



Plan de respuesta al sector turismo

Un plan para asegurar la sostenibilidad de España como destino

Octubre de 2022

- *El Turismo en España se encuentra en la senda de recuperación, pero necesita transformarse para seguir siendo competitivo*
- *El Plan no sustituye a la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030, si bien ambiciona poder ir movilizándolo el sector hacia una agenda de transformación común con una visión holística e integradora del sector, con iniciativas que impacten en toda la cadena de valor*
- *Para asegurar la sostenibilidad de España desde un punto de vista medioambiental, social y económico se han identificado un total de 10 palancas que incluyen actuaciones para impulsar la demanda, transformar la oferta y desarrollar facilitadores*

El turismo es un sector clave para España que se ha visto fuertemente afectado en los últimos años y con unos retos estructurales que amenazan con limitar su competitividad. En 2019 España fue el segundo país más visitado del mundo en número de turistas internacionales y el país que más gasto internacional capturaba en Europa (tercero a nivel mundial). Era el sector con mayor contribución al PIB español (12%) y con un papel relevante en cuanto a cohesión de sectores, gracias a su efecto multiplicador, y a cohesión social por su aportación al empleo (13% del total ocupados), en especial de mujeres y jóvenes, y su contribución al desarrollo económico y cultural de la sociedad.

La llegada del Covid-19 tuvo un impacto devastador en el sector (reducción del -78% en la llegada de turistas internacionales, caída del -60% en el PIB turístico, descenso del -17% en el volumen de empleados, alto endeudamiento de las empresas, entre otros), tendencia que parece haberse frenado en 2022 con el inicio de la recuperación, si bien todavía no completa y lejos de los niveles de 2019. Desde un punto de vista de la oferta además, la posición económica de las empresas del sector continúa debilitándose por la presión en costes (efecto inflación, altos costes de energía y del petróleo y subida de los tipos de interés).

Al mismo tiempo, el sector se enfrenta a un conjunto de retos estructurales que amenazan con una pérdida de competitividad frente a otros mercados siendo clave la creciente concienciación social y necesidad de desarrollar nueva oferta y prácticas sostenibles, de respeto al medioambiente, y de inclusividad social, la dificultad de retener y captar talento y la ausencia de una estrategia público-privada común para afrontar la transformación del sector.

Nos encontramos en un punto en el que tenemos la posibilidad de evolucionar nuestra oferta turística y modelo de relación con el viajero para mantener el liderazgo internacional como destino turístico único que hemos logrado alcanzar en los últimos años. Sin embargo, es urgente que se identifiquen y lleven a cabo acciones que permitan llevar a cabo este cambio y continuar con la senda de recuperación positiva. Con este fin nace el Plan de respuesta al sector turismo, un plan que nace desde las empresas y organizaciones de la CEOE con una visión holística e integradora del sector, de manera que tenga un impacto transversal en toda la cadena de valor. El Plan no sustituye a la Estrategia de Turismo Sostenible 2030, si bien ambiciona a ir movilizándolo al sector hacia una agenda de transformación común y asentar las bases para la captura de resultados en el corto/medio plazo.

El Plan, que apunta a asegurar la sostenibilidad de España como destino desde un punto de vista medioambiental, social y económico, recoge medidas en torno a tres ejes:

Impulso de la demanda

- 1) **Comunicación, promoción y comercialización de destinos** para estimular la demanda turística de forma proactiva, segmentada y dirigida a sus mercados objetivo, a través de la promoción en origen focalizada en mercados estratégicos (Norte América, Asia y Latam) y el impulso de actividades en destino auténticas que sirvan como reclamo para la llegada de nuevos turistas.

- 2) **Fidelización del viajero**, buscando para ello una transformación digital de todo el sector y el destino que mejore la experiencia del turista end-to-end creando una red de movilidad interconectada donde se integre la red de medios de transporte a todos los niveles, actualizando el modelo de relación con el cliente introduciendo nuevas tecnologías para que el turista esté siempre conectado, y generando inteligencia del turista que permita disponer de información actualizada y completa que facilite y mejore la experiencia del viaje.

Transformación de la oferta

- 3) **Desarrollo y crecimiento sostenible de la oferta**, atrayendo a nuevos turistas internacionales de “feeder markets” clave, cautivando turistas vacacionales complementarios al actual (mayores, nómadas digitales, estudiantes, de alto impacto o viajeros concienciados en ESG) y convirtiendo a España como un destino referencia para eventos y congresos ayudará a desarrollar sosteniblemente la oferta para favorecer la redistribución de la riqueza y favorecer la diversificación geográfica, temporal y sectorial.
- 4) **Consolidación de una España conectada** estableciendo puentes con mercados clave a través de la conectividad aérea transformando los aeropuertos españoles en hubs competitivos facilitando la llegada de turistas internacionales. La internacionalización de las empresas expondrá en el exterior a nuestras empresas y generará reconocimiento entre los viajeros. Finalmente, conectando las infraestructuras de transporte facilitará el movimiento de los turistas dentro del territorio y fomentará el acceso a zonas poco visitadas.
- 5) **Transformación competitiva del tejido empresarial y los destinos** poniendo foco en prácticas que impulsen la sostenibilidad en toda la cadena de valor, en la actualización de activos y en la adopción de nuevas tecnologías para modernizar a las empresas del sector.

Desarrollo de facilitadores

- 6) **Identidad y posicionamiento**, buscando crear y potenciar iconos turísticos y extender un certificado verde a las empresas del sector, ambos elementos clave para fortalecer la visibilidad, percepción y conocimiento de la marca y posicionarnos como referentes a nivel mundial.
- 7) **Gobernanza colaborativa**, apostando por una estrategia común y mecanismos de colaboración entre los distintos agentes del sector, públicos y privados, para asegurar que todos los esfuerzos están alineados y se consigue el mayor impacto posible.
- 8) **Reformulación del ecosistema jurídico y administrativo**, diseñando un marco atractivo que incentive la inversión, atraiga el talento y responda a las necesidades actuales y futuras que afronta el sector a través de incentivos a las inversiones que cumplan objetivos de políticas públicas, la agilización de licencias y la obtención de visados para nuevos perfiles de turista complementarios.
- 9) **Integración y equilibrio social**, que se conseguirá formando y tecnificando a las personas a todos los niveles, creando centros de excelencia a nivel internacional que atraigan el mejor talento, desarrollando acciones comerciales y de marketing que generen un aliciente en la sociedad para dirigirse al sector, y creando convenios atractivos. Será clave también garantizar la sostenibilidad social en toda la cadena de valor generando un impacto positivo en las comunidades mediante empleo inclusivo y acción social.
- 10) **Construcción de un hub tecnológico**, potenciando España como destino para la innovación turística convirtiendo al país en eje de la atracción de talento, de la innovación sectorial y de la puesta en marcha de nuevos modelos de negocio



Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”) (private company limited by guarantee, de acuerdo con la legislación del Reino Unido), y a su red de firmas miembro y sus entidades asociadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades con personalidad jurídica propia e independiente. DTTL (también denominada “Deloitte Global”) no presta servicios a clientes. Consulte la página <http://www.deloitte.com/about> si desea obtener una descripción detallada de DTTL y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión del riesgo, tributación y otros servicios relacionados, a clientes públicos y privados en un amplio número de sectores. Con una red de firmas miembro interconectadas a escala global que se extiende por más de 150 países y territorios. Deloitte aporta las mejores capacidades y un servicio de máxima calidad a sus clientes, ofreciéndoles la ayuda que necesitan para abordar los complejos desafíos a los que se enfrentan. Los más de 225.000 profesionales de Deloitte han asumido el compromiso de crear un verdadero impacto.

Esta publicación contiene exclusivamente información de carácter general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o entidades asociadas (conjuntamente, la “Red Deloitte”), pretenden, por medio de esta publicación, prestar un servicio o asesoramiento profesional. Antes de tomar cualquier decisión o adoptar cualquier medida que pueda afectar a su situación financiera o a su negocio, debe consultar con un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación



Fundada en 1977, la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) integra con carácter voluntario a dos millones de empresas y autónomos de todos los sectores de actividad, que se vinculan a CEOE a través de más de 4.500 asociaciones de base.

CEOE es el principal interlocutor de las empresas en España ante el Gobierno, los organismos del Estado, organizaciones sindicales, partidos políticos e instituciones internacionales. En Europa, CEOE forma parte activa de BUSINESSEUROPE, que aglutina a las asociaciones empresariales de todo el continente. Consulte la página <http://www.ceoe.es/conocenos> si desea obtener una descripción detallada de la CEOE.