

Novedades Un panorama local aún incierto

Mayo 2017

Por Nicolás Bursztyn



El turismo receptivo mostró una recuperación importante en el mes de marzo. Si bien no es suficiente para equilibrar una balanza que sigue en rojo debido a la gran cantidad de turismo emisor, es alentador el incremento en la llegada de turistas internacionales. A su vez nos obliga a reflexionar y buscar soluciones sobre lo que viene sucediendo con la demanda local, ya que cada vez son más los que eligen destinos del exterior, y es sabido que el turismo interno es fundamental para el sector hotelero.

Por otro lado, la situación política y social de Brasil vuelve a traer incertidumbre sobre cómo se comportará dicho mercado en el corto plazo. La suba del dólar de los últimos días nos volvió un poco más competitivos en términos cambiarios, sin embargo la inflación no frena y los costos locales siguen aumentando e impactando en la rentabilidad y en el consumo. El panorama para el resto del año sigue sin definiciones claras.

1. Novedades que preocupan e ilusionan

- **Sigue en negativo la balanza turística**

Los números del primer trimestre acentúan en un 30% el desbalance entre el turismo emisor y el receptor. Si bien marzo mostró valores positivos para el receptor, el aumento sostenido de argentinos que viajan al exterior hace que los números globales sigan preocupando. Por otro lado, en términos de gasto, los pasajeros que salieron por Ezeiza o Aeroparque, gastaron el doble de los que ingresaron por esta misma vía. Este dato se consolida aún con al **aumento del 13% del gasto de extranjeros durante el primer trimestre de 2017 en comparación con el mismo período del año anterior**. Si bien para los datos de marzo se veía una recuperación del turismo brasileño, los acontecimientos y denuncias de corrupción en el mes de mayo hacen que estos números se vean amenazados. Cuando uno mira los países de procedencia sólo los países limítrofes han mantenido un aumento en la cantidad de visitantes; el resto del mundo también se encuentra en un momento de incertidumbre en términos de viajes internacionales.

- **¿Qué pasa en Brasil y cómo nos afecta?**

La incertidumbre sobre la crisis política en Brasil parece no tener fin. De acuerdo con un estudio de la Fundación Ideal, existen tres vías posibles de contagio a la Argentina, que dejarían a varios sectores locales expuestos a la tormenta del país



vecino: un enfriamiento o caída de la actividad, una caída de los mercados y una devaluación fuerte del real. Sobre la situación cambiaria, particularmente, el informe señala que es la más preocupante en el corto plazo porque "impacta de modo

nocivo sobre el tejido productivo de las economías regionales y sobre el empleo, ya que el deterioro cambiario no es nivelado por otras políticas que promuevan una

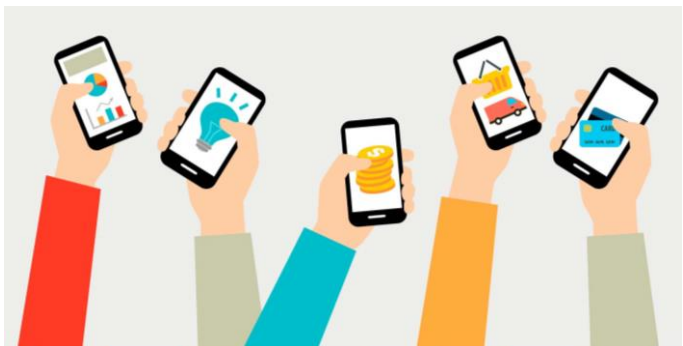
'compensación competitiva". "Esta situación fomenta desestímulos a las exportaciones; fuertes desventajas en los sectores que compiten con productos importados; menores inversiones; caídas en la productividad y generación de valor; y pérdida de empleo y salario", señala el informe, y proyecta que la única solución que enfrentaría la Argentina si el real sigue perdiendo valor es devaluar también el peso para recuperar algo de competitividad.

2. Tendencias

- **Qué tecnologías marcarán el futuro de los hoteles**

Una encuesta realizada por la empresa de asesoría SiteMinder señala cuáles son las tecnologías que los hoteleros consideran que marcarán el futuro en sus establecimientos. La compañía les ha pedido, tanto a independientes como a cadenas, que enumeraran las prioridades, retos y cuestiones de mayor a menor importancia, en su opinión, en este caso sobre el futuro tecnológico en los hoteles.

SiteMinder les ha preguntado concretamente qué tecnologías serán las que dominen el panorama hotelero en 10 años. Los hoteleros de todo el mundo de cualquier tamaño y condición han coincidido en señalar que **serán las aplicaciones móviles**, señaladas por un



75% de los encuestados; mientras sólo el 35% piensa que los robots y la inteligencia artificial sean algo habitual en el sector dentro de una década.

Además de pedir a los encuestados que establecieran sus prioridades, también les ofrecieron la posibilidad de expresar sus comentarios sobre los avances tecnológicos dentro de diez años y éstos son algunos de los que ha seleccionado SiteMinder:

-“No creo que sepamos cuál será el próximo acelerador de nuestro sector ni creo que ya esté inventado”. Juan Carlos Iglesias, de Grup Iglesias, durante su intervención en Barcelona Tourism Summit, no era de la misma opinión:

“exactamente no sé hacia dónde vamos, pero la próxima irrupción en el sector ya está creada”, según publicó HOSTELTUR noticias de turismo en ‘Startups en busca de mejorar la experiencia del cliente’.

- “Más allá de las nuevas tecnologías, el negocio hotelero siempre será un servicio persona a persona”.

- “La gente tendrá acceso a algoritmos mucho mejores para agilizar su búsqueda de la experiencia de cliente perfecta que busca. Esto debería relacionarse con otros lugares locales de interés para el hotel y ofrecer al huésped mucha más información de la que actualmente recibe”.

En este sentido desde SiteMinder destacan que muchos de los encuestados **han hecho referencia en sus comentarios a la interacción humana en el sector hotelero.** Aunque muchos de ellos se centran en la tecnología, muchos más se



referían a la experiencia del cliente haciendo énfasis en el desafío global para los hoteleros al tratarse de un negocio de people-first.

Así, uno de los encuestados ha afirmado que “la base de esta industria es la hospitalidad y sólo los humanos pueden ofrecerla, no los robots. Nada puede rellenar ese espacio. Trabajadores y gestores han de estar siempre en ese espacio y trabajar con los mejores equipos y sistemas”.

Lo cierto es que últimamente se está hablando mucho de la revalorización del factor humano en un mundo cada vez más tecnológico, como ha recogido este diario en: ‘Cinco tendencias punteras en management para 2017’, ‘Inteligencia artificial para mejorar la rentabilidad de las empresas’, ‘Innovación: ¿De qué se está hablando en Europa?’ y ‘El éxito del turismo español, freno a la innovación’.

Económico



Sin embargo, otro de los hoteleros encuestados por SiteMinder mira al futuro con optimismo y apunta que la tecnología que viene nos traerá “cosas que ni siquiera podemos ahora imaginarnos”.