

## Documento de Cooperación Técnica

### I. Información Básica de la CT

▪ País/Región:	REGIONAL
▪ Nombre de la CT:	Programa Turismo Futuro: Transformación digital para la Reactivación del Turismo en el Contexto del Covid-19
▪ Número de CT:	RG-T3660
▪ Jefe de Equipo/Miembros:	Moreda Mora, Adela (CSD/RND) Líder del Equipo; Almeida Oleas, Natalia (LEG/SGO); Basso, Rogerio (INO/SMC); Bettini Vicente, Juliana (CSD/RND); Chavez, Elizabeth (CSD/RND); Dohnert De Lascurn, Sylvia Eva (IFD/CTI); Grazzi, Matteo (IFD/CTI); Levy, Denise Urias (VPS/ESG); Navarrete, Jesus (CSD/HUD); Risso Charquero, Adrian (CSD/RND); Moscoso, Dora
▪ Taxonomía:	Investigación y Difusión
▪ Operación a la que la CT apoyará:	.
▪ Fecha de Autorización del Abstracto de CT:	18 May 2020
▪ Beneficiario:	Sector turístico de Latinoamérica y el Caribe
▪ Agencia Ejecutora y nombre de contacto:	Inter-American Development Bank
▪ Donantes que proveerán financiamiento:	Fondo General de Cooperación de España(FGE)
▪ Financiamiento solicitado del BID:	US\$1,500,000.00
▪ Contrapartida Local, si hay:	US\$0
▪ Periodo de Desembolso (incluye periodo de ejecución):	24 meses
▪ Fecha de inicio requerido:	Noviembre 2020
▪ Tipos de consultores:	Firmas y consultores individuales
▪ Unidad de Preparación:	CSD/RND-
▪ Unidad Responsable de Desembolso:	CSD-Sector de Cambio Climático y Desarrollo Sostenible
▪ CT incluida en la Estrategia de País (s/n):	N/A
▪ CT incluida en CPD (s/n):	N/A
▪ Alineación a la Actualización de la Estrategia Institucional 2010-2020:	Productividad e innovación; Integración económica; Capacidad institucional y estado de derecho; Sostenibilidad ambiental

### II. Objetivos y Justificación de la CT

- 2.1 **Objetivos.** Esta Cooperación Técnica (CT), denominada “Programa Turismo Futuro”, tiene como objetivo general contribuir a la adopción de tecnologías digitales y emergentes por parte del sector turístico de América Latina y el Caribe (ALC), para optimizar la competitividad y sostenibilidad del desarrollo turístico en la región. Estos esfuerzos de digitalización son más necesarios que nunca ante la situación causada por el Covid-19, ya que el turismo está siendo uno de los sectores económicos más afectados por las restricciones de viaje y movilidad impuestas. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), al 20 de abril del 2020, el 100% de los destinos a nivel global había impuesto restricciones de viaje y el 83% ya lo había hecho desde hacía cuatro semanas o más. No ha sido hasta el 1 de septiembre cuando se ha podido registrar un levantamiento parcial de las restricciones de viaje en una ligera mayoría de los destinos del mundo (apenas el 53%). Sin embargo, a pesar de esta lenta reactivación, plagada de condicionantes como cuarentenas y diagnósticos PCR en origen y en destino, la amenaza de rebrotes de la enfermedad sigue generando incertidumbre sobre la evolución del turismo, tanto internacional como doméstico.

- 2.2 El objetivo específico de esta CT es la generación de instrumentos metodológicos y operativos que coadyuven a la digitalización del sector turístico de ALC, a través de dos ejes de actuación diferenciados pero complementarios: (i) lanzamiento de una comunidad regional de prácticas digitales, a través de una red de destinos turísticos inteligentes en ALC, que permita la difusión y transversalización del uso de tecnologías digitales, tanto para reactivar el sector turístico, como para reforzar su resiliencia ante futuras crisis; y (ii) aplicación de instrumentos de diagnóstico tecnológico y diseño de una batería de proyectos tecnológicos piloto, con alto efecto demostrativo y elevado grado de innovación, que faciliten la difusión de las oportunidades de las tecnologías digitales y emergentes para reactivar y optimizar el desempeño del turismo.
- 2.3 **Justificación.** Pre-Pandemia Covid19, el turismo de ALC experimentó un crecimiento notable, convirtiéndose en los últimos años en un importante motor de crecimiento y diversificación económica. Las estimaciones del *World Travel and Tourism Council* (WTTC) apuntan a que, en 2019, el turismo representó el 8,1% del total del PIB latinoamericano y el 13,8% del PIB caribeño<sup>1</sup>. El turismo fue además responsable del 7,9% del empleo total en Latinoamérica y del 13,5% en el Caribe. Las estimaciones<sup>2</sup> hasta 2028 apuntaban a un crecimiento de la contribución del turismo a la economía latinoamericana del 3,2% (hasta alcanzar el 9,1% del PIB total) y del 3,6% en el caso del Caribe (17,8% del PIB total). Sin embargo, el WTTC señala que **la contracción de la demanda turística internacional y doméstica ocasionada por el Covid-19 puede ser responsable de la potencial pérdida de 4,7 millones de empleos turísticos y de US\$83,8 mil millones de PIB en Latinoamérica, así como 1,2 millones de empleos y US\$26,4 mil millones de PIB en el Caribe.**
- 2.4 Es por tanto **urgente establecer estrategias de reactivación del sector turístico que consideren, no sólo el impacto actual de la pandemia sobre decisiones actuales de viaje, sino también sobre las decisiones futuras.** Y ello porque se están ocasionando cambios estructurales en los patrones de consumo turístico, donde predomina la necesidad de recuperar y mantener la confianza del visitante en relación con las condiciones sanitarias y de seguridad de los destinos. En este contexto, **es fundamental considerar el papel que las tecnologías digitales y emergentes pueden jugar en la aceleración de la reactivación del sector y garantizar su rentabilidad futura.** Antes del Covid-19, el sector turístico ya se encontraba inmerso en una revolución digital, con un efecto disruptivo en todos los procesos productivos y de consumo del sector turístico. Las reservas *online* ya representaban el 50% del total de reservas de viajes a nivel mundial y venían creciendo dos veces más rápido que el mercado turístico en su conjunto<sup>3</sup>. Asimismo, el sector se encontraba sumido en una revolución digital de la movilidad, con un incremento exponencial de los servicios turísticos prestados desde dispositivos móviles. La cuota de mercado de reservas de viajes *online* desde dispositivos móviles pasó del 9% en 2015 al 35% en 2017, un crecimiento del 288% en apenas dos años. Al mismo tiempo, el 83% de los viajeros a nivel global ya viajaban con su dispositivo móvil, convirtiéndolo en una pieza esencial en todas las etapas del viaje. Por tanto, resulta de vital importancia incorporar, en la fase

---

<sup>1</sup> Incluyendo efectos indirectos e inducidos

<sup>2</sup> World Travel and Tourism Council

<sup>3</sup> <https://www.statista.com/outlook/262/100/traveltourism>  
<https://www.statista.com/topics/2704/online-travel-market/>  
Phocus Wright, 2019, *Global Online Travel Overview*

de reactivación de la actividad turística, tecnologías que permitan el desarrollo de una experiencia turística física y digital sin fisuras, que se complementen.

- 2.5 Por otro lado, se constata una convergencia acelerada de tecnologías emergentes (como inteligencia artificial y aprendizaje automático, realidad virtual y aumentada, comunicaciones 5G, tecnología de cadena de bloques e Internet de las cosas) que pueden convertirse en importantes aliadas para gestionar los cambios profundos en la configuración del mercado turístico post-Covid19. Estas tecnologías pueden abrir oportunidades para gestionar adecuadamente la fase de reactivación del turismo, **reforzando no sólo los conceptos de seguridad sanitaria, sino también los de adaptación al cambio climático y sostenibilidad socioambiental en los destinos**, para no regresar a ciertos modelos de desarrollo turístico masivo, previos a la pandemia y depredadores con el entorno y las sociedades locales. Por ejemplo, las tecnologías digitales son fundamentales para consolidar sistemas de inteligencia turística que ayuden a gestionar en tiempo real datos epidemiológicos y de mercado; la inteligencia artificial facilita la realización de campañas micro segmentadas para reactivar los mercados con mayor potencial; los asistentes virtuales permiten responder preguntas masivas sobre coronavirus u otros tipos de crisis; los sensores y el internet de las cosas permiten monitorear flujos turísticos y cambios en las condiciones medioambientales del entorno; las tecnologías de energía limpia pueden reforzar la acción climática de los destinos, entre otras muchas opciones posibles. Si ya de forma previa a la pandemia la mayor complejidad de la cadena productiva impactada por las tecnologías digitales exigía a las empresas turísticas la adaptación tecnológica para ser competitivas, el contexto generado por el Covid-19 agudiza dicha necesidad.
- 2.6 **Desafíos.** Sin embargo, **no todas las empresas están preparadas para aprovechar las oportunidades de la digitalización**, especialmente en el sector turístico de ALC en el que predominan las micro/pequeñas/ medianas empresas (MiPymes). En general, el desempeño de las MiPymes de la región presenta debilidades que han venido persistiendo durante décadas: se suelen situar fuera de los mercados más dinámicos y sus procesos de producción e innovación se basan en tecnología obsoleta o apenas productiva. Ello se refleja en una importante brecha de productividad laboral respecto a las grandes empresas. La OCDE<sup>4</sup> ratifica el rol positivo de la transformación digital para mejorar el desempeño y dinamismo empresariales, alertando sobre la ampliación de las brechas de productividad entre los sectores con mayor y con menor intensidad digital. El informe muestra cómo la asimilación desigual de las tecnologías digitales es una fuente importante de desaceleración de la productividad. Lamentablemente, la preparación tecnológica del sector turístico de ALC está muy por detrás de regiones competidoras mundiales, tal y como muestra el índice de competitividad turística del *World Economic Forum* del 2019<sup>5</sup>, en el que ALC sólo supera al África subsahariana en intensidad digital.
- 2.7 Es por tanto fundamental **apoyar la digitalización del sector turístico de ALC para reforzar su competitividad, sostenibilidad y resiliencia ante crisis como la del Covid-19**. Sin embargo, la velocidad y la escala de la transformación digital dependen tanto de condiciones globales como locales. Los diferentes subsectores turísticos están sujetos a desafíos y oportunidades muy heterogéneos en lo que respecta a su digitalización, al existir contrastes significativos en las capacidades de sus respectivos recursos humanos, en la posibilidad de acceso a recursos e información de mercado,

<sup>4</sup> [www.oecd.org/going-digital/productivity-growth-in-the-digital-age.pdf](http://www.oecd.org/going-digital/productivity-growth-in-the-digital-age.pdf)

<sup>5</sup> [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TTCR\\_2019.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf)

así como en sus niveles de asociatividad para generar economías de escala. También existen diferentes retos y oportunidades en función del entorno geográfico.

- 2.8 **Esta CT pretende apoyar a superar este conjunto de desafíos, que se han agudizado con la llegada del Covid-19**, aplicando instrumentos de diagnóstico tecnológico y difusión de conocimiento, elaborando planes de pre-inversión y diseños de proyectos innovadores que: (i) aceleren la transferencia de tecnologías digitales y emergentes hacia la resolución de los desafíos de seguridad sanitaria y sostenibilidad socioambiental en los destinos turísticos; y (ii) estimulen una coordinación en red de los actores del ecosistema turístico en torno a planes compartidos de inversión tecnológica para afrontar la crisis del Covid-19 y garantizar la rentabilidad futura del sector.
- 2.9 **Alineación estratégica.** Esta CT es consistente con la Segunda Actualización de la Estrategia Institucional (UIS) (AB-3190-2), entre cuyos objetivos operativos se ha incluido la necesidad de cerrar las brechas tecnológicas en la región y construir alianzas para una mayor movilización de recursos. La CT se estructura en dos componentes que buscarán apalancar recursos y conocimiento de otras iniciativas, regionales e internacionales, que faciliten el escalamiento de soluciones tecnológicas relevantes para la competitividad y sostenibilidad del turismo de ALC ante el contexto del Covid-19. Por lo tanto, esta CT se alinea con los desafíos de desarrollo de: (i) *Productividad e Innovación*, al impulsar la adopción de tecnologías digitales y emergentes por parte del sector turístico de ALC; y (ii) *Integración Económica*, en tanto que la CT va a permitir a las MiPymes turísticas alcanzar nuevos mercados a través del impulso a la digitalización de sus soluciones de promoción/comercialización. La CT también se alinea con el área transversal de (i) *Cambio Climático y Sostenibilidad Ambiental*, a través de la difusión de conocimiento sobre tecnologías aplicadas exitosamente a la gestión ambiental y la acción climática en destinos turísticos, y (ii) *Instituciones y Estado de Derecho*, a través del refuerzo de la gobernanza turística regional por la coordinación en red de los actores públicos y privados del sector. Gracias a esta alineación múltiple, esta CT es elegible por el Fondo General de Cooperación de España, cuyo Acuerdo Marco con el Banco indica su interés en impulsar la integración regional, la mejora de la productividad y competitividad, la protección del medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y el fortalecimiento institucional, entre otros ámbitos.

### III. Descripción de las actividades/componentes y presupuesto

- 3.1 Los dos componentes propuestos para esta CT están planteados para acelerar la transferencia tecnológica hacia el sector turístico de ALC, coadyuvando a reforzar su competitividad, sostenibilidad y resiliencia ante crisis como la del Covid-19.
- A. Componente 1 (US\$900.000): Impulso a una red de destinos turísticos inteligentes en ALC.** En el sector ha surgido el concepto de Destino Turístico Inteligente (DTI), impulsado por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur), en España, que ayuda a abordar las necesidades de digitalización turística para diferentes subsectores y tipologías de destinos turísticos, al ritmo más adecuado para cada uno de ellos. Segittur define al DTI como “un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, a la vez que mejora la calidad de vida del residente”. Con la iniciativa DTI, España se ha posicionado como el país pionero en el impulso a la digitalización del sector turístico, al que ha dotado de un marco estratégico y operativo

necesario para avanzar de forma ordenada. En la actualidad, la red DTI está ya integrada por 70 destinos españoles. El interés por el proyecto DTI trasciende las fronteras españolas, tal y como lo demuestra el acercamiento espontáneo a la red DTI de destinos de ALC (como Tequila, en México). Esta CT pretende extrapolar la experiencia a la región de ALC e impulsar una red DTI regional, que facilite la priorización público-privada de inversiones y el intercambio de buenas prácticas. El componente se beneficiará de la experiencia ya lograda por Segittur en España y, con su apoyo, seguirá las mismas pautas metodológicas implementadas con éxito en los destinos españoles. El componente financiará: (i) elaboración de diagnósticos integrales del nivel de preparación tecnológica de los destinos (incluyendo tanto los servicios generados desde el sector público como desde las empresas turísticas); (ii) diseño de planes de pre-inversión para mejorar la asimilación tecnológica de los destinos diagnosticados; (iii) diseño de un marco estratégico y operativo y acompañamiento técnico para el manejo y consolidación de una red DTI en ALC; (iv) acciones de capacitación digital para elevar las competencias tecnológicas del sector turístico; (v) creación de un repositorio de estudios y publicaciones, así como bases de datos de inversores, proveedores y soluciones tecnológicas para destinos y MiPymes turísticas; (vi) identificación de soluciones de financiamiento público-privado para avanzar hacia la ejecución de los planes de pre-inversión tecnológica diseñados; y (vii) acciones de comunicación para dar visibilidad a la red DTI en ALC. El BID lanzará una convocatoria para seleccionar, al menos, 10 destinos en ALC (tanto del ámbito nacional como regional, en caso de circuitos transfronterizos) que serán beneficiarios directos de la realización de los diagnósticos y planes de pre-inversión previstos. Entre los criterios para la selección de los destinos beneficiarios se encuentran los siguientes, de forma preliminar : (a) Convenio de colaboración entre autoridades y empresas turísticas para trabajar hacia la conversión del destino en DTI; (b) Designación de un equipo de trabajo público-privado para acompañar la elaboración de diagnósticos y planes de pre-inversión; y (c) Elaboración de propuesta técnica inicial sobre principales necesidades y beneficios buscados conjuntamente por el sector público y privado con la conversión del destino hacia un DTI.

**B. Componente 2 (US\$600.000): Apoyo técnico para el diseño de proyectos tecnológicos piloto,** capaces de atender directamente los desafíos enfrentados por el sector turístico ante el nuevo contexto generado por el Covid-19. El componente financiará: (i) identificación y clasificación de potenciales aplicaciones de tecnologías emergentes para la resolución de desafíos específicos, como por ejemplo posibles usos de la Inteligencia Artificial para la adaptación de los destinos al cambio climático (cálculo de emisiones, evaluación de riesgos, optimización de uso energético, etc.); (ii) estudios de viabilidad técnica, económica y socioambiental de proyectos piloto; (iii) diseños técnicos, incluyendo búsqueda e identificación de proveedores, inversores y/o socios necesarios para el desarrollo de los proyectos piloto; (iv) manual de buenas prácticas para orientar la búsqueda y aplicación de nuevas soluciones tecnológicas, en función de las lecciones generadas durante la ejecución del componente; y (v) acciones de comunicación para dar visibilidad a los proyectos piloto beneficiarios. Como en el componente anterior, el Banco realizará una convocatoria entre los destinos de ALC que cuentan con un plan de pre-inversión tecnológica, para seleccionar aquellos proyectos con mayor efecto demostrativo y nivel de innovación y apoyarlos con los estudios de viabilidad y diseños técnicos previstos. Se dará prioridad a proyectos identificados en los planes de pre-inversión para DTI, diseñados a través del primer componente de esta CT, que estén avalados de forma conjunta por el sector público y privado. Todos los proyectos deberán probar de forma clara cómo resuelven desafíos socioambientales, de

adaptación climática, de rentabilidad y/o de riesgos sanitarios del sector turístico asociados al Covid-19. Dichos proyectos deberán estar respaldados por compromisos público-privados específicos y mecanismos financieros concretos para su ejecución posterior, en caso de ser seleccionados, reforzando así la gobernanza turística en la región.

- 3.2 El costo total de la CT es US\$1.500.000, financiado por el Fondo General de España (FGE). Se realizará una evaluación al final del período de desembolsos con el objetivo de corroborar los resultados logrados vis a vis la matriz de resultados (ver Anexo II).

#### Presupuesto Indicativo (US\$)

Actividad / Componente	Descripción	BID/ FGE (US\$)	Total (USD)
<b>Componente 1. Red de destinos turísticos inteligentes en ALC</b>	Diagnósticos integrales del nivel de preparación tecnológica de destinos (al menos 10)	360.000	<b>900.000</b>
	Diseño de planes de pre-inversión (al menos 10)	360.000	
	Elaboración de un marco estratégico y operativo/apoyo técnico para impulsar y consolidar la red DTI en ALC	30.000	
	Seminarios/foro/webinars de capacitación tecnológica (al menos 5)	80.000	
	Repositorio de estudios y publicaciones; bases de datos de inversores y proveedores tecnológicos	20.000	
	Diseño de soluciones de financiamiento público-privado	30.000	
	Acciones de comunicación	20.000	
<b>Componente 2. Diseño de proyectos tecnológicos piloto</b>	Identificación y clasificación de aplicaciones específicas de tecnologías emergentes	30.000	<b>600.000</b>
	Estudios de viabilidad técnica, económica y socioambiental (para al menos 5 proyectos)	260.000	
	Diseños técnicos (al menos 5 proyectos)	260.000	
	Manual de buenas prácticas para aplicar nuevas soluciones tecnológicas	30.000	
	Acciones de comunicación	20.000	
<b>TOTAL</b>		<b>1.500.000</b>	<b>1.500.000</b>

#### IV. Agencia Ejecutora y estructura de ejecución

- 4.1 El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) será el organismo ejecutor de la CT, para garantizar la coordinación entre los diferentes actores públicos y privados y destinos involucrados. La necesidad de impulsar la digitalización sectorial es un desafío compartido por todos los países de la región, convirtiendo la generación de marcos metodológicos regionales en un bien público que es necesario poner al alcance de todos los países de forma conjunta. El Banco cuenta con la capacidad catalizadora suficiente para lograr este alcance colectivo de manera sincronizada. La responsabilidad técnica de supervisión de la operación corresponderá a los especialistas del sector turístico de la División de Recursos Naturales y Gestión de Riesgos por Desastres (CSD/RND). Los especialistas sectoriales de CSD/RND, en cada uno de los países, formarán parte del equipo de seguimiento, difusión y supervisión de la operación. La CT contará con el apoyo de

especialistas de desarrollo urbano, de ciencia y tecnología del Banco, de BID Invest y BID Lab para la difusión y supervisión técnica de la CT, específicamente en las convocatorias previstas, la selección de consultores, revisión de informes y coordinación en terreno con representantes privados y públicos del sector tecnológico y turístico en la región. El personal involucrado tiene amplia experiencia en los componentes de esta CT, lo que le cualifica para la selección y supervisión de los servicios de consultoría requeridos.

- 4.2 El Banco contratará los servicios de consultores individuales, firmas consultoras y servicios diferentes de consultoría de conformidad con las políticas y procedimientos vigentes en el Banco. Para este fin serán aplicadas la Sección AM-650 del Manual Administrativo “Fuerza de Trabajo Complementaria” para consultores individuales, la política para la Selección y Contratación de Empresas Consultoras para Trabajo Operativo Ejecutado por el Banco (GN-2765-4) y sus directrices operativas (OP-1155-4), así como la política de adquisiciones institucionales del BID GN-2303-28 para servicios diferentes de consultoría. Se prevé la contratación directa de Segittur para la implementación de esta CT, ya que las inversiones previstas se basan en el *know how* y experiencia ya desarrollados por esta entidad con el despliegue de la red DTI en España, única experiencia similar a la buscada con esta CT en el mundo. Los derechos de propiedad intelectual derivados de esta CT serán del Banco, conforme a las políticas aplicables. La CT tiene carácter regional y, antes de iniciarse una actividad específica en un país concreto, se recabará la no-objeción del correspondiente órgano gubernamental de enlace con el Banco

## **V. Riesgos importantes**

- 5.1 No se identifican riesgos importantes para esta operación, siendo el principal la coordinación entre los diferentes actores involucrados en el diseño de la red DTI y de proyectos tecnológicos piloto. Para afrontarlo: (i) el Banco ejecutará directamente las principales actividades de la CT, garantizando la máxima difusión de los productos logrados a través de acciones de comunicación, del acceso abierto a los mismos y el seguimiento continuo de todos los procesos de la CT; y (ii) entre los criterios de selección de convocatorias de destinos y proyectos emblemáticos, se incluye la necesidad de presentar compromisos público-privados específicos para optar a la asistencia técnica directa.

## **VI. Excepciones a las políticas del Banco**

- 6.1 Ninguna

## **VII. Salvaguardias Ambientales**

- 7.1 Dada la naturaleza de la presente CT, no existen riesgos medioambientales ni sociales asociados con la misma, por lo que no requiere medidas especiales para su implementación en materia de salvaguardias y conservación ambiental. La operación fue clasificada bajo la categoría “C” de conformidad con la clasificación adoptada por el BID (Ver [Safeguard Policy Filter Report y Safeguard Screening Form](#)).

### **Anexos Requeridos:**

[Solicitud del Cliente - RG-T3660](#)

[Matriz de Resultados - RG-T3660](#)

[Términos de Referencia - RG-T3660](#)

[Plan de Adquisiciones - RG-T3660](#)