

Panorama de la Competitividad Turística de Costa Rica

Overview of Costa Rica's tourist competitiveness

Leonardo Suárez-Matarrita

Universidad Técnica Nacional y Universidad de Costa Rica; Alajuela, Costa Rica.

lsuarezm@utn.ac.cr

<https://orcid.org/0000-0002-6835-8362>

Carmen Luisa Vásquez-Stanescu

Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre, Caracas, Venezuela.

cvasquez@unexpo.edu.ve

<https://orcid.org/0000-0002-0657-3470>

Rodrigo Ramírez-Pisco

Universidad de Barcelona y Universitat Politècnica de Catalunya; Barcelona, España.

rramirez@unibarcelona.com

<https://orcid.org/0000-0001-8648-3805>

Referencia/ reference:

Suárez-Matarrita, L., Vásquez-Stanescu, C. y Ramírez-Pisco, R. (2020). Panorama de la Competitividad Turística de Costa Rica. *Yulök Revista de Innovación Académica*, 4(2).44-57 <https://doi.org/10.47633/yulk.v4i2.315>

Recibido: 29 de octubre del 2020

Aceptado: 1 de diciembre del 2020

Resumen

La evaluación de la competitividad de la industria turística de un destino o país inicia con el análisis de los indicadores y métricas que se han desarrollado para este fin. La característica de prestación de servicio hace que los indicadores sean de carácter cuantitativo y cualitativo, lo que vuelve más compleja su valoración. Se utilizan dos metodologías para el análisis de las métricas. El Índice de Competitividad de Viajes y Turismo, que permite el análisis y posicionamiento global entre países, para que sirva de comparación a los diferentes agentes económicos que realizan inversiones en el sector. Adicionalmente, en Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo recaba los indicadores de esta actividad, por medio de la metodología de aplicación de encuestas y los resultados no se presentan como un índice, sino como cifras y estadísticas observables. Este país es uno de los principales destinos turísticos del mundo, por reunir los componentes para satisfacer las expectativas de los viajeros que lo visitan cada año. Gracias a la diversidad de flora, fauna y belleza escénica, el país se ha posicionado entre los mejores 50 puestos a nivel mundial, según su competitividad desde el año 2007. El presente trabajo muestra el panorama de los indicadores de la actividad turística del país en función de ambas metodologías, indicadores y métricas, según el comportamiento de la tendencia en el tiempo y las ventajas competitivas. Ambas metodologías permiten valorar el crecimiento de la industria de viajes y turismo y los beneficios para el desarrollo sostenible del país.

Palabras clave: Competitividad Turística, Costa Rica, Índice de Competitividad de Viajes y Turismo, Industria de Viajes y Turismo.

Abstract

The evaluation of the competitiveness of the tourist industry of a destination or country begins with the analysis of the indicators and metrics that have been developed for this purpose. The service delivery characteristic makes the indicators quantitative and qualitative, making their assessment more complex. Two methodologies are used to measure the metrics. The Travel and Tourism Competitiveness Index, which allows the analysis and global positioning between countries, to serve as a comparison to the different economic agents that make investments in the sector. Additionally, in Costa Rica, the Costa Rican Tourism Institute collects the indicators of this activity, through the methodology of applying surveys, and the results are not presented as an index, but as observable figures and statistics. This country is one of the main tourist destinations in the world, for bringing together the components to meet the expectations of the travelers who visit each year. Thanks to the diversity of flora, fauna and scenic beauty, the country has positioned itself among the best 50 places worldwide, according to its competitiveness since 2007. This work shows the panorama of the indicators of the country's tourist activity in function of both methodologies, indicators, and metrics, according to the behavior of the trend over time and competitive advantages. Both methodologies allow us to assess the growth of the travel and tourism industry and the benefits for the sustainable development of the country.

Keywords: Tourist Competitiveness, Costa Rica, Travel and Tourism Competitiveness Index, Travel and Tourism Industry.

Introducción

La globalización debe ser evaluada en términos de competitividad, ya que juega un papel indispensable en la medición del crecimiento y desarrollo económico, tema primordial para los países (Castro-González, Peña-Vinces, Ruíz-Torres, y Sosa, 2014). Desde el año 1989, el *World Competitiveness Center* (IMD, por sus siglas en inglés) y desde el año 1995 el *World Economic Forum* (WEF, por sus siglas en inglés) publican reportes anuales de competitividad, los cuales se utilizan por los distintos agentes económicos para valorar la capacidad de producción de bienes y servicios que competirán en el mundo, y que han recibido críticas por considerar no solo variables cuantitativas, sino también cualitativas (Castro-González, Vázquez-Guzmán y Vega, 2015; Castro-González, Peña-Vinces, Ruíz-Torres y Sosa, 2014).

En el marco de la competitividad, la industria de *Travel & Tourism* (T&T, por sus siglas en inglés) ha dinamizado la economía mundial, a pesar de los constantes cambios a los que se ve sometida por las nuevas exigencias de los turistas, operadores, empresas de transporte, inversores, agentes económicos, entre otros (Romero y Terán, 2017), convirtiéndose en el tercer sector generador de riquezas y de Producto Interno Bruto (PIB) a nivel global.

Según el último informe del *The World Travel & Tourism Council* (WTTC, por sus siglas en inglés) (WEF, 2019), para el año 2018 la industria T&T movilizó 1.267.748,2 miles de turistas y produjo 2.651.635,50 millones de dólares de PIB y 114.579,5 miles de empleos directos. El impacto en el PIB de las regiones para este año se encuentra entre el 2,8 % al 3,9 %.

Cuando se evalúa el crecimiento económico que tiene la industria T&T a nivel mundial, es indispensable valorar la competitividad entre países y destinos turísticos, entendida como la capacidad de un destino para crear e integrar productos y servicios con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto a sus competidores (Serrano-Amado, Montoya-Restrepo y Cazáres, 2018). La competitividad es el resultado de la combinación de los recursos y el entorno; y su sostenibilidad está relacionada con la capacidad de protegerlos y preservarlos (Bravo, 2004), para lo cual es esencial la constante autoevaluación para la mejora de los índices comparativos (Alonso, 2010).

Similar a lo que sucede con otros tipos de servicios, la evaluación de la actividad depende del grado de satisfacción de los turistas, relacionado con sus expectativas (Vásquez y Torres-Samuel, 2015), y que influyen en su elección del destino, el consumo de productos y, finalmente, la decisión para regresar (González, Quiróz y Espinoza, 2010). La brecha entre la expectativa y la percepción de lo que se recibe es lo que se define, desde el punto de vista del servicio, como satisfacción del cliente que se mide con indicadores cuantitativos y cualitativos (Vásquez y Torres-Samuel, 2015).

En este marco, la dificultad de la medición de los aspectos cualitativos obstaculiza la valoración del impacto en el crecimiento económico y la competitividad. Se han publicado diversos modelos de valoración, donde se resaltan de manera global el propuesto por el WTTC, en conjunto con el WEF. Desde el año 2007, los reportes de (WTTC, por sus siglas en inglés) utilizan indicadores cualitativos y cuantitativos, que establecen el posicionamiento de los países en función de su competitividad turística.

Estos resultados han permitido realizar estudios de comparación de diferentes destinos turísticos, con el fin de proponer alternativas para que la medición de la competitividad sirva en la búsqueda de mejoras en los mercados de cada país. Por ejemplo: España (Bravo, 2004; Benítez, 2016; Olcina y Vera-Rebollo, 2016), Brasil (Chim-Miki, Batista-Canino y Medina-Brito, 2016), Colombia (Serrano-Amado, Montoya-Restrepo y Cazáres, 2018), Portugal (Serenó, 2019), entre otros. Además de la comparación regional y entre países como Puerto Rico, Costa Rica y Singapur (Castro-González, Peña-Vinces, Ruíz-Torres y Sosa, 2014), 15 países europeos (Dragos, 2014), Ecuador, Colombia y Perú (Castro-González, Vázquez-Guzmán y Vega, 2015), entre otros.

Adicional al WTTC, que es de escala mundial, los países han desarrollado sus propios indicadores que les permiten visualizar el comportamiento de la industria T&T y sus aportes al desarrollo económico de la nación. Entre estos, el Ministerio de Turismo (MinTur) de Brasil, realiza el posicionamiento de las diferentes ciudades y principales destinos de este país (Chim-Miki, Batista-Canino y Medina-Brito, 2016). El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCTI) de Colombia (Serenó, 2019) e Instituto Costarricense de Turismo (ICT) de Costa Rica (Mollia-Morrillo, 2018) recaban el monitoreo y registro de los principales indicadores de la industria de sus países.

El objetivo de este artículo es evaluar el panorama de la competitividad turística en Costa Rica, en función de las metodologías propuestas por el WTTC e ICT, para la determinación del comportamiento de las ventajas competitivas.

Este informe se encuentra dividido en siete secciones dedicadas a la introducción; metodología; la descripción del turismo en Costa Rica; el índice de competitividad de viajes y turismo recabado por el WTTC; las estadísticas del ICT; la sección dedicada a los efectos del COVID-19 durante los primeros meses del año 2020 y, finalmente, las conclusiones.

Metodología

La competitividad del sector turístico se analiza a través de indicadores complejos, para comparar los destinos de manera relativa (Benítez, 2016) y medir la satisfacción del turista, entendida como la brecha entre el servicio recibido y el cumplimiento de sus expectativas (Bravo, 2004; Vásquez y Torres-Samuel, 2015). Entre las metodologías para monitorear esta competitividad turística global se tiene la de WTTC del WEF y entre las de país, la utilizada por el ICT de Costa Rica. Los instrumentos utilizados presentan características particulares, ya que buscan la disminución de la brecha entre los modelos teóricos y la realidad.

El WTTC tiene como alcance medir la competitividad y compararla entre los países del mundo para posicionarlos. Se basa en un indicador compuesto, integrado por cuatro (4) subíndices, 14 pilares y 90 indicadores de naturaleza cuantitativa y cualitativa, según la publicación del último informe (WEF, 2019).

Por otro lado, la metodología del ICT busca la atracción y asesoría de inversionistas, el desarrollo de sistemas de calidad, competitividad del mercado de manera integral, la atención al turista, la generación de información para la toma de decisiones y reforzamiento de procesos para el mejoramiento de la gestión, entre otros (ICT, 2020). A diferencia del WTTC, no estima un indicador compuesto, sino que realiza análisis de las métricas en función de cuatro (4) grupos de indicadores: el tránsito de turistas, encuestas de satisfacción, cifras turísticas y económicas.

En ambas metodologías resaltan indicadores comunes, como el flujo de turistas extranjeros al país de destino. Sin embargo, hay otros de naturaleza cualitativa y cuantitativa que se estiman con metodologías diferentes, a pesar

de que tienen el mismo fin: medir el cumplimiento de los objetivos propuestos en la industria T&T y el desarrollo país (ICT, 2020).

El presente trabajo evalúa los indicadores de la actividad turística del país en función de ambas metodologías, para así determinar la tendencia en el tiempo y analizar sus ventajas competitivas. Para el WTTC se utilizaron los reportes publicados desde el 2008 al 2019. Para el ICT los datos estadísticos públicos en sus páginas oficiales.

Turismo en Costa Rica

Según Benítez (2016), posterior a la Segunda Guerra Mundial, la actividad turística en el mundo se incrementa por las mejoras en los sistemas y medios de transporte, los beneficios contractuales que implica el disfrute de vacaciones laborales, el incremento de los niveles de calidad de vida y la educación, que estimulan el interés por conocer nuevos lugares y culturas extranjeras. Adicionalmente, en Latinoamérica se incluyen otros factores como el desarrollo de sus sociedades con la inyección de capitales extranjeros para la generación de empleos, impulsando así el turismo en la región a partir de los años 60.

La industria T&T en Latinoamérica inicia en las zonas costeras de clima cálido, ya que los turistas provenían de climas fríos, en grupos familiares (Raymond, 2004). Las instalaciones que imperaron eran grandes hoteles verticales frente a las playas, que contaban con todas las comodidades y los servicios dentro del mismo espacio (Bringas y Ojeda, 2000), impactando en la belleza escénica en tiempo relativamente cortos (Aguilar, Palafox y Anaya, 2014).

La concientización de la preservación de los recursos naturales y la búsqueda de alternativas diferentes de recreación más simple y amigables con el ambiente traen consigo lo que se conoce como el turismo natural (Dias, 2008). En la última década, se promueven nuevas formas de hacer turismo motivados por las nuevas circunstancias del entorno entre ellos los cambios de hábitos de los turistas, la irrupción de las compañías de bajo coste, avances tecnológicos como el uso de plataformas para reservas, el interés por los patrimonios culturales y ecológicos de la región (Mendero, 2018), dando una nueva visión a la organización turística (Romero y Terán, 2017).

Desde los años 80, Costa Rica impulsa la actividad turística de manera más robusta como fuente alternativa de ingreso. Por lo que son varias las razones que contribu-

yen a ese desarrollo, entre estas: la posición geográfica en el istmo de América, un país pacífico, sin ejército y con estabilidad política, la biodiversidad forestal y animal que representa más del 6 % de la biodiversidad a nivel mundial y la conservación de más del 27 % de su territorio bajo el Sistema de Áreas Protegidas (PNUD, 2018). Adicionalmente, ha impulsado en torno a sus áreas protegidas el ecoturismo, como otras actividades no extractivas, y que permiten la conservación de las áreas en mayor grado a la comunidad local, mitigar los efectos negativos al ambiente, mantener el turismo de baja escala y promover la investigación que le permita respaldar la sustentabilidad de su desarrollo (Pauchard, 2000).

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018), Costa Rica ocupa el primer lugar con la visitación de turistas internacionales en América Central, con 2,10 millones en el año 2015; 2,93 millones en el año 2016 y 2,96 millones en el año 2017, respectivamente. El incremento interanual de este período es un crecimiento del 1,2 % y un ingreso de 3.876 millones de dólares para este último año. Según el último informe WTTR (WEF, 2019), el país se encuentra en el puesto 41 en el *Global Ranking*, según los factores de escenarios favorables de entorno, condiciones adecuadas en las políticas de viajes y turismo, infraestructura y recursos naturales y culturales. Actualmente, al sector turismo es la segunda fuente de ingresos del país.

Índice de competitividad de viajes y turismo

El WTTC es una organización privada, sin fines de lucro, que agrupa a las empresas turísticas transnacionales más grandes del mundo y que busca concientizar a la población sobre la importancia de este sector en la generación de riqueza, empleo y el desarrollo sostenible de las na-

ciones, contando con estadísticas e información de 185 países (WTTC, 2020).

En el año 2001 inicia el monitoreo de la competitividad (MC) con el objetivo de valorar el grado en que un país ofrece un entorno competitivo para el desarrollo de la industria T&T y que sirva para la toma de decisiones en cuanto a inversión o desarrollo de negocios (Benítez, 2016). A partir del año 2004 se incorporan en esta medición la WEF y otras organizaciones, que permitieron el uso de un mayor número de datos para este análisis.

Con este propósito se construye *The Travel & Tourism Competitiveness Index* (TTCI, por sus siglas en inglés), el cual es un índice compuesto que se estima con base en indicadores cuantitativos y cualitativos, y que se publica por primera vez en el año 2007 en *The Travel & Tourism Competitiveness Report* (TTCR, por sus siglas en inglés).

El TTCI ha evolucionado de una estimación con tres (3) subíndices, 13 pilares y 70 indicadores, en el año 2007, a cuatro (4) subíndices, 14 pilares y 90 indicadores (cuantitativos y cualitativos) para el año 2019 (WEF, 2019). Donde los indicadores cuantitativos provienen de fuentes de información públicas y los cualitativos de la “Encuesta de Opinión de Expertos del WEF”, que se realiza entre los consejeros delegados y líderes de las empresas que toman decisiones de inversión en sus respectivas economías.

Una de las mayores críticas al TTCI es el uso de indicadores de carácter cualitativo (*soft data*) sobre los cuantitativos (*hard data*), a pesar de la naturaleza de la prestación del servicio de la industria T&T en función de las expectativas de los turistas, que debe ser valorado de esta manera aproximada (Castro-González, Vázquez-Guzmán y

Tabla 1. Cantidad de países y posicionamiento según el TTCI de Costa Rica publicados en los TTCR

Informe	Cantidad de países posicionados	Posicionamiento de Costa Rica	TTCI Costa Rica
2007	124	41	4,60
2008	130	44	4,35
2009	133	42	4,42
2011	139	44	4,43
2013	140	47	4,44
2015	141	42	4,10
2017	136	38	4,22
2019	140	41	4,30

Fuente: elaboración propia con base en *The Travel & Tourism Competitiveness Index*.

Vega, 2015; Castro-González, Peña-Vinces, Ruíz-Torres y Sosa, 2014). Sin embargo, para las tres (3) últimas ediciones del TTCR el peso de los indicadores cuantitativos es del 65,9 %, con respecto a los cualitativos.

Los indicadores se normalizan para la escala del uno (1) al siete (7), considerando si su relación es directa o inversa a la función de competitividad. Los indicadores, pilares y subíndice tienen el mismo peso porcentual para estimar el TTCI. Además, este sirve para realizar un posicionamiento de los países en función de la actividad turística del período anterior al TTCR. La tabla 1 muestra la cantidad de países incluidos en los TTCR y el posicio-

namiento en función del TTCI obtenido por Costa Rica en cada informe.

En la tabla 1 se puede observar que Costa Rica se ha mantenido en el segundo cuartil de países posicionados en el mundo y entre los tres (3) primeros puestos en Latinoamérica para la última edición. Aunque durante los distintos TTCR la metodología de estimación ha variado, su TTCI se ha mantenido por encima del 4,10. Las figuras 1 y 2 muestran, de manera separada, los diagramas con los puntajes individuales por pilares, para los períodos 2008-2013 y 2015-2017, respectivamente.

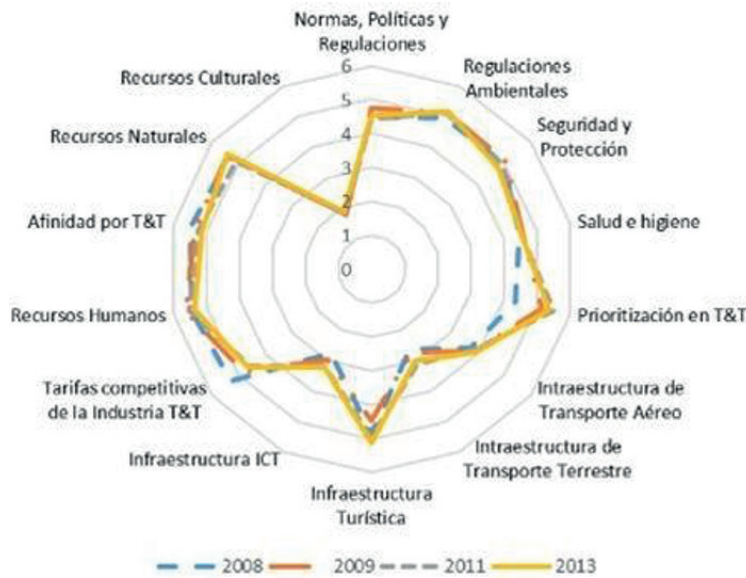


Figura 1. Pilares del TTCI de Costa Rica del período 2008 al 2013. **Fuente:** elaboración propia con base en *The Travel & Tourism Competitiveness Index*.



Figura 2. Pilares del TTCI de Costa Rica del período 2015 al 2019. **Fuente:** elaboración propia con base en *The Travel & Tourism Competitiveness Index*.

Estadísticas del Instituto Costarricense de Turismo

El Instituto Costarricense de Turismo (ICT) se crea en el año 1955, con la promulgación de la Ley 1917, con el propósito de lograr la participación estatal en el desarrollo de la actividad turística del país; busca la atracción de inversionistas, el desarrollo de sistemas de calidad y competitividad, el desarrollo del mercadeo de manera integral, la atención al turista, la generación de información para la toma de decisiones, reforzamiento de procesos para el mejoramiento de la gestión (contraloría de servicios, ingresos, análisis administrativo), y promueve el uso sostenible de los elementos del espacio y el patrimonio turístico mediante la planificación, la generación y transferencia de conocimiento y el desarrollo de capacidades locales para su integración en los productos turísticos que contribuyan al posicionamiento del destino, entre otros (ICT, 2020).

La información que administra sobre la actividad turística del país se agrupa en cuatro (4) grandes aspectos:

1. Las llegadas internacionales de residentes y no residentes por las vías aéreas, terrestres y marítimas y fluviales.
2. Encuestas realizadas para estimar variables relacionadas con: el perfil del turista por vía de ingreso para los no residentes y residentes, cruceristas y tu-

rismo interno.

3. Las cifras turísticas recopiladas por el ICT y otras instituciones por medio de encuestas y registros administrativos.
4. Las cifras o variables económicas que inciden en el desempeño del mercado turístico, con datos corresponden a la coyuntura nacional e internacional.

Las llegadas internacionales al país se realizan por las siguientes vías:

1. Aéreas, por los aeropuertos internacionales Juan Santamaría (SJO) ubicado en la capital, y Daniel Oduber Quirós (LIR) en la zona turística de Guanacaste.
2. Terrestre, por las fronteras Peñas Blancas (frontera al norte con Nicaragua) y Paso Canoas (frontera al sur con Panamá)
3. Marítimas y fluviales, en cruceros por los mares del Caribe y el Pacífico.

Las figuras 3 y 4 muestran el número de llegadas internacionales por región y vía, y la figura 5 muestra las llegadas para el período 1999-2019 (20 años), donde se puede observar, hasta este último año, una correlación casi perfecta, que permitirá con un modelo de regresión lineal proyectar las próximas visitas, si no se hubieran interrumpido por el efecto global del COVID-19.

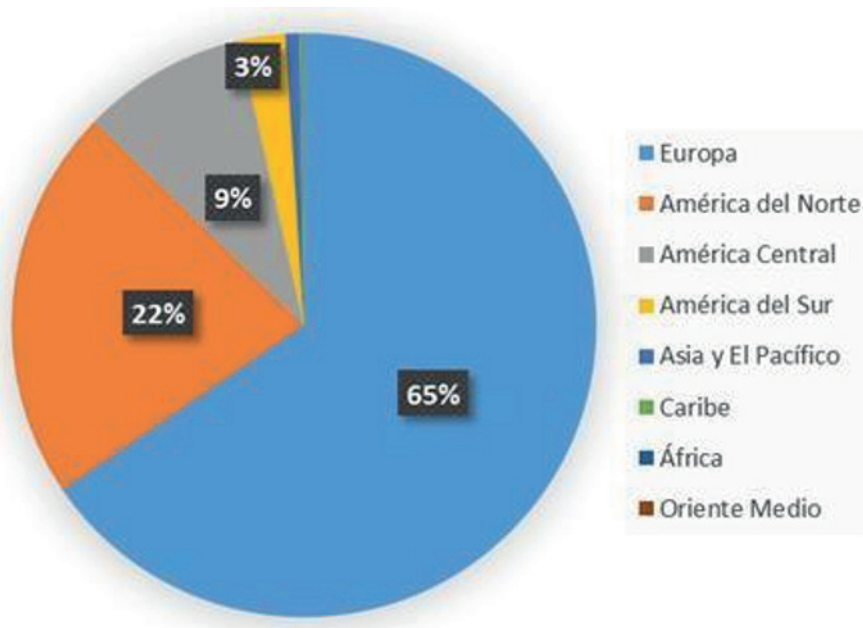


Figura 3. Llegadas internacionales según la región. **Fuente:** elaboración propia.

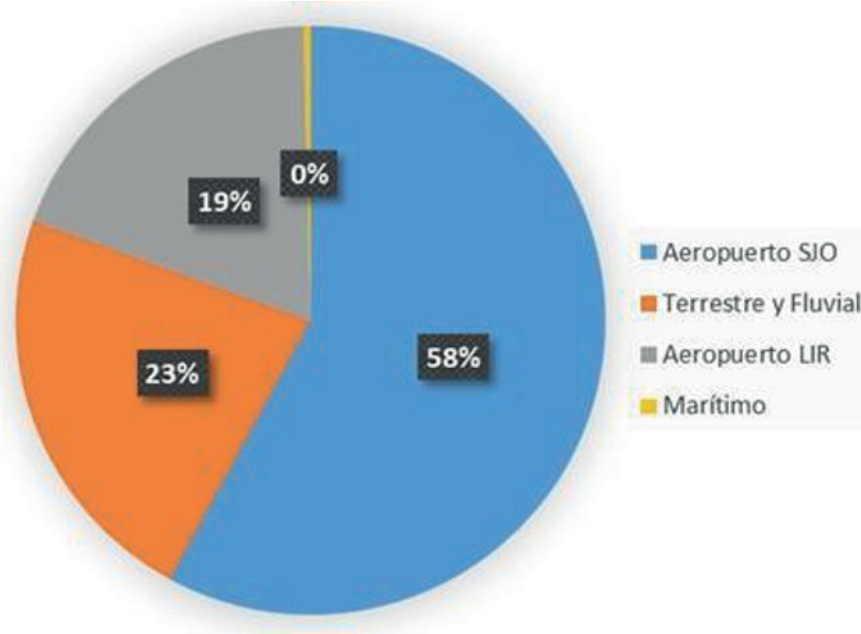


Figura 4. Llegadas internacionales por vía. **Fuente:** elaboración propia.

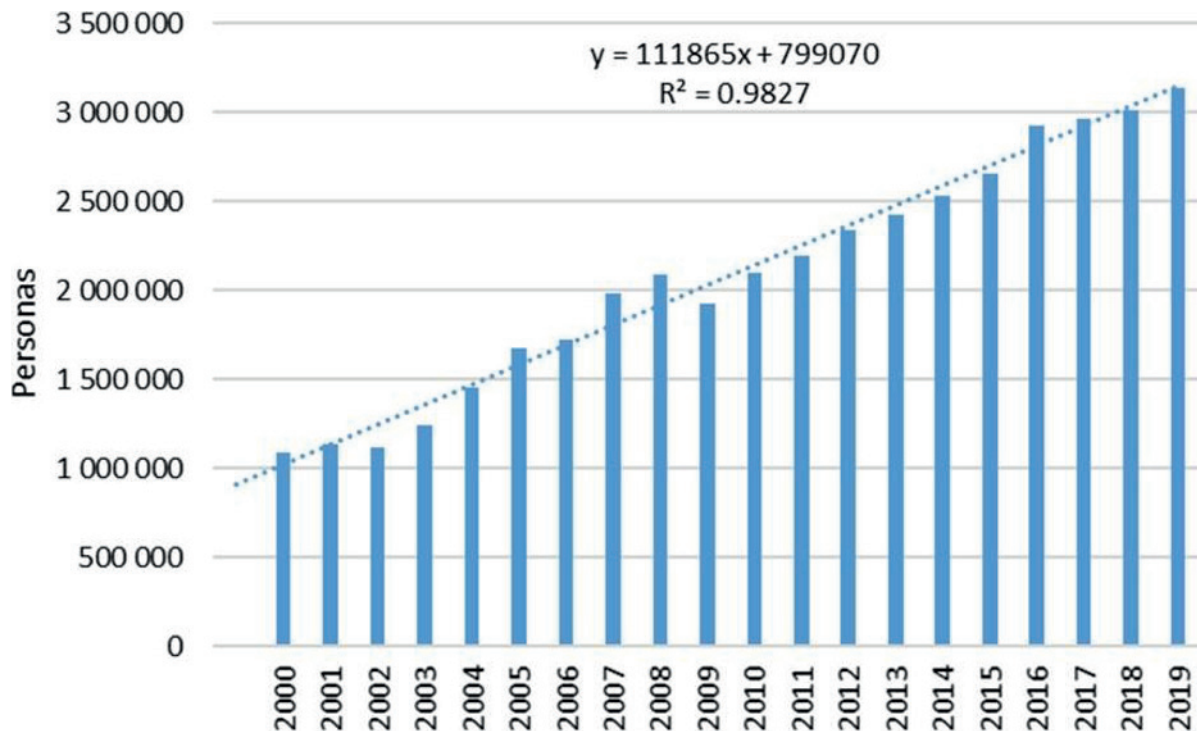


Figura 5. Número de arribo de turistas a Costa Rica para el periodo 1999-2019. **Fuente:** elaboración propia.

El ICT aplica encuestas para conocer las preferencias de los turistas residentes o no residentes del país. A manera de ejemplo, para los datos del 2017, las figuras 6, 7 y 8 muestran los resultados de las encuestas según la región

de procedencia, en el caso de los cruceristas y el porcentaje de no residentes del país que ingresan por motivos de vacaciones, visita a familias, estudios, atención médica, entre otros que ingresan por vía aérea y terrestre.

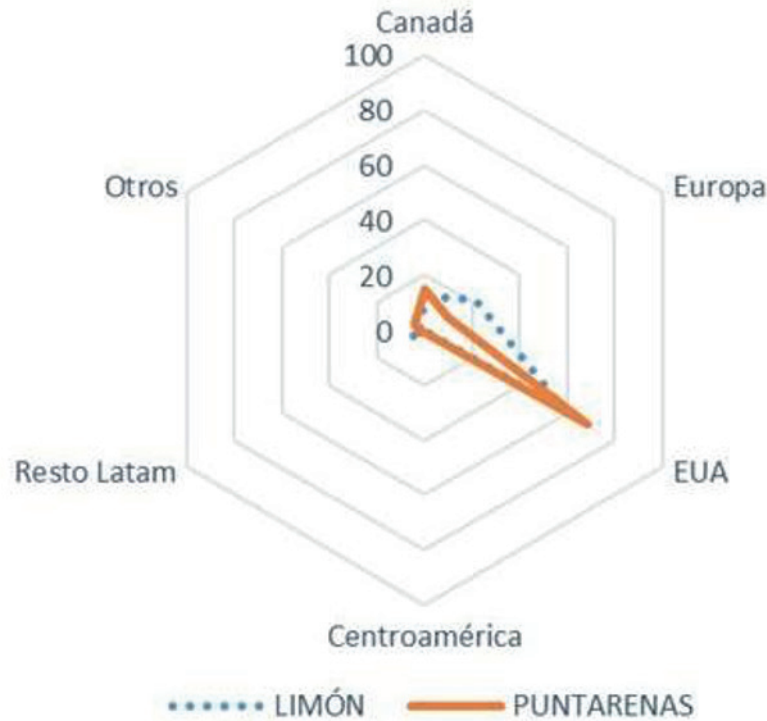


Figura 6. Lugar de procedencia de los no residentes que ingresan por crucero. **Fuente:** elaboración propia.

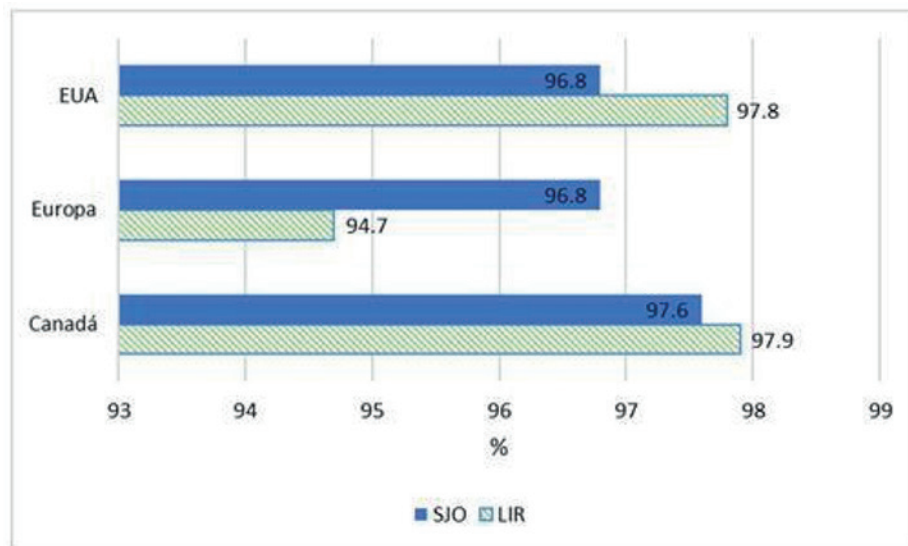


Figura 7. Porcentaje de no residentes que ingresan al país por motivos personales vía aérea. **Fuente:** elaboración propia.

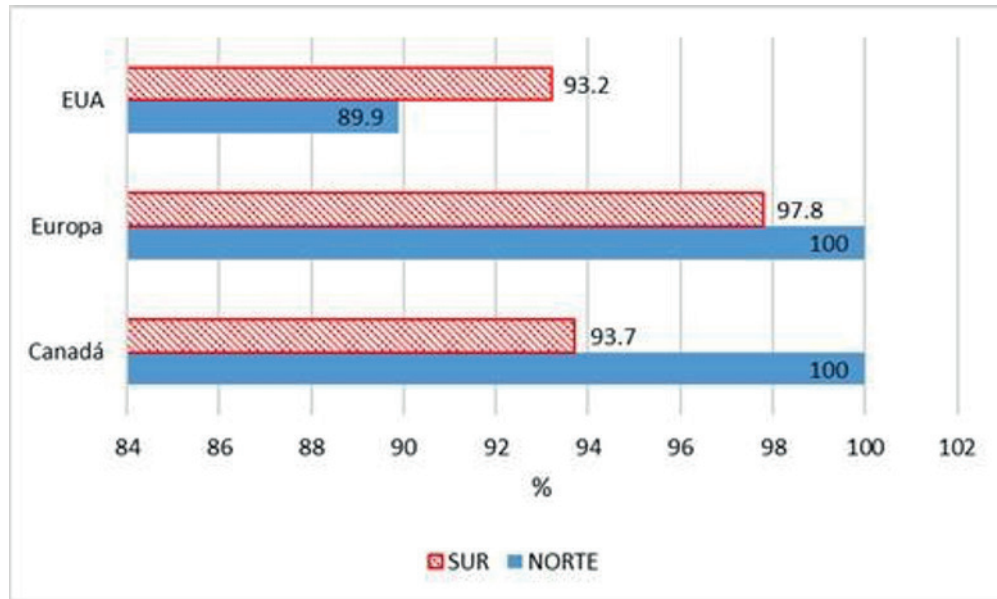


Figura 8. Porcentaje de no residentes que ingresan al país por motivos personales vía terrestre. **Fuente:** elaboración propia.

Las cifras turísticas se obtienen de tres (3) bases de fuentes de información: encuestas realizadas por el ICT; opiniones y menciones analizadas por el Global Review Index™ (GRI, por sus siglas en inglés) y por fuentes oficiales del país, las cuales permiten el análisis y monitoreo certero de la actividad turística.

Las cifras están agrupadas en gastos y estadía media, actividades realizadas, centros de desarrollo, índice de progreso social (IPS), visitas a las áreas silvestres protegidas (SINAC), empleos, motivos de viaje, pisos de demanda, ofertas de hospedaje, indicadores de actividad hotelera, reputación y cruceros.

Según las fuentes anteriores destacan los siguientes resultados:

1. Los datos de empleabilidad en el sector T&T, según el:
 - a. Banco Central de Costa Rica y las Cuentas Satélites de Turismo reportan para el periodo 2012 al 2016, que el porcentaje de empleo relacionado con el turismo se encuentra por encima del 13 %.
 - b. El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y la Encuesta Continua de Empleo (ECE) indican que las actividades turísticas relacionadas con el alojamiento, provisión de alimentos y bebidas, servicios de agencias de viajes y de actividades culturales, deportivas y recreativas, para el año 2018 reportan 156.526 empleos directos y 469.576 empleos indirectos, esto significa 20 % de la fuerza laboral.

2. La Dirección Actuarial y Económica de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), para el año 2018, reporta un total de 1.774.838 asegurados, de los cuales 69.563 (3,9 %) laboran en hoteles y restaurantes.

3. En el período del 2016-2018, los principales motivos de la visita a Costa Rica para los no residentes que ingresan al país por vía aérea son las actividades de sol, playa y ecoturismo.

4. Para el año 2018, los parques nacionales y refugios de vida silvestre recibieron un total de visitas de 1.438.428. De estos, el Parque Nacional Manuel Antonio y Parque Nacional Volcán Poás son lo más visitados.

5. Los turistas estimados en el año 2018 que al menos pernoctaron una noche en el país son 2.314.888. El mayor porcentaje de estos pernoctaron en Valle Central (47,2 %), Guanacaste (38,1 %) y Llanuras del Norte (31,7 %).

6. El Gasto Medio por Persona es aproximadamente de USD1.105 para el año 2018, según las encuestas realizadas por el ICT a los no residentes que ingresan al país por vía aérea y terrestre.

7. Para el período 2018-2019 arribaron 262 cruceros con 239.723 personas. De estos, 150 cruceros arribaron por el Pacífico con 131.654 personas y 112 por el Caribe con 108.159 cruceristas. La temporada alta corresponde entre los meses de septiembre a mayo.

8. Según el Índice de Progreso Social (IPS), en el año 2019 los centros turísticos y cantones que se desempeñan por encima de la mediana son: San Vito (Coto Brus), Los Santos (Dota), Monteverde, La Fortuna (San Carlos) y Turrialba, todos cantones rurales.

9. La capacidad hotelera en el año 2019 respecto a la ocupación de habitaciones fue de 57.786, incrementada en 1 % y la ocupación de establecimientos fue de 3.741, con un decrecimiento del 1% con relación al año anterior.

10. Según el Banco Central de Costa Rica, los índices de la actividad hotelera más altos, para el 2019, los reportan los meses de febrero y marzo:

- a. El índice mensual de la capacidad hotelera (IMAH) 169,6 para el mes de febrero, con un crecimiento del 3 % con respecto al mismo mes del año anterior.
- b. El índice mensual de precios al producto de servicios y de alojamiento (IMPSA) de 163,4 para el mes de enero, con un crecimiento del 8,4 % con respecto al mismo mes del año anterior.
- c. Porcentaje de ocupación del 82,8 % para los meses de febrero y marzo, con un decrecimiento del 5,1 % con respecto al mismo mes del año anterior.

El GRI es el índice estándar de la industria hotelera para medir la reputación *online* y está basado en 175 *Online Travel Agency* (OTA, por sus siglas en inglés) y webs de opinión (GRI, 2020) e incluso permite realizar un posicionamiento de hoteles en una región específica (Majo, Moya y Vall-Llosera, 2018; Moya, 2018; Anderson y S, 2018). La tabla 2 muestra GRI, opiniones y menciones de los alojamientos, restaurantes y parques nacionales para el período 2015-2019, estimados según esta metodología. En esta se muestra que la reputación de los alojamientos ha pasado de 84,30 % al 87,00 %, los restaurantes de 86,80 % al 87,60 % y, finalmente, los parques nacionales del 88,40 % al 91,00 %, para los años 2015 y 2019, respectivamente. En todos los casos se observan un crecimiento por encima de un (1) punto.

Las cifras y variables económicas reportadas según el Banco Central de Costa Rica y de las Cuentas Satélites por Turismo reflejan lo siguiente:

1. Para el año 2016, el porcentaje del PIB por aporte turístico al país es del 8,2 % efecto indirecto (insumos que se requieren) y 6,3 % por directo (demanda de visitantes). Siendo este el más alto al ser comparado con los servicios de informática, suministro de ener-

Tabla 2. GRI de los alojamientos, restaurantes y parques nacionales de Costa Rica para el período del 2015 al 2019

AÑO	ACTIVIDAD	GRI (%)	OPINIONES	MENCIONES (%)
2015	Alojamiento	84,30	58.122	79,90
	Restaurante	86,80	8.496	86,20
	Parques Nacionales	88,40	4.076	78,80
2016	Alojamiento	84,20	74.850	80,60
	Restaurante	88,00	12.299	86,40
	Parques Nacionales	88,10	4.925	78,00
2017	Alojamiento	85,60	97.052	80,20
	Restaurante	87,80	11.534	86,40
	Parques Nacionales	88,90	5.332	78,00
2018	Alojamiento	86,10	112.802	79,40
	Restaurante	86,50	10.485	85,10
	Parques Nacionales	89,50	4.555	77,30
2019	Alojamiento	87,00	118.444	77,60
	Restaurante	87,60	46.226	86,00
	Parques Nacionales	91,00	17.859	77,80

Fuente: elaboración propia.

gía eléctrica, fabricación de instrumentos, servicios médicos y siembra de banano.

2. Se muestra un ingreso en divisas de aproximadamente 3.980 millones de dólares americanos, sin considerar excursionistas ni cruceristas por no pernoctar en el país.

El COVID-19 y la pospandemia

La alta inversión en educación en Costa Rica, desde la reforma a la Constitución en 1949, donde se abolió el ejército y los recursos económicos se destinaron a la educación, para que fuera de carácter obligatorio, gratuita y costeadada por el Estado ha sido fortalecida aún más en el año 2011 con la asignación del 8 % del Producto Interno Bruto (PIB), permeando en un todo a la sociedad.

Este alto nivel educativo, junto con la condiciones de agua potable disponible en un 92,4 % en los hogares, una

cobertura eléctrica en los hogares de un 99,4 % (CEPAL, 2020), un seguro de salud universal por medio de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) han permitido que la población, en comparación con los demás países de la región, tenga facilidad al acatamiento y respeto de las normas interpuestas por el Ministerio de Salud Pública, logrando una baja tasa de infección y mortalidad por la pandemia del COVID-19.

La pandemia del COVID-19 ha impactado de manera crítica a nivel mundial el sector T&T, tanto así que se le conoce como Temporada Cero, donde el porcentaje de la actividad turística es nulo, como se observa en la tendencia del mes de marzo en la figura 9. En Costa Rica se ha proyectado para el año 2020 una disminución total del -3,6 % del Producto Interno Bruto (PIB) y el sector T&T será el más afectado, específicamente, los hoteles y restaurantes con un impacto del -27,6 % a nivel de país (Gobierno de Costa Rica, 2020).

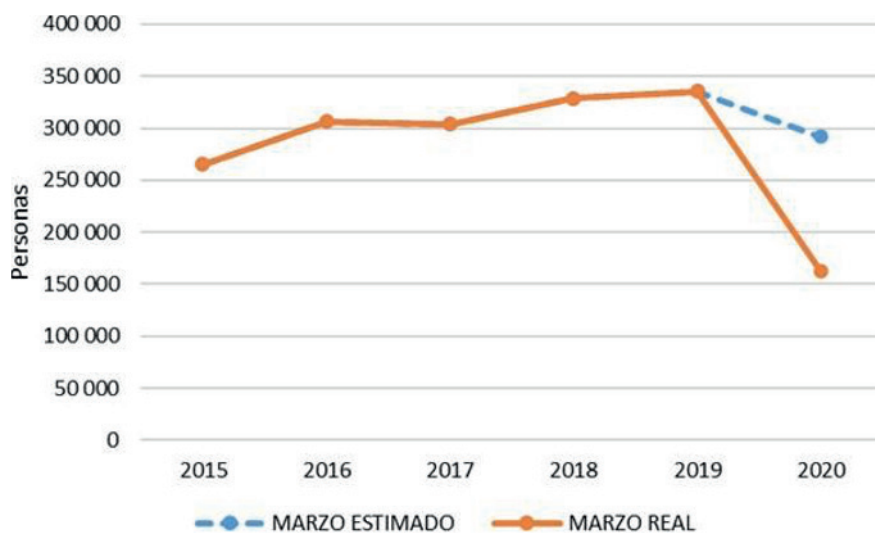


Figura 9. Tendencia de visitas mes de marzo. **Fuente:** elaboración propia.

El Gobierno de Costa Rica, ante esta situación, ha creado políticas transversales para facilitar la reactivación del sector turismo, flexibilizando las jornadas laborales, disminuyendo la comisión en el uso de los datáfonos, simplificación de 104 trámites legales, atracción de personas pensionadas extranjeras e inversionistas, implementación de estrictos protocolos de salud para actividades turísticas y el fortalecimiento del proyecto de rutas turísticas eléctricas.

Actualmente, existen dos (2) rutas eléctricas, las cuales están ubicadas en zonas de alta demanda turística: Monte-

verde y La Fortuna. Estas rutas han sido diseñadas desde asociaciones público- privadas para promover el turismo ecológico. Consiste en suplir las rutas principales de acceso con cargadores eléctricos, suficientemente distribuidos para que las personas puedan acceder con mayor confianza utilizando un vehículo eléctrico. Para esto, muchos hoteles y restaurantes se unen a colocar puntos de recarga en sus recintos. Con estas rutas eléctricas se acelera la promoción del uso del vehículo eléctrico, favoreciendo la transición energética en un país donde la matriz eléctrica es provista en un 99,15 % de generación con energías renovables (Suárez-Matarrita & Vásquez, 2020).

Otras medidas de impacto indirecto son la aceleración de las obras de infraestructura para el aumento de la calidad de los servicios en las zonas turísticas, como construcción y pavimentación de carreteras, la cual disminuye la cantidad de gases de efecto invernadero en la atmósfera debido a la disminución de los tiempos de traslado. La ampliación de la red de fibra óptica, que asegure que los visitantes puedan estar conectados a Internet desde cualquier punto del país con grandes anchos de banda.

Con estas medidas basadas en la mitigación, el desarrollo de protocolos de seguridad y coordinación interinstitucional, más la innovación de parte del sector privado, se espera en el corto plazo la reactivación, en una primera fase del turismo nacional y en una segunda del turismo internacional de países que no hayan sido tan afectados por la pandemia, con la confianza de que, a través de la aplicación de los protocolos diseñados a nivel nacional e internacional, se reduzcan los riesgos de contagio en cada eslabón del sector turismo.

El nuevo modelo de negocio en el cual el sector T&T deberá operar de manera acelerada consiste en el uso de las tecnologías de la información, ofreciendo a los clientes recintos diseñados para realizar teletrabajos, aumentando la productividad, disminuyendo los costos fijos, un turismo enfocado en las necesidades específicas del cliente, permitiendo un máximo de individualización.

Por consiguiente, Costa Rica ha tenido un crecimiento sostenido que se muestra en los resultados de la aplicación de las metodologías del WTTC e ICT, donde las ventajas competitivas lo catapultan como un destino ecoturístico de clase mundial.

Los nuevos retos que presentará en la pospandemia exigirán al sector T&T reinventarse de manera creativa e innovadora para mejorar aún las proyecciones de crecimiento, aunque haya ocurrido una disrupción del negocio.

Conclusiones

En conclusión, la metodología de datos estadísticos que recaba el ICT de manera cuantitativa aporta información valiosa para la toma de decisiones por parte de inversionistas, y los tomadores de decisión, aunque no se presente en forma de índice como si lo hacen otras fuentes como el WTTC.

Según el TTCI publicados en los TTTCR, Costa Rica se ha mantenido en el segundo cuartil de países mejor posicionados en el mundo y entre los tres (3) primeros puestos en Latinoamérica a lo largo de la última década.

Costa Rica ha tenido un crecimiento sostenido reflejado en los indicadores y estadísticas que se muestra en los resultados de la aplicación de las metodologías del WTTC e ICT, donde las ventajas competitivas lo catapultan como un destino ecoturístico de clase mundial, además de conservar un aumento lineal en el número de visitantes por año, antes de la pandemia.

Las condiciones de este país en cuanto a paz, estabilidad social y económica, diversidad natural, belleza escénica y posición geográfica en el Istmo de América favorecen la visitación de turistas del continente europeo y el norte de América.

Los nuevos retos que se presentan en la pospandemia exigirán al sector T&T reinventarse de manera creativa e innovadora, para mejorar aún más las proyecciones de crecimiento, aunque haya ocurrido una disrupción del negocio.

Agradecimiento

Los autores quieren reconocer los valiosos aportes a los miembros de la Red Iberoamericana de Transporte y Movilidad Urbana Sostenible (RITMUS, 718RT0566), aprobada en el marco del Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (CYTED).

Referencias

- Aguilar, A., Palafox, A., & Anaya, J. (2014). *El turismo y la transformación del paisaje natural*.
Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 19-30.
- Alonso, V. (2010). Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos. Estudios y perspectivas en turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 201- 2020.
- Anderson, C., & S, H. (2018). *Indexing Hotel Brand Reputation*. Cornell Hospitality Report.
- Benítez, M. (2016). *Análisis Cuantitativo de la Competitividad del Sector Turismo*. Málaga: Trabajo presentado como Tesis Doctoral de la Universidad de Málaga.

- Bravo, M. (2004). *La competitividad del sector turístico*. Madrid: Banco de España.
- Bringas, M., & Ojeda, L. (2000). *El ecoturismo: ¿una nueva modalidad del turismo de masas?* Economía, Sociedad y Territorio, 373-403.
- Castro-González, S., Peña-Vinces, J., Ruiz-Torres, A., & Sosa, J. (2014). *Estudio intrapaises de la competitividad global desde el enfoque del doble diamante para Puerto Rico, Costa Rica y Singapur*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 122-130.
- Castro-González, S., Vázquez-Guzmán, E., & Vega, J. (2015). Ecuador, Perú y Colombia: ¿competidores o complementarios sudamericanos? Análisis de la competitividad global. *Revista Global de Negocios*, 13-28.
- CEPAL. (2020). *Estadísticas del subsector eléctrico de los países del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA)*, 2018.
- Chim-Miki, A., Batista-Canino, R., & Medina-Brito, M. (2016). La competitividad nacional del sector turismo: una comparación de la medida interna vs la medida externa. *Revista de Turismo y Desarrollo Local*, 1-14.
- Dias, R. (2008). *Marketing ecológico y turismo*. Estudios y Perspectivas en Turismo, 140-155.
- Dragos, S. (2014). *Travel&Tourism competitiveness: a study of world's top economic competitive countries*. *Procedia Economics and Finance*. ScienDirect, 1273-1280.
- Gobierno de Costa Rica. (11 de mayo de 2020). Planificación de la Ruta Económica Post-COVID- Obtenido de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/material-de-apoyo-coronavirus/decreto-declaratoria-de-emergencia/1682-medidas-de-reactivacion/file.html>
- Gobierno de Costa Rica. (2018). *Plan de Descarbonización*. San José.
- González, E., Quiróz, J., & Espinoza, O. (2010). *Satisfacción del usuario en la industria hotelera como factor de competitividad*. MERCADOS y Negocios, 23-41.
- GRI. (2020). *Global Review Index*. Obtenido de (<https://core.ac.uk/download/pdf/322549914.pdf>)
- ICT. (06 de 29 de 2020). Instituto Costarricense de Turismo. Obtenido de <https://www.ict.go.cr/es/> Majo, J., Moya, D., & Vall-Llosera, L. (2018). Impacto de las Redes Sociales en los ingresos de los hoteles en Colombia, Ecuador Y Perú. *rev.fac.cienc. econ.*, 147-162.
- Mendero, M. (2018). Colombia en posconflicto: ¿turismo para la paz o paz para el turismo? *Araucaria*. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades, 415-438.
- Molia-Morrillo, S. (2018). Certificación turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 363-372.
- Moya, D. (2018). *Incidencia de la reputación online en la ocupación y rentabilidad hotelera: estudios de caso en Latinoamérica*. Girona: Tesis Doctoral Universidad de Girona.
- Olcina, J., & Vera-Rebollo, J. (2016). *Adaptación del sector turístico al cambio climático en España. La importancia de las acciones a escala local y en empresas turísticas*. *An. geogr. Univ. Complut*, 321-352.
- Pauchard, A. (2000). *La experiencia de Costa Rica en áreas protegidas*. Ambiente y Desarrollo, 51-60.
- PNUD. (2018). *Estado de la Biodiversidad*. Costa Rica 2014-2018.
- Raymond, N. (2004). *Las interrogantes que plantea América Latina al estudio del fenómeno turístico*. TRACE, 11-31.
- Romero, A., & Teran, M. (2017). *Gestión e Innovación del Turismo en el ámbito colombiano*. *Rev. Turismo y Sociedad*, 87-106.
- Sereno, A. (2019). *Derecho y Políticas Ambientales en Portugal*. *Revista Catalana de Dret Ambiental*, 1 – 17.
- Serrano-Amado, M., Montoya-Restrepo, L., & Cazares, I. (2018). *Análisis de la Sostenibilidad y Competitividad turística en Colombia*. *Gestión y Ambiente*, 99-109.
- Suárez Matarrita, L., & Vásquez Stanesco, C. (Enero-Febrero-Marzo de 2020). *La transición energética en Costa Rica*. CFIA, 275, 32.

Vásquez, C., & Torres-Samuel, M. (2015). *Guía para el uso racional y eficiente de la energía en el sector turístico dedicado al Hospedaje*. Caracas: MPPEE.

WEF. (2019). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019*. Geneva: WEF Platform. WTTC. (2020). *Economic Impact of Travel & Tourism Report*. Obtenido de <https://wtcc.org/>