Resumen Ejecutivo

ANÁLISIS ESTRATÉGICO SOBRE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN EN LOS SECTORES DE TELECOMUNICACIONES Y TURISMO POSIBILIDADES Y DESAFÍOS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Autor: Celso Garrido

En este trabajo se aborda, desde una perspectiva estratégica y global, el análisis de las tendencias y los desafíos de competitividad e innovación para los sectores de telecomunicaciones y turismo en América Latina y el Caribe (ALC). El objetivo es identificar condiciones y posibilidades que se presentan para estos sectores, las pymes y el desarrollo económico de la región.

En la primera sección se destaca el interés por estudiar estos dos sectores, así como reconocer que a nivel global, ambos registrarán tendencias positivas durante la presente década, que es el período en que se encuadra este análisis estratégico. Ese entorno es positivo para los actores de estos sectores en ALC pero para lograr éxito, estos deben reconocer las condiciones en las que opera el contexto global, con el fin de adoptar decisiones estratégicas adecuadas a ello. Específicamente, considerando el entorno globalizado y de fuerte competencia impulsada por grandes líderes internacionales que inciden en forma decisiva en las tendencias mencionadas, así como las marcadas asimetrías en la participación de países y regiones y las cambiantes condiciones tecnológicas.

En la segunda sección, se presentan dos herramientas conceptuales relevantes para el tema a analizar, como son de una parte el ecosistema de negocios, en el que las estrategias de los agentes individuales operan como una comunidad integrada por distintas industrias y actores y en donde las acciones competitivas de una empresa suponen, al mismo tiempo, co-evoluciones con todos los demás elementos participantes en el ecosistema. La segunda herramienta es el modelo de negocios, que explica cómo resolver la co-evolución en el ecosistema como un elemento positivo para la empresa, lo que implica que los participantes en dicho ecosistema compartan una representación de la totalidad del proceso. En conjunto, ecosistema y modelo de negocios constituyen herramientas relevantes para el análisis, el diseño y la implementación de estrategias orientadas al desarrollo de la competitividad sobre la base de la innovación, en condiciones complejas, como aquellas en que operan los sectores de turismo y telecomunicaciones.

En la tercera sección se considera a nivel global y desde el encuadre conceptual propuesto, la situación del ecosistema económico de las tecnologías de información y comunicación (TIC) donde están incluidas las telecomunicaciones, y el de turismo compuesto por los clientes; los proveedores de servicios al consumidor final los intermediarios y los canales de

distribución; los proveedores de insumos y servicios; y finalmente las comunidades que reciben a los turistas. El primero ha estado marcado por la convergencia de medios y las permanentes transformaciones tecnológicas y en los modelos de negocio que han significado la emergencia de nuevos competidores. Por su parte la actividad de turismo está sufriendo profundas transformaciones, con el paso desde el turismo de masa al individualizado, así como por los cambio en los modelos de negocio alimentado por el impacto de las TIC en esta actividad.

En la cuarta sección se presentan las tendencias de cambio para ambos sectores en ALC, los que en el curso de la última década, han experimentado importantes transformaciones, tanto por efecto de la evolución en ambos ecosistemas a nivel global, antes analizada aquí, como por los cambios de diverso orden ocurridos en la región. En telecomunicaciones hubo procesos de desregulación de gran impacto así como cambios en las condiciones de competencia. Por ejemplo los grandes operadores enfrentaron la competencia de las compañías de cable, lo cual dio lugar a la difusión del servicio de triple-play en la región. Por su parte, en telefonía móvil hubo cambios importantes con la expansión de la comunidad de desarrolladores de la región integrados a redes globales, la evolución hacia modelos de negocios con tecnologías convergentes y normas abiertas, y la adecuación tecnológica. Por otra parte a nivel regional ha habido políticas públicas relevantes cómo es el caso de la Comisión de Banda Ancha para el Desarrollo Digital, creada por la ITU y la UNESCO.

Por su parte las tendencias del turismo en la región parecen estar signadas por los mencionados cambios en el ecosistema global y por la implementación de políticas públicas de largo plazo que lograron generar posiciones de liderazgo en algunos países, como es el caso de México, Republica Dominicana ó Cuba. En esa dirección, más recientemente se han formulado estrategias gubernamentales específicas para posicionar a regiones y países, como, por ejemplo, las concretadas en portales de marca-país como colombiaespasion.com o peru.travel. Particular interés reviste casos como el de la oferta de la Junta de Turismo de Jamaica en jamaicamia.com, con una fuerte orientación a la diferenciación turística junto con la oferta de paquetes diversos, o el portal places.eyestour.com, promovido por Puerto Rico Tourism Company, cuyo objetivo es que el turista proponga su plan individual, mediante una atractiva presentación de videos y geo-referenciación para sus destinos turísticos. Sin embargo tanto en telecomunicaciones cómo turismo a nivel global, los ecosistemas correspondientes de la región tienen por delante fuertes desafíos si pretenden mantener e incrementar su competitividad en sus respectivos ecosistemas de negocios, para lo cual las prácticas innovadoras resultan determinantes.

El estudio concluye señalando que en la región se presentan extraordinarias posibilidades para emprendimientos de negocios en turismo y telecomunicaciones, aunque para ello es necesario la conformación de ecosistemas de negocios más estructurados en ambos sectores, para lo cual contribuiría en grado sumo el estimular la inversión privada local e internacional. En el ecosistema de TIC resulta indispensable incrementar las medidas de políticas públicas que impulsen las infraestructuras vinculadas con la banda ancha para favorecer la inclusión digital mientras que en el sector de turismo, la OMT señala que se ha

abierto en la región un amplio campo de acción para las políticas públicas, con el fin de promover las competencias de los operadores e impulsar iniciativas conjuntas con el sector privado, del tipo “marca país”, que posicionen a la región en la competencia global, o para el desarrollo de clusters regionales en las opciones turísticas de interés especial. En este es determinante que los países mantengan e incrementen su inversión en infraestructura así como que impulsen políticas para promover las pequeñas empresas dedicadas a dar servicios en los distintos tipos de turismo.