

Turismo e Innovación

¿Un matrimonio bien avenido?

Sentando las bases

¿Cuál es el punto de partida?

Qué es innovación

Innovación es algo (un producto, un servicio, un proceso, ...) que es nuevo y que aporta valor añadido a alguien en comparación con las soluciones ya existentes.

- ↔ No sólo se refiere a la creación de nuevos productos
- ↔ No está restringida a desarrollos tecnológicos
- ↔ No hacer referencia, en muchos casos, a ideas revolucionarias.



Qué es innovación



Mejora

No supone riesgo. No existe un grado de ruptura en a la forma de hacer las cosas.

Pueden ir dirigidos tanto a mejorar la eficiencia como la eficacia



Innovación

Existe riesgo. Puede producirse cierto grado de ruptura en la forma de hacer las cosas.



Disrupción

Se producen cambios en la distribución del beneficio en la cadena de valor y apropiación de éste. Más allá del presente.

Qué se necesita para innovar

- ↔ La creatividad genera ideas
- ↔ La innovación consiste en ejecutar la idea y generar valor para alguien

La capacidad de innovación de una organización = Creatividad X Ejecución (*)



(*) Incluyendo comunicación

**Qué se necesita
para innovar**



Cómo se innova en turismo

Las grandes batallas

Servitización vs. Industrialización

Batalla I

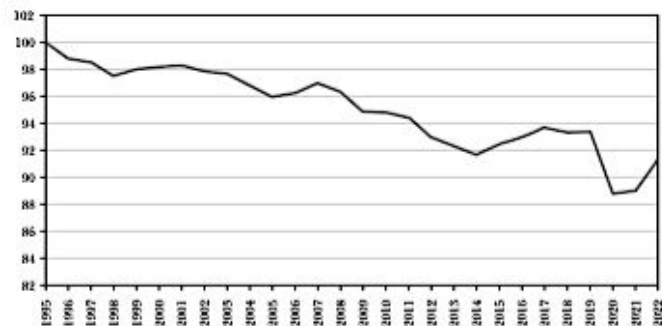
Industrialización

- ↔ Productividad
- ↔ Escasa innovación



Productividad

Evolución temporal de la productividad total de los factores



Tasa media de variación de la PFT 1995-2022



Tasa media de variación de la PFT 2019-2022



Unida al incremento de los costes

Principales impactos en las compañías del sector turismo
(1T 2020 – 4T 2022)



Evolución de la inflación
(Cambio porcentual anual, %)



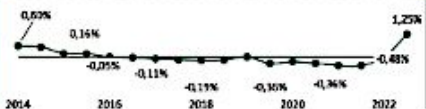
Evolución del precio de la electricidad
(En base 100 del precio medio aritmético del mercado mayorista 41,1€/MWh)



Evolución del precio del petróleo
(Brent europeo, en base a 100 del precio de 45,7€/barril)



Evolución de los tipos de interés
(% Euribor, 2014-2022)



Principales impactos en el sector turismo

Presión en la estructura de costes debido al efecto inflación, que no es posible transferir al mercado en su totalidad, afectando especialmente al **coste laboral** por endurecimiento de los convenios

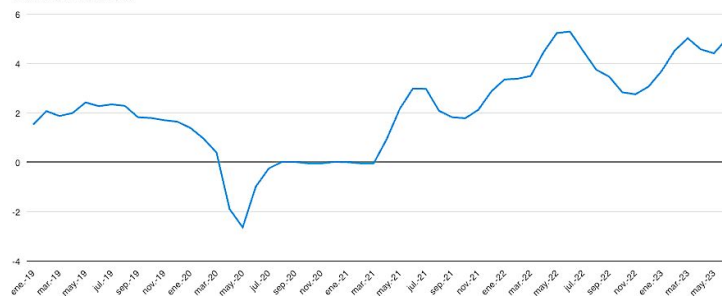
Persistencia de los altos precios de la energía debido a la guerra bélica, que ha significado una dificultad añadida en las operaciones

Encarecimiento del precio del petróleo que debilita la rentabilidad de las empresas al **incrementar notablemente en los costes de carburante**

Fuerte subida de los tipos de interés lo que **incrementa el coste de financiación de las empresas** en un contexto en el que están altamente endeudadas por los efectos del Covid-19

Indicador de salarios CaixaBank Research para el sector de servicios turísticos

Variación interanual



Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos internos de CaixaBank.
Última actualización: 26 julio 2023 - 16:20

www.caixabankresearch.com

Falta de innovación

Opuestamente, durante todo el período en el conjunto de la muestra del panel la tendencia ha sido opuesta: mientras que para el conjunto, el gasto en innovación y el porcentaje sobre la facturación ha ido evolucionando positivamente desde 2023, en el caso del turismo ha sido errático y con una marcada tendencia decreciente

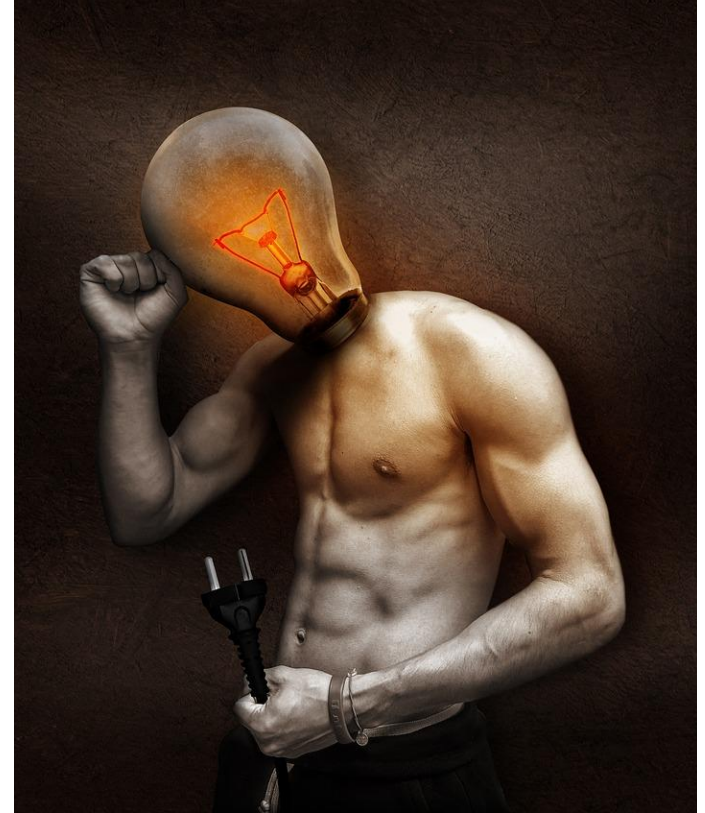
Fuente: Innovación turística y especialización inteligente en España (2020)

No podemos considerar al sector turístico como puntero desde el punto de vista de la innovación: es un sector con capital humano con poca formación (tecnológica) y con una estructura empresarial eminentemente minifundista y familiar. Su adaptación tecnológica viene dada, en general, por agentes externos al sector.

Fuente: Martí, M. J. S. D. Y. T. T. (2024, February 16). *Turismo: sector sensible a la adaptación de la innovación pero con dificultades para crearla*. SEGITTUR.

El papel de las personas

- ↔ La estructura de las ocupaciones en el sector turístico, a diferencia de otros sectores, es muy plana, en el sentido de una gran concentración en unas pocas ocupaciones
- ↔ La digitalización impacta de forma transversal en el sector así como la personalización
- ↔ Cada vez cobra más relevancia la búsqueda de diferenciación



**Pero, también hablamos de
otras cosas... que no
requieren sofisticadas
tecnologías y están
vinculadas a ...**

| | |
|----------------------------------|--|
| Actividades físicas | Ej. Cocinas centrales que buscan la eficiencia en los menús y garantizan una experiencia similar en sabor |
| Intensidad de la información | En distintas fases del proceso. <ul style="list-style-type: none">- Ej. recogida de información del cliente que permita personalizar o generar experiencias- Ej. Aportar información al cliente que “tangibilice el servicio antes y en otros momentos” |
| Grado de contacto con el cliente | En dos ámbitos: contacto simbólico y reducción de contacto <ul style="list-style-type: none">- Ej. A lo largo del CJM- Ej. Reduciendo las tareas por el autoservicio |

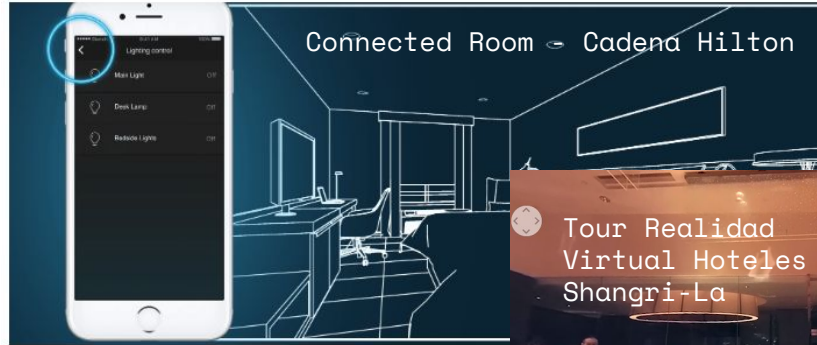
Fuente: Broto, O. (2021). La industrialización de los servicios, una necesidad para las empresas españolas. El ejemplo del sector turístico. *Economía industrial*, (422), 91-102.

Servitización

- ↔ Agregación de valor
- ↔ Diferenciación



Tres niveles a través de la digitalización



↔ Incrementar los productos y servicios con contenido digital

↔ Mejorar los productos y servicios con contenido digital



Algunos requisitos para la servitización

- ↔ Cambio en el **modelo de negocio** para, no solo crear, sino también capturar valor
- ↔ Integración de los **procesos y recursos** adecuados
- ↔ Captura, análisis y utilización de **datos**
- ↔ Integración con **otras empresas del sistema de valor** a fin de proporcionar una experiencia integrada para el cliente y resolver conflictos de intereses

El software se está comiendo el mundo

Marc Andreessen
Fundador de Netscape

Intangibles vs. Tecnología

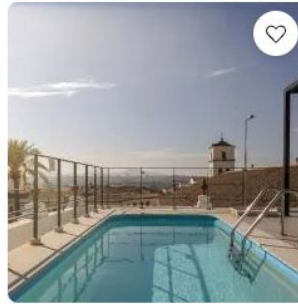
Batalla II

Hacer sentir vs traspasar la pantalla



Las barreras convergentes

- ↔ Convergencia en la forma (ej. misma información en una OTA)
- ↔ Convergencia en la forma de procesar la información (ej. estructurada de la misma forma)
- ↔ Convergencia en los procesos (ej. con la misma forma de interacción)



Hotel Ilunion Mérida Palace ★★★★★



Mérida · [Mostrar en el mapa](#) · a 40 m del centro

Habitación Doble Superior - 1 o 2 camas

Camas: 1 doble o 2 individuales

Solo quedan 4 habitaciones a este precio en nuestra web

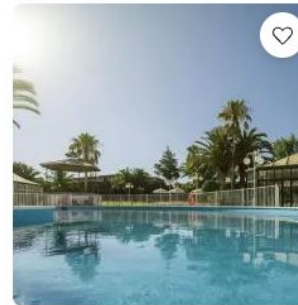
Fabuloso **8,8**
6.301 comentarios
Ubicación **9,8**

3 noches, 2 adultos

~~€ 604~~ **€ 483** ⓘ

Incluye impuestos y cargos

[Ver disponibilidad](#) >



Hotel Ilunion Las Lomas ★★★★★



Mérida · [Mostrar en el mapa](#) · a 2,8 km del centro

Habitación Doble - 1 o 2 camas

Camas: 1 doble o 2 individuales

Muy bien **8,0**
6.182 comentarios

3 noches, 2 adultos

€ 342

Incluye impuestos y cargos

[Ver disponibilidad](#) >

Cómo traspasar la pantalla

- ↔ Storytelling
- ↔ Emociones (belleza y otras)
- ↔ Contenido
- ↔ Usar los distintos sentidos

Creatividad e innovación,
sin perder de vista al
cliente



Muchas gracias

olga.broto@materianaranja.com