



Guanajuato
Vive Grandes Historias
Secretaría de Turismo



8^{vo} ENCUENTRO
NACIONAL
E INTERNACIONAL
DE OBSERVATORIOS
TURÍSTICOS
• GUANAJUATO 2021 •



Guanajuato
Vive Grandes Historias
Secretaría de Turismo



MEMORIAS

8vo ENCUENTRO NACIONAL E INTERNACIONAL DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS

Guanajuato 2021

INTRODUCCIÓN

- I. EL OBSERVATORIO TURÍSTICO DE GUANAJUATO
- II. ENCUENTRO NACIONAL E INTERNACIONAL DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS
- III. IMPACTO COVID-19
 - a) Panorama Internacional
 - b) Panorama Nacional
 - c) Panorama Estatal
- IV. ACTIVIDADES DEL ENCUENTRO
- V. RESULTADOS
- VI. CONCLUSIONES Y AGRADECIMIENTOS



INTRODUCCIÓN

El Turismo en México es una actividad de gran importancia ya que es una gran fuente de inversiones, generación de empleos, ingresos, desarrollo y crecimiento de los destinos turísticos, bienestar y una suma de factores que ayudan a movilizar la economía del país.

Nos encontramos a un año y medio desde que la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró como pandemia el brote de Covid-19. Desde entonces, el turismo ha sido uno de los sectores con mayor afectación, pasando de ser una industria con una contribución al PIB global del 10.4% en el 2019 al 5.5% en 2020, hasta haber llegado a una pérdida de 62 millones de empleos directos e indirectos y tener una caída a nivel global superior al 75% en viajes internacionales, según información del WTTC.

Derivado de ello el turismo hoy en día presenta grandes retos para recuperar la actividad habitual y para ello es de gran importancia contar con herramientas, experiencias, sistemas de medición y estrategias que contribuyan a la reactivación turística tomando en cuenta las tendencias del nuevo viajero mexicano, la aplicación de protocolos de sanidad, innovación de productos y servicios, la implementación nuevas estrategias, desarrollo de la inteligencia turística, sensibilización para llevar a la práctica acciones en búsqueda de la sostenibilidad, promover el viaje en distancias cortas, el consumo local, apoyar la implementación y el crecimiento del turismo incluyente, aplicación de programas que destinen recursos financieros a proyectos turísticos que contribuyen a la adaptación a la nueva modalidad.

NACIONAL
INTERNACIONAL
OBSERVATORIOS
TURÍSTICOS



I. EL OBSERVATORIO TURÍSTICO DE GUANAJUATO

El Observatorio Turístico del estado de Guanajuato (OTEG), es un órgano permanente que nació en el año 2011, reuniendo a la Academia y al sector público y privado, con el objetivo de investigar, analizar, evaluar y consultar el comportamiento de la actividad turística del Estado y las variables que le afectan mediante un trabajo intersectorial y multidisciplinario a través de la generación y análisis de indicadores y es miembro afiliado a la Red Internacional de Observatorios Sostenibles (INSTO) de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Para el cumplimiento de los objetivos del Observatorio Turístico, el OTEG cuenta con un Grupo Técnico que será el órgano multidisciplinario auxiliar de la Secretaría en materia de integración y validación de la información contenida en el Portal Electrónico y estará conformado por:

- I. Un Presidente, que será el Secretario, quien tendrá voto de calidad;
- II. Tres integrantes del Consejo Consultivo Turístico del Estado de Guanajuato (COTUEG);
- III. Cinco representantes del sector educativo;
- IV. Cinco representantes del sector privado;
- V. Cinco representantes del sector público:
 - a) Un representante del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Coordinación Estatal Guanajuato;
 - b) Un representante de la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable;
 - c) Un representante del Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado de Guanajuato;
 - d) Un representante del Instituto de Ecología del Estado; y
 - e) Un representante del Instituto Estatal de la Cultura.

Los miembros forman el grupo técnico que delega actividades en 5 de comisiones de trabajo:

- **Tablero de Control.** Propone y desarrolla metodología de indicadores.
- **Publicaciones y Glosario.** Aprueba las publicaciones y promueve la investigación turística.
- **Vinculación y Relaciones Públicas.** Socializa el OTEG con otras instituciones.
- **Portal de Internet.** Verifica el portal de internet y aporta mejoras.
- **Red de Investigadores.** Coadyuva en la generación de indicadores a través de la investigación.



Guanajuato
Vive Grandes Historias
Secretaría de Turismo



Actualmente, el OTEG cuenta con 27 indicadores publicados dentro de los 4 criterios de la GSTC: **Gestión de Destinos, Economía Inclusiva, Sociedad y Cultura, y Medio Ambiente.**

Además, tiene una sección especial que muestra las **mediciones de la Región Centro Occidente del país / Viaja en Corto.**

Desde el año 2014, somos **Miembros Afiliados** a la **Organización Mundial del Turismo**, a través del Observatorio Turístico (OTEG) con el respaldo del Gobierno Estatal y Federal, que nos otorga:

- **Mayor validez en la información** generada,
- **Metodologías** que permitan incrementar la confiabilidad en la información,
- **Mayor certeza y oportunidad** a los empresarios interesados en la toma de decisiones basadas en datos estadísticos verídicos y actualizados bajo el respaldo de este importante organismo.

Miembros de la INSTO desde el **2015**, siendo el séptimo en integrarse a esta Red a nivel mundial y el **primero en América**, así como el **primero** en sumarse **con una metodología propia.**

Actualmente es el único Observatorio en México que se mantiene vigente y en constante actualización desde su creación en el año 2011, siendo una herramienta para empresarios, inversionistas, académicos, estudiantes, así como para Oficinas y Consejos de Turismo en el Estado

A partir del año 2015, se han realizado algunos acompañamientos internacionales, con el objetivo de **compartir la experiencia y buenas prácticas** que Guanajuato ha tenido en **el desarrollo de indicadores y de su Observatorio Turístico, para la medición del Turismo.**



II. ENCUENTRO NACIONAL E INTERNACIONAL DE OBSERVATORIOS TURÍSTICOS

El Encuentro Nacional e Internacional de Observatorios Turísticos (ENIOT), es un evento desarrollado por el OTEG **desde el año 2013**, con participación de **especialistas en la generación de indicadores** y análisis del comportamiento del turismo en **México y el mundo**, así como **representantes de la OMT**, con el objetivo de:

1. **Impulsar la creación y desarrollo de Observatorios Turísticos Sustentables.**
2. **Fortalecer el vínculo con otros Observatorios Turísticos e Instituciones** dedicadas al turismo para el desarrollo de indicadores sustentables.
3. Mantener el **liderazgo en la medición de la actividad turística** y desarrollo de Observatorios Turísticos.

Las ediciones del ENIOT:

- Primer Encuentro: 10 y 11 de junio de 2013, sede León, Guanajuato.
- Segundo Encuentro: 26, 27 y 28 de junio de 2014, sede San Miguel de Allende, Guanajuato.
- Tercer Encuentro: 7 y 8 de septiembre de 2015, sede León, Guanajuato.
- Cuarto Encuentro: 13 y 14 de septiembre de 2016, sede Guanajuato, Guanajuato.
- Quinto Encuentro: 18, 19 y 20 de octubre de 2017, sede Museo del Vino en Dolores Hidalgo C.I.N., Guanajuato.
- Sexto Encuentro: 16, 17 y 18 de mayo de 2018, sede Silao, Guanajuato.
- Séptimo Encuentro: 22, 23 y 24 de mayo de 2019, sede León, Guanajuato.
- Octavo Encuentro: 27 de agosto de 2021, Sede Silao, Guanajuato.

Debido a la contingencia sanitaria que vivimos, en el año 2020 no se llevó a cabo el evento, sin embargo, su octava edición se realizó por primera vez de manera híbrida teniendo como tema principal **“El Impacto COVID-19 y la reactivación del Turismo”**. A lo largo del evento, se presentan diversas actividades y conferencias con la finalidad compartir las prácticas que los diferentes observatorios turísticos o expertos en la materia han implementado para conocer el comportamiento del turismo con el COVID19, así como las estrategias de recuperación que se han realizado en los destinos turísticos.

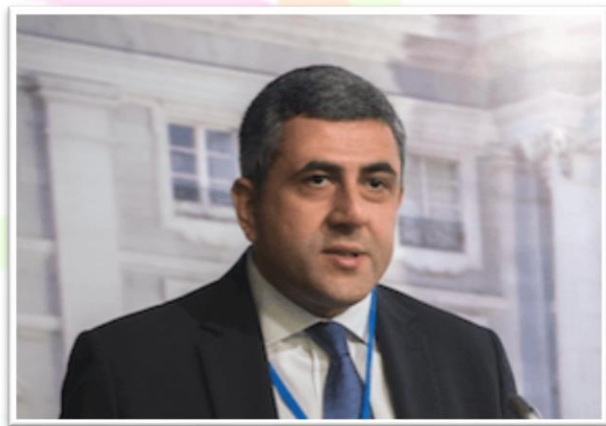
III. IMPACTO COVID-19

a) Impacto Internacional

La última edición del Barómetro OMT del Turismo Mundial muestra que el confinamiento casi total impuesto como respuesta a la pandemia **redujo en mayo el número de turistas internacionales en un 98% en comparación con 2019**, muestra también un descenso interanual del 56% en las llegadas de turistas entre enero y mayo, lo que representa **300 millones de turistas menos y 320.000 millones de dólares de los EE.UU.** perdidos en ingresos por turismo internacional: más del triple de los ingresos por turismo internacional perdidos en la crisis económica global de 2009.

Mensaje del Secretario General Zurab Pololikashvili

“Estos últimos datos dejan clara la importancia de reiniciar el turismo tan pronto como sea seguro hacerlo. La drástica caída del turismo internacional pone en riesgo el sustento de millones de personas, muchas de ellas en países en desarrollo. Los gobiernos de todas las regiones del mundo tienen una doble responsabilidad: priorizar la salud pública y proteger a la vez los empleos y las empresas. Es preciso además que mantengan el espíritu de cooperación y solidaridad que ha definido nuestra respuesta a este reto compartido y que eviten tomar decisiones unilaterales que puedan socavar la confianza que tanto trabajo nos ha costado restablecer”.



- Derivado de la caída del turismo, se pone en riesgo el sustento de millones de personas.
- La reactivación está en marcha, pero es baja la confianza.
- La mayor parte de los miembros del Grupo de Expertos en Turismo de la OMT espera que el turismo internacional se recupere en la segunda mitad de 2021 y les siguen quienes creen que se recuperará en la primera parte del año próximo.
- El grupo de expertos de todo el mundo señala una serie de riesgos como: Restricciones de viaje, Cierre de fronteras, Parálisis de los grandes mercados emisores como Estados Unidos y China, Rebote del virus y los riesgos de nuevos confinamientos, Inquietud por la falta de información fiable, Deterioro económico, Falta de confianza de los consumidores entre otros.

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT)
<https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>



b) Impacto Nacional

Particularmente el sector de hospedaje está en auge, compensando la continua debilidad en otros sectores.

La economía en general del país también ha vuelto a los niveles previos a la pandemia, los segmentos de vuelos y viajes en auto siguen sin alcanzarlos.

La actividad de los viajeros (intención de viaje y comportamiento de reserva de los residentes mexicanos), se movió a más del 80% de los niveles de junio de 2019.

Con el paso del tiempo, se ha ido incrementando de forma gradual la confianza de los viajeros sin embargo la forma de viajar a tenido ciertas modificaciones en lo relacionado a:

- Preferencia de viaje por carretera.
- Menor estadía.
- Grupos de viaje más reducidos.
- Hospedaje en casa de familiares y amigos.
- Preferencia por actividades al aire libre, etc.

Derivado de la contingencia sanitaria, otro de los segmentos que ha presentado modificaciones es el Turismo de Reuniones, ya que se han adoptado las modalidades virtuales e híbridas, sin embargo, aún existe una mayor preferencia por la modalidad presencial.

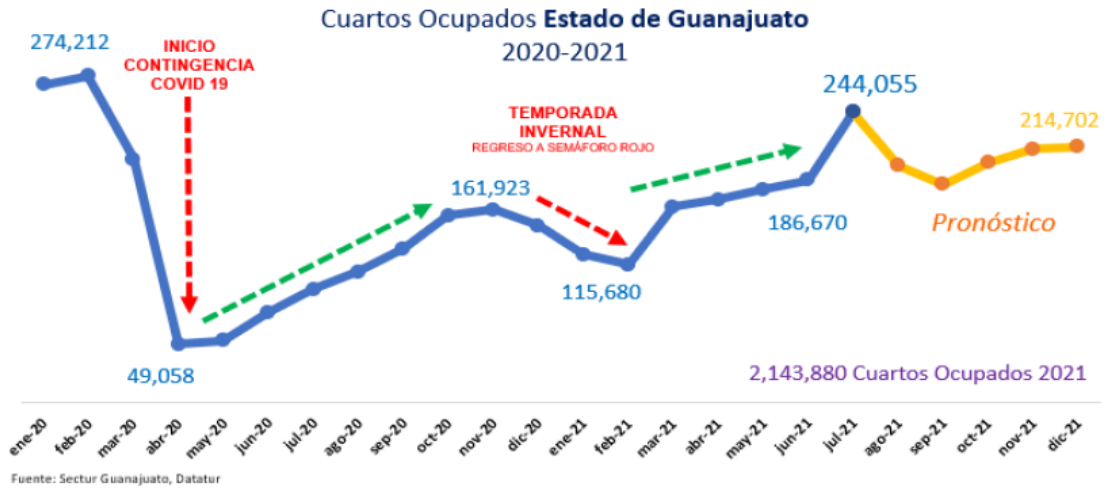
Se ha visto un mayor movimiento en las plataformas digitales en diferentes rubros como reservaciones, compras en línea, servicio de alimentos y bebidas, transportación, etc.

Hoy en día, la implementación de protocolos o medidas sanitarias es un factor importante para la toma de decisiones de los viajeros ya que se ha ido adoptando una nueva modalidad que brinde confort y seguridad para ellos.

c) Impacto Estatal (junio 2021)

Después de 16 meses del inicio de la pandemia en nuestro Estado, la recuperación se había mantenido en constante crecimiento, sin embargo, el semáforo epidemiológico detonó un nuevo decremento en el comportamiento de la actividad turística.

Manteniendo un comportamiento de crecimiento constante, sin tener un impacto en los semáforos epidemiológicos que restrinjan nuevamente la movilidad, se espera que el año 2021 registre más de 2 millones de cuartos ocupados.



IV. ACTIVIDADES DEL ENCUENTRO

Durante el evento se realizaron 11 actividades, entre ellas, un taller de proyecciones de la Actividad Turística, la firma de 2 convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato y los Estado de Querétaro y Zacatecas, la presentación de resultados del taller de proyección, 6 conferencias y 2 paneles de expertos, que propician la divulgación del conocimiento acerca de los impactos del COVID 19 y la reactivación del Turismo Sostenible considerando la Inteligencia Turística.

A continuación, se comparte un resumen de cada una de las conferencias y paneles realizados en el 8vo. Encuentro Nacional e Internacional de Observatorios Turísticos, así como el nombre de los expertos que participaron en cada una de ellas.

1. Panel “Viaja en Corto: La estrategia de reactivación turística del Centro Occidente y el éxito con el uso de la Información”.

Panelistas:

- **Secretario de Turismo del Estado de Guanajuato, Mtro. Juan José Álvarez Brunel.**
- **Secretario de Turismo del Estado de Zacatecas, Mtro. Eduardo Yarto Aponte.**
- **Representante del Estado de Jalisco, Lic. Lucía del Carmen Hernández Méndez.**

Nos compartieron la manera como se va recabando la información para los diferentes grupos de interés que necesitan los datos, además de la importancia de homologar los indicadores, compartir información de manera interdisciplinaria y la importancia de la gobernanza de estos datos.

2. Conferencia virtual “Contexto Nacional del Turismo en tiempos de pandemia y el Nuevo viajero mexicano”.

Conferencista: Mtro. Arik Staropolsky, Director General de STA Consultores.

El maestro Arik habló sobre temas de como México alcanzó los niveles de viajes previos a la pandemia, mencionó el movimiento aéreo en México, las llegadas de turistas internacionales a México, los indicadores hoteleros en México, además del impacto de la pandemia en el turismo y el empleo en México.

De igual manera habló sobre los cambios de hábitos de planeación de los viajes, tendencias del turista estadounidense, intereses y preocupaciones de los viajeros mexicanos. La llegada del COVID 19, aceleró algunas tendencias que ya se venían observando, entre ellas la sustentabilidad en los viajes, prácticas sustentables en la industria en México y las medidas aplicadas a la misma.



3. Panel “Nuevas tendencias de viaje Post COVID-19”

Panelistas:

- **Mtra. Gloria Magaly Cano de la Fuente, Directora General de Hospitalidad y Turismo del Municipio de León.**
- **Mtro. Manuel Fernández Canel, Director General de Púrpura Analytics**

En este panel, la Maestra Gloria nos habló sobre las tendencias de viaje Post COVID 19, el incremento de la confianza al viajar, la necesidad de implementar espacios abiertos, implementación de programas para “Vacacionar en la ciudad”, la importancia de atender de manera constante los protocolos sanitarios, el aumento de la conciencia del impacto en el medio ambiente y en el bienestar.

La tendencia de la demanda turística está experimentando nuevas formas de entender y vivir el turismo ha generado cambios en las tipologías de turismo y en la forma de experimentar el viaje. La aparición de un nuevo turista con preferencias por destinos menos masificados donde el valor se concentra más en la originalidad de la vivencia y por el respeto a los aspectos medioambiental y cultural, lo que nos deja el reto de innovar en todos los ámbitos del turismo.

Por su lado, el Maestro Manuel nos habló del estatus del turismo, la composición de ingresos por turismo, empleabilidad del total nacional, por sexo y el impacto del PIB debido a la disminución de la actividad turística causada por la pandemia.

Además de compartirnos el estudio de un Benchmark en LATAM y Caribe y algunas propuestas por OECD y BM:

- a) Trabajo, inclusión, protección al ingreso y (re) entrenamiento de trabajadores.
- b) Soporte a la supervivencia de negocios (énfasis en MIPyMEs) a lo largo de la cadena de valor.
- c) Facilitar la recuperación del sector en el corto plazo.
- d) Promoción de la sustentabilidad y resiliencia a mediano plazo
- e) Cooperación regional.

4. Conferencia “Sistema de inteligencia e innovación de mercados”.

Conferencista: Mtro. Benjamín Jiménez Hernández, Director Ejecutivo de Planeación Estratégica del Consejo de Promoción Turística de Quintana Roo.

Nos habló sobre las metas 2022 de incrementar las metas, elevar la estadía promedio del turista, incrementar la repetitividad de los turistas y su afluencia en el Caribe Mexicano. Mencionó el Modelo Estratégico de Destinos y Experiencias tomando en cuenta los aspectos:

- Reporte de tendencias.
- Insights del Caribe Mexicano
- Barómetro Turístico del Caribe Mexicano



- Barómetro de Turismo de Reuniones
- Barómetro de Turismo de Romance
- Estudio de Perfil del Turista del Caribe Mexicano

5. Conferencia “La felicidad de los viajes”.

Conferencista: Mtro. Luis Pineda Ramos, Especialista en Felicidad y Potenciador del Desempeño.

Los viajes ofrecen una oportunidad inmejorable, “Las personas consideran los viajes como un medio para mejorar su salud, su productividad y su felicidad, es decir, los viajes son una inversión para su bienestar”. Es muy importante tomar en cuenta que la salud no es solo la ausencia de la enfermedad sino alcanzar la plenitud física, mental y emocional, hoy en día, los médicos recomiendan el viaje como medicamento.

Mientras más conocemos sobre nosotros podemos evaluarnos y cambiar nuestro comportamiento de mejor manera y no solo eso, sino también podemos entender cómo nuestro comportamiento puede afectar a aquellos que nos rodean considerando que “La felicidad es un Conducto”.

Para ser felices es muy importante cultivar emociones positivas, aprender algo nuevo, conocernos mejor, conectar con personas de diferentes culturas y aprender a dar lo mejor de nosotros.

6. Conferencia “Gestión del conocimiento en los Observatorios Turísticos para su innovación”.

Conferencista: Dra. Mónica Isabel Mejía Rocha, Coordinadora de la Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos de la Universidad de Guanajuato.

La Dra. Mónica nos habló del conocimiento a la Gestión del Conocimiento, considerando un proceso lógico y sistemático para producir, transferir y aplicar en situaciones concreta una combinación de conocimientos y saberes. La Gestión del Conocimiento actúa como una fuente generadora de acciones de innovación, lo que posibilita la generación de acciones y decisiones orientadas a la sostenibilidad mediante la aplicación efectiva de conocimientos ante la situación de retos, metas y conflictos determinados.

El acceso a cada vez mayor a la información y el conocimiento por la sociedad, apoyada por la disponibilidad de las TIC's genera un apoyo para el desarrollo sostenible y para mejorar la vida de las personas y las sociedades.

7. Conferencia virtual “Uso de la tecnología para la generación de información en los Observatorios Turísticos”.

Conferencista: Mtro. Ariel Juárez Morales, Director General de Brain Analytics and Innovation.

La tendencia en el uso de Big Data a nivel internacional está marcando el camino para la generación de información considerando eventos y comportamientos en tiempo real. Tradicionalmente la información se genera a partir de encuestas y registros administrativos, sin embargo, Big Data está rompiendo paradigmas al respecto.

Es importante tener la capacidad de organizar, filtrar y gestionar la información que realmente se necesita para lograr los objetivos. De igual manera es necesario saber identificar las fuentes de información realmente relevantes para cada una de las necesidades y que garanticen la fidelidad de la información analizada ya que de ello depende la toma de decisiones.

Digitalizar los procesos de obtención de información de un modo automático mejora la eficiencia, reduce los errores y permite dedicar más tiempo al análisis de datos.

8. Conferencia virtual “Cómo se puede medir el cambio climático en el turismo”.

Conferencista: Mtro. Fabián Trejo Rojas, Asesor Técnico en Cambio Climático y Turismo Giz en el programa ADAPTUR.

El aumento de la temperatura es la evidencia más contundente de que el cambio climático está ocurriendo. El Mtro. Fabián compartió información acerca de ADAPTUR, la cual es una iniciativa para apoyar al sector Turismo a adaptarse al cambio climático.

Existe una guía para inversiones turísticas adaptadas al cambio climático:

- Dirigida a inversionistas, desarrolladores y asesores técnicos del sector turístico-inmobiliario.
- Incorpora el análisis del cambio climático y el diseño de soluciones de adaptación en una inversión turística inmobiliaria.
- Incluye un autodiagnóstico rápido para un proyecto de inversión y recomendaciones concretas en cada etapa de planeación.
- Indicadores y metas para la conservación de ecosistemas.

De igual manera existe retos:

- Seguir trabajando con la definición de los indicadores.
- Compartir las experiencias.
- La capacitación del trabajo del día a día.
- Transformar la vida de las personas a través del conocimiento y los números.
- Contar con una información fiable.



- Tener información cualitativa y cuantitativa y
- Saber cómo humanizar los datos.

Para finalizar, se llevó a cabo la relatoría del evento a cargo del **Mtro. Omar Trejoluna Puente**, Miembro de las comisiones del Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato y Profesor de la Universidad de Guanajuato.



V. RESULTADOS

En la primera edición híbrida del 8vo. Encuentro Nacional e Internacional de Observatorios Turísticos se contó con la participación virtual y presencial de 150 profesionales del Sector Turístico, investigadores, especializados en la medición y estudiantes provenientes de:

- 7 países: Argentina, Guatemala, Ecuador, Perú, Colombia, España y México.
- 20 Estados Mexicanos: Aguascalientes, Baja California Sur, Chiapas, Ciudad de México, Durango, Guerrero, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Morelos, Puebla, Oaxaca, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas.
- 25% tiene una edad entre 18 y 24 años.
- 19% tiene una edad entre 25 y 44 años.
- 30% tiene una edad entre 45 y 65 años y
- 26% prefirió no contestar.
- 33% pertenece al sector público
- 9% pertenece al sector privado
- 32% pertenece al sector educativo
- 26% pertenece al sector social

De acuerdo a la encuesta de satisfacción realizada a 69 de los participantes, la 8va. Edición del ENIOT recibió una calificación de **9.3**

En dicha encuesta se tomó en cuenta la experiencia en los siguientes rubros:

- Convocatoria.
- Programa.
- Cumplimiento del programa.
- Imagen y sede del evento.
- Ponencias, paneles y talleres.
- Apoyo, atención, logística y organización.
- Protocolos de higiene y sanidad.
- Conexión para los participantes virtuales.
- Información turística de la ciudad.

V. CONCLUSIONES

El sector turístico está experimentando nuevas formas de entender y vivir el turismo, esto ha generado cambios en las tipologías del turismo y la forma de experimentar el viaje. Es importante atender estos cambios con la finalidad de reactivar en turismo y recuperar la confianza de los viajeros, de igual manera se deben aceptar y adoptar las nuevas medidas y tendencias de viaje.

Para la mayoría de los establecimientos, será importante contar con espacios más abiertos como jardines y terrazas, respetar la sana distancia y mantener actualizados los protocolos sanitarios.

De igual manera es importante tomar en cuenta la sustentabilidad en la reactivación turística, promociones en las propias ciudades con la finalidad de reactivar la economía de cada uno de los estados y municipios, cambio en las políticas de reservación y cancelaciones de manera que sean más flexibles, la inclusión, implementación de herramientas tecnológicas, capacitación, etc.

*“El turismo es una industria de futuro que no teme a los cambios”
Michelle Bachelet.

¡GRACIAS!

**Queremos agradecer a cada uno de los involucrados en el
8vo. Encuentro Nacional e Internacional de Observatorios Turísticos
por su interés y participación.**

¡Nos vemos en el 2022!



Guanajuato
Vive Grandes Historias
Secretaría de Turismo



¡GRACIAS!
nos vemos en 2022

