



Importancia y resiliencia del turismo y el papel de los bancos de desarrollo en la región Caribe

El Caribe ha sido una de las regiones del mundo cuyos sectores turismo-dependientes se han recuperado de forma más acelerada después de la crisis de la COVID-19.

- La recuperación del sector turismo en los países del Caribe se debe a la evolución y desarrollo de los planes de trabajo y salvaguarda ante situaciones de crisis (medioambientales, políticas, sanitarias, entre otras). Hace 20 años, a la región le costaba cerca de 26 meses recuperarse de una crisis, mientras que actualmente esto se ha reducido a un poco menos de la mitad. De

la misma forma, la industria hotelera ha mejorado sus estrategias para lidiar ante periodos de crisis y regresar sus niveles de producción en un menor periodo de tiempo. Por otro lado, como región está 27% por debajo de los niveles de turismo que presentaba en 2019. Sin embargo, a nivel mundial se encuentra liderando la recuperación pospandemia.

- El 15,2% de los trabajos en la región Caribe son respaldados por el sector turismo (2,8 millones), el cual impacta en todos los aspectos de la vida de las personas y en todos los sectores de la economía, ya sea de forma directa (gastos realizados por viajeros) o indirecta (pago de salarios, impuestos, prestación de servicios generales). El Caribe es una de las regiones del mundo más dependientes del turismo. En la mayoría de países de esta región, el turismo respalda más del 25% de la economía y la dependencia hacia esta actividad económica está incrementándose. Seis del top 10 de países del mundo cuyo PBI es más turismo-dependientes pertenecen al Caribe, además de ocho del top 10 de países del mundo cuyos niveles de empleo depende de este sector.

La Banca de Desarrollo debe impulsar las economías regionales y negocios legítimos con racionalidad y equilibrio dentro de las exigencias regulatorias en relación con el lavado de activo y financiamiento de terrorismo.

- Las pequeñas y medianas empresas turísticas (PET) son una parte integral de la economía basada en el turismo de la región Caribe, pues más de la mitad de los hoteles tienen menos de 75 habitaciones y son propiedad independiente de ciudadanos locales. La mayoría de las empresas turísticas emergentes, antes de la pandemia, eran operadores turísticos, restaurantes, centros de atracciones, centros de reuniones y gestión de eventos, entre otros. Actualmente, las empresas de turismo comunitario y de economía colaborativa están impulsando el crecimiento de las mismas. Sin embargo, estas empresas son muy vulnerables a la variabilidad de la situación económica y el cambio climático, además de los peligros naturales y las crisis externas provocadas por el hombre. La inexperiencia y la naturaleza informal de algunas PET aumentan su exposición a riesgos operativos adicionales posteriores a situaciones de crisis. Ante ello, prima la necesidad de implementar políticas que apoyen la continuidad del negocio de las PET.

- Debido a la importancia del turismo para las economías nacionales y el papel integral que las PET cumplen en ellas, es importante la evaluación de los desafíos y el establecimiento de recomendaciones con un enfoque integrado, holístico y basado en procesos que incluyan a las PET en todos los subsectores turísticos del Caribe, ya sea que operen de manera formal o informal. Una investigación realizada por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y la Asociación Caribeña de Hoteles y Turismo (CHTA, por sus siglas en inglés), revela vulnerabilidades claves en distintos tipos de PET al momento de tener planes de salvaguarda ante una crisis y qué hacer después de ella. Menos del 40% de las PET reportan tener algún plan o seguro ante un evento inesperado. Por otro lado, menos del 50% de los distintos tipos de PET poseen las capacidades digitales necesarias para mejorar sus ratios de eficiencia y reducir el riesgo de pérdidas en ventas.

- Es importante apostar por la sostenibilidad en el nuevo paradigma turístico. En el camino a la recuperación, algunos puntos focales para impulsar el turismo en la región es desarrollar la capacidad para adaptarse a los cambios de comportamiento de los clientes, mejorar la eficiencia energética, proteger y mejorar el medio ambiente, adoptar nuevas tecnologías, crear una cultura



basada en protocolos y pautas, capacitar y empoderar a los ciudadanos, fortalecer lazos de cooperación, entre otros. Como consecuencia de la COVID-19, el aspecto sanitario se ha convertido en un elemento central de las políticas de apoyo a la resiliencia del sector turístico, en el que los protocolos de bioseguridad que eran aplicables en otros sectores ahora han empezado usarse con obligatoriedad en el turismo, a fin de minimizar riesgos, no solamente ante la COVID-19, sino, en general, para eventos de esta naturaleza.

- En un escenario en el que el turismo sin contacto, la desconcentración de la demanda turística, la seguridad, la higiene y las soluciones con información en tiempo real de los atractivos turísticos están cobrando relevancia, es recomendable el desarrollo de plataformas tecnológicas para gestionar recursos y servicios turísticos utilizando sistemas inteligentes. En ese sentido, el incremento del uso de las tecnologías basadas en *big data*, IA, IoT o *blockchain* están ayudando a facilitar la identificación del viajero en todo el proceso del viaje, además de facilitar el contacto directo entre el proveedor del servicio y el consumidor o proporcionar nuevos modelos de fidelización. Por otra parte, están los avances en todo lo que es la digitalización de operaciones rutinarias como, por ejemplo, la atención en las recepciones de los hoteles u otros, con el auto *check-in* o auto *check-out* y apertura de accesos con el celular, el *room service* con código QR, la digitalización de procesos con dispositivos electrónicos o en la gestión automatizada de espacios físicos con cámaras termográficas para el control de la radiación calórica del cuerpo, control de aforos, entre otros.
- Los BD desempeñan un papel fundamental para facilitar el crecimiento y el desarrollo de las PET y minimizar las fallas comerciales



al intervenir brindando apoyo en áreas tales como: a) investigación, como centros de intercambio de información y puntos de conectividad con otras organizaciones e instituciones para la investigación, recopilación y difusión de datos; b) capacitación, creando lazos para llevar a cabo capacitaciones basadas en las necesidades potenciales y existentes; c) financiamiento, al trabajar con financiadores públicos y privados para apoyar y mejorar los programas de financiamiento; d) soporte técnico, al apoyar y establecer iniciativas de tutoría, evaluación y asesoramiento para ayudar con la planificación comercial, la resolución de problemas y el desarrollo de áreas, según sus necesidades; e) intercambio de experiencias, al coordinar con ministerios de turismo, asociaciones locales de hotelería y turismo, y otras entidades e instituciones de educación y capacitación a fin de proveer espacios de aprovechamiento de recursos, y f) asesoría, al promover programas y políticas para apoyar su crecimiento y desarrollo.

En la región Caribe el turismo respalda el 15,2 % de los trabajos (2,8 millones) y el 25 % de la economía.