

Smart tourism o turismo inteligente en México

A. CIFRAS CLAVE

México es el principal destino turístico de América Latina y se ha consolidado como un actor clave en el turismo global. El país recibió 42,15 millones de turistas internacionales en 2023, lo que lo posiciona como el sexto país con más visitantes a nivel mundial. En el ámbito económico, el turismo generó 133.787 millones de USD en 2022, representando el 8,5% del PIB mexicano.

En los últimos años, México ha avanzado en la adopción del **turismo inteligente**, promoviendo la digitalización y el uso de tecnologías innovadoras en destinos clave. Esto incluye plataformas digitales para la gestión de visitantes, infraestructura de conectividad, y proyectos vinculados a mejorar el impacto en el medio ambiente de la actividad turística, así como la inclusión. Las soluciones de **Travel Tech** están jugando un papel fundamental en esta evolución, ya que facilitan la implementación de herramientas que mejoran la experiencia del visitante y optimizan la gestión de los destinos.

Indicador	Valor
Población (2023)	131,2 millones ¹
PIB turístico (2022)	133.787,99 millones USD ²
Participación del sector turístico en el PIB (2022)	8,5 % ³
Empleos generados (T2 2023)	4,76 millones ⁴
Índice de Competitividad Turística (2023)	Puesto 38/119 ⁵

¹ FMI: <https://www.imf.org/external/datamapper/LP@WEO/OEMDC/ADVEC/WEOWORLD>

² INEGI: <https://www.inegi.org.mx/temas/turismosat/> 1USD = 17,7337MXN

³ INEGI: <https://www.inegi.org.mx/temas/turismosat/>

⁴ INEGI: <https://www.inegi.org.mx/temas/turismosat/>

⁵ World Economic Forum: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Travel_and_Tourism_Development_Index_2024.pdf

B. CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO

B.1. Definición precisa del sector estudiado

El **turismo inteligente** o *smart tourism* abarca un conjunto de soluciones tecnológicas avanzadas destinadas a mejorar la experiencia turística, optimizar la gestión de los destinos y promover la sostenibilidad. El turismo inteligente engloba no solo la aplicación de tecnologías digitales, sino también su integración estratégica para crear destinos más sostenibles, accesibles y competitivos. Este concepto engloba la **tecnología de viajes (Travel Tech)**, que incluye soluciones digitales como inteligencia artificial, *big data*, IoT y realidad virtual. Estas tecnologías permiten una experiencia más personalizada y eficiente para el turista, facilitando la reserva de hoteles, la gestión de itinerarios, etc.

Además de las soluciones digitales, se han desarrollado diversas metodologías que permiten una gestión integral y sostenible de los destinos turísticos mediante la incorporación de estas tecnologías. Uno de los modelos más destacados es el programa **Destino Turístico Inteligente (DTI)**, promovido en España por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR), y gestionado por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR). Define el DTI como un *“destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida del residente”* (SETUR, 2024).

El modelo DTI de SEGITTUR no es el único modelo disponible. Existen otras iniciativas, como las impulsadas por organismos internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)⁶, que también buscan la integración tecnológica en la gestión turística de destinos.

En México, algunos destinos ya forman parte de la iniciativa DTI, y otros están incorporando soluciones de turismo inteligente sin adherirse a este modelo específico. Esto refleja la diversidad de modelos que pueden aplicarse para desarrollar destinos inteligentes, adaptándose a las necesidades y características de cada territorio.

B.2. Tamaño del mercado

México es el principal destino turístico de América Latina. Recibe el mayor número de turistas internacionales de la región (Expansión, 2023) y se posiciona como el sexto país con más visitantes a nivel mundial (Gobierno de México, 2022). En 2023, el sector de viajes y turismo mexicano contribuyó con 261.610 millones de USD al PIB de la región latinoamericana (Hoteles por México, 2023), lo que equivale al 14,4 % del total de la economía de la región. Esto convierte a México en el **país que más aporta al sector turístico en toda Latinoamérica**. A nivel nacional, el sector turístico supone el **8,5 % del PIB** mexicano y desempeña un papel esencial en la generación de ingresos y empleo.

En 2023, México recibió **42,15 millones de turistas internacionales**, lo que representa un incremento de más de 3 millones (+10%) en comparación con 2022 (UNWTO, 2023). Los datos de 2024 también son alentadores, por lo que se espera que esta tendencia positiva continúe. No obstante, el país aún no ha logrado recuperar las cifras de 2019, cuando fue visitado por 45 millones de turistas. En el año 2023, las ciudades más visitadas por turistas extranjeros fueron: **Cancún, Ciudad de México, y Los Cabos**, todos estos destinos con gran capacidad hotelera e infraestructura turística de primer nivel. La temporada alta se reparte entre marzo, junio, julio, noviembre y diciembre.

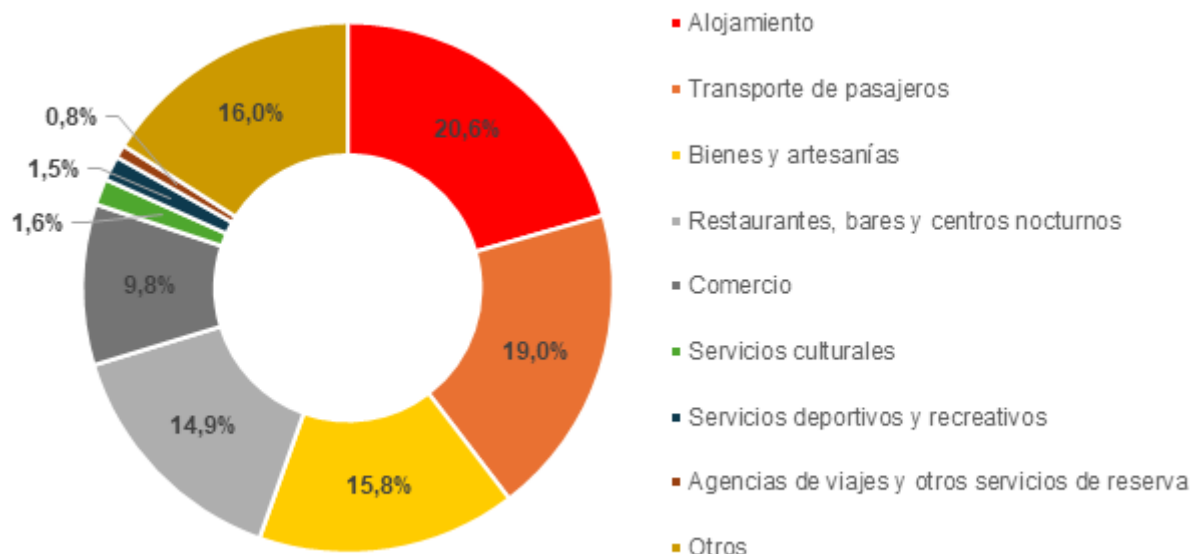
En el año 2023, Estados Unidos lideró con diferencia el ranking de países que más turismo aporta a México, representando más del 80 % del total. A considerable distancia, le siguieron Canadá y Colombia. España ocupó el séptimo lugar en el *ranking* y fue el país de la Unión Europea que más visitantes trajo a México, con aproximadamente 269.600 turistas. (Euromonitor, 2023).

Un aspecto clave que impulsa el crecimiento continuo de la industria turística es la fuerte **inversión en infraestructura hotelera**, con importantes proyectos de expansión tanto de cadenas hoteleras tanto internacionales

⁶ Programa de Ciudades Emergentes y Sostenibles (ICES): <https://www.iadb.org/es/quienes-somos/topicos/desarrollo-urbano-y-vivienda/iniciativas-de-desarrollo-urbano/programa-de>

como nacionales. En los últimos años, compañías como Hyatt, Iberostar, y Meliá han anunciado nuevas inversiones y expansiones en destinos turísticos clave como Cancún y la Riviera Maya. Cabe destacar que España lidera el mercado hotelero en esta región, predominando en el número de habitaciones disponibles. Justamente, el sector hotelero y de alojamiento es la principal partida dentro del PIB turístico mexicano (20,6 %), seguido del transporte de pasajeros (19 %), de la comercialización de bienes y artesanías (15,8 %) y de la restauración, bares y ocio nocturno (14,9 %). ([INEGI, 2023](#)).

REPARTO DEL PIB TURÍSTICO POR SEGMENTO EN MÉXICO EN 2023



Fuente: elaboración propia en base a datos de INEGI, 2023.

Aunque no existen cifras exactas exclusivas del **turismo inteligente**, el sector turístico en México es un componente esencial de la economía, y las inversiones en tecnología, sostenibilidad y servicios inteligentes están ganando un peso creciente, lo que subraya la importancia de la innovación digital en el desarrollo futuro del subsector. Estas innovaciones están transformando la manera de viajar, desde aplicaciones móviles que simplifican la reserva de los hoteles, hasta experiencias de realidad virtual que permiten a los usuarios explorar los atractivos del país de manera interactiva.

Se espera que la implementación de soluciones inteligentes en el turismo tenga un impacto positivo en los próximos años, especialmente en destinos como Cancún, Puerto Vallarta o La Paz, donde se están comenzando a integrar tecnologías como *Big Data* e IoT para mejorar la experiencia del visitante y optimizar la gestión de recursos locales. Además, iniciativas como [Tequila Inteligente](#) en Jalisco refuerzan la tendencia hacia la adopción de estas tecnologías en destinos emergentes.

B.3. Principales actores

En México, tanto el sector público como el privado están impulsando el desarrollo del turismo inteligente. Entre los actores clave destacan:

- Instituciones gubernamentales
 - **Secretaría de Turismo de México (SECTUR)**: es responsable de coordinar políticas turísticas a nivel nacional, apoyando tanto el desarrollo del turismo inteligente como la sostenibilidad y competitividad del sector. Ha impulsado programas específicos como [Pueblos Mágicos](#), que busca resaltar y apoyar destinos con atributos únicos y significativos.



- **Secretarías de Turismo a nivel estatal y municipal:** cada estado y municipio en México tiene su propia Secretaría de Turismo, encargada de coordinar las políticas turísticas a nivel local.
- Organismos privados
 - **Consejo Nacional Empresarial Turístico (CNET):** asociación que agrupa a diferentes empresas y cámaras empresariales del sector turístico. Su objetivo es promover la competitividad y el desarrollo sostenible de la industria turística en el país. Es el organismo paraguas del sector, ya que integra a múltiples entidades y asociaciones clave en esta industria. Dentro del CNET, se pueden destacar varios organismos específicos, entre otros:
 - Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos ([AMDETUR](#))
 - Asociación Nacional de Cadenas Hoteleras ([Hoteles por México](#))
 - Asociación Mexicana de Abastecedores Turísticos ([AMAIT](#))
 - Asociación de Hoteles de Ciudad de México ([AHCDMX](#)), Asociación de Hoteles de Los Cabos ([AHLosCabos](#)), Asociación de Hoteles de Cancún ([AHCancún](#)).
 - **Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles (AMHM):** reúne a propietarios y administradores de hoteles y moteles. Agrupa, coordina y trabaja en conjunto con las asociaciones locales o regionales de hoteles y moteles que existen en cada estado de México.
 - **Asociación Mexicana de Agencias de Viajes (AMAV):** agrupa agencias de viajes.
 - **Consejo Nacional de Exportadores de Servicios Turísticos (CONEXTUR):** Asociación de Tour Operadores Receptivos, formada por empresas mexicanas, con la misión de atraer turismo internacional a México.
- Organismos y asociaciones internacionales
 - **Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes (RIDTI):** juega un papel relevante en la promoción de mejores prácticas y la colaboración entre destinos, con el fin de impulsar el desarrollo de tecnologías aplicadas al turismo en México y otros países de la región.
 - **Banco Interamericano de Desarrollo (BID):** mediante [GovTech Latam](#), una plataforma de innovación abierta que permite acercar soluciones digitales a retos de los municipios participantes, entre los que se encuentra Monterrey, visibiliza el potencial de las empresas emprendedoras que, basadas en tecnología y datos, generan nuevas soluciones.

C. LA OFERTA ESPAÑOLA

El turismo inteligente abarca una gran variedad de tecnologías y soluciones que se aplican a diferentes áreas de la industria turística. Las empresas españolas que operan en México – tanto grandes empresas como *startups*- reflejan esta diversidad, ofreciendo desde plataformas de reservas hasta soluciones de análisis de datos y marketing digital, todas ellas alineadas con el enfoque de **Travel Tech**.

Se destacan las siguientes empresas españolas, si bien el sector debe ser mapeado con más profundidad:

OFERTA EMPRESAS DE TURISMO INTELIGENTE ESPAÑOLAS EN MÉXICO

Empresa	Categoría
	Distribución <i>online</i> , motores de reservas, análisis de datos y herramientas de <i>marketing</i> digital.
	A través de Minsait: Soluciones de turismo inteligente para desarrollar destinos turísticos más seguros, competitivos y sostenibles.

	Soluciones tecnológicas en social media y <i>marketing online</i> .
	Distribución online de actividades, excursiones y visitas guiadas.
	Plataforma B2B para la distribución de hoteles, aerolíneas, agencias de viajes y turoperadores.
	Servicios de <i>marketing</i> digital, motor de reservas, proyecto web para hoteles.
	Herramientas de personalización y análisis de datos para mejorar reservas directas en hoteles.
	Gemelos digitales que permiten a los clientes explorar y elegir habitaciones en hoteles.
	Motor de reservas, <i>marketing</i> digital y gestión de ingresos mediante análisis de datos en hoteles.
	Motor de reservas, <i>marketing</i> digital, diseño web y gestión de tarifas para maximizar reservas directas en hoteles.
	Gestión de reservas y <i>marketing</i> en el sector hotelero.
	Diseño web, <i>marketing online</i> e integraciones tecnológicas para hoteles.

Fuente: elaboración propia.

D. OPORTUNIDADES DEL MERCADO

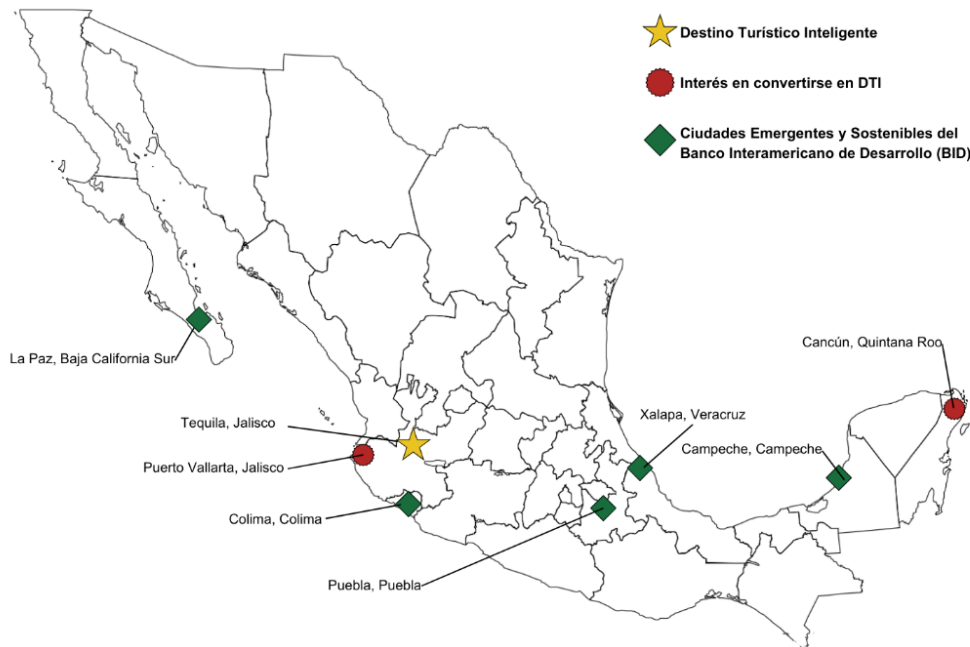
Entre las principales áreas de oportunidad dentro del turismo inteligente se encuentran las soluciones de **TravelTech**, soluciones que permiten a empresas y destinos optimizar sus servicios mediante el uso de *big data*, inteligencia artificial y plataformas digitales de gestión.

Como ya se ha mencionado, existen diversas oportunidades y sectores en los que enfocarse dentro del turismo inteligente en México. El país, siendo un destino de alta demanda y con consumidores cada vez más exigentes, presenta un gran potencial para la inversión en tecnología. Se mencionan a continuación dos **programas clave** que permiten identificar destinos específicos para la implantación de soluciones inteligentes. Cabe destacar que estos no son los únicos, ya que existen muchas otras metodologías que también pueden ser consideradas para fomentar el desarrollo de iniciativas de turismo inteligente en diferentes regiones del país.

- **Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs):** un ejemplo destacado es Tequila, en el estado de Jalisco, que se ha convertido en pionero como DTI en México. Gracias a la integración de tecnologías avanzadas, Tequila ha pasado de ser una ciudad industrial, a transformarse en un destino inteligente optimizando su oferta para los visitantes. Este desarrollo ha mejorado la gestión del flujo de visitantes, la preservación de su entorno cultural y la experiencia general de los turistas. Tequila es el primer DTI del país, consolidado a través de una colaboración público-privada, liderada por Mundo Cuervo, y ha basado su desarrollo en los cinco pilares estratégicos del modelo español: sostenibilidad, innovación, tecnología, accesibilidad y gobernanza. Otros destinos, como Cancún, Puerto Vallarta y La Paz, están interesados en implementar iniciativas similares.
- **Ciudades emergentes y Sostenibles (ICES) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID):** se trata de un programa de asistencia técnica no reembolsable que brinda apoyo directo a los gobiernos en el desarrollo y

ejecución de planes de acción de ciudades. Se enfoca en tres áreas clave: sostenibilidad ambiental y cambio climático; sostenibilidad urbana; y sostenibilidad fiscal y gobernanza.

DESTINOS DE INTERÉS PARA EL TURISMO INTELIGENTE EN MÉXICO



Mapa de las ciudades con potencial para el desarrollo del turismo inteligente. Elaboración propia.

A nivel de actores concretos, los [capítulos estatales del CNET](#) y otros actores de la iniciativa privada ofrecen oportunidades para las empresas españolas. Sectores como las cadenas hoteleras, restaurantes, parques acuáticos, marinas y puertos requieren asimismo soluciones de digitalización, sostenibilidad y optimización de recursos.

En este marco, muchas cadenas hoteleras no solo buscan la digitalización para mejorar la experiencia del cliente, sino que también están adoptando estrategias de sostenibilidad que buscan reducir la huella de carbono, mejorar la eficiencia energética y aumentar la sostenibilidad en sus operaciones. En muchos casos, las asociaciones hoteleras juegan un papel clave al facilitar la implementación de nuevas tecnologías y soluciones sostenibles en el sector.

E. CLAVES DE ACCESO AL MERCADO

E.1. Distribución

El concepto de turismo inteligente abarca una amplia variedad de tecnologías y sectores a los que aplicarlas, por lo que el método de distribución varía dependiendo de cada situación específica. Sin embargo, la clave para acceder al mercado en México radica en identificar correctamente a los compradores potenciales. Actualmente, el **sector privado** desempeña un papel crucial en la implementación de soluciones tecnológicas, ya que el sector público se enfrenta a limitaciones presupuestarias. Las empresas privadas como las cadenas hoteleras, aerolíneas, etc. están liderando la adopción de estas soluciones. Por tanto, para entrar al mercado, las alianzas con estas compañías resultan esenciales.

En el momento de redacción de esta ficha, México acaba de pasar por un periodo electoral y el nuevo gobierno tomó posesión el 1 de octubre. Por tanto, aún no hay una declaración oficial con los objetivos y estrategias de política turística a desarrollar en el sexenio.

Dicho esto, en México, dadas las restricciones presupuestarias que suelen existir a nivel local, el **sector privado** ha sido y sigue el principal impulsor de inversiones y proyectos innovadores, incluyendo las iniciativas de turismo



inteligente. En este sentido, las soluciones personalizadas que se adapten a las necesidades específicas de los destinos y las empresas resultan vitales para tener éxito en el mercado.

Además, tener presencia física en México y participar en eventos clave, como el **Tianguis Turístico**, es esencial para crear oportunidades de *networking* y fortalecer relaciones comerciales. El Tianguis Turístico reúne a actores relevantes como gobiernos estatales, aerolíneas, cadenas hoteleras, empresas de tecnología turística y *TravelTech*.

E.2. Ferias

Tianguis Turístico

Próxima edición: del 28 de abril al 1 de mayo de 2025

Lugar: Centro de Convenciones Baja Center en Playas de Rosarito, CDMX

Tipo de evento: mayor evento para profesionales de la industria turística en México (agencias de viaje, tour operadores, aerolíneas, cadenas hoteleras y empresas tecnológicas del ámbito turístico) que se celebra de forma anual. Para mayor información, se recomienda consultar el [Informe de Feria del Tianguis Turístico 2023](#).

Cancún Travel Mart

Próxima edición: octubre de 2025

Lugar: Iberostar Selection Cancún, Quintana Roo

Tipo de evento: evento anual de desarrollo de negocios turísticos en México, organizado por la Asociación de Hoteles de Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres.

F. INFORMACIÓN ADICIONAL

- ICEX: <http://icex.es/>
- Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en México: <https://www.icex.es/es/quienes-somos/donde-estamos/red-externo-de-comercio/MX/inicio>
- INEGI (<https://www.inegi.org.mx/>) Instituto Nacional de Estadística y Geografía
- Secretaría de Turismo de México: <https://www.gob.mx/sectur>

G. CONTACTO

La **Oficina Económica y Comercial de España en Ciudad de México** está especializada en ayudar a la internacionalización de la economía española y la asistencia a empresas y emprendedores en **México**.

Entre otros, ofrece una serie de **Servicios Personalizados** de consultoría internacional con los que facilitar a dichas empresas: el acceso al mercado de México, la búsqueda de posibles socios comerciales (clientes, importadores/distribuidores, proveedores), la organización de agendas de negocios en destino, y estudios de mercado ajustados a las necesidades de la empresa. Para cualquier información adicional sobre este sector contacte con:

Avda. Presidente Masaryk 473, Polanco, 11530

Ciudad de México – México

Teléfono: (+52) 55 9138 6040

Email: mexico@comercio.mineco

<http://Mexico.oficinascomerciales.es>

Si desea conocer todos los servicios que ofrece ICEX España Exportación e Inversiones para impulsar la internacionalización de su empresa contacte con:

Ventana Global

913 497 100 (L-J 9 a 17 h; V 9 a 15 h) 97 10 00 00 (L-J 9 a

informacion@icex.es

Para buscar más información sobre mercados exteriores [siga el enlace](#)

INFORMACIÓN LEGAL: Este documento tiene carácter exclusivamente informativo y su contenido no podrá ser invocado en apoyo de ninguna reclamación o recurso.

ICEX España Exportación e Inversiones no asume la responsabilidad de la información, opinión o acción basada en dicho contenido, con independencia de que haya realizado todos los esfuerzos posibles para asegurar la exactitud de la información que contienen sus páginas.

AUTOR

Blanca Úrculo de Miguel

Oficina Económica y Comercial

de España en Ciudad de México

mexico@comercio.mineco.es

Fecha: 07/11/2024

© ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E.

NIPO: 22424012X

www.icex.es



FICHAS SECTOR MÉXICO



ICEX España
Exportación
e Inversiones