

Madrid, 18 de noviembre de 2021

El XVIII Congreso de Hoteleros Españoles reflexiona sobre las palancas de reactivación y el futuro del turismo

- Durante la primera jornada de mesas técnicas se ha debatido sobre el turismo de 2022, la redistribución de la distribución tras la pandemia y los mercados emisores tradicionales y nuevos mercados emergentes.
- También se ha reconocido la dedicación y gestión de los trabajadores del sector e instituciones durante la pandemia con la entrega de galardones a hoteleros y entidades afines.

Esta mañana ha dado comienzo la jornada de ponencias del **XVIII Congreso de Hoteleros Españoles**, que ha sido inaugurada por **Fernando Valdés**, secretario de Estado de Turismo; **Antonio Garamendi**, presidente de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE); **Juan Manuel Cofiño**, vicepresidente del Principado de Asturias; **Alfredo Canteli**, alcalde de Oviedo; **Jorge Marichal** presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT); y **José Luis Álvarez Almeida**, presidente de Hostelería y Turismo en Asturias (OTEA).

Fernando Valdés se ha dirigido al sector hotelero señalando que *“si algo nos ha demostrado la pandemia es la importancia de la colaboración entre los agentes públicos y privados. Quiero agradecer a CEHAT la cooperación crítica pero responsable que he encontrado siempre en sus representantes. Tenemos grandes retos por delante y contamos con vosotros para darles respuesta, porque los hoteles sois un elemento fundamental en la oferta del destino y actores protagonistas en la modernización de un sector estratégico para España”*. El secretario de Estado de Turismo ha concluido señalando que *“queda mucho por hacer y ahora es tiempo de consolidar esta recuperación, avanzando en paralelo hacia la transformación de nuestro turismo, apostando por un modelo más sostenible, más digital, más inclusivo y de mayor calidad”*.

Por su parte, Antonio Garamendi ha remarcado la solidaridad de los hoteleros durante la pandemia y ha agradecido a CEHAT su labor y aguante. *“A este sector que es el que más ha sufrido es al que más hay que ayudar, porque el turismo es marca España”*.

Jorge Marichal ha agradecido a todos su asistencia y mensajes de apoyo y ha hecho una retrospectiva de los meses vividos: *“Recuerdo el primer caso de COVID en La Gomera, el confinamiento del hotel H10 Costa Adeje y esos empleados que siguieron trabajando para atender a 700 clientes sin saber nada del virus. Desde entonces hemos trabajado en varios frentes como las durísimas negociaciones de los ERTE, los protocolos del ICTE que se convirtieron en norma europea, los ICO y fuimos al Congreso casi levantando la voz porque teníamos un sector en la UCI. La vacuna y los*

certificados COVID nos han permitido también reabrir, pero tenemos amenazas en el horizonte y hemos de dar un paso adelante para no retroceder”.

José Luis Álvarez Almeida ha añadido que *“en los últimos 20 años hemos dado todo lo posible por ayudar y el sector debe ser tenido en cuenta. Un congreso es muestra de que esta industria está viva y quiere seguir adelante. Vamos a salir adelante con un sector unido”.*

A nivel local, Cofiño ha destacado que *“estamos superando este periodo dramático en que nuestros turistas desaparecieron de nuestras calles y ciudades. Ahora tenemos nuevamente movimiento y hemos de tener presente que solo con salud se puede reactivar la economía”.* Desde el Ayuntamiento de Oviedo, Canteli ha comentado que *“debemos aprovechar el momento y convertir el turismo en sector estratégico de la economía de Asturias”.*

La primera parte de la sesión de ponencias ha dado comienzo con una mesa debate sobre coyuntura turística y social, en la que cuatro grandes hoteleros españoles han reflexionado sobre el turismo de 2022. **Hugo Rovira**, director general sur de Europa & USA de NH Hoteles; **Cristina Cabañas**, presidenta de Guitart Hoteles; **Victoria López**, presidenta de GF Hoteles; y **José Ángel Preciados**, consejero delegado de Ilunion han estado moderados por **Arturo Téllez**, jefe de informativos de Onda Cero Asturias, poniendo de manifiesto la solidaridad y compromiso de la sociedad española durante la pandemia, las dificultades para la reapertura y la esperanza en el futuro de este sector motor de la economía española. En este sentido, Hugo Rovira ha señalado: *“hemos atravesado una situación difícil, pero nos ha reforzado. El deseo de viajar está ahí y la pandemia ha supuesto un acelerador en temas como la digitalización. Por ello, somos optimistas, aunque hay temas que nos preocupan como el incremento de los costes o la reforma laboral”.* Para Rovira *“es fundamental crear un pacto para el turismo por parte de todos los partidos políticos. En el confinamiento se reconoció que el sector hotelero era imprescindible y no se nos está tratando igual que nosotros reaccionamos en plena pandemia”.* Victoria López, en línea con las palabras del CEO de NH, ha señalado que *“la reactivación turística es un hecho en toda España. Hay un nuevo mundo y un nuevo turismo. No podremos repetir los mismos esquemas porque no seremos iguales y será una gran oportunidad para quien tome conciencia de ese cambio”.* Algo que José Ángel Preciados ha suscrito con sus palabras: *“el 2022 será un año clave. La pandemia ha sido el gran revulsivo para salir de la zona de confort donde el vacacional se basaba tan sólo en el sol y playa. Ahora no es suficiente. Se han acelerado todos los elementos para trabajar la diferenciación del producto y servicio en pos de la experiencia del cliente”.* Cristina Cabañas ha coincidido también en que la situación es esperanzadora *“pero evoluciona más lentamente de lo previsto. La recuperación de nuestros hoteles está siendo más lenta, mejor que en 2020 pero no como 2019. Por ello, a la teoría de las tres guerras, “resistir, recuperarse y renacer”, le añadiría una cuarta “R”, que es la “resiliencia”.*

Las reflexiones de los hoteleros han puesto de relieve cómo la confianza de los clientes será un ingrediente fundamental para la recuperación del sector. Tras la pandemia, se ha observado cómo este factor constituye el punto de partida para la elección de un establecimiento y sobre ello han reflexionado **Javier Delgado**, Managing Partner &

CEO de Mirai; **Carlos Rentero**, Director Spain & LATAM de Bookassist y **Luis Hurtado de Mendoza**, Senior Director, Strategic Accounts EMEA-LATAM de Expedia, que han estado moderados por el hotelero **José María Carbó**. Durante la sesión se ha subrayado cómo la venta directa se ha visto reforzada en estos meses y cómo la venta intermediada sigue siendo necesaria para acceder a un segmento concreto de clientes al que no llegan directamente los hoteles. Para el CEO de Mirai, *“vienen años muy buenos, pero todo lo que pase ahora va a depender del hotelero y de su estrategia, es decir, del análisis que realice, de su determinación y coherencia en su estrategia a largo plazo, de su inversión en tecnología y del partner que le acompañe”*. Carlos Rentero ha indicado que, hoy en día, *“la demanda no es controlable, pero los canales de distribución, sí, por lo que saber qué hacer significa el éxito. Somos proveedores de materias primas están enfocadas al cliente y la estrategia de visibilidad y de distribución tiene que estar coordinada ya que, si un cliente no te puede encontrar, no te puede comprar”*. Insistiendo en la importancia de poner al cliente en el centro, Luis Hurtado de Mendoza ha recalcado que *“hay que entender al cliente, saber qué demanda ya que afecta de manera directa a la estrategia que debe tomar la empresa y cada distribuidor saber leer los datos”*.

Tras la mesa sobre distribución, CEHAT ha decidido premiar durante el congreso a los hoteleros y entidades afines al sector por su **dedicación y gestión durante la pandemia**, haciendo una mención especial a todos los colectivos que han trabajado intensamente durante estos meses complicados (sanitarios, celadores, equipos de limpieza, ambulancias, etc.) y otorgando las siguientes **distinciones**:

- **Galardón compromiso con el sector**: Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)
- **Galardón Especial del Comité Organizador**: Asociación Española de Directores y Directivos de Hotel y Restauración (AEDH)
- **Huesped de honor**: Colegio de Médicos
- **Huesped de honor**: Colegio de Enfermería
- **Hotelero de honor**: María José Tomás Lizama, Ricardo Tascón, Sebastián Martínez Garrido

Para cerrar esta primera sesión de mesas técnicas, **Ana María Camps**, directora del Congreso y del Departamento de Formación y Estudios de CEHAT, ha moderado un debate sobre **mercados emisores tradicionales y nuevos mercados emergentes**, donde tres de los grandes actores de la cadena de valor del sector turístico han analizado las posibilidades de colaboración entre los entes públicos y privados y los mensajes o la especialización de la oferta. De igual modo, se han puesto sobre la mesa las causas por las que puede fallar la política turística si no está consensuada entre las distintas partes y cómo estructurar la oferta para que sea un modelo sostenible en el tiempo, dando a la tecnología un papel fundamental. **Miguel Sanz**, director general de Turespaña, ha apuntado en la mesa debate que *“tenemos la oportunidad de conseguir una primera recuperación durante el próximo año y trabajar para que en el 2023/2024 esta sea total incluso en los mercados lejanos. No queremos volver exactamente a la misma situación que tuvimos en 2019. Queremos ir hacia un lugar donde podamos*

ofrecer un crecimiento sostenible para la industria del turismo en España. Tenemos que dejar que el turismo vuelva a hacer su magia”. Por su parte, el presidente de la Asociación de Líneas Aéreas (ALA), **Javier Gándara**, ha destacado en su intervención la incipiente recuperación del tráfico aéreo y la gradual recuperación de la conectividad aérea perdida durante la pandemia, fundamental para la vertebración y cohesión territorial, el bienestar social y el desarrollo del turismo y, por tanto, económico. En este sentido, ha puesto de relieve la importancia de preservar la conectividad aérea por los beneficios que proporciona y para dar respuesta a su vez a uno de los principales retos del sector aéreo y de la sociedad en su conjunto: la sostenibilidad. *“La tecnología y la innovación son las claves para garantizar esa necesaria conectividad aérea de forma más sostenible”* ha recalcado Gándara. **Javier García Cuenca**, vicepresidente de Magic Costa Blanca y presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), ha añadido que *“el sector se encuentra ante el gran reto de la necesidad de un cambio de mentalidad. El uso de soluciones innovadoras y este cambio de mentalidad no se centra solo en la experiencia del cliente o de la eliminación de tareas que no aportan valor, sino que va a apoyar el camino hacia la sostenibilidad, que es una apuesta rentable debido a la mayor concienciación de la demanda de estos nuevos clientes sobre el impacto que se genera a nivel medioambiental, social y económico de sus viajes”*.

Más información: <https://cehat.congressus.es/congresohoteleros/index>

Patrocinadores del XVIII Congreso de Hoteleros Españoles



CEHAT.

CEHAT es la Confederación que representa al sector del alojamiento turístico en España (hoteles, apartamentos turísticos, campings, resorts y balnearios). Representa a más de 16.000 establecimientos, suma un total de 1.800.000 plazas y da empleo de forma directa e indirecta a 500.000 personas trabajadoras. Agrupa a 51 asociaciones provinciales, regionales y sectoriales, y está presente en todas las Comunidades Autónomas de nuestro país.