



HotusaExplora
VIII Foro de Innovación Turística



HotusaExplora

VIII Foro de Innovación Turística

Principales conclusiones y reflexiones

Edición 2022



Contenidos

CONCLUSIONES GENERALES	6
ACTO INAUGURAL	11
MESAS	
Mesa 1. Turismo: claves para la competitividad de un sector estratégico	18
Mesa 2. Transporte aéreo de viajeros Reajustes para un nuevo escenario	20
Mesa 3. Estrategias para la comercialización en el mundo que viene	24
Mesa 4. Principales tendencias del mercado turístico español	26
Mesa 5. Retos, desafíos y propuestas para la recuperación	28
Mesa 6. Digitalización e innovación para impulsar el crecimiento futuro	30

Amancio López, Presidente
GRUPO HOTUSA

“Somos arquitectos de nuestro propio destino. De nosotros dependerá el futuro del sector, incierto pero esperanzador.”



Una cita imprescindible donde **turismo e innovación** son protagonistas

Este año Hotusa Explora se celebra en un momento clave para el sector en el que los primeros atisbos de la recuperación conviven todavía con amenazas y desafíos.

Por ello es más necesario que nunca escuchar a voces autorizadas que puedan debatir y analizar los retos de futuro para asegurar que el sector vuelva a ocupar el estratégico rol económico y social que ostentaba antes del estallido de la pandemia.

Esta octava edición del foro reunió a máximos representantes del sector turístico y empresarial para aportar su visión y poner sobre la mesa soluciones ambiciosas para que el turismo se mantenga como un motor tractor y una industria en perenne evolución, incluso en tiempos de incertidumbre.

Conclusiones Hotusa Explora 2022

1. Importancia capital del sector turístico

Resulta incuestionable la importancia del turismo como industria fundamental en el desarrollo del país. Además de generar el 14% del PIB y contribuir a la generación de empleo, no podemos obviar su impacto positivo en la promoción de la “marca España” y su relevante papel en los retos asociados a la cohesión social y territorial.

2. Obligada e indispensable colaboración entre los sectores público-privado

Será indispensable una coordinación entre el tejido empresarial turístico y el Gobierno. La colaboración público-privada es fundamental para impulsar cambios en el turismo que pasen por la innovación, la formación y la sostenibilidad, y que reúna a administración, empresas privadas y al mundo de la innovación.

3. Objetivo: Competitividad

El factor competitividad es clave para que el turismo recupere su posición como impulsor de la economía. Actualmente, España encabeza el ranking de competitividad turística según el Foro Económico Mundial. Contamos con un conjunto de empresas líderes internacionalizadas que resultan referentes a nivel mundial en ámbitos como el hotelero, la industria de los transportes o las tecnologías. Debemos pugnar por no perder esta ventaja.



4. Es necesaria una coordinación a nivel internacional

Uno de los grandes retos de la pandemia ha sido hacer frente a la falta de coordinación internacional. Ello ha supuesto importantes barreras para la recuperación, generando desconfianza e incertidumbre en el viajero. Son necesarios protocolos unitarios que permitan al viajero desplazarse con confianza y sin complicaciones.

5. El desafío de la transición hacia la sostenibilidad

La sostenibilidad debería considerarse una oportunidad en todos los ámbitos e incluso un motor para la recuperación y el desarrollo de un turismo de mayor valor y calidad. El coste de esta transición va a ser cuantioso y, aunque presumiblemente se dilatará en el tiempo más de lo deseado, resulta un proceso ineludible que no puede posponerse.

6. Digitalización e innovación

Para asegurar la competitividad del sector existe una necesidad constante de innovación tecnológica. Los metaversos, la IA o el data science en la personalización de los servicios son realidades que debemos incorporar con agilidad a nuestra industria. Resultará esencial hacer un buen uso estratégico de los fondos de inversión europeos.

7. Un sector con valor añadido

Nuestro país cuenta con una propuesta imbatible gracias a sus infraestructuras, seguridad, sanidad, clima, gastronomía, cultura e historia. Debemos potenciar estas bondades y posicionarnos en un turismo de nivel, mejorando la oferta en busca de un cliente con mayor valor añadido. Debemos consolidar un turismo más sustentable y responsable, y la combinación de lo local, con la sostenibilidad ambiental y social debe ser clave para ello.

8. Reducción de cargas impositivas y rebajas fiscales

Se demandan rebajas fiscales y reducción de cargas impositivas para impulsar la recuperación del sector. Una rebaja temporal del IVA, y una reducción de tasas turísticas y portuarias que asegure que la población va a seguir viajando.

9. El sector demanda un PERTE

Todavía queda camino por recorrer hasta alcanzar la plena recuperación. Por ello es necesario poner en marcha un Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica (PERTE) específico para asegurar que a través de la asignación de fondos podemos reforzar un sector clave para nuestra economía.

10. La importancia de la formación en el sector

El proceso de digitalización no puede desarrollarse con garantías si el colectivo de trabajadores del sector no está preparado para darle forma, ejecutarlo y liderarlo. Se necesita adaptar una propuesta formativa cualificada, acorde con las necesidades y demandas que la industria necesita cubrir.



Amancio López, Presidente
GRUPO HOTUSA



Marina López
Directora corporativa de Grupo Hotusa

Amancio López
Presidente de Grupo Hotusa

José Luis Martínez-Almeida
Alcalde de Madrid

M^a Reyes Maroto *Ministra de Industria, Comercio
y Turismo del Gobierno de España*

Acto inaugural

Qué se dijo

- Resulta incuestionable la importancia del turismo, generador del 14% del PIB y con un rol esencial a la hora de fomentar la “marca España”, como sector fundamental para el desarrollo económico del país.
- El sector ha estado en la zona cero del tsunami y a pesar de que la situación ha mejorado respecto a hace un año, aún queda camino por recorrer. Es necesario poner en marcha un plan ambicioso para recuperar el turismo.
- Los empresarios no solo han sobrevivido a esta crisis, sino que además han aprovechado este escenario para transformarse y aumentar así la competitividad de sus negocios.
- Los futuros retos del Gobierno se orientarán a lograr que la recuperación se consolide para que España siga siendo líder en turismo internacional y el destino más competitivo del mundo. Para ello trabajarán en una agenda de modernización basada en la sostenibilidad y la digitalización. Será indispensable una colaboración coordinada entre el tejido empresarial turístico y el Gobierno.

Quién dijo qué



Marina López

Directora Corporativa Grupo Hotusa

"Hoy la pandemia puede ser un trampolín para las organizaciones que tendrán el reto de asumir cambios transformacionales para ser más competitivas. El foro debe dar una visión optimista y proponer soluciones ambiciosas para la recuperación con el objetivo de seguir evolucionando en tiempos de incertidumbre."



Amancio López

Presidente Grupo Hotusa

"España debe posicionarse en un turismo de nivel con valor patrimonial. La combinación de lo local, con la sostenibilidad ambiental y humana debe ser clave para ello."

Hotusa
Explora



SA



Pilsa
sustainable business |  | responsible solutions

 semic
Effective IT Solutions



HotusaExplora

VIII Foro de Innovación Turística



HotusaExplora
VIII Foro de Innovación Turística

Quién dijo qué



Martínez-Almeida

Alcalde de Madrid

"El foro es un prólogo necesario de Fitur. Debemos reconocer al sector turístico por ser un sector económico y generar "marca España" gracias a su excelencia. Debemos enorgullecernos de esta industria."



Reyes Maroto

Ministra de Industria, Comercio y Turismo de España

"No debemos conformarnos con volver a los niveles pre-pandemia. Nuestro objetivo debe ser que España siga siendo líder mundial con su modelo turístico y por eso se tiene que atender a la calidad, a la sostenibilidad y a la cohesión social y territorial."



**Hotusa
Explora**

VIII Foro de Innovación
Turística

Mesa 1

Turismo: claves para la competitividad de un sector estratégico

Moderador:

Josep Piqué, economista, exministro y Presidente de Foro la Toja

Antonio Garamendi

Presidente de la CEOE

Pablo Casado

Presidente del PP

- Los factores de competitividad son claves para que el turismo recupere su posición como impulsor de la economía.
- La reactivación del tejido productivo turístico debe basarse en algunos puntos clave: realizar una rebaja fiscal, transmitir y comunicar que España es un destino seguro, ampliar los ERTes, aprobar una ley de turismo y facilitar una flexibilidad laboral.
- La confianza y la estabilidad resultan elementos clave en este momento para el sector. A ello se sumarían otros factores necesarios para la recuperación como son el avance hacia la sostenibilidad y el desarrollo de la formación dual.
- Para mejorar la eficacia de la colaboración público-privada y promover la colaboración intrasectorial e intersectorial sería de interés la creación de un PERTE para la industria turística.



El foro en las redes

#grupoHotusa
#HotusaExplora2022



Josep Piqué

@joseppiquecamps

"El turismo ha sido una palanca extraordinaria en la modernización del país, facilitando la apertura al exterior y la capitalización de nuestra estructura productiva. Nos ha permitido pasar de ser un país en desarrollo, a un país desarrollado."



Antonio Garamendi

@agaramendil, Presidente @CEOES

"Hay que estudiar cómo estructurar un macro PERTE, ya que son mayoría o práctica totalidad los sectores que están vinculados al turismo. Existe una interconexión. Todos nos necesitamos."



Pablo Casado

@pablocasado_Presidente @popularesa

"Debe aplicarse una rebaja fiscal, con IVA superreducido y reducción de tasas turísticas y portuarias. También habría que lanzar una campaña de comunicación relativa a que somos un país seguro e implementar una ampliación de los ERTes y una mayor flexibilidad laboral."

Mesa 2

Transporte aéreo de viajeros. Reajustes para un nuevo escenario

Moderador:

Josep Piqué, economista, exministro y Presidente de Foro la Toja

Javier Sánchez-Prieto

Presidente de Iberia

Maurici Lucena

Presidente de Aena

Eddie Wilson

CEO de Ryanair

Johan Lundgren

CEO de Easyjet

- Por primera vez se ha tenido que hacer frente a una reducción drástica de la demanda que ha obligado a las compañías aéreas a adaptarse a los cambios en los componentes del mercado.
- A diferencia de otros episodios víricos, la variante Ómicron se considera únicamente un bache en el camino. Se prevé que el 2022 será un buen año para el sector y la demanda crecerá, siempre que no se dé continuidad a las restricciones.
- El gran desafío del sector será afrontar con éxito la transición ecológica, energética y medioambiental. Un reto que previsiblemente la industria será capaz de conseguir superar en 10 o 15 años si cuenta con inversión y soporte para la realización de estos nuevos cambios necesarios.
- Se estima que el volumen de vuelos aumentará en los próximos 25 años y, por lo tanto, hay que agilizar, tanto como sea posible, la transición ecológica.



El foro en las redes

#GrupoHotusa
#HotusaExplora2022



Josep Piqué

@joseppiquecamps

“El sector del transporte aéreo no ha dejado de crecer en las últimas décadas, incluso en los peores momentos del ciclo económico, e incluso por encima del crecimiento del PIB. La crisis pandémica por primera vez ha supuesto una reducción de la demanda, y por lo tanto en consecuencia un reajuste de la oferta..”



Javier Sánchez-Prieto

Presidente @IBERIA

“En la nueva partida global, donde Asia tiene mucha importancia, el hub de Madrid se quedará atrás si no somos capaces de desarrollar un operador fuerte. Si la fusión con Air Europa no se materializa se reducen las oportunidades de crecimiento del aeropuerto de Madrid.”



Eddie Wilson

CEO #Ryanair @Ryanair_ES

“Se deben disminuir las tasas a los aviones y recompensar a las aerolíneas que están invirtiendo en lugar de perjudicar a las que cuentan con aviones menos eficientes.”



El foro en las redes

#GrupoHotusa
#HotusaExplora2022



Maurici Lucena

Presidente @Aena

“Caben pocas dudas de que el gran desafío será la descarbonización y el cambio climático, siendo un reto que nos exigirá una inversión de más de 500 millones. Tendremos que adaptarnos. Aunque el desafío será aún mayor para las compañías aéreas.”



Johan Lundgren

CEO #Easyjet @easyjet_press

“Es verdad que vivimos la peor crisis conocida, pero también hemos pasado momentos complicados anteriormente. Sabemos que habrá una recuperación, antes para el mercado leisure que para el business. La gran diferencia es el impacto en la sostenibilidad y cómo se percibirá esta por parte de los clientes.”

Mesa 3

Estrategias para la comercialización en el mundo que viene

Moderador:
Marina López,
Directora Corporativa de Grupo Hotusa

Carlo Olejniczak
VP y managing director de
Emea de Booking.com

- Se ha vivido una crisis muy complicada pero la situación mejora progresivamente. Para recuperar la normalidad del sector resulta decisiva la eliminación de las restricciones.
- La vacunación que alcanza en muchos países de Europa el 75% de la población resulta un importante factor para el optimismo. Previsiblemente la pandemia se convertirá en una endemia y podremos convivir con ella.
- En relación al futuro del sector existen dos factores clave: la tecnología y la sostenibilidad. La forma de consumir ha cambiado y el uso de la tecnología nos ayuda a ganar confianza a la hora de viajar.
- Debemos tener muy presente la importancia de la inteligencia artificial o el data science para personalizar los servicios que se ofrece a los clientes y a la vez generar confianza entre sus usuarios.



El foro en las redes

#GrupoHotusa
#HotusaExplora2022



Carlo Olejniczak
VP&Managing Dir. EMEA @bookingcom

"Hemos detectado que, cuando se aligeran las restricciones y la población se siente segura para viajar, las reservas suben de forma acelerada. Somos positivos acerca del futuro, especialmente cuando la mayor parte de la población está vacunada. Esperamos llegar a este 2022 más fuertes y poder desarrollar nuestra actividad sin problemas."

"Con la normalización del teletrabajo hemos identificado nuevas tendencias en la forma de trabajar de nuestros clientes que ha tenido un impacto importante en nuestra industria. Se usa más la tecnología y eso ayuda a tener más confianza a la hora de reservar. El mobile continuará creciendo y mejorando la relación y la experiencia del cliente y la IA será un tema clave para la personalización."

"La sostenibilidad es una oportunidad. Los clientes lo consideran como un elemento de gran relevancia. Nosotros ayudamos a que los usuarios escojan la opción más sostenible y que los proveedores puedan facilitársela."

"Hoy la experiencia del desplazamiento está muy fragmentada. El concepto del viaje conectado se basa en no diversificar, en crear una cadena entre todas las actividades mediante una solución de pago y reserva unificados para facilitar la experiencia de viaje."

Mesa 4

Principales tendencias del mercado turístico español

Moderador:

Manuel Molina,
Director de Hosteltur

Jorge Schoenenberger

CEO del Grupo Viajes el Corte Inglés

Isaías Táboas

Presidente de Renfe

- Durante la crisis de la pandemia se ha ratificado la necesidad de mantener una permanente comunicación con el cliente, así como también se ha evolucionado hacia la flexibilización de la oferta. Aquí es básica la importancia de la tecnología que nos permite tener capacidad de respuesta para adelantarnos a la demanda y poner el foco en la flexibilidad y la eficiencia.
- Dos hechos han sido claves para convertir a España en el primer destino turístico mundial a nivel de competitividad: 1) Disponer de una infraestructura muy desarrollada y 2) Contar con muchos empresarios y emprendedores de talento que han apostado por la innovación.
- Es necesario abordar el reto tecnológico de una manera valiente y acercarse a los socios más competitivos del sector para sumar capacidades y generar alianzas que construyan una oferta más poderosa para el consumidor.



El foro en las redes

#GrupoHotusa
#HotusaExplora2022



Manuel Molina

Director @Hosteltur

“La pandemia ha traído consigo muchos retos que ya se están abordando y en algunos casos han quedado superados, pero han surgido otras cuestiones que no estaban previstas, como la falta de mano de obra o las dificultades en la cadena de suministros. Se trata de crisis paralelas que han sumado una gran incertidumbre.”



Isaías Táboas

Presidente @Renfe

“Siendo ya sostenibles y poco emisores de carbono podemos seguir profundizando en el compromiso medioambiental a través de nuestros talleres o con la sustitución de trenes en las vías que todavía no están electrificadas. Las empresas públicas como #Renfe estamos obligadas a dar ejemplo y ser punta de lanza, aunque cueste dinero.”



Jorge Schoenenberger

CEO @VECI_Esp

“España es un país privilegiado por todos sus activos. Somos competitivos gracias a nuestros empresarios y emprendedores que apuestan por la innovación, el valor y la competitividad. Los pilares indispensables a considerar son la tecnología, el talento, la cercanía al cliente y las alianzas con los mejores socios.”

Mesa 5

Retos, desafíos y propuestas para la recuperación

Amancio López
Presidente Grupo Hotusa

Alejandro Reynal
Presidente y CEO de Apple Leisure Group

Raúl González
Consejero delegado EMEA de Barceló Hotel

Gloria Guevara
Chief Special Advisor Ministry of Tourism Saudi Arabia

- El turismo es un agente transformador de ciudades y países en vías de desarrollo y un elemento clave en el crecimiento de los destinos y del capital humano de cada localidad.
- Además de contribuir decisivamente al PIB y a la generación de empleo, el turismo también tiene un impacto positivo en otros ámbitos, favoreciendo el entendimiento entre culturas, desarrollando la “marca país” y también como canal de captación de posibles inversores y de talento procedente de otras naciones.
- Existe una necesidad de colaboración público-privada para la recuperación y desarrollo del turismo. Debe entenderse como un ecosistema global y nacional, que si funciona correctamente, se convierte en una garantía para la recuperación como ha pasado en aquellos países en los que ha existido una mayor coordinación con el gobierno.
- Se debe crear un protocolo estándar a nivel mundial para que el viajero pueda desplazarse sin incertidumbre ni complicaciones. Resulta importante aprender a convivir con el virus y colaborar en la creación de normativas compartidas para recuperar la confianza del cliente.



El foro en las redes

#GrupoHotusa
#HotusaExplora2022



Alejandro Reynal
CEO Apple Leisure Group

“La gran barrera en la recuperación del turismo es la falta de coordinación entre países, combinado con la ausencia de confianza del consumidor y la escasa información. El ecosistema global no está funcionando de forma óptima.”



Raúl González
CEO EMEA @barcelohoteles

“Existen 3 ejes fundamentales de cara al futuro: El primero es la mejora de la oferta, buscando un cliente con mayor valor añadido. El segundo, es la mejora de la demanda con foco en los mercados emergentes. Y por último, el tercero, es la aportación de estabilidad mediante un protocolo claro.”



Gloria Guevara
@GGuevaraM

“La sostenibilidad es fundamental, es muy importante tener una agenda que incluya estos tres ejes: el clima, el medio ambiente y las comunidades locales. Debemos ser parte de la solución mediante la coordinación entre todos los países.”

Mesa 6

Digitalización e innovación para impulsar el crecimiento futuro

Moderador:

Juan Pedro Moreno, presidente del Consejo Asesor Digitaliza Madrid de la Comunidad de Madrid

Fernando Valdés

Presidente de Iberia

Irene Cano

Directora general de Meta para España y Portugal

Alberto Granados

Presidente de Microsoft en España

Cristina Garmendia

Presidenta de Fundación Cotec

- Existe una necesidad de innovación tecnológica en el sector turístico y para ello es vital tener claro cómo aprovechar los fondos de inversión europeos con ese fin.
- Debemos evolucionar de un turismo de masas a uno con propósito. Es necesario orientarnos hacia un sector turístico más diversificado, más rentable, desestacionalizado, más inclusivo y sostenible medioambiental y socialmente.
- Tenemos que capitalizar las ventajas que nos ofrece nuestro país frente a los competidores. En este caso, también entra en juego la colaboración público-privada.
- Se debe incorporar el concepto de innovación a la digitalización, puesto que esta no abarca todo el proceso. Innovar empieza por la necesidad de transformar los destinos en un vector de innovación turística. Los destinos deben convertirse en polos innovadores constituyendo ecosistemas en sí mismos. Innovar empieza por la necesidad de transformar el destino en un vector de innovación turística.



El foro en las redes

#GrupoHotusa
#HotusaExplora2022



Juan Pedro Moreno

Pres Consejo Asesor Digitaliza Madrid

"Es importante dotar de formación a los profesionales del sector turístico. La tecnología es un vehículo muy eficiente para facilitar la formación a determinados colectivos que, de otra forma, no tendrían acceso a estos conocimientos."



Irene Cano DG

Directora General @metaEspaña

"Las redes sociales permiten identificar tendencias: Más de la mitad de las conversaciones en las redes sociales se refieren al viaje y esto es un hecho muy sintomático al ser un reflejo digital de la vida real. Tenemos muchas ganas de viajar, y si no lo podemos hacer físicamente, lo hacemos digitalmente."



Alberto Granados

CEO @MicrosoftES

"Cada vez hay más personas que se desplazan a otro país para trabajar, son nómadas digitales. Nuestro país es un destino muy atractivo y resulta una fuente de captación de talento muy importante. Se trata de una ventaja competitiva que debemos aprovechar."



El foro en las redes

#grupoHotusa
#HotusaExplora2022



Cristina Garmendia

@cristinagarmend, Pres. @Cotec_Innova

"España no será una gran potencia innovadora si el sector turístico no lo es".



Fernando Valdés

@TurismoEspGob

"La digitalización sirve para mejorar la eficiencia de las empresas. Se deben generar capacidades digitales entre el colectivo de trabajadores del sector."





Hotusa

VIII Foro de Innovación

Patrocinadores:

