

ARIZONA & MEXICO TOWN HALL

CROSS-BORDER CONNECTING: "THE IMPACT OF TOURISM IN ARIZONA AND SONORA"

PROGRAM REPORT

THURSDAY, MAY 20, 2021 | ONLINE THROUGH ZOOM

The Arizona and Mexico Town Hall on "The Impact of Tourism on Arizona and Sonora" took place on May 20, 2021, with the following distinguished panelists: Felipe Garcia, Executive Vice President of Visit Tucson; Karin Jimenez, Vice President, Operations and Industry Relations, Arizona Lodging and Tourism Association; and Elsa Beljean, Policy Planner II, Maricopa Association of Governments. This panel was moderated by Marisol Vindiola of Visit Tucson.

Tourism is an important industry in Arizona and Sonora, representing 46.8 million overnight visitors, \$25.6 billion in direct visitor spending, 361,300 Arizona hospitality jobs, and \$3.78 billion in Arizona Tax Revenue in 2019.

The COVID-19 pandemic has had a devastating effect on the tourism industry. During the pandemic, there was a 46% loss in total visitor spending and 75,550 fewer jobs supported by visitor spending as well as a 50% hospitality job loss. It is estimated that \$423.3 million was lost in state tax revenue tied to the tourism industry. Just in the city of Tucson, around \$1 billion in economic impact was lost. The tourism industry pivoted with local governments to help those affected. To help employees in this industry who lost their hospitality jobs, there were focused efforts to repurpose them to other jobs.

At present, it appears that the state is going into a recovery mode in this industry. "Revenge tourism" has arrived where people are beginning to travel. Leading city destinations in the United States include Phoenix and Tucson and travel promotion is growing. Despite the loss of taxes due to the decrease of travel and the closure of the U.S./Mexico border to non-essential travel, state and local tax revenue in Arizona has grown in the past year, which has helped overall.

The leisure and hospitality sectors were some of the hardest hit industries during the pandemic. However recently, the industry in Arizona has seen an increase of 80,300 jobs in April 2021 compared with February 2021. For additional information of the effect of the pandemic on the tourism industry, the Maricopa Association of Governments created a white paper on Arizona's Tourism and Trade with North America, which is available through: <https://www.azmag.gov/Portals/0/Documents-Ext/Ari-Son/Effects-of-COVID-19-on-Arizona-Tourism-and-Trade.pdf>. International travel was significantly hit. International passenger arrivals fell 63% during the pandemic. Even though recent studies show that the numbers of travelers from Mexico fell drastically, travelers from Mexico still comprised 59% of international visitors to Arizona, demonstrating their importance to Arizona's travel industry.

Some of the largest challenges faced by the tourism industry in Arizona are: insufficient numbers of trained staff in a time of returning demand, a lack of investment in marketing and promotion, and traveler confusion and personal feelings concerning mask wearing, hand sanitizing, and social distancing in the post-COVID-19 world. The tourism industry is trying to interpret how travelers and destination communities will react to different levels of contact. Hotels need federal aid and have received few of these opportunities from the government compared to other industries. Arizona has seen an increase in leisure travelers but has not seen a similar increase in numbers in business travel. Although these challenges exist, there is building compression in the U.S. market with the numbers of people who want to travel as locations are starting to open up.

The tourism industry has led with a number of solutions to recover from the pandemic. Collaboration has been key between the public and private sectors. It is essential that consumer confidence returns and that visitors feel safe and secure in hotels. The AZ Safe and Clean initiative has

elevated public recognition of the high level of cleanliness in hospitality locations. This model was also replicated in Sonora.

Local governments at the county and city level have done a great deal of work to support their local businesses in the tourism sector. County and city governments have met to discuss how to help the tourism industry improve. In particular, they have disseminated necessary information on grants, outreach, and resources in both English and Spanish to workers, communities, and visitors. Public and private sectors are collaborating to help the tourism industry recover. There has been help from the city, county and state governments as well as from businesses with assistance in expanding outside dining venues for restaurants, both in zoning and funding. The outside dining has proved to be so popular that consumers have requested that these outside venues remain after the pandemic.

The Ari-Son Megaregional Council comprised of officials from Arizona and Sonora met in March 2021 and discussed possible ways to collaborate. The Arizona Governor's Office and the Sonora Governor's Office were involved as well as the U.S. Consul General in Hermosillo and the Mexican Consul in Phoenix and included a panel of elected officials from both Arizona and Sonora on ways they met challenges during the pandemic and how they protected their communities and economies. We realize that our economies are connected and interdependent and that there is increased hope for recovery in the future by working together binationally.

An advocacy and occupancy program has been instituted to inform our lawmakers on the current status and needs of the hospitality industry. There have been several virtual forums and webinars during the pandemic to help inform people on what is going on.

Extension of the border zone is a proposed pilot program and would extend a very necessary lifeline for the tourism industry to recover throughout Arizona. Travelers from Mexico comprise Arizona's top consumer market for tourism. There is current legislation in process regarding expanding the travel zone in Arizona. The border crossing card is a B1/B2 visa for Mexican nationals who visit the United States and has limited visitors to locations within a 75-mile radius of the border. There is no limit on where they can travel with a B1/B2 visa, but if the visitor wants to travel farther than the border zone, they will need to apply for the I-94 permit. Any travel beyond this radius requires an interview and permission from U.S. Customs for an I-94 permit, significant additional documentation and a fee. The Maricopa Association of Governments has spearheaded a collaborative initiative to extend the radius of this travel and allow Mexican citizens to visit all areas in Arizona. The expected increase in monetary terms on extending travel for visitors from Mexico around the state of Arizona is \$160 million per year from research conducted in 2015 by the University of Arizona. In 2020, the last appropriations bill included an extension of this travel limitation to the entire states of Arizona and New Mexico. This gesture would also deepen confidence between Arizona and Mexico and allow travelers to learn and experience more locations in Arizona as well as show travelers from Mexico that we care about their ease of travel.

It is important that Arizona tells their story about tourism to re-attract visitors and highlight that the state is following appropriate protocols regarding the health and safety of visitors. Visitors need to know they will be safe when they travel to Arizona. During the pandemic, Arizona has been promoting its outdoor activities through its message "open spaces, open minds". We want travelers to know when they're ready, we're ready to welcome them to Arizona.

The closing of the U.S. border to non-essential travel has been difficult and decisions on the border closure have been decided on a month-to-month basis since there was no plan on how to reopen the border. The current U.S. administration is working with Canada and Mexico to discuss building a plan on when and how to open the U.S. border. It is probable that we will hear soon about the process and protocols of reopening the U.S./Mexico border. Normally Arizona receives 23 million visits per year from Mexico; in 2020, this state received only 12 million visits from Mexico.

Diversity and inclusion for visitors is important and the state is looking at if we are doing enough to make people welcome. The Arizona Office of Tourism has focused on making visitors from Mexico welcome in Arizona by curating experiences in Arizona that are of interest to our travelers from Mexico who comprise the largest travel consumer numbers. However, there are still a number of ways Arizona

can improve. Further education of retailers on how to work with the Mexican tourist market is essential. Local governments are paying attention to this market since travelers from Mexico comprise the top market in Arizona. In Tucson, there is a training program for businesses called "10 Steps to be Mexico Ready" to learn how to welcome clientele from Mexico. One example is the realization that a waiter dropping the check on the table at a restaurant could be viewed as offensive to clientele from Mexico. The Ari-Son Megaregion Council has also been making a big effort to collaborate and work with local governments to help re-activate the tourism industry in both Arizona and Sonora.

Sonora has also taken initiatives to attract visitors to different regions of their state, including south of Hermosillo, the city of Hermosillo, and Rocky Point.

The Arizona Lodging and Travel Association is working with lawmakers on how to incentivize the work situation within the tourism industry. Consumer confidence involves not just the visitors, but also the workers in this industry. In the last four months, the situation has changed from day to day. The Arizona Department of Economic Security has useful information for returning to work.

Everyone needs to be involved in helping the tourism industry recuperate and be strong as it affects all of us.

ARIZONA Y MÉXICO TOWN HALL

CONEXIÓN TRANSFRONTERIZA: "EL IMPACTO DEL TURISMO EN ARIZONA Y SONORA"

INFORME DEL PROGRAMA

JUEVES 20 DE MAYO DE 2021 | REUNION VIRTUAL VIA ZOOM

El 20 de mayo de 2021, se llevó a cabo el Conversatorio del programa Arizona- México del Arizona Town Hall enfocado en "El Impacto del Turismo en Arizona y Sonora", con la participación de los siguientes distinguidos panelistas: Felipe García, Vicepresidente Ejecutivo de Visit Tucson; Karin Jiménez, Vicepresidente de Operaciones y Relaciones Industriales, de la Asociación de Hoteles y Turismo de Arizona; y Elsa Beljean, Planificadora de Políticas II, de la Asociación de Gobiernos de Maricopa. El panel fue moderado por Marisol Vindiola de Visit Tucson.

El turismo es una industria importante en Arizona y Sonora, la cual representa 46.8 millones de visitantes, \$ 25.6 mil millones en impacto económico, 361 mil 300 empleos en la industria hospitalaria en Arizona y \$ 3.78 mil millones en ingresos por impuestos en Arizona, durante el 2019.

La pandemia de COVID-19 ha dejado un impacto devastador en la industria del turismo. Durante la pandemia, hubo una pérdida del 46% en el impacto económico de los visitantes y 75 mil 550 empleos se perdieron debido a esto, así mismo, hubo una pérdida del 50% de empleos en la hotelería.

Se estima que se perdieron \$ 423.3 millones en ingresos de impuestos estatales vinculados a la industria del turismo. Solo en la ciudad de Tucson, se perdieron alrededor de mil millones en impacto económico. La industria del turismo dio un giro con la ayuda de los gobiernos locales para los afectados y empleados de esta industria que perdieron sus trabajos, también hubo esfuerzos enfocados para reutilizarlos en otros trabajos.

En la actualidad, al parecer el estado está entrando en un modo de recuperación en esta industria. Ha llegado el "turismo de venganza" donde las personas empiezan a viajar. Los destinos de ciudades líderes en los EEUU incluyen Phoenix y Tucson, y la promoción del turismo está volviendo a crecer.

A pesar de la pérdida de los impuestos debido a la disminución de los visitantes y el cierre de la frontera entre Estados Unidos y México a los viajes no esenciales, los ingresos de impuestos estatales y locales en Arizona han aumentado en el último año, lo que ha ayudado en gran medida.

Los sectores de turismo y hospitalario fueron de las industrias más afectadas durante la pandemia. Sin embargo, recientemente, el turismo en Arizona ha tenido un aumento de 80 mil 300 nuevos empleos en abril del 2021, en comparación con febrero de 2021.

Para obtener información adicional sobre el impacto de la pandemia en la industria del turismo, la Asociación de Gobiernos de Maricopa creó un documento sobre turismo y comercio con América del Norte, que está disponible para el público en general en: <https://www.azmag.gov/Portals/0/Documents-Ext/Ari-Son/Effects-of-COVID-19-on-Arizona-Tourism-and-Trade.pdf>.

Los viajes internacionales se vieron significativamente afectados. Las entradas de visitantes internacionales cayeron a un 63% durante la pandemia. A pesar de que estudios recientes muestran que el número de visitantes de México se redujo drásticamente, los turistas de México todavía representan el 59% de los visitantes internacionales a Arizona, lo que demuestra su importancia para la industria del turismo de Arizona.

Algunos de los mayores desafíos que enfrenta la industria del turismo en Arizona son: el número insuficiente de personal capacitado en un momento del alza de la demanda, falta de inversión en

mercadotecnia y promoción, y confusión de los turistas por sentimientos personales con respecto al uso de mascarillas, desinfección de manos y distanciamiento social en un mundo post-COVID-19.

La industria del turismo está tratando de interpretar cómo reaccionarán los turistas y las comunidades de los destinos a los diferentes niveles de contacto. Los hoteles necesitan ayuda federal y han recibido muy pocas oportunidades por parte del gobierno en comparación con otras industrias.

Arizona ha visto un aumento en el número de turistas, pero no un aumento similar con el número que tenían los negocios del turismo. Aun cuando existen estos desafíos, existe una creciente comprensión en el mercado de los EEUU., en relación con la cantidad de personas que desean viajar a medida que los destinos comienzan a reabrirse.

La industria del turismo ha liderado con una serie de soluciones para recuperarse de la pandemia. La colaboración entre los sectores públicos y privados han sido clave.

Es fundamental que vuelva la confianza del consumidor y que los visitantes se sientan seguros en los hoteles. La iniciativa "AZ Safe and Clean" ha aumentado el reconocimiento público de los destinos por el alto nivel de limpieza y seguridad que estos ofrecen. Este modelo también fue replicado en Sonora.

Los gobiernos locales a nivel de condado y ciudad han realizado un gran trabajo para apoyar a sus negocios locales en el sector turístico. Los gobiernos de los condados y las ciudades también se han reunido para discutir cómo ayudar a mejorar la industria del turismo.

En particular, han difundido información necesaria sobre subvenciones, divulgación y promoción de recursos tanto en inglés como en español para los trabajadores, la comunidad en general y los visitantes. Los sectores públicos y privados están colaborando para ayudar a que la industria del turismo se recupere.

Se ha contado con la ayuda de los gobiernos de la ciudad, el condado y el estado, así como de los negocios para expandir las áreas de servicio de los restaurantes para que se permita comer al aire libre, tanto en la zonificación como con el financiamiento. El comer al aire libre es tan popular que los consumidores han solicitado que estos patios permanezcan después de la pandemia.

El Consejo de la Mega Región de Ari-Son compuesto por funcionarios de Arizona y Sonora se reunieron en marzo de 2021, y discutieron posibles formas de colaborar. Se contó con la participación de la oficina del Gobernador de Arizona y la oficina de la Gobernadora de Sonora, así como la participación del Cónsul General de los Estados Unidos en Hermosillo y el Cónsul de México en Phoenix, también, se incluyó un panel de funcionarios electos de Arizona y Sonora sobre las formas en cómo enfrentaron los desafíos durante la pandemia y cómo protegieron a sus comunidades y economías. Sabemos que nuestras economías están tan conectadas y al mismo tiempo son interdependientes, por lo que hay una mayor esperanza en una pronta recuperación para trabajar juntos de manera binacional.

Se ha instituido un programa de apoyo y ocupación para informar a legisladores sobre el estado actual y las necesidades que enfrenta la industria hotelera. Ha habido varios foros y seminarios virtuales durante la pandemia para informar a las personas sobre lo que está sucediendo.

La extensión de la zona fronteriza es un programa piloto propuesto y extendería una línea de vida muy necesaria para que la industria del turismo se recupere en todo Arizona. Los visitantes de México constituyen el principal mercado consumidor de turismo de Arizona.

Existe una legislación actual en proceso con respecto a la expansión de la zona de viajes en Arizona. La tarjeta de cruce fronterizo es una visa B1 / B2 para ciudadanos mexicanos que visitan los Estados Unidos, pero que limita a los visitantes a lugares dentro de un radio de 75 millas de la frontera. No hay límite sobre dónde pueden viajar con una visa B1 / B2, pero si el visitante desea viajar más allá de la zona fronteriza, deberá solicitar el permiso I-94. Cualquier viaje más allá de este radio requiere una entrevista y un permiso de la Aduana de los EEUU. Para obtener un permiso I-94, hay documentación adicional significativa y una tarifa. La Asociación de Gobiernos de Maricopa ha encabezado una iniciativa de colaboración para ampliar el radio de este viaje y permitir que los ciudadanos mexicanos puedan visitar todas las áreas de Arizona.

El aumento esperado en términos monetarios al extender la distancia de los viajes para los visitantes de México a todo el estado de Arizona es de \$ 160 millones por año según una investigación realizada en 2015 por la Universidad de Arizona. En 2020, el último proyecto de ley de asignaciones incluyó una extensión de esta limitación de viajes por todas las áreas de los estados de Arizona y Nuevo México. Este gesto también profundizaría la confianza entre Arizona y México y permitiría a los visitantes conocer y experimentar más lugares en Arizona, así como mostrarles que nos preocupamos por facilitar su viaje a Arizona.

Es importante que Arizona cuente su historia sobre el turismo para volver a atraer visitantes y resaltar que el estado está siguiendo los protocolos de seguridad para hacer sentir seguro a sus visitantes. Los visitantes deben saber que estarán seguros cuando viajen a Arizona. Durante la pandemia, Arizona ha estado promoviendo sus actividades al aire libre a través de su mensaje “espacios abiertos, mentes abiertas”. Queremos que los viajeros estén informados de cuándo pueden viajar, estamos listos para darles la bienvenida a Arizona.

El cierre de la frontera de los EEUU., a los viajes no esenciales ha sido difícil y las decisiones sobre el cierre de la frontera se han decidido mes a mes, ya que no existe un plan sobre de cómo reabrir la frontera. La actual administración de los EEUU está trabajando con Canadá y México en un plan sobre cuándo y cómo abrir la frontera entre estos países. Es probable que escuchemos pronto sobre el proceso y los protocolos de reapertura de la frontera entre los EEUU y México. Normalmente Arizona recibe 23 millones de visitas al año de México; en el 2020, este Arizona solo recibió 12 millones de visitantes de México.

La diversidad y la inclusión para los visitantes es importante y el estado está considerando si estamos haciendo lo suficiente para que la gente sea bienvenida. La Oficina de Turismo de Arizona se ha enfocado en hacer que los visitantes de México sean bienvenidos en Arizona al seleccionar experiencias que son de interés para nuestros viajeros de México, que comprenden el mayor número de consumidores de viajes.

Sin embargo, todavía hay varias formas en que Arizona puede mejorar. Es esencial una mayor educación de los centros comerciales de minoristas sobre cómo tratar al mercado turístico de México. Los gobiernos locales están prestando especial atención a este mercado ya que los visitantes de México son el principal mercado de Arizona.

En Tucson, hay un programa de capacitación para empresas de la industria del turismo, llamado “10 pasos para estar preparados para México” para aprender a recibir a los visitantes de México. Un ejemplo es darse cuenta de que un mesero que trae la cuenta a la mesa antes de ser solicitada puede ser visto como ofensivo para la clientela de México.

El Consejo de la Mega región de Ari-Son también ha estado haciendo un gran esfuerzo para colaborar y trabajar con los gobiernos locales para ayudar a reactivar la industria del turismo tanto en Arizona como en Sonora.

Sonora también ha tomado iniciativas para atraer visitantes a diferentes regiones de su estado, incluido al sur de Hermosillo, la ciudad de Hermosillo y Puerto Peñasco.

La Asociación de Hoteles y Turismo de Arizona está trabajando con los legisladores sobre cómo incentivar la situación laboral dentro de la industria del turismo. La confianza del consumidor no solo involucra a los visitantes, sino también a los trabajadores de la industria del turismo.

En los últimos cuatro meses, la situación ha cambiado día a día. El Departamento de Seguridad Económica de Arizona tiene información útil sobre el regreso a la vida laboral.

Todos deben participar e involucrarse para ayudar a que la industria del turismo se recupere y sea más fuerte, ya que nos afecta a todos.