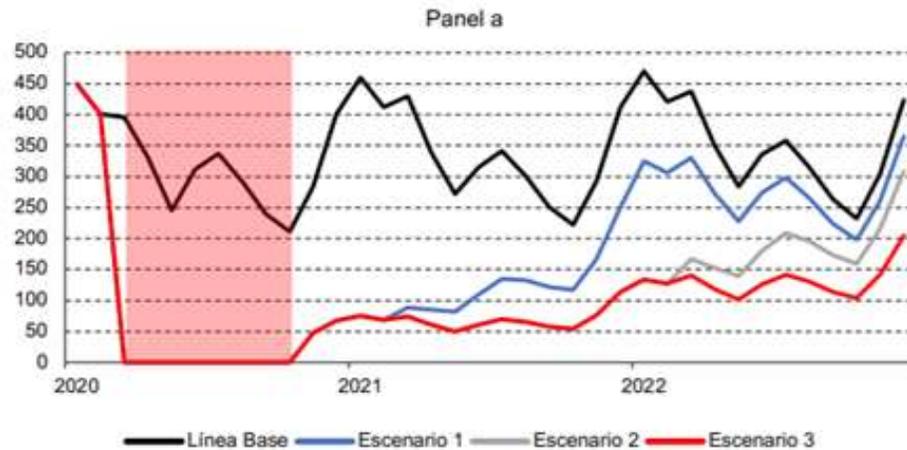
País	Escenarios			
	Línea Base	Vacuna 2021	Vacuna 2022	No Vacuna
Belice	1 911,1	1 023,0	647,2	519,8
Costa Rica	12 149,1	5 750,4	3 956,0	3 381,7
El Salvador	4 393,6	2 620,1	1 910,3	1 602,4
Guatemala	4 878,4	2 437,0	1 638,8	1 402,7
Honduras	2 499,2	1 515,9	1 179,4	1 037,4
México	76 107,8	30 638,9	21 819,1	19 099,6
Nicaragua	790,6	521,2	521,2	521,2
Panamá	18 660,7	7 800,5	5 344,5	4 593,8
Total	121 390,5	52 307,0	37 016,5	32 158,5



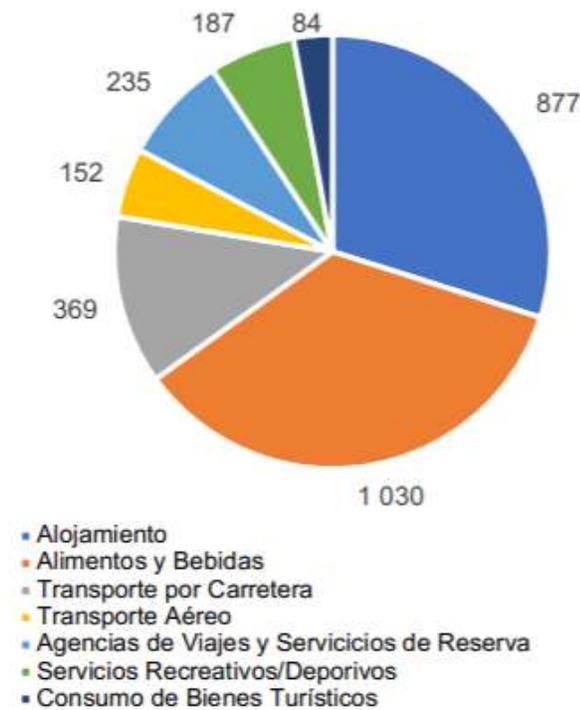
COSTA RICA: 3,5 – 4,7% PIB



Costa Rica, escenarios de recuperación (panel a) y pérdidas (panel b)
(En millones de dólares)



Costa Rica, pérdidas en 2020 por tipo de gasto
(En millones de dólares)



RECUPERACIÓN COMPLEJA Y DESIGUAL

- Restricciones de viaje entre países/regiones
- Afectación de imagen de países según manejo de la pandemia; desconfianza
- Requisitos de entrada: prueba, seguro de salud, seguro de hospedaje
- Distintos ritmos de vacunación y tensiones por acceso

RECONFIGURACIÓN DE TENDENCIAS

Antes de la pandemia

- Experiencias locales con impacto positivo en la comunidad
- Cambio hacia hábitos de viaje más sostenibles
- Aprovechamiento de la tecnología para facilitar los viajes
- Mejorar la movilidad: transporte y fronteras

Durante la pandemia

Todo digital



Destinos y experiencias completas



Destinos naturales y turismo interno



Seguridad y confianza



BRECHA DIGITAL: ACCESO Y USO



Urbano 67%
Rural 23%

V Quintil 81%
I Quintil 38%



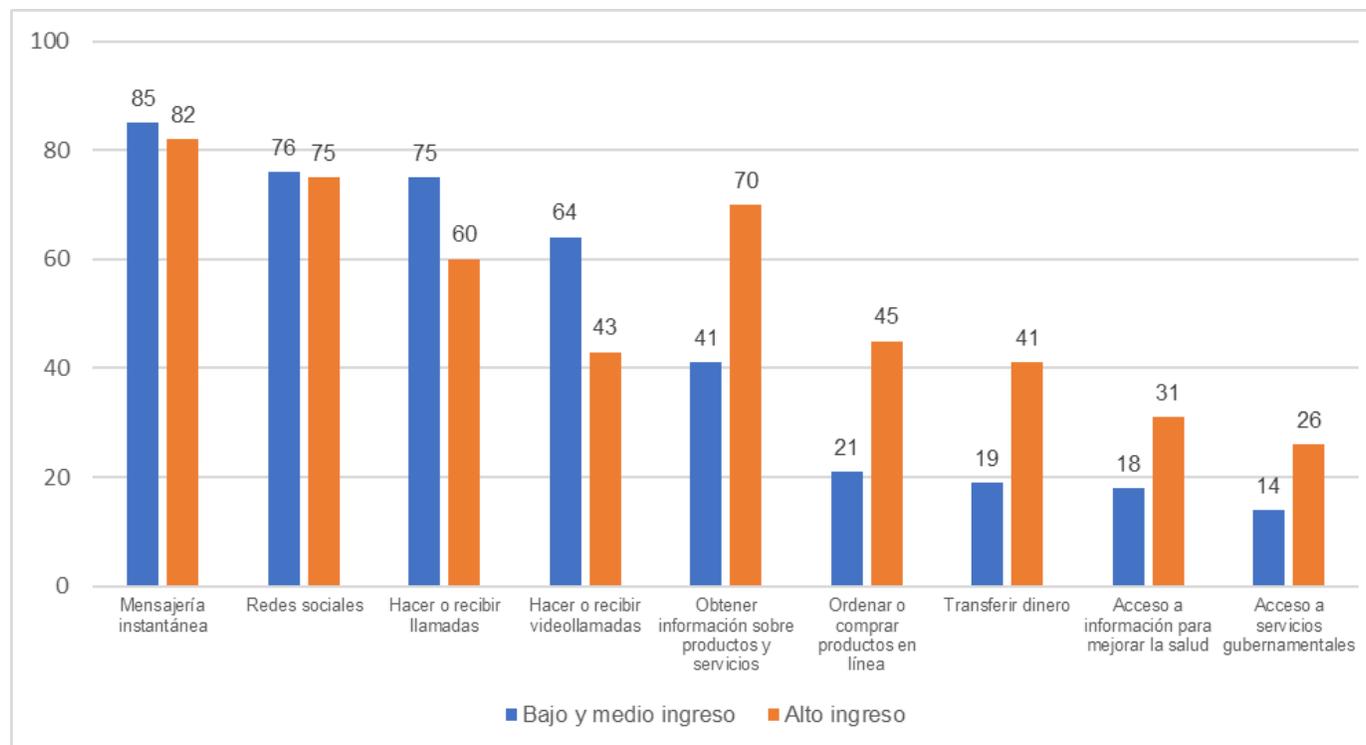
BAM 80%
Principalmente
prepago

BAF 10-55%
FTTH 10%



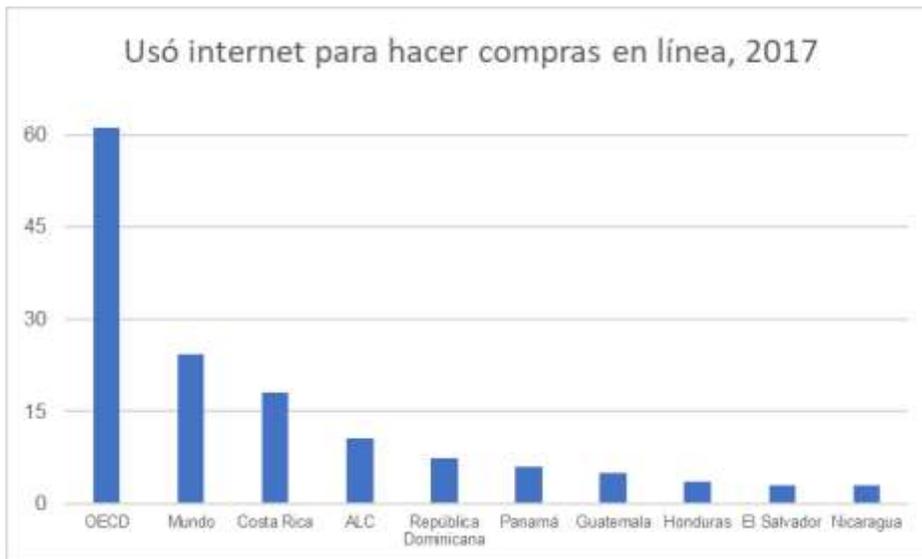
<25 Mbps
44% BAF
67% BAM

Actividades realizadas en internet móvil según nivel de ingresos de los países, 2018

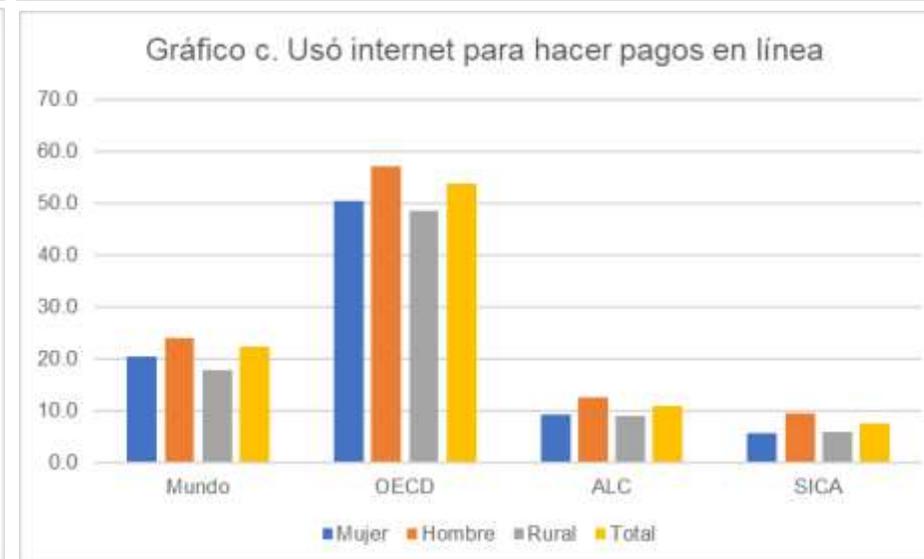
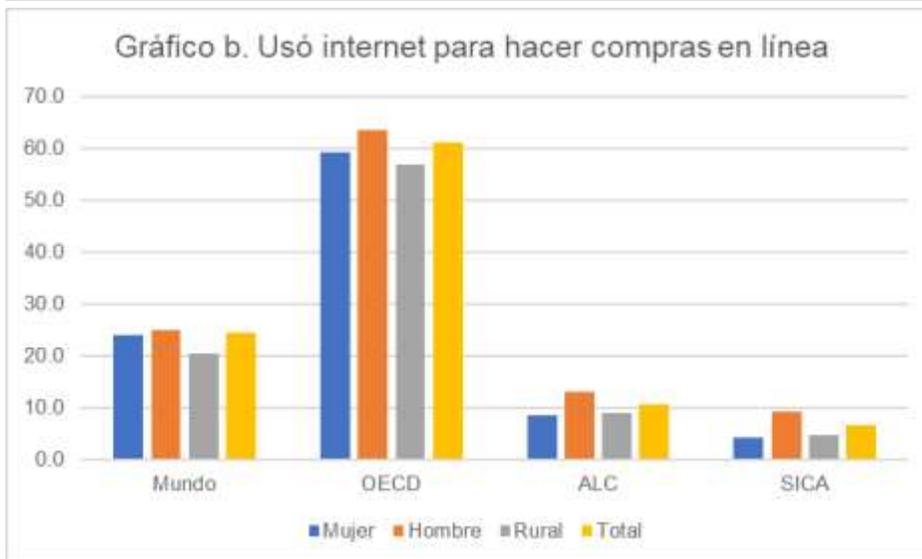


Fuente: GSMA, 2019.

COMERCIO-E: CONVERGEN HABILIDADES DIGITALES, INFRAESTRUCTURA, LOGÍSTICA E INCLUSIÓN FINANCIERA



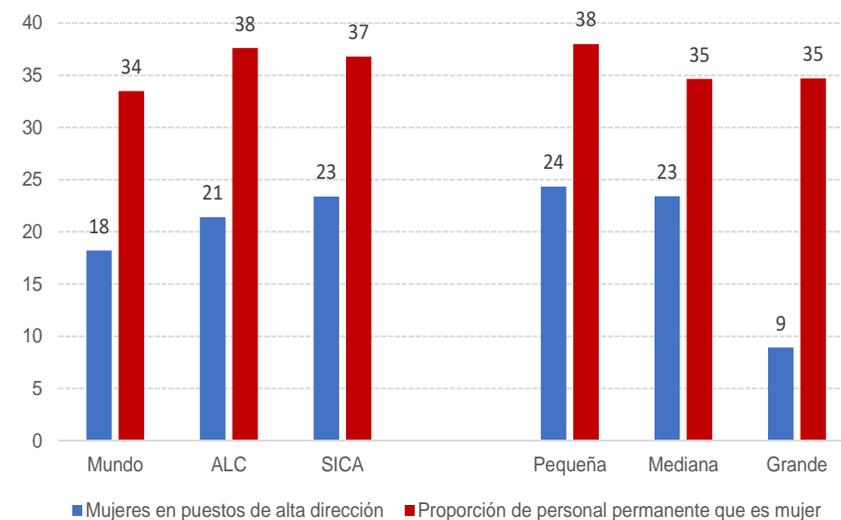
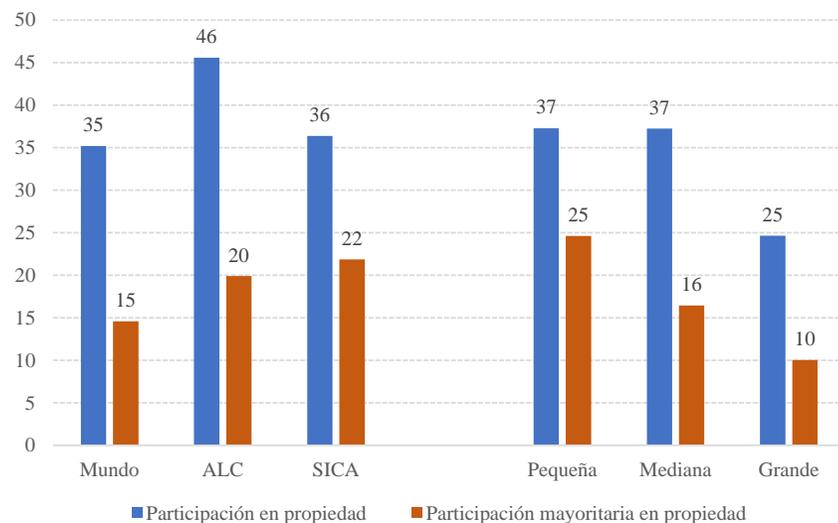
Mujer 21%
Hombre 30%
Total 26%



Mujer 7%
Hombre 11%
Total 9%

PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES

Regiones seleccionadas – Participación de las mujeres en las empresas
(En porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con base en Banco Mundial..

- 79,8% en micronegocios/autoempleo; 15% en microempresas
- Utilizan menos mano de obra y capital físico; se concentran en menos sectores que los hombres
- COVID-19: 57% trabajan en sectores de alto riesgo de pérdida del empleo, frente a 41% de los hombres

La transformación digital en la recuperación de las mipymes

CONSULTAS CON MIPYMES TURÍSTICAS SICA

16* grupos focales
158 participantes



Encuesta regional
60* mipymes de alojamiento



Dos estudios de caso
53 mipymes rurales



Síntesis temáticas:

- Las mujeres en la transformación digital del turismo
- Las mipymes turísticas en la revolución digital
- Innovación turística en zonas rurales
- Comercio electrónico en las mipymes de alojamiento

EN GENERAL,

- Las mipymes turísticas son innovadoras y reconocen la importancia de las herramientas digitales para interactuar con los visitantes Facebook, WhatsApp, Instagram, OTA y correo-e
- Pero se confirma que enfrentan obstáculos en su entorno: infraestructura y acceso financiero
- También en su capacidad de adquirir las herramientas digitales y comprender sus usos en la empresa no solo para comunicación

MÁS ALLÁ DE LAS REDES SOCIALES Y LA MENSAJERÍA

Uso en la mipyme	Gestión empresarial	Relación con los clientes	Formación y profesionalización	Sostenibilidad ambiental
Tecnología				
Impresión 3D y materiales avanzados	<ul style="list-style-type: none"> • Artículos de uso cotidiano (cubiertos, mobiliario, ganchos) • Diseño inteligente y mantenimiento mediante gemelos digitales 	<ul style="list-style-type: none"> • Artesanías • Recuerdos de viaje • Servicio de impresión 3D • Exportación de productos vía diseño digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño digital de productos y servicios turísticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción, pocos escombros • Alimentos, sin desperdicio
Inteligencia artificial	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de perfiles de clientes • Optimización de inventarios • Planificación de labores del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Conserje virtual • Chatbots • Realidades virtual, aumentada y mixta 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de formación personalizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de uso de agua y energía • Gestión de aforo
Analítica de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Monetización de datos • Gestión del desempeño empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • Personalización de la estadia • Creación de ofertas y comunicación según perfiles de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección y análisis de datos 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de uso de agua y energía • Identificación de patrones de consumo de alimentos
Blockchain	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de datos y transacciones • Gestión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Transacciones seguras • Nuevas formas de pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de competencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad de productos y servicios • Certificación de sostenibilidad
IoT y sensores	<ul style="list-style-type: none"> • Check-in y pago sin contacto • Control de inventario 	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste del confort • Control de voz 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje interactivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Climatización de espacios • Diagnóstico y mantenimiento
Robótica y cobótica	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas operativas, como limpieza de habitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Vehículos autónomos • Drones para distribución 	<ul style="list-style-type: none"> • Programación • Mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso eficiente de recursos • Separación de desechos
Computación en la nube y en el borde	<ul style="list-style-type: none"> • Pago por uso • Soluciones a la medida 	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir y guardar información • Recibir realimentación sobre la experiencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicuidad y asequibilidad de materiales educativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción en el uso de energía para procesar datos
Fintech	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a financiamiento • Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> • Múltiples métodos de pago • Pago sin contacto 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento para educación continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento verde • Protección financiera ante desastres y cambio climático

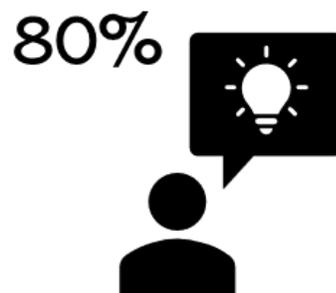
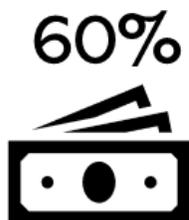
ESTRUCTURA EMPRESARIAL RETA CAPACIDAD PARA INNOVAR

- Empresas familiares: poco personal, múltiples tareas
- Poco tiempo disponible para realizar nuevas tareas e innovar
- División de labores basada en sexo y edad
- Uso básico de herramientas digitales – RRSS y mensajería instantánea
- Dificultades prácticas para aprovechar comercio electrónico
- Poca apropiación de políticas de fomento (¿qué significan para el día a día de la empresa?)
- Trámites costosos y engorrosos; potencial del gobierno digital
- Productos bancarios no responden a realidad y necesidades mipyme

CONDICIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN

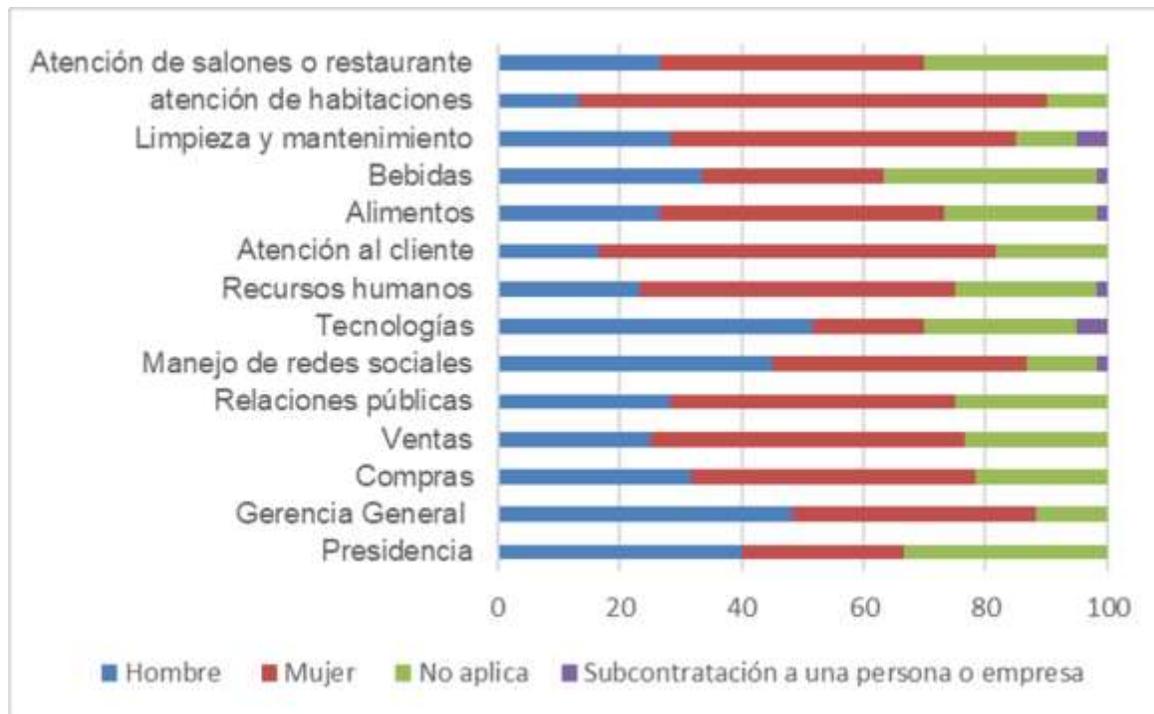
- La mayoría está conectada pero con velocidades de descarga inferiores a 25 Mbps
- Costo-calidad de servicios de telecomunicaciones y electricidad
- Costo de intermediación de agencias de viaje en línea: 20-25%

Principales limitantes a la transformación digital



DIVISIÓN DE LABORES BASADA EN ROLES DE GÉNERO

SICA – Mipymes de alojamiento: Distribución porcentual del sexo en los puestos de trabajo
(En porcentajes)



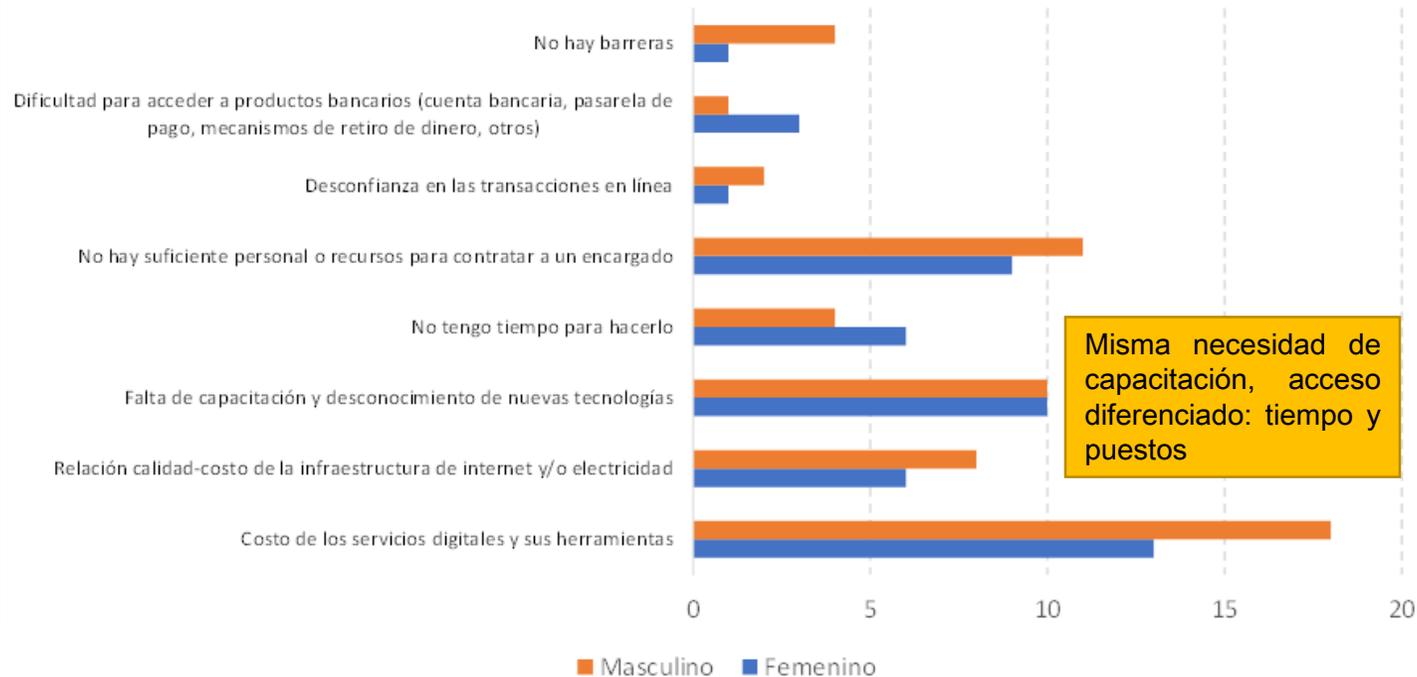
Uso del tiempo (horas/día):

- Empresa: 8-12
- Cuidado de terceras personas: 2-5
- Cuidado personal: 2-4
- Aprendizaje e innovación empresarial: 2

ACCESO Y USO DE TIC

- **88% reconoce importancia de TIC pero 60% indica que hay barreras para aprovecharlas**
- **55% está interesada e implementando algunas herramientas; 18% ya las ha integrado**

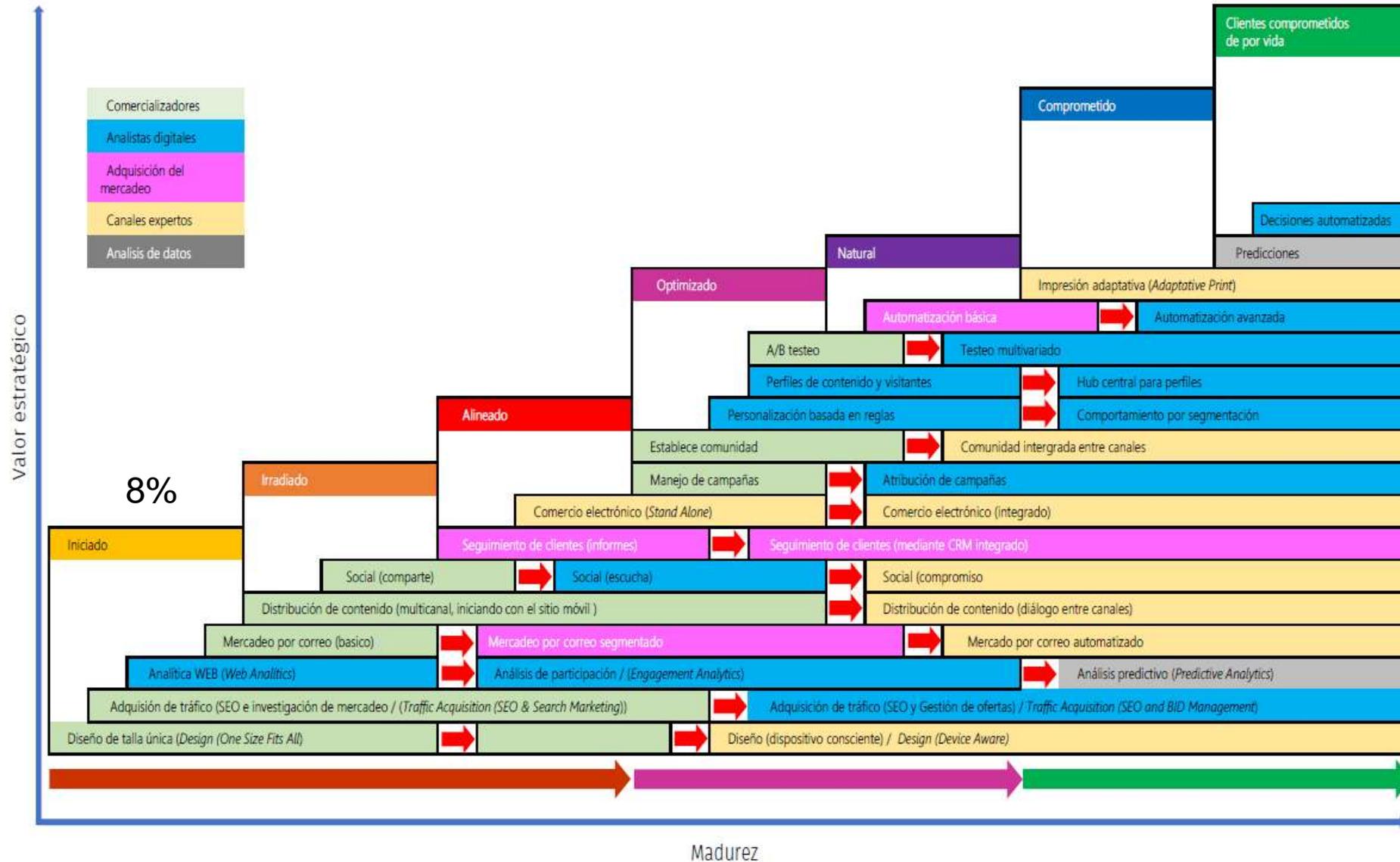
SICA – Mipymes de alojamiento: Barreras al uso de las tecnologías de información y comunicación según sexo (En porcentajes)



USO DEL COMERCIO-E

- 50% utiliza comercio-e, plataformas no integradas
 - Predomina comercio B2C mediante la intermediación de las OTA
 - Región es consumidora de contenido y herramientas digitales
 - Poca innovación digital en el área turística
 - Poco comercio entre empresas (B2B)
 - Encadenamiento intra e intersectorial
 - Mejor oferta turística
 - Limitada disponibilidad de servicios gubernamentales (B2G)
-

NIVEL DE MADUREZ EN EL USO DEL COMERCIO-E



ALGUNOS ESPACIOS INMEDIATOS DE OPORTUNIDAD

- Renovar más seguidamente el contenido
- Transitar hacia sitios web más interactivos
- Generar contenido mediante blogs
- Aprovechar métricas y analítica de datos
- Implementar sistemas de gestión de clientes
- Estudiar nuevas tecnologías y pensar cómo aplicarlas en la empresa
- Nuevas empresas digitales en el sector turístico



Caja de herramientas

LECCIONES PARA LA RECUPERACIÓN

- La tecnología es importante pero la esencia del destino son su atractivo y su comunidad
 - Triple sostenibilidad y resiliencia
 - Empoderamiento e inclusividad deben planificarse
 - Riesgos
- Gestión en el territorio facilita la convergencia para la transformación
 - Articulación y fortalecimiento institucional
 - Focalización mediante el uso de datos
 - Aplicación práctica de la política de turismo en el territorio y en la empresa
 - Encadenamientos productivos y diversificación
- Capacidades diferenciadas y acompañamiento
 - Blandas + digitales + empresariales + turismo (+ reconversión)
 - Planes diferenciados según actividad y capacidad de implementación
 - Acompañamiento y claridad sobre duración
 - Facilitar participación de mujeres, personas en zonas rurales y personas que ocupan puestos operativos y administrativos

CONTACTO

Leda Peralta

leda.peralta@un.org



Blvd. Miguel de Cervantes Saavedra 193, Piso 12. Col. Granada, CP. 11520
Ciudad de México

**COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL)
SEDE SUBREGIONAL MÉXICO**

www.cepal.org.mx



NACIONES UNIDAS

CEPAL