

INFORME INNOVACIÓN TURÍSTICA EN ESPAÑA 2019

Aula Internacional de Innovación Turística
ESADE

Junio 2019

Contenido

1. Muestra del estudio
2. Iniciativas de innovación
3. Gestión de la innovación
4. Orientación al cliente
5. Conclusiones

Contenido

- 1. Muestra del estudio**
2. Iniciativas de innovación
3. Gestión de la innovación
4. Orientación al cliente
5. Conclusiones

FICHA TÉCNICA

Universo: hombres y mujeres responsables de la toma de decisiones de empresas de turismo y ocio.

Ámbito geográfico: España, reparto proporcional por comunidades autónomas.

Muestra: 500 casos.

Subsectores: Actividades turísticas (14%), Alojamiento (35%), Intermediación (9%), Organismos públicos (1%), Restauración (35%) y Transporte (6%).

Funciones: Mandos intermedios (59%), Propiedad (26%) y Alta dirección (15%)

Edad media de 37 años.

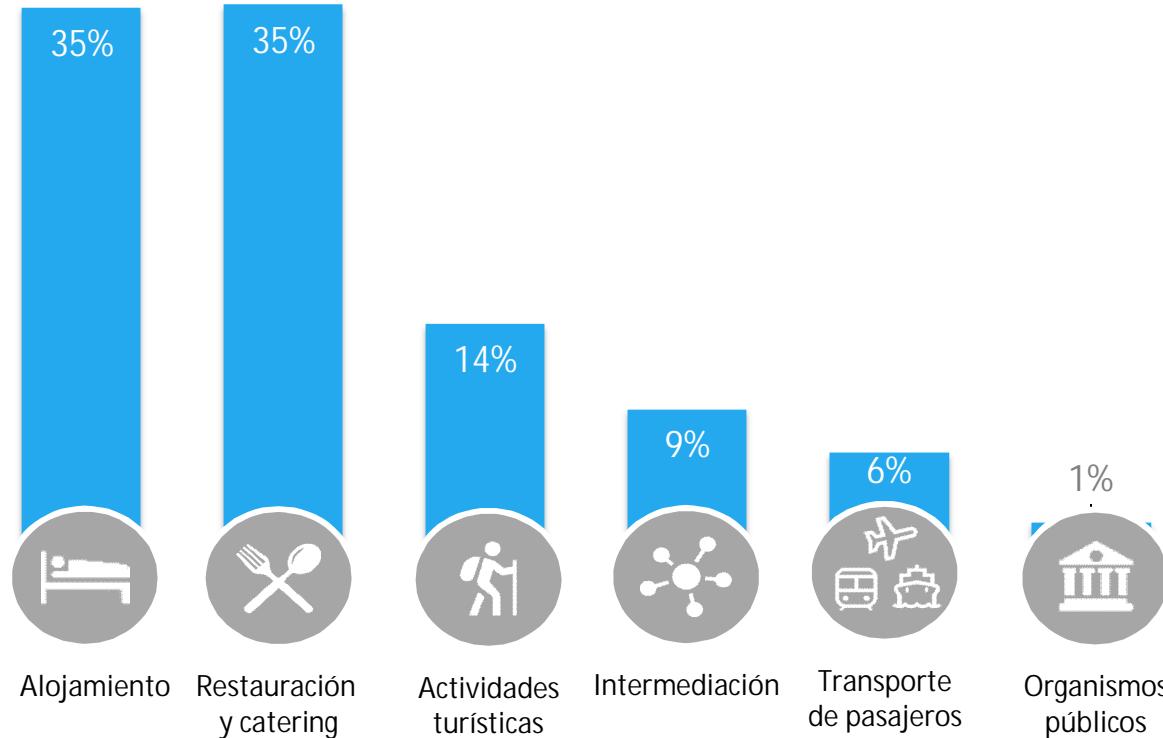
Trabajo de campo: Marzo – Abril 2019.

Error muestral: error muestral con un error máximo de muestreo para los datos globales de +-4,5%, con un nivel de confianza del 5% y $p=q=50$

Técnica: CAWI. Entrevista auto administrada por ordenador en línea.

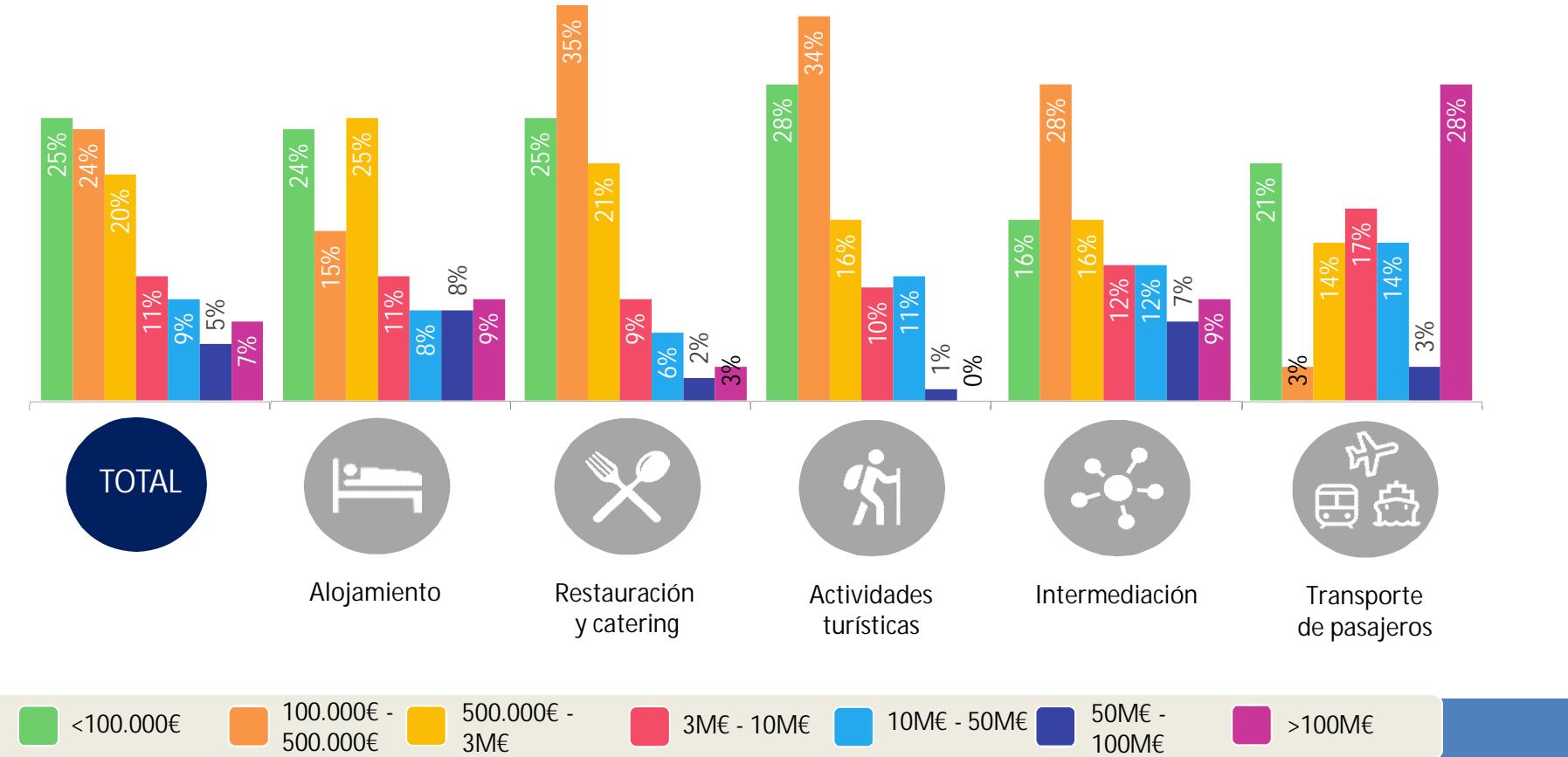
Realización: ELOGIA.

SUBSECTORES



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

NIVEL DE FACTURACIÓN



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

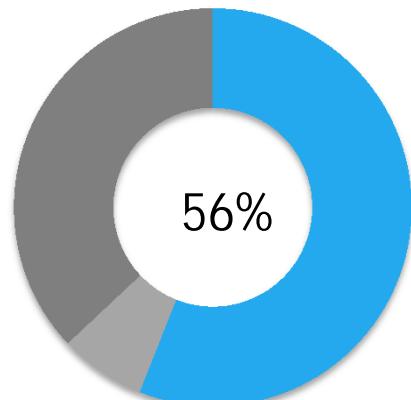
Contenido

1. Muestra del estudio
- 2. Iniciativas de innovación**
3. Gestión de la innovación
4. Orientación al cliente
5. Conclusiones

INICIATIVAS DE INNOVACIÓN

TOTAL

► Empresas que invierten en innovación (2019)



► Media de € invertidos teniendo en cuenta sólo los que han invertido: comparativo 2018 - 2019



► El 7% aunque ha invertido en 2018 no lo hace en 2019.

► El 37% no ha invertido ni en 2018 ni en 2019.



INICIATIVAS DE INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



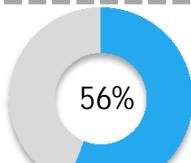
Alojamiento

Restauración
y cateringTransporte
de pasajeros

Intermediación

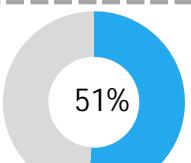
Actividades
turísticas

► Empresas que invierten en innovación (2019)

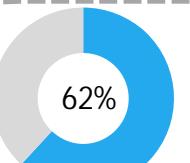


Variación 2018 - 2019

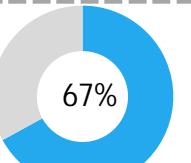
↓ -11,1%



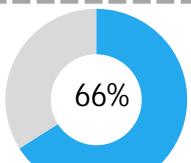
↓ -15%



↓ 10,1%



↑ 6,3%



↓ -2,9%

► Media de € invertidos*: comparativo 2018 - 2019

29.974 €

97.347 €

213.590 €

131.757 €

387.862 €

Variación 2018 - 2019

↓ -39,2%

↓ -28,6%

↑ 6,4%

↑ 22,7%

↑ 27%

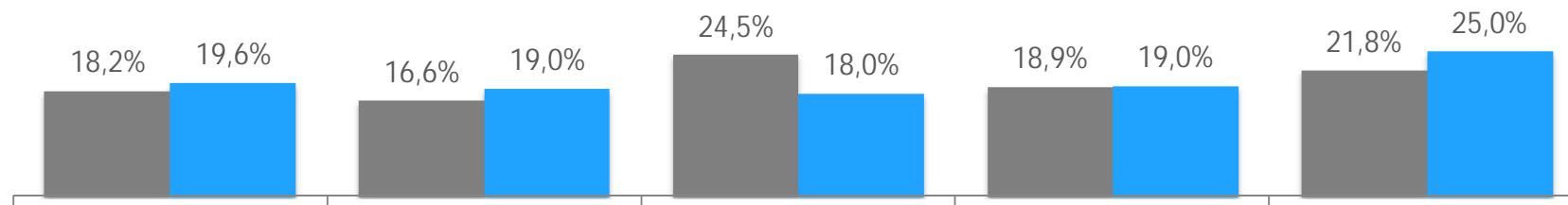
*teniendo en cuenta sólo los que han invertido

INICIATIVAS DE INNOVACIÓN

TOTAL

► % de inversión en innovación sobre facturación: comparativo 2018 – 2019

■ 2018 ■ 2019



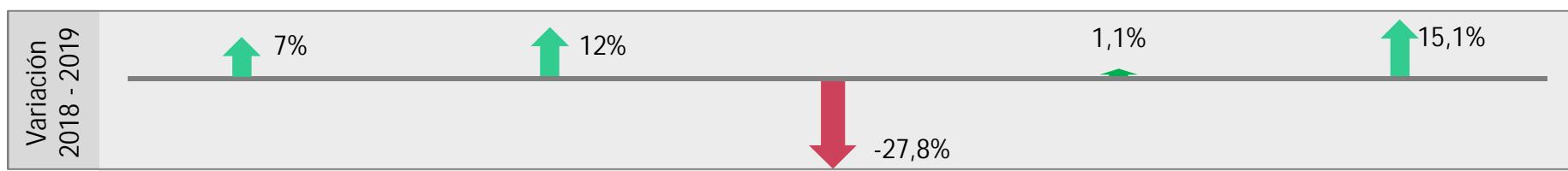
No hemos previsto una inversión destinada a innovación

Menos del 1%

Entre 1% y 2%

Entre 2% y 4%

Más del 4%

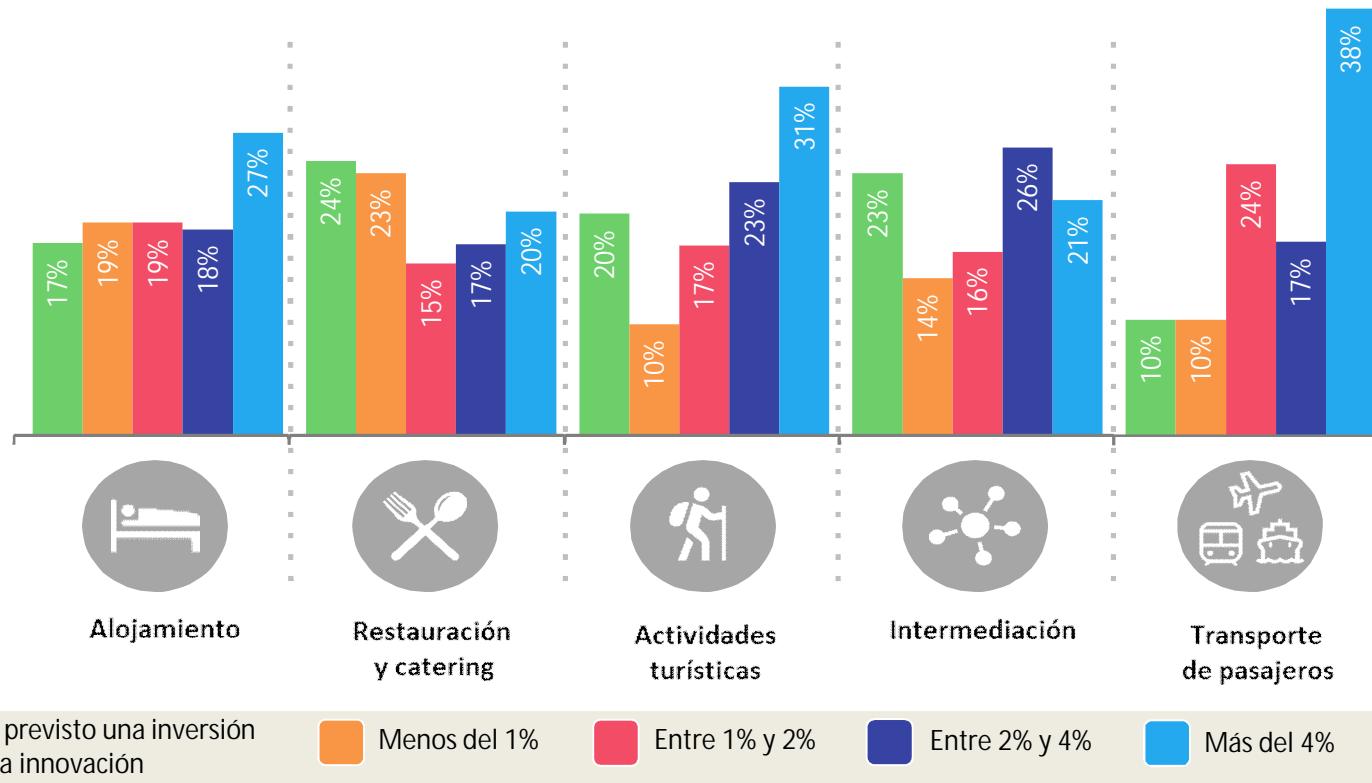


Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INICIATIVAS DE INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD

► % de inversión en innovación sobre facturación: 2019

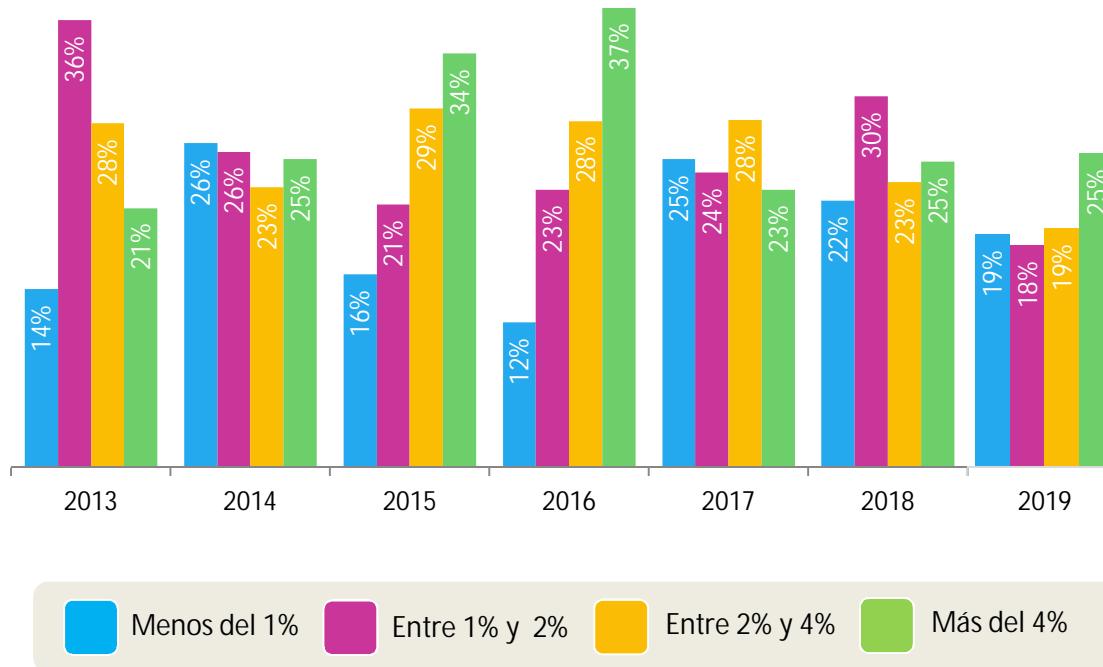


Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INICIATIVAS DE INNOVACIÓN

INNOVACIÓN TURÍSTICA

Porcentaje de la facturación destinado a la innovación
2013-2019

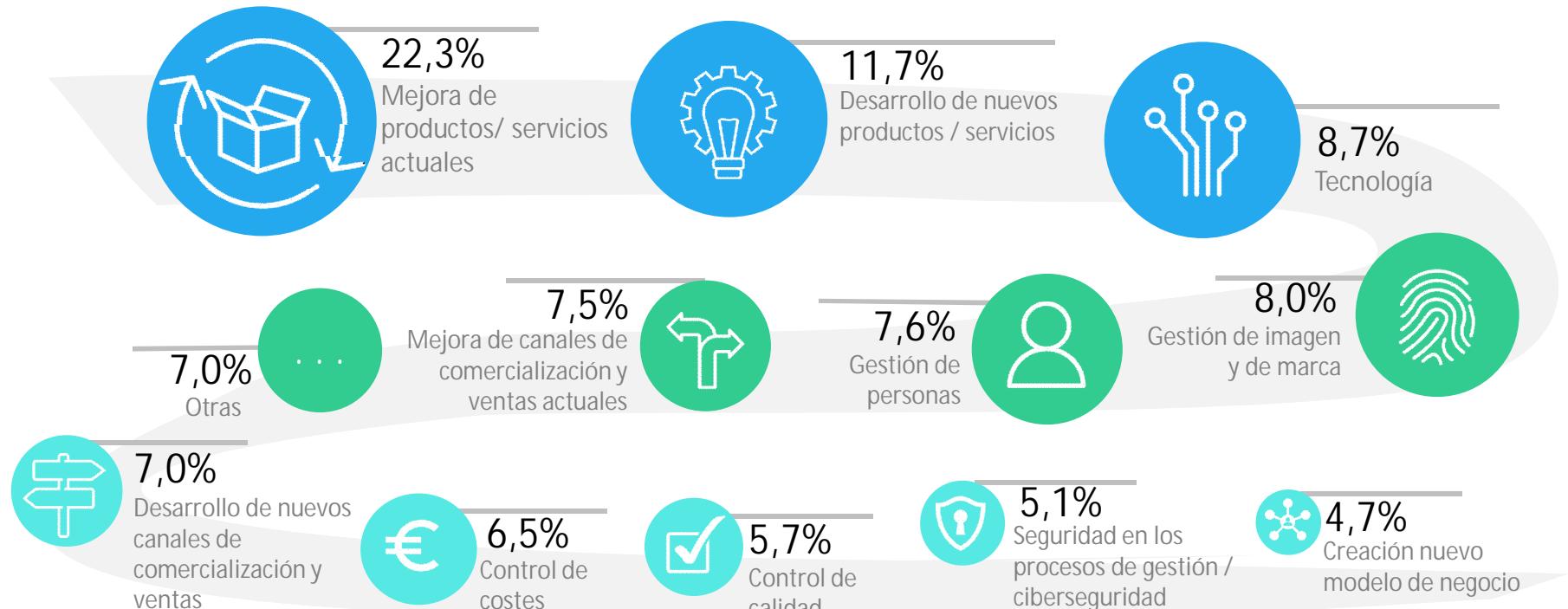


Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INICIATIVAS DE INNOVACIÓN

TOTAL

► Destino inversión innovación (2019)

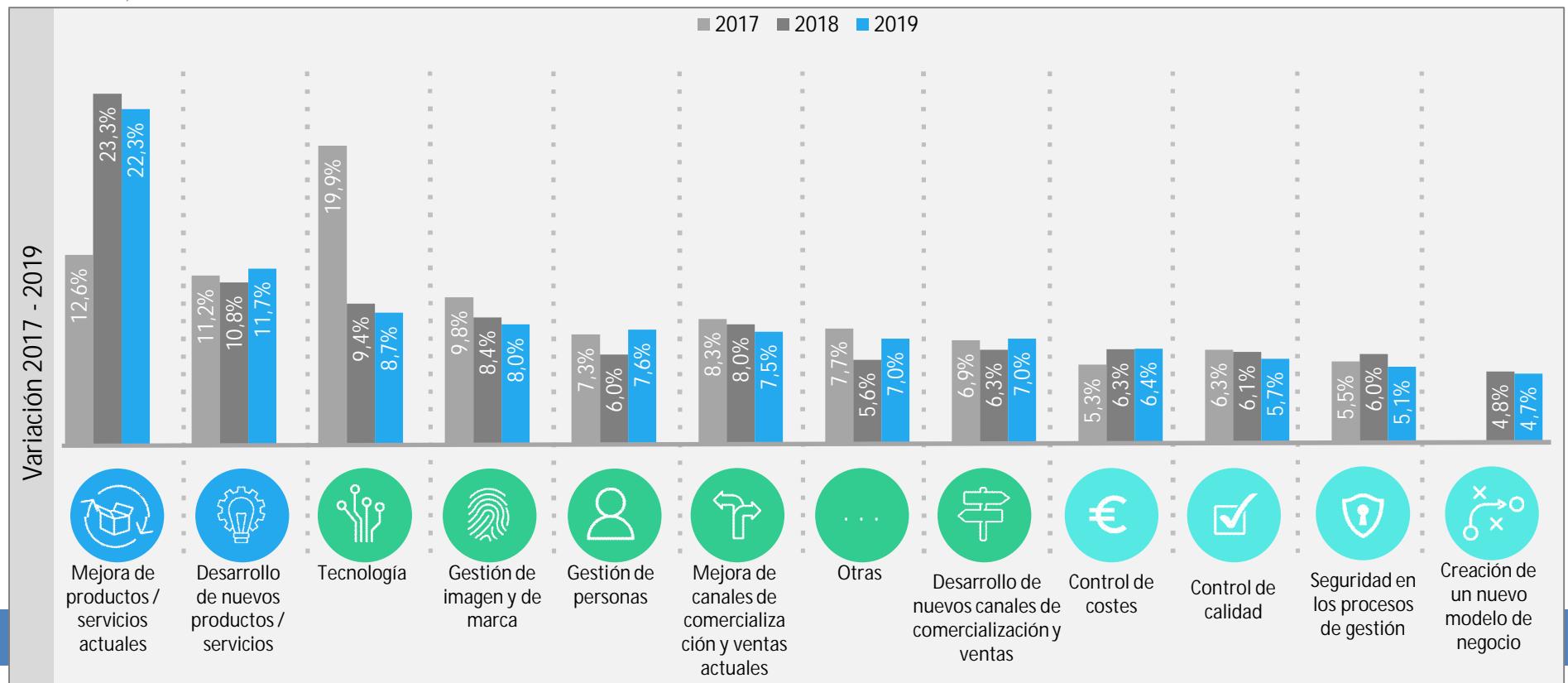


Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INICIATIVAS DE INNOVACIÓN

TOTAL

Destino inversión innovación: comparativo 2017 - 2019

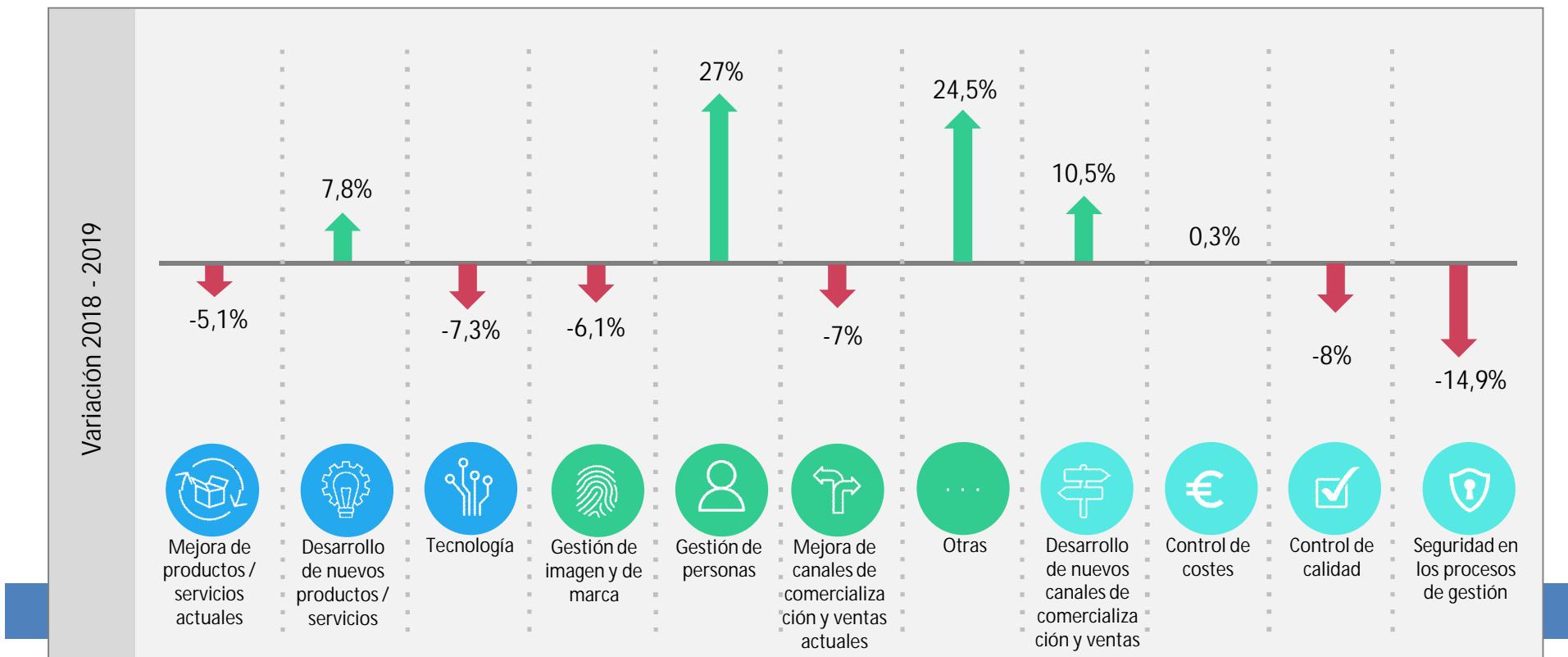


Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INICIATIVAS DE INNOVACIÓN

TOTAL

► Destino inversión innovación: comparativo 2018 - 2019



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD

▶ Destino inversión innovación (%), 2019



Mejora de
productos /
servicios
actuales



Desarrollo
de nuevos
productos /
servicios



Tecnología



Gestión de
imagen y de
marca



Gestión de
personas



Mejora de
canales de
comercializa-
ción y ventas
actuales



Otras



Desarrollo de
nuevos canales de
comercialización y
ventas



Control de
costes



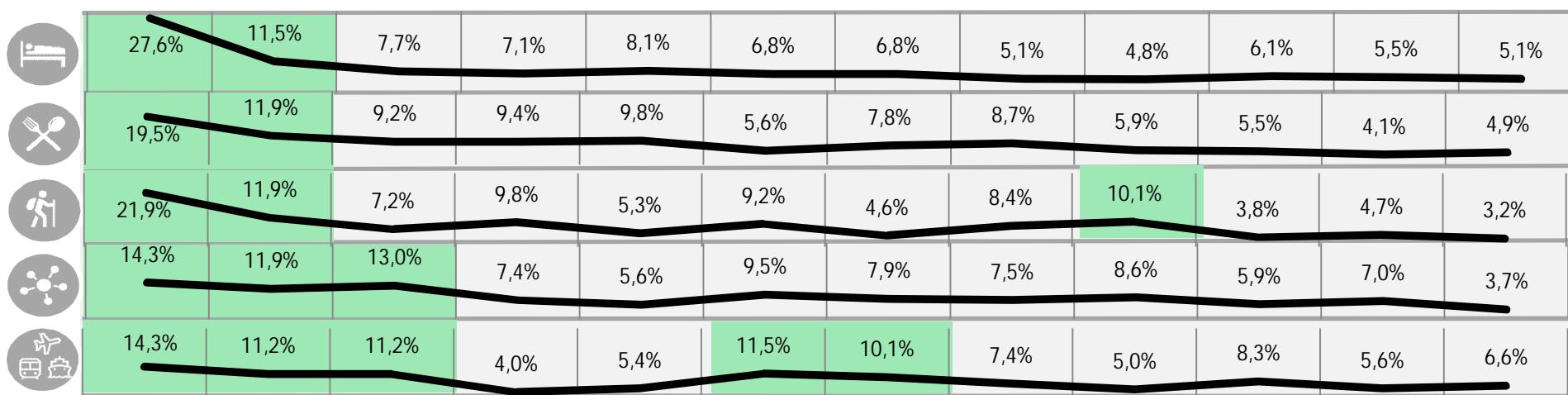
Control de
calidad



Seguridad en
los procesos
de gestión



Creación de
un nuevo
modelo de
negocio



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

Contenido

1. Muestra del estudio
2. Iniciativas de innovación
- 3. Gestión de la innovación**
4. Orientación al cliente
5. Conclusiones

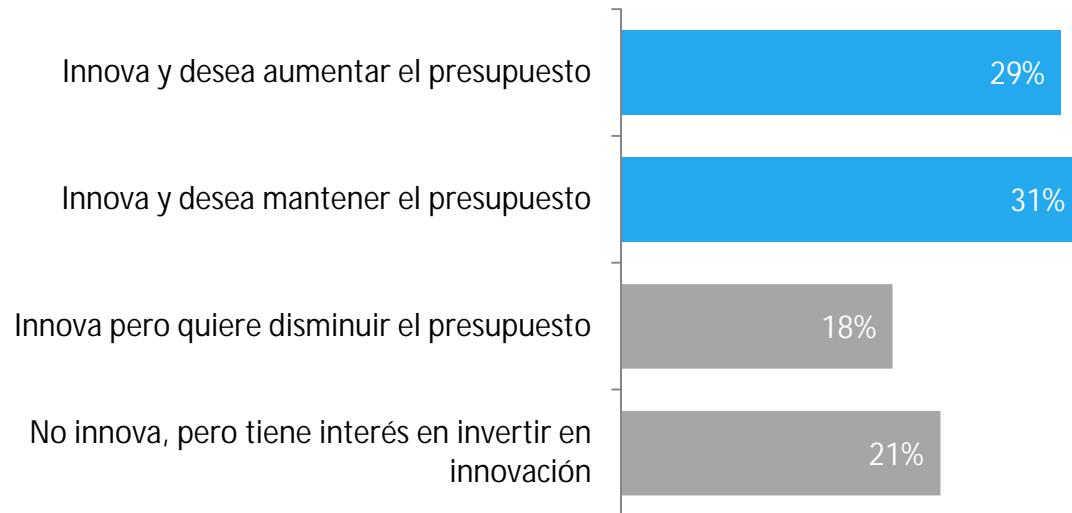
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

TOTAL



Ritmo de innovación

¿Cuál de las siguientes afirmaciones refleja mejor el ritmo previsto de innovación en su empresa para el futuro?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

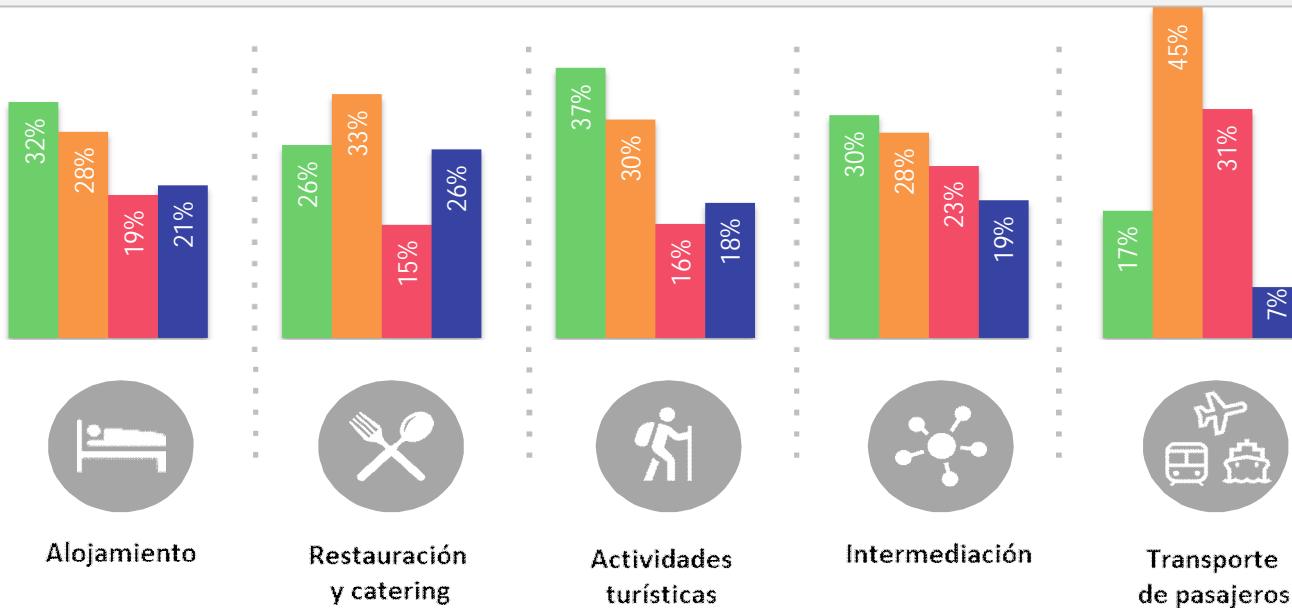
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Ritmo de innovación

¿Cuál de las siguientes afirmaciones refleja mejor el ritmo previsto de innovación en su empresa para el futuro?



Innova y desea aumentar el presupuesto

Innova y desea mantener el presupuesto

Innova y quiere disminuir el presupuesto

No innova pero tiene interés en invertir en innovación

Fuente: Encuesta AIIT, 2019

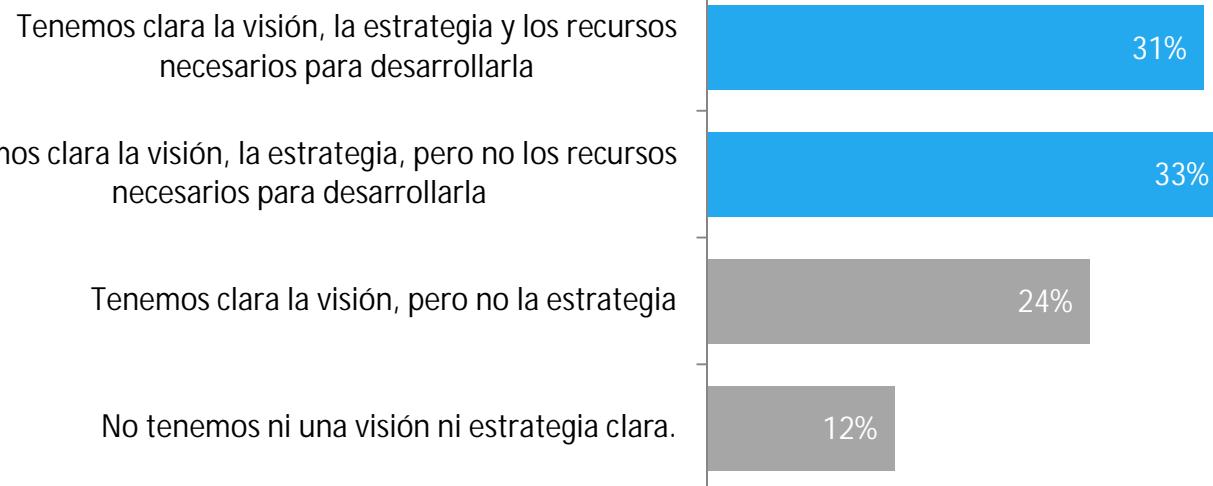
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

TOTAL



Perspectivas de cambio en el modelo de negocio: visión y estrategia

¿Cree que tiene una visión y estrategia clara hacia dónde y cómo evolucionar el modelo de negocio de la compañía?



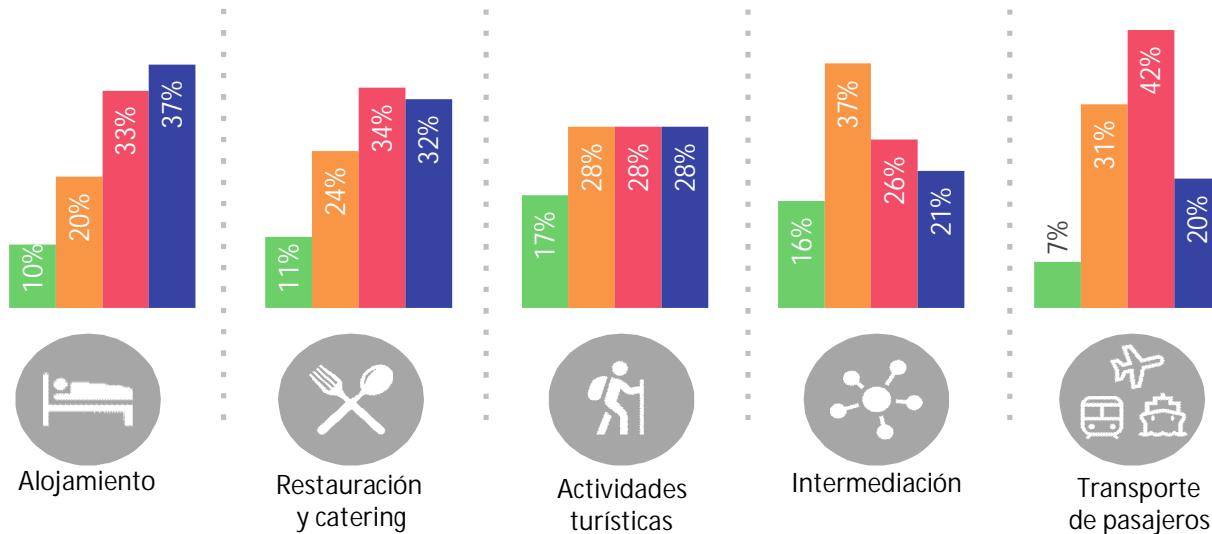
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Perspectivas de cambio en el modelo de negocio: visión y estrategia

¿Cree que tiene una visión y estrategia clara hacia dónde y cómo evolucionar el modelo de negocio de la compañía?



■ No tenemos una visión y estrategia claras todavía

■ Tenemos clara la visión, pero no la estrategia

■ Tenemos clara la visión, la estrategia, pero no los recursos necesarios para desarrollarla

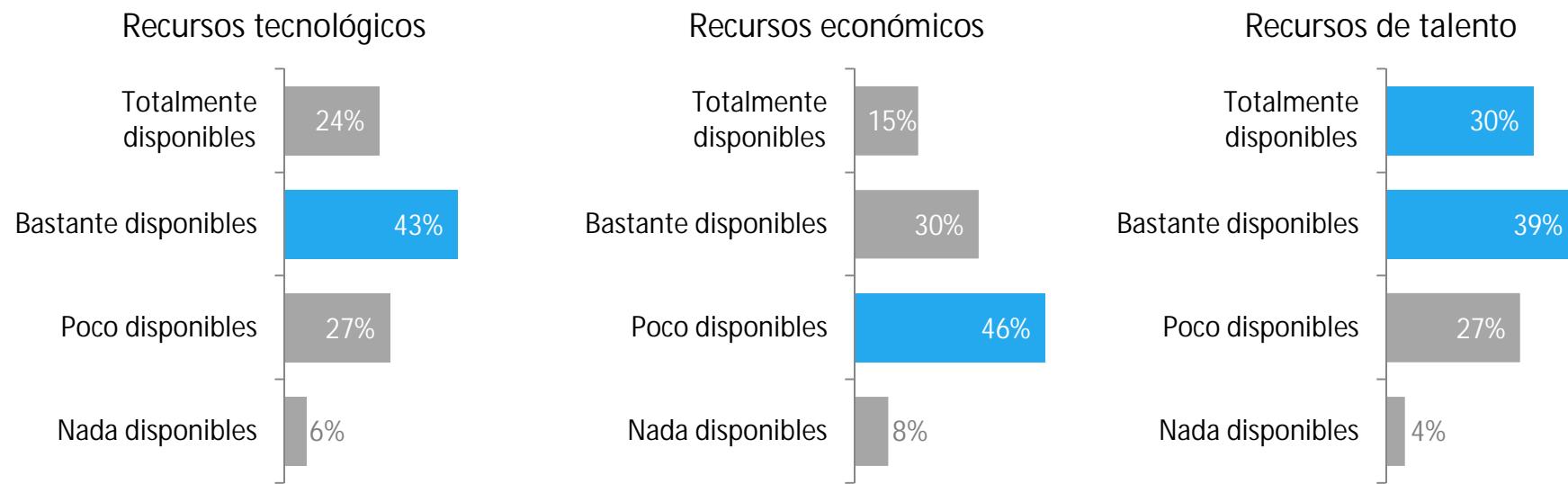
■ Tenemos clara la visión, la estrategia y los recursos necesarios para desarrollarla

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

TOTAL

► Disposición de recursos para adoptar con éxito el cambio del modelo de negocio

Respecto a los recursos necesarios para la transformación del modelo de negocio,
¿en qué nivel dispone de los siguientes recursos?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

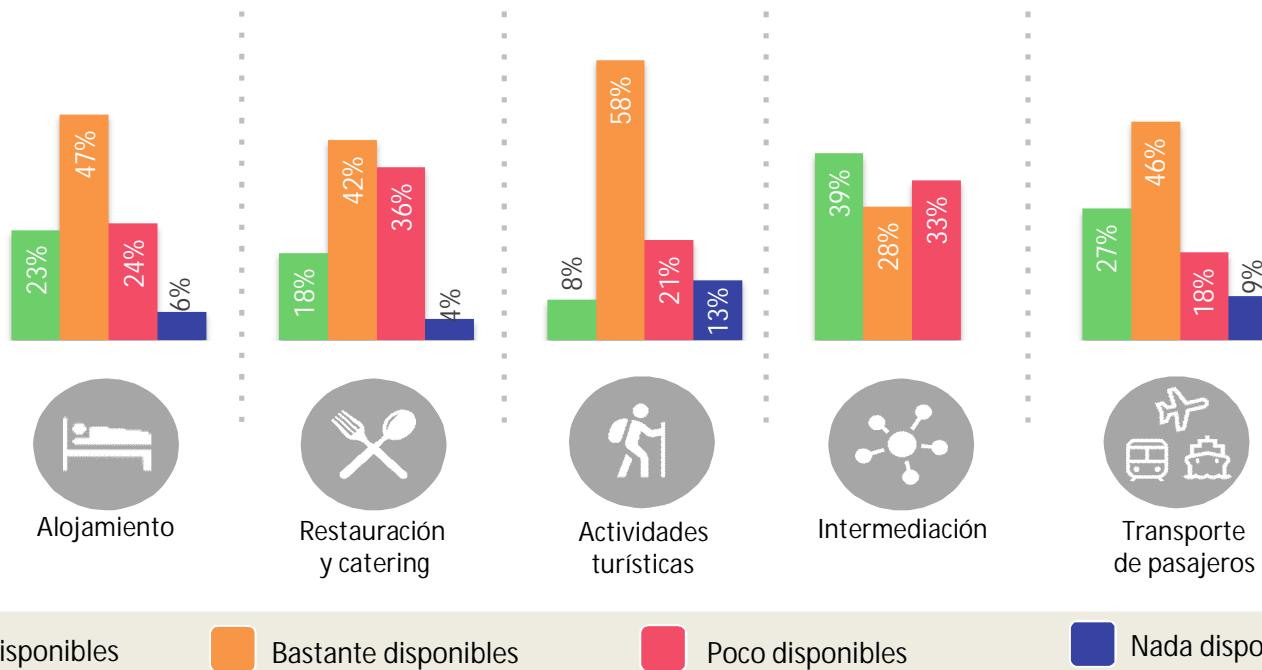
SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Disposición de recursos para adoptar con éxito el cambio del modelo de negocio

Respecto a los recursos necesarios para la transformación del modelo de negocio,
¿en qué nivel dispone de los siguientes recursos?

Recursos tecnológicos



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

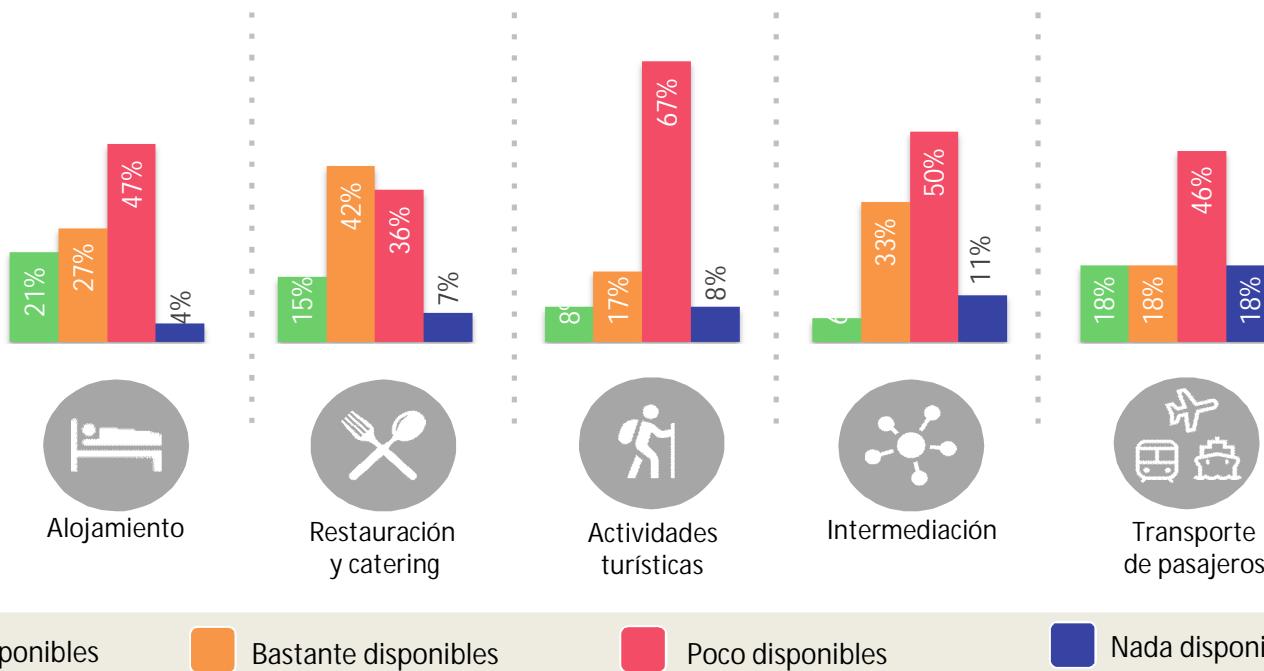
SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Disposición de recursos para adoptar con éxito el cambio del modelo de negocio

Respecto a los recursos necesarios para la transformación del modelo de negocio,
¿en qué nivel dispone de los siguientes recursos?

Recursos económicos



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

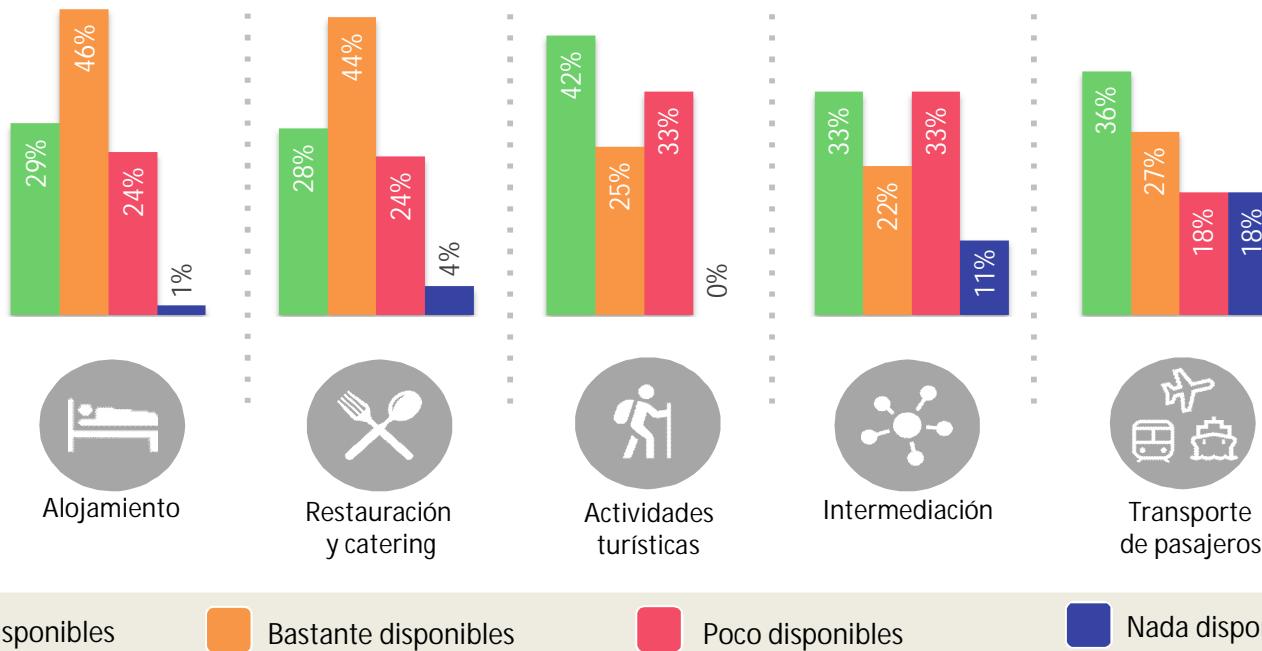
SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Disposición de recursos para adoptar con éxito el cambio del modelo de negocio

Respecto a los recursos necesarios para la transformación del modelo de negocio,
¿en qué nivel dispone de los siguientes recursos?

Recursos de talento



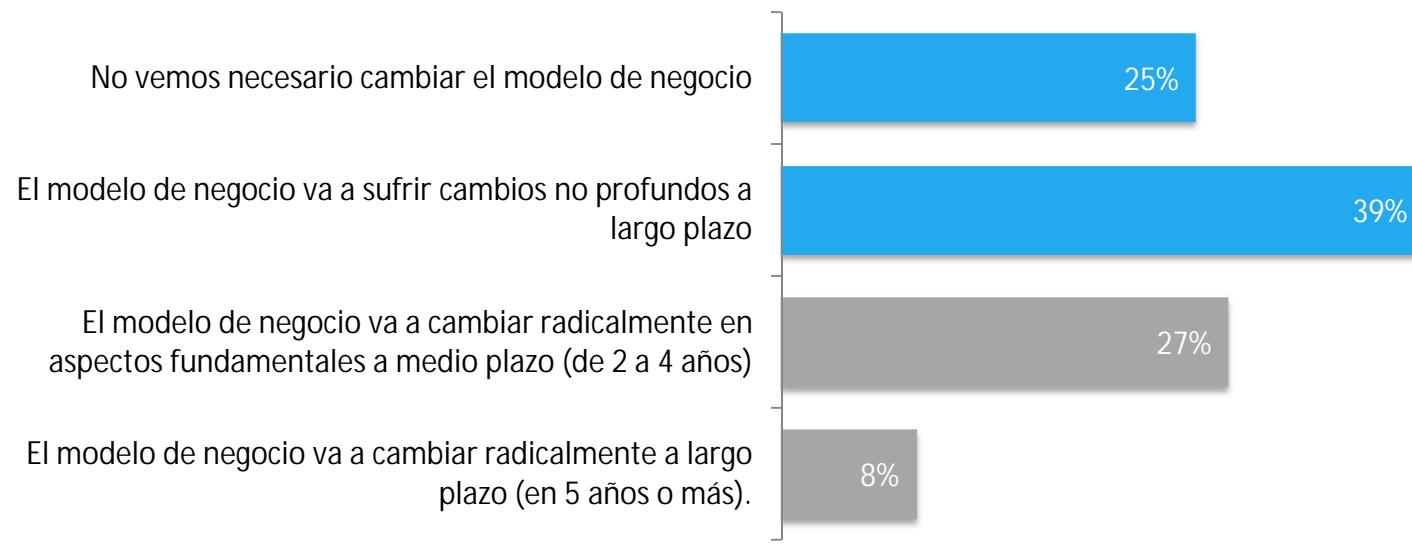
Fuente: Encuesta AIIT, 2019

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

TOTAL

▶ Perspectivas de cambio en el modelo de negocio

Esta visión, estrategia y recurso, ¿comporta una transformación en el modelo de negocio de su organización?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

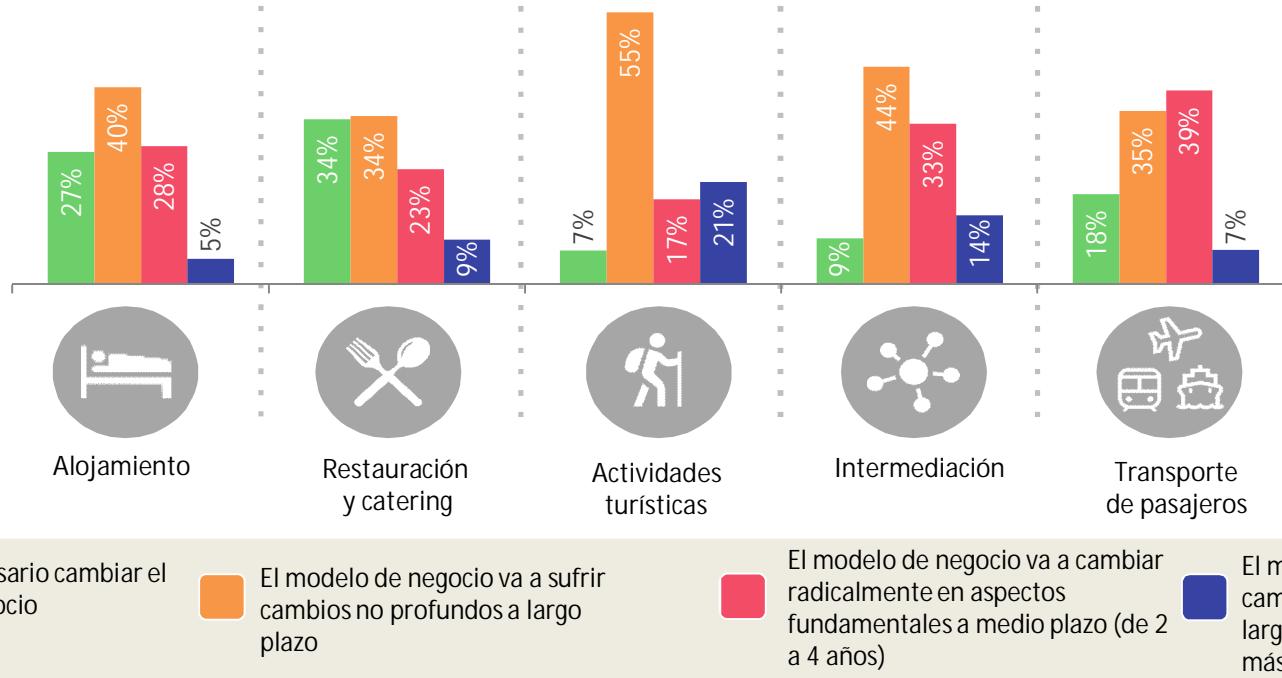
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Perspectivas de cambio en el modelo de negocio

Esta visión, estrategia y recurso, ¿comporta una transformación en el modelo de negocio de su organización?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

TOTAL

▶ Perspectivas de cambio en el modelo de negocio

Si va a cambiar de algún modo su modelo de negocio, ¿cómo está actuando su compañía para conseguirlo?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

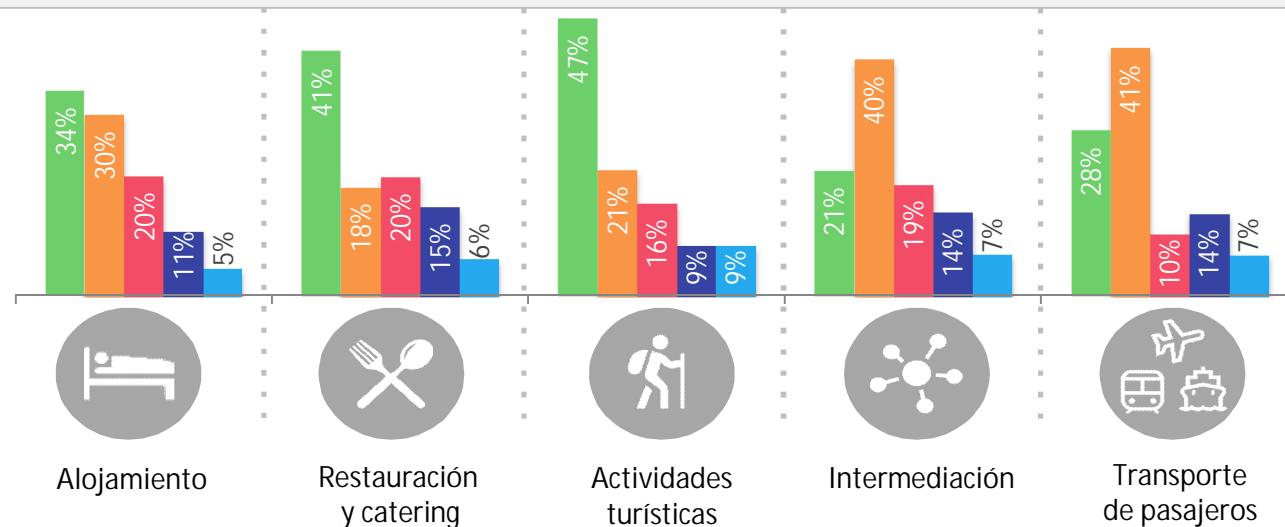
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Perspectivas de cambio en el modelo de negocio

Esta visión, estrategia y recurso, ¿comporta una transformación en el modelo de negocio de su organización?



Alojamiento

Restauración
y catering

Actividades
turísticas

Intermediación

Transporte
de pasajeros

█ Sí, estamos apostando por la relación directa con nuestros clientes actuales, pasados y futuros.

█ Sí, nuestra compañía apuesta por la digitalización como eje de relación con nuestros clientes y proveedores.

█ Sí, estamos trabajando en la transformación de nuestros departamentos back office para ganar eficiencia en los procesos

█ Sí, hemos creado un ecosistema de servicios y productos que resuelven casi todas las necesidades del cliente en su "viaje"

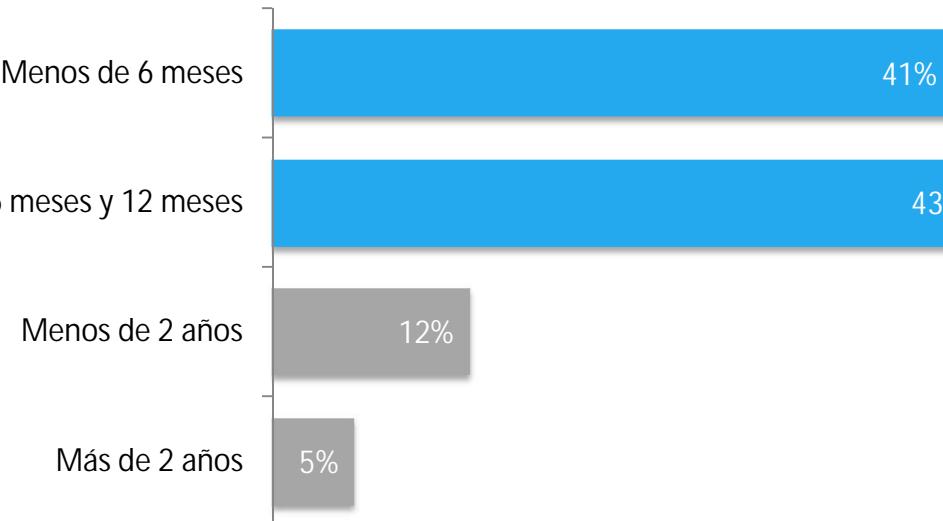
█ Sí, nos hemos dado cuenta del potencial que tienen los servicios extendidos Door to Door y la experiencia en destino.

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

TOTAL

- Duración del proceso de diseño, prueba y lanzamiento de nuevos productos o servicios

¿Cuánto tiempo tarda su organización en diseñar, probar y lanzar nuevos productos o servicios?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

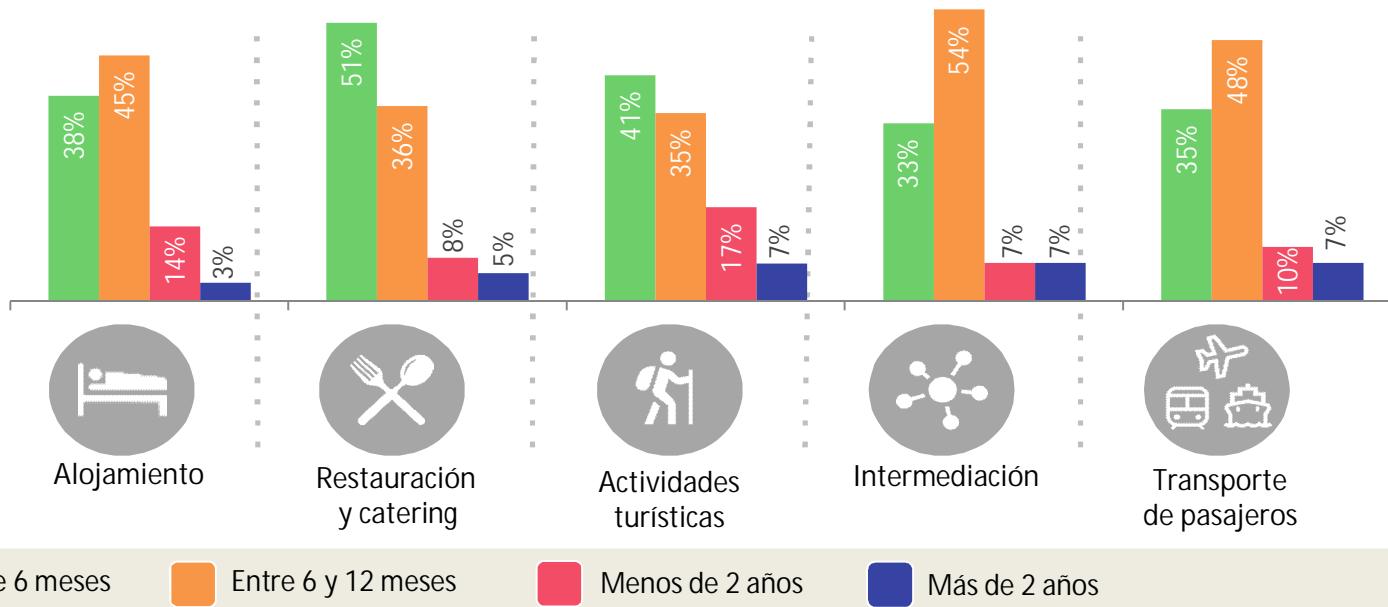
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Duración del proceso de diseño, prueba y lanzamiento de nuevos productos o servicios

¿Cuánto tiempo tarda su organización en diseñar, probar y lanzar nuevos productos o servicios?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

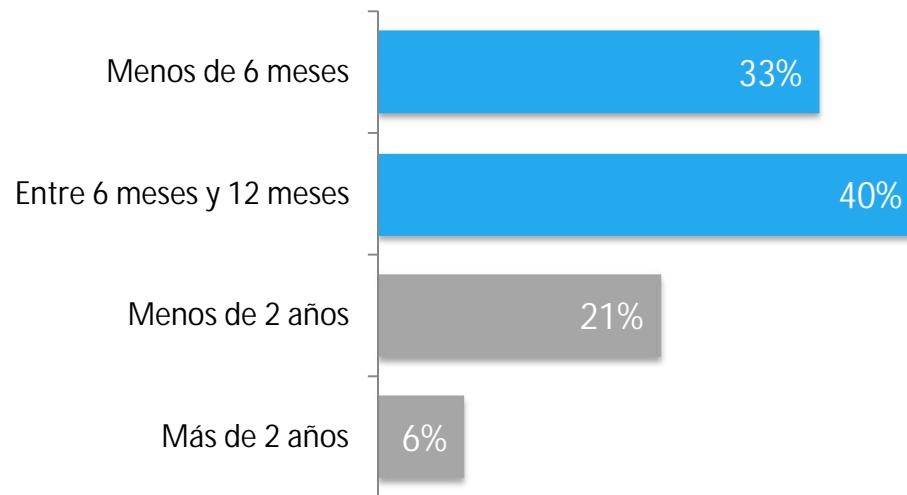
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

TOTAL



Tiempo requerido para monetizar la innovación en nuevos productos o servicios

¿Cuánto tiempo tarda su organización en monetizar la innovación en nuevos productos o servicios?



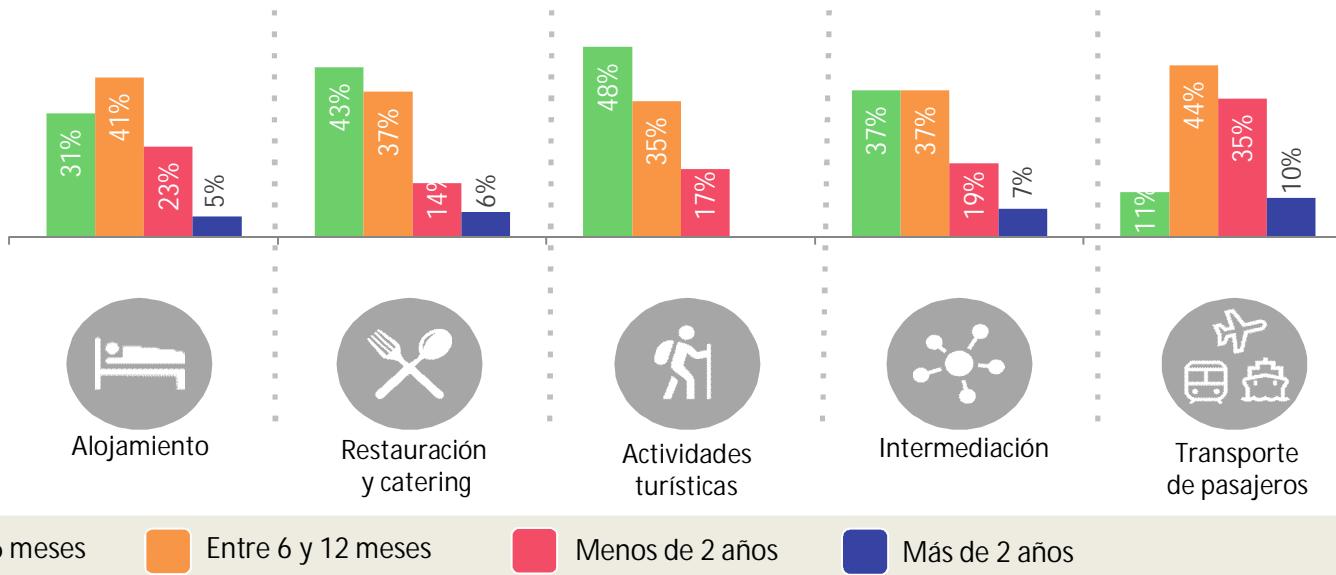
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Tiempo requerido para monetizar la innovación en nuevos productos o servicios

¿Cuánto tiempo tarda su organización en monetizar la innovación en nuevos productos o servicios?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

Contenido

1. Muestra del estudio
2. Iniciativas de innovación
3. Gestión de la innovación
- 4. Orientación al cliente**
5. Conclusiones

TOTAL



Grado de orientación al cliente

¿Está su empresa orientada al cliente?

Se realiza investigación de clientes y sus necesidades 5,1

Dispone de modelos de valor de cliente, valor actual y valor potencial 4,9

Se definen customer journeys y se trata de adecuar los procesos de la compañía en cada momento y necesidad de los clientes 4,7

Se han definido segmentos de clientes, se han definido productos y servicios adecuados y personalizados y también, se ha implantado una sistemática y modelo de relación con los clientes 5,0

1 2 3 4 5 6 7



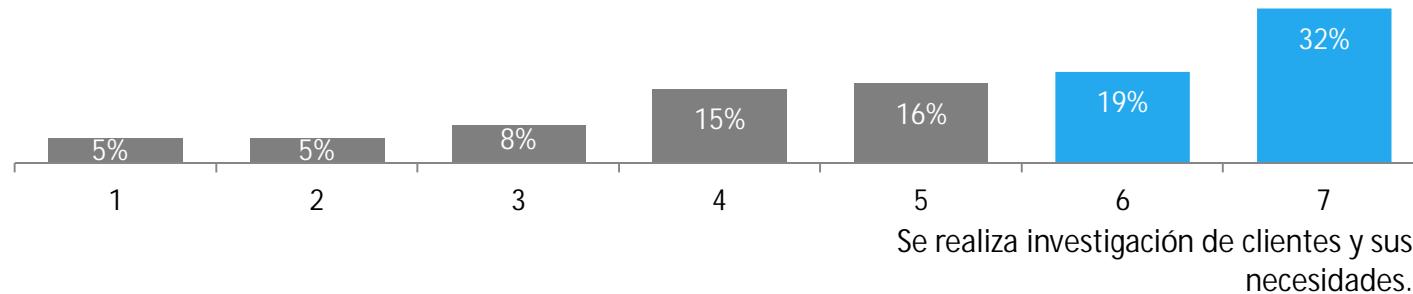
Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

TOTAL

► Grado de orientación al cliente

¿Está su empresa orientada al cliente?



Media

5,1

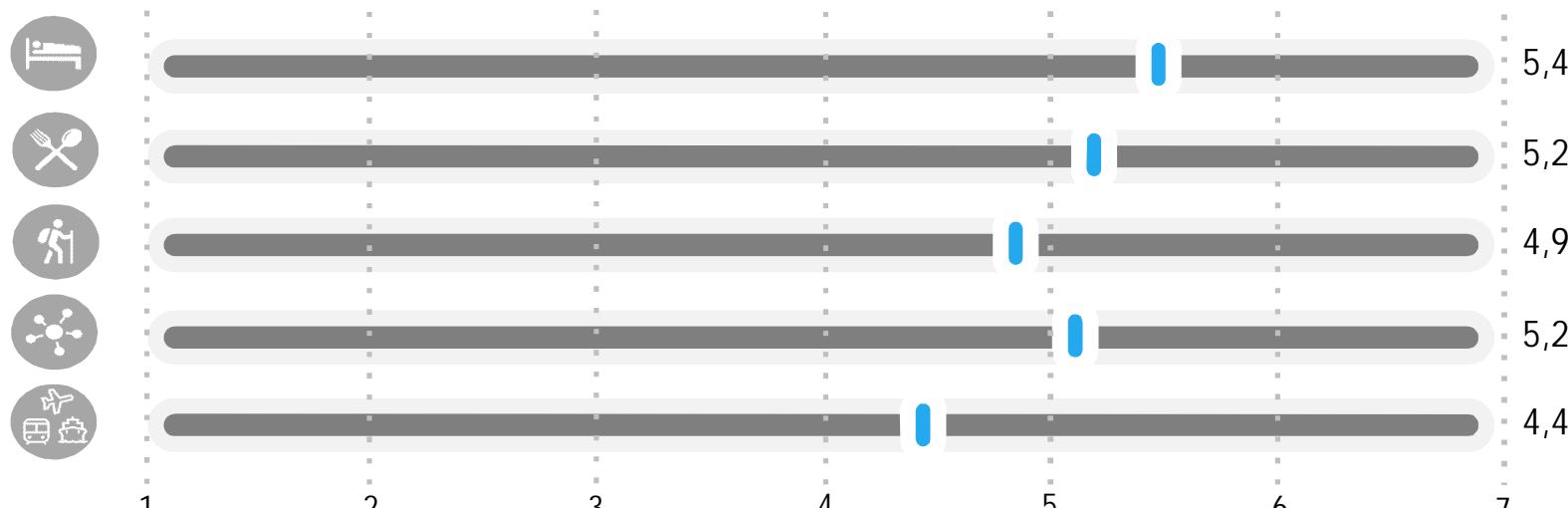


Fuente: Encuesta AIIT, 2019

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD

► Grado de orientación al cliente

¿Está su empresa orientada al cliente?



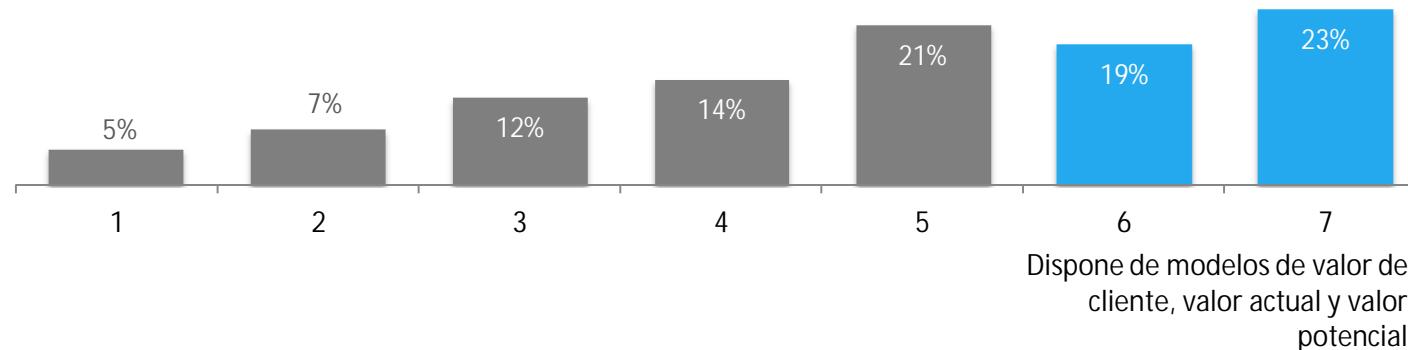
Se realiza investigación
de clientes y sus
necesidades.

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

TOTAL

► Grado de orientación al cliente

¿Está su empresa orientada al cliente?



Media

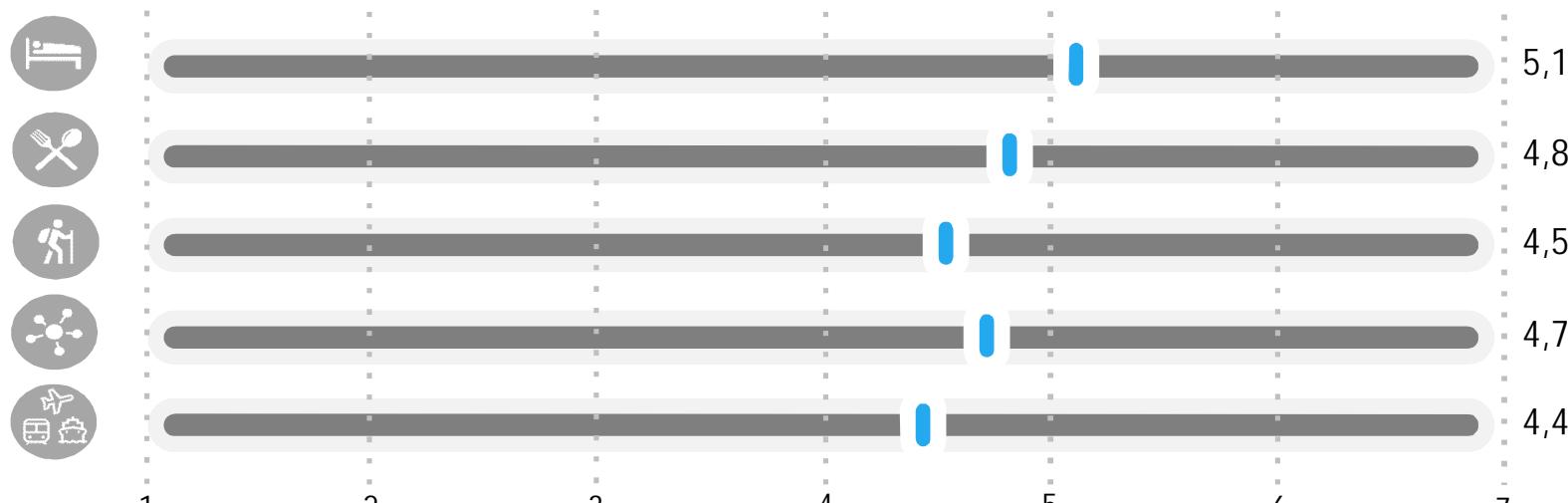
4,9

Fuente: Encuesta AIIT, 2019

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD

► Grado de orientación al cliente

¿Está su empresa orientada al cliente?



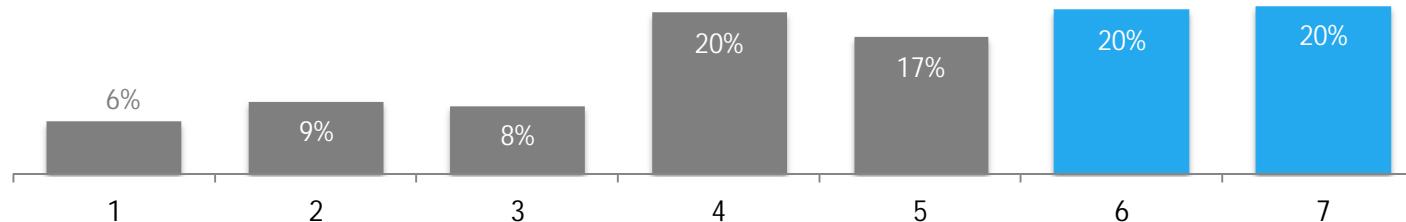
Dispone de modelos de
valor de cliente, valor
actual y valor potencial

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

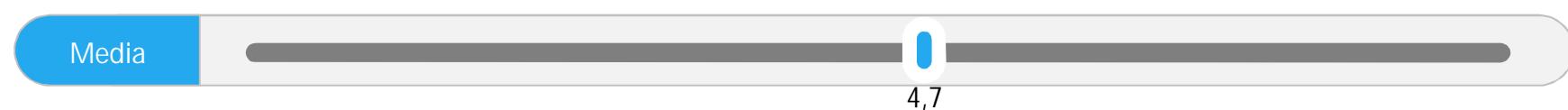
TOTAL

► Grado de orientación al cliente

¿Está su empresa orientada al cliente?



Se definen customer journeys y se trata de adecuar los procesos de la compañía en cada momento y necesidad de los clientes



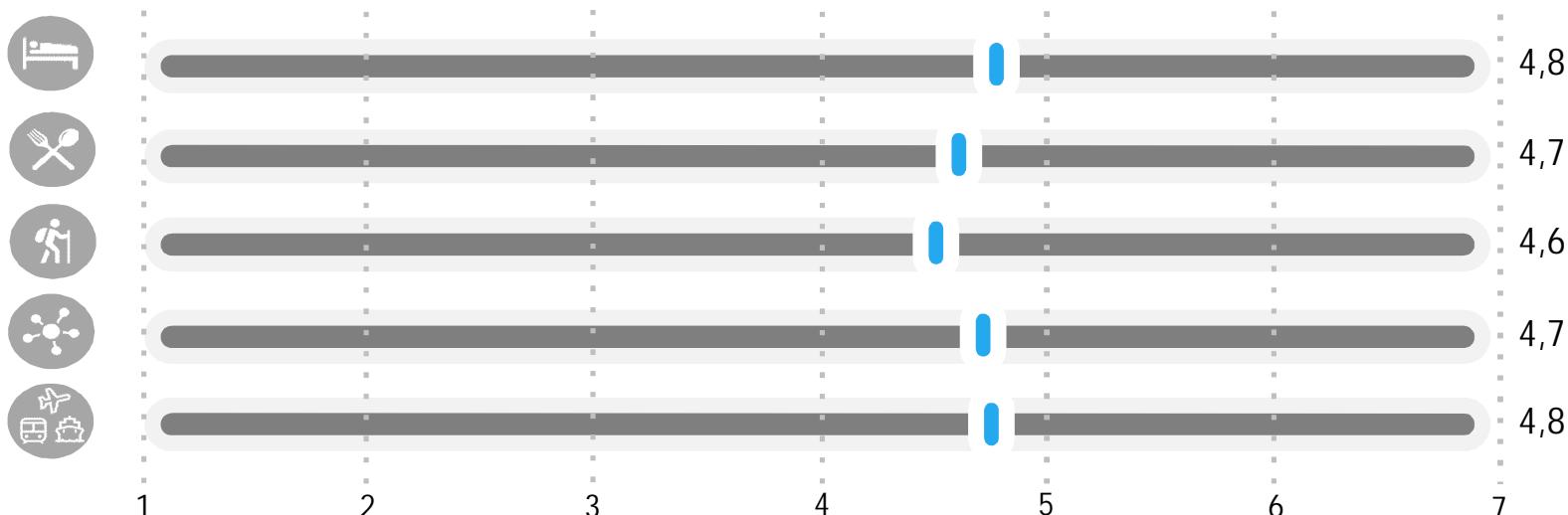
Fuente: Encuesta AIIT, 2019

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Grado de orientación al cliente

¿Está su empresa orientada al cliente?



Se definen customer journeys y se trata de adecuar los procesos de la compañía en cada momento y necesidad de los clientes

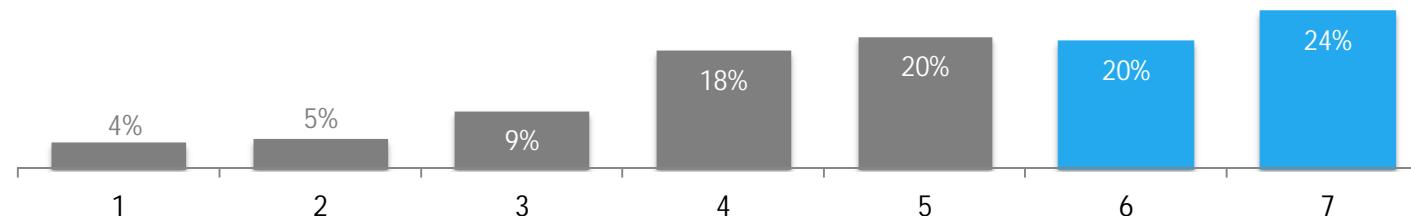
INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

TOTAL



Grado de orientación al cliente

¿Está su empresa orientada al cliente?



Se han definido segmentos de clientes, se han definido productos y servicios adecuados y personalizados y también, se ha implantado una sistemática y modelo de relación con los clientes

Media



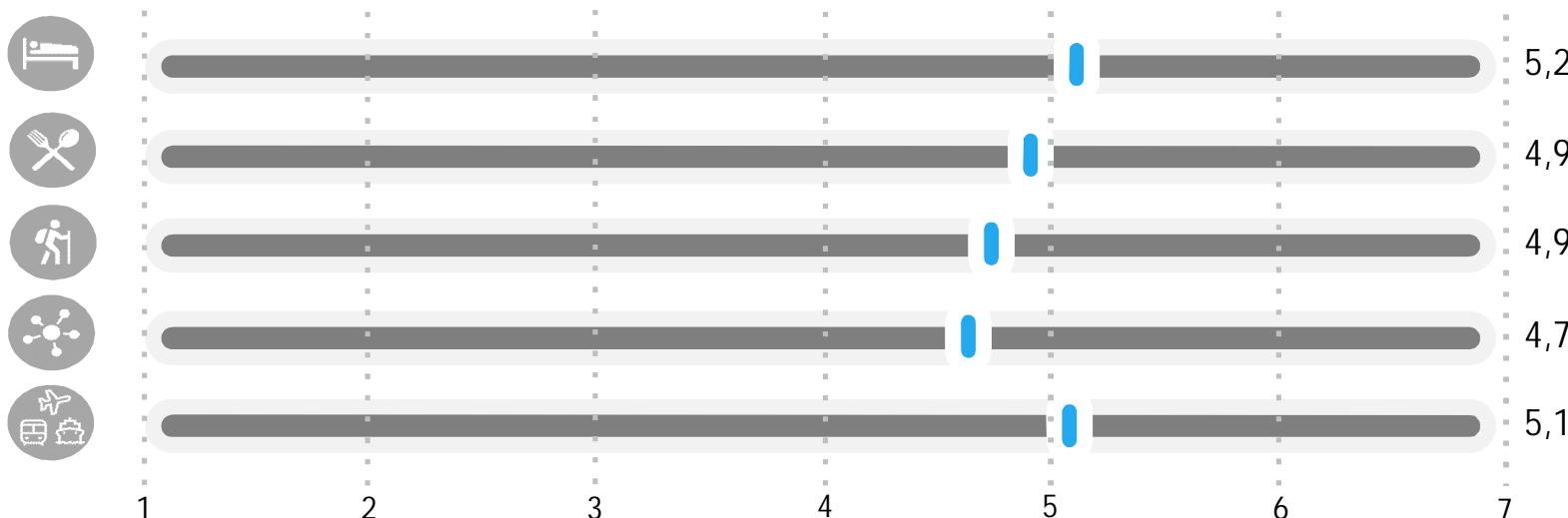
5,0

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Grado de orientación al cliente

¿Está su empresa orientada al cliente?



Se han definido segmentos de clientes, se han definido productos y servicios adecuados y personalizados y también, se ha implantado una sistemática y modelo de relación con los clientes

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

TOTAL

► Grado de cumplimiento de las expectativas del cliente

¿Cuánto considera usted que los servicios y productos de su compañía cumplen con las expectativas que tienen hoy en día los clientes?



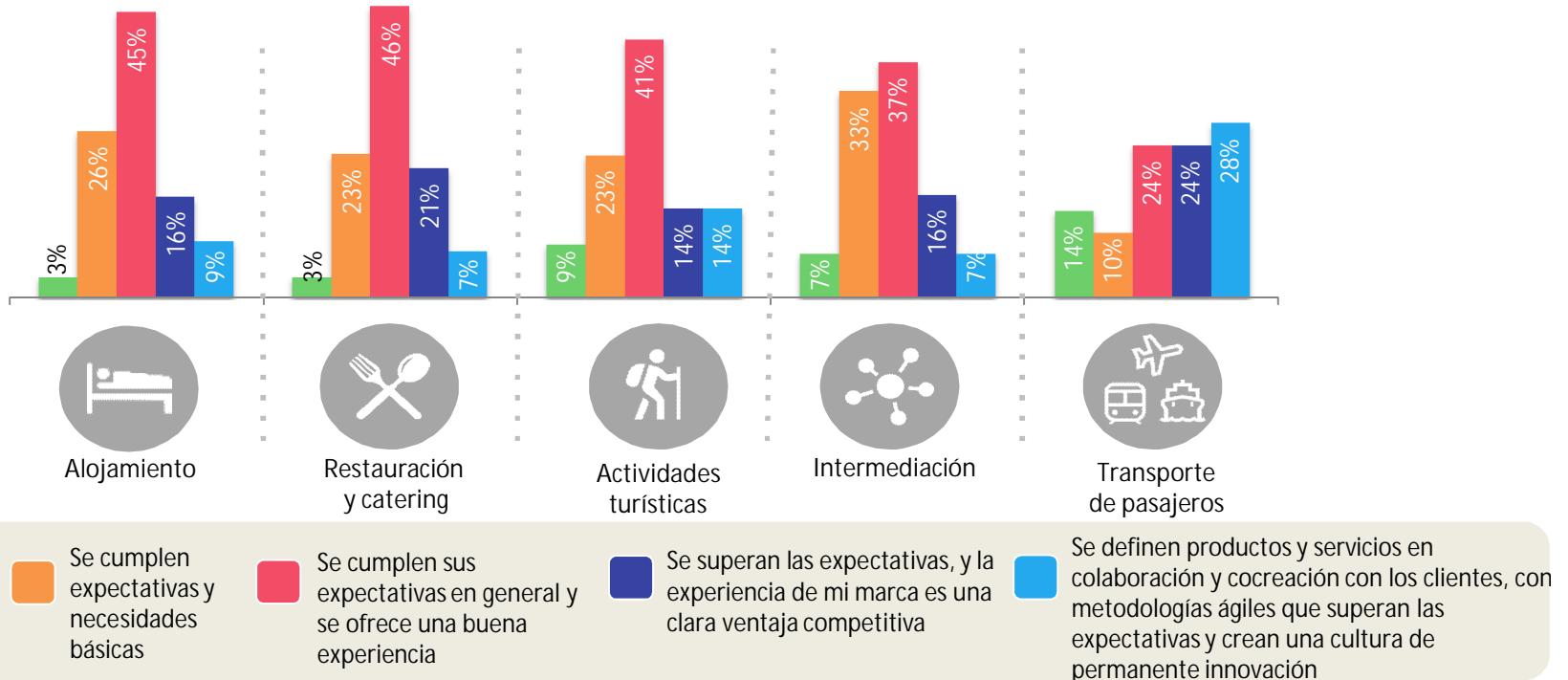
Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD

► Grado de cumplimiento de las expectativas del cliente

¿Cuánto considera usted que los servicios y productos de su compañía cumplen con las expectativas que tienen hoy en día los clientes?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

TOTAL



Grado de consideración de uso de innovaciones en la empresa



Mejora de los productos/servicios actuales
Media (4,77)



Desarrollo de nuevos productos/servicios
Media (4,51)



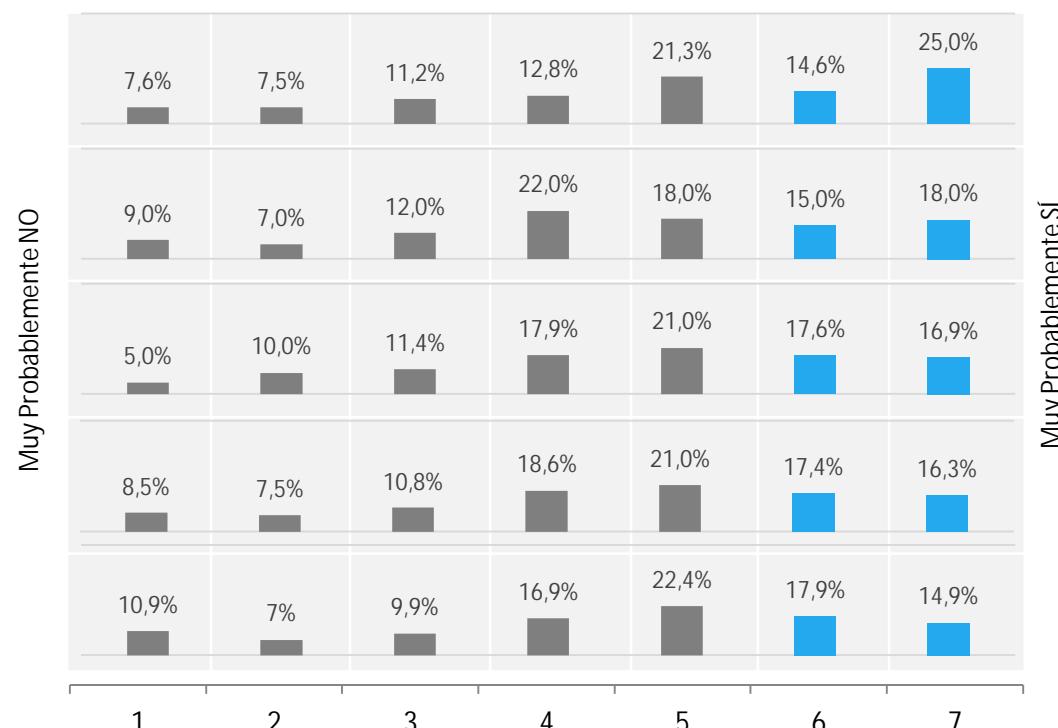
Mejora de los de canales de comercialización
y ventas actuales
Media (4,60)



Desarrollo de nuevos canales de
comercialización y ventas
Media (4,54)



Gestión de imagen y de marca (branding)
Media (4,46)



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

TOTAL



Grado de consideración de uso de innovaciones en la empresa



Control de calidad (reorganización y nuevas funciones)
Media (4,54)



Gestión de personas (formación de equipos)
Media (4,47)



Seguridad en los procesos de gestión (ciberseguridad...)
Media (4,23)



Tecnología
Media (4,48)



Control de costes
Media (4,89)



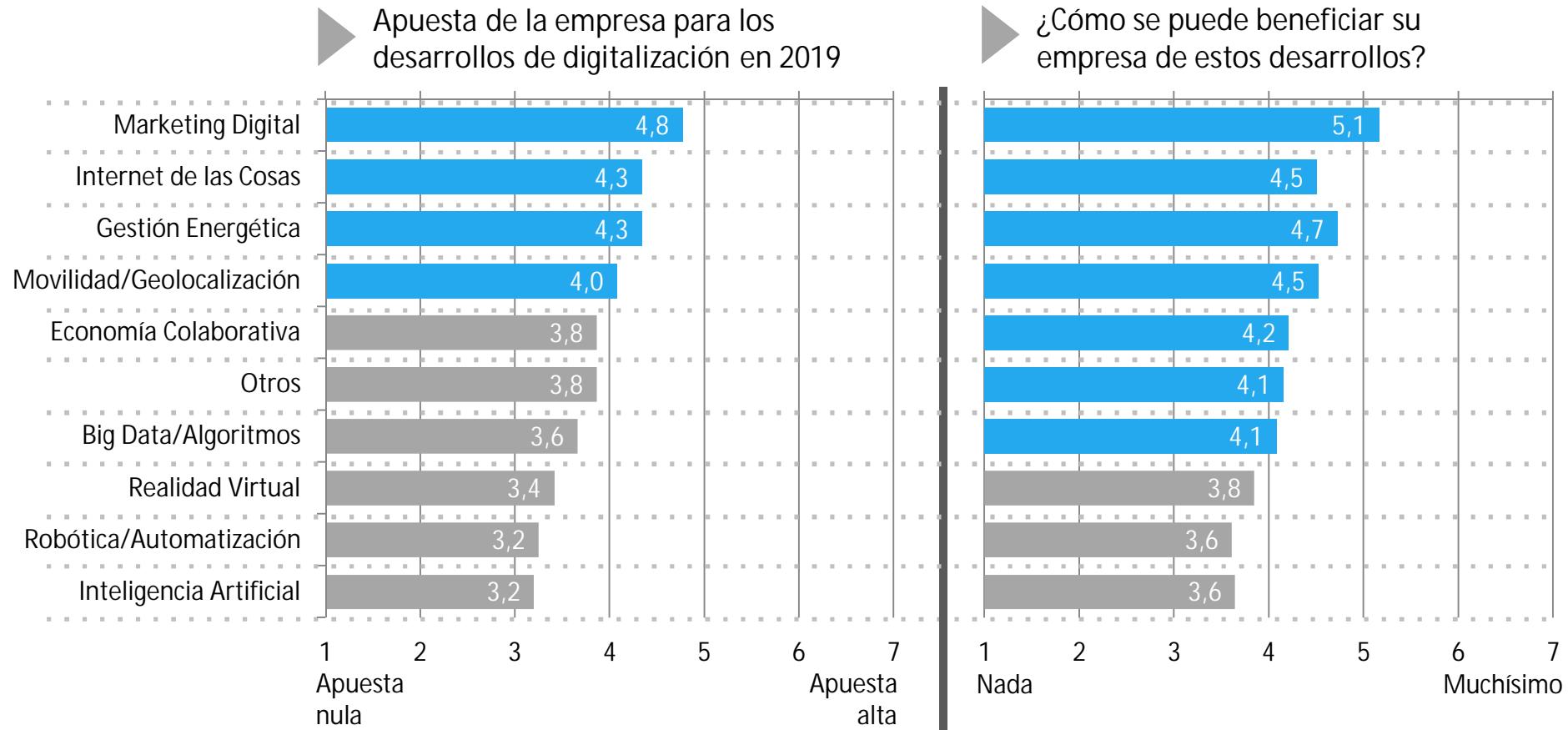
Creación de nuevos modelos de negocio
Media (4,12)



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

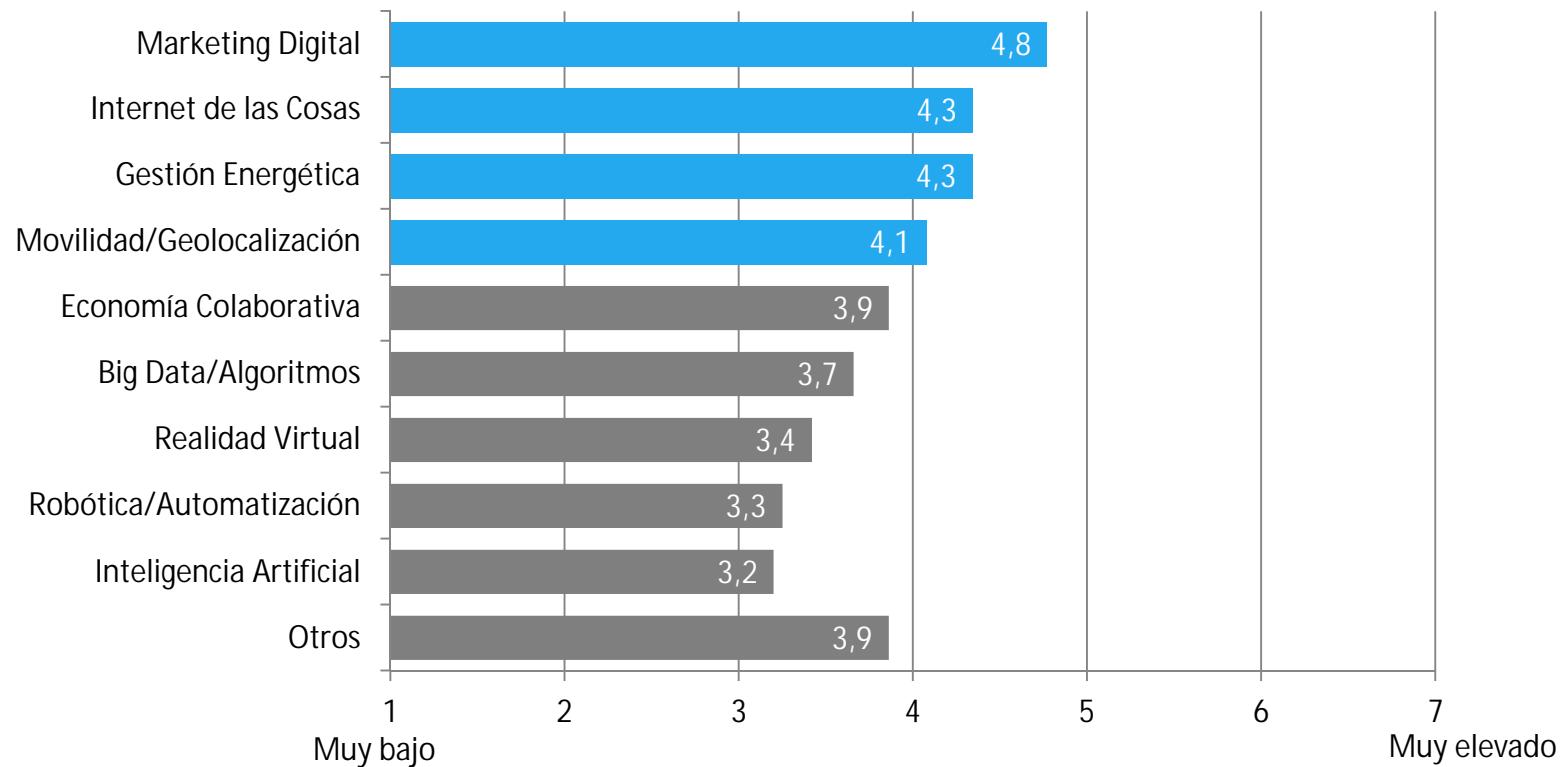
TOTAL



INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

TOTAL

► Apuesta de las empresas por los desarrollos de la digitalización en 2019 (media)

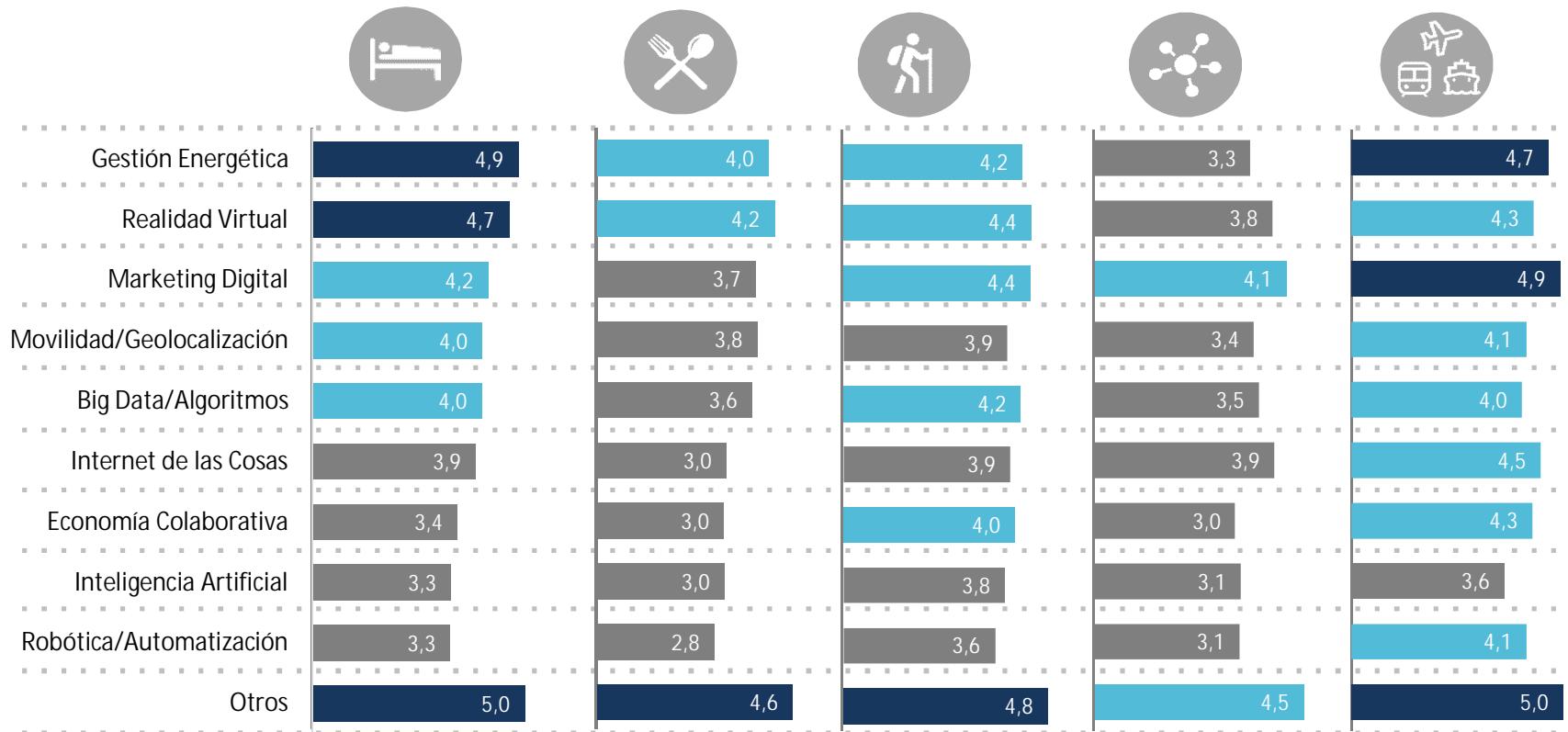


INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Apuesta de las empresas por los desarrollos de la digitalización en 2019 (media)

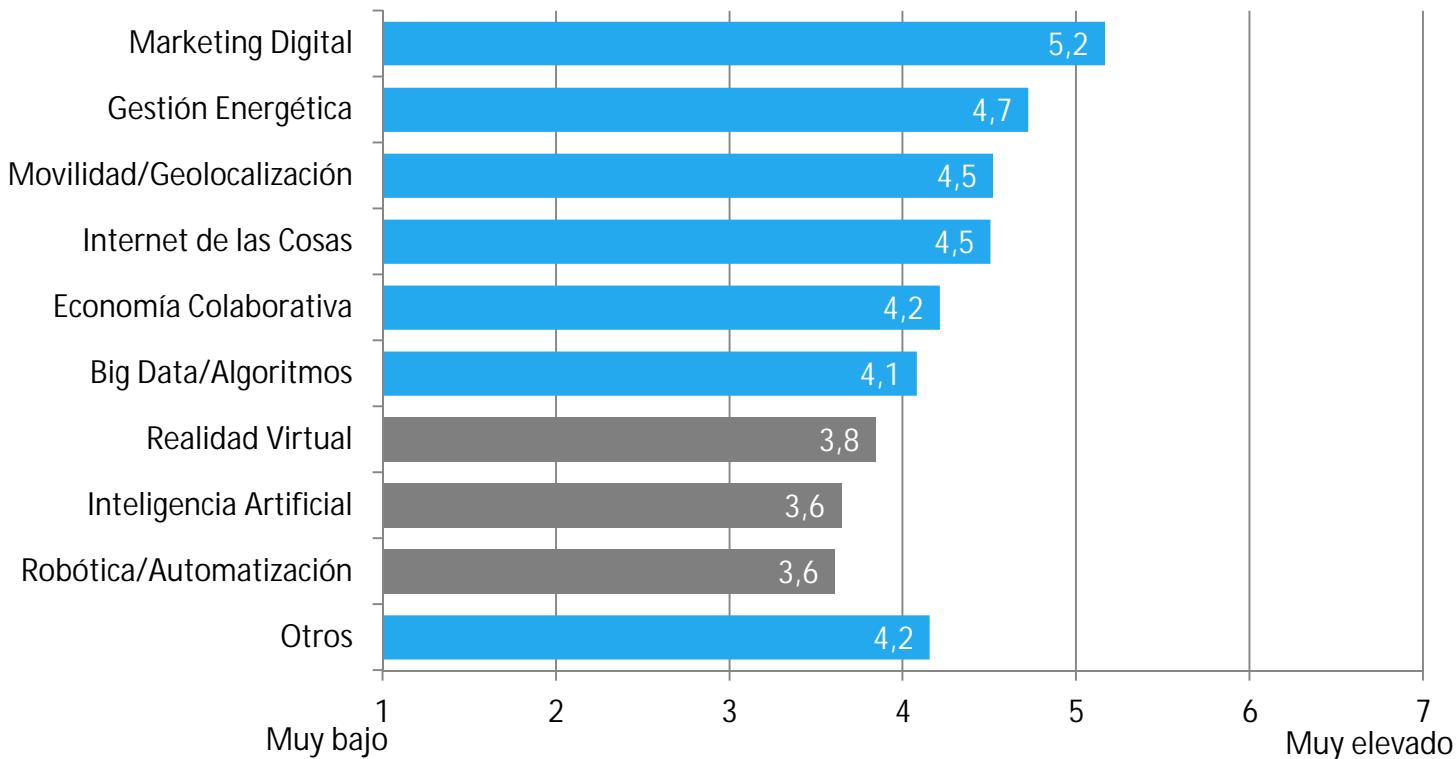


Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

TOTAL

► Beneficio en las empresas por los desarrollos de la digitalización (media)

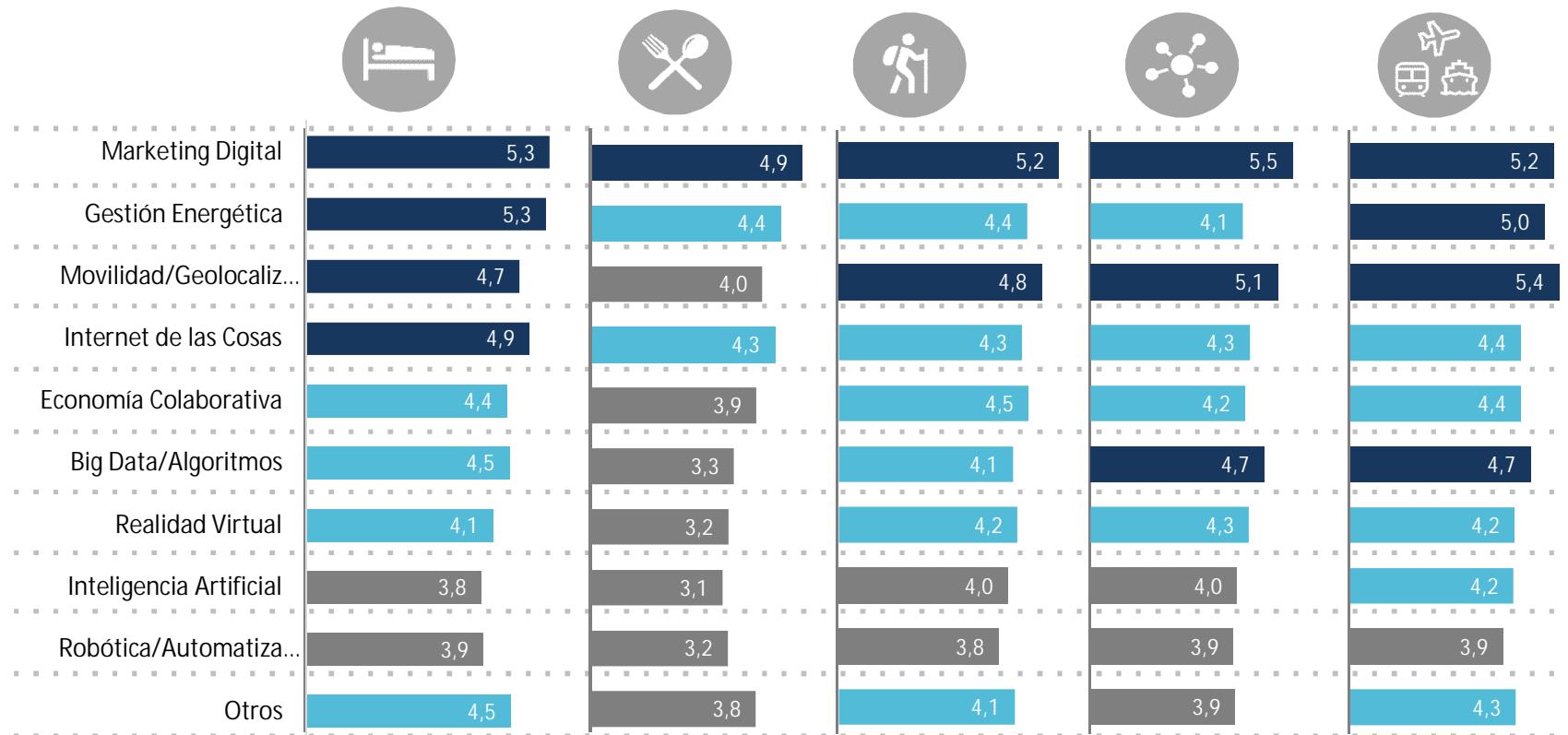


INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Beneficio en las empresas por los desarrollos de la digitalización (media)

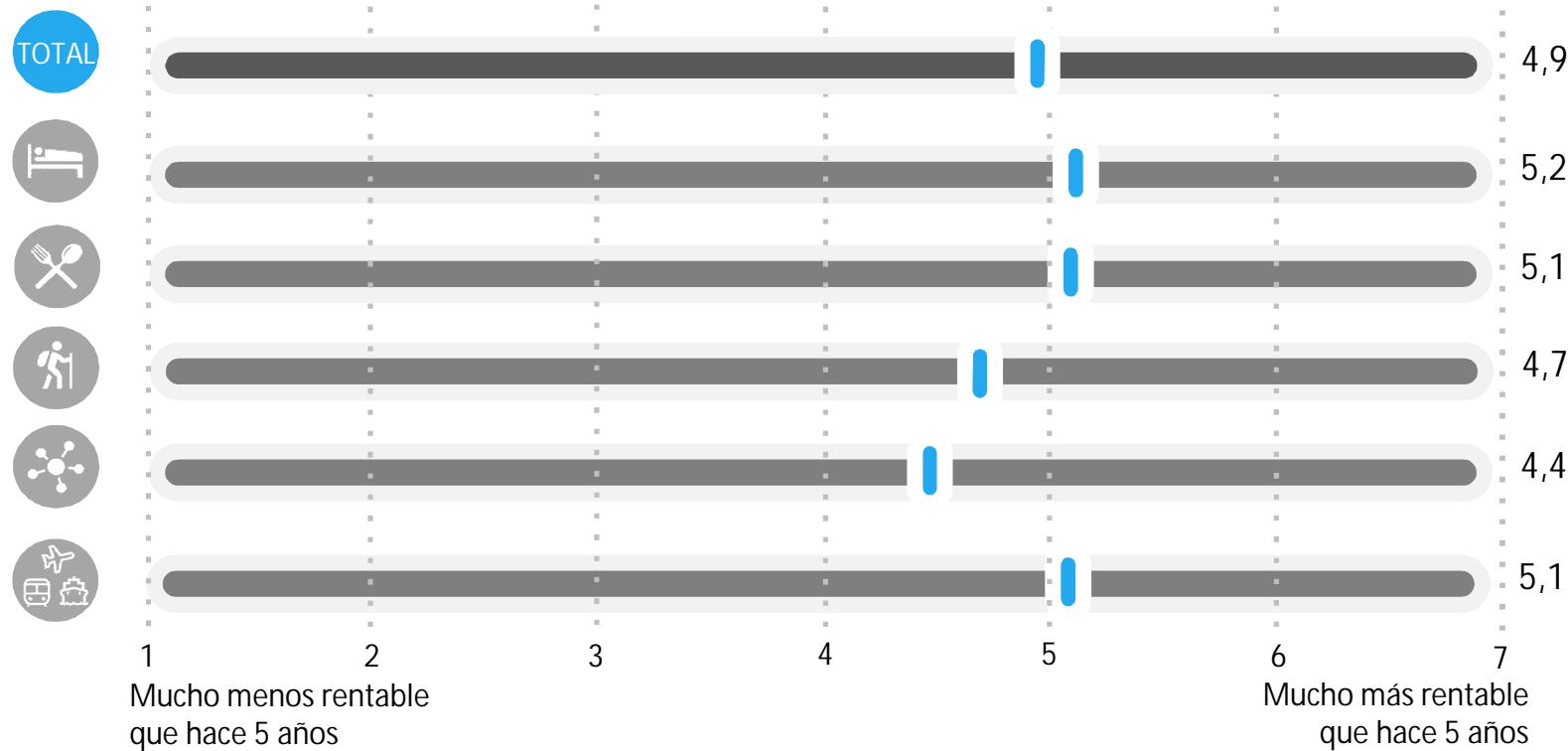


Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD

▶ ¿Considera que su negocio ahora resulta más rentable?

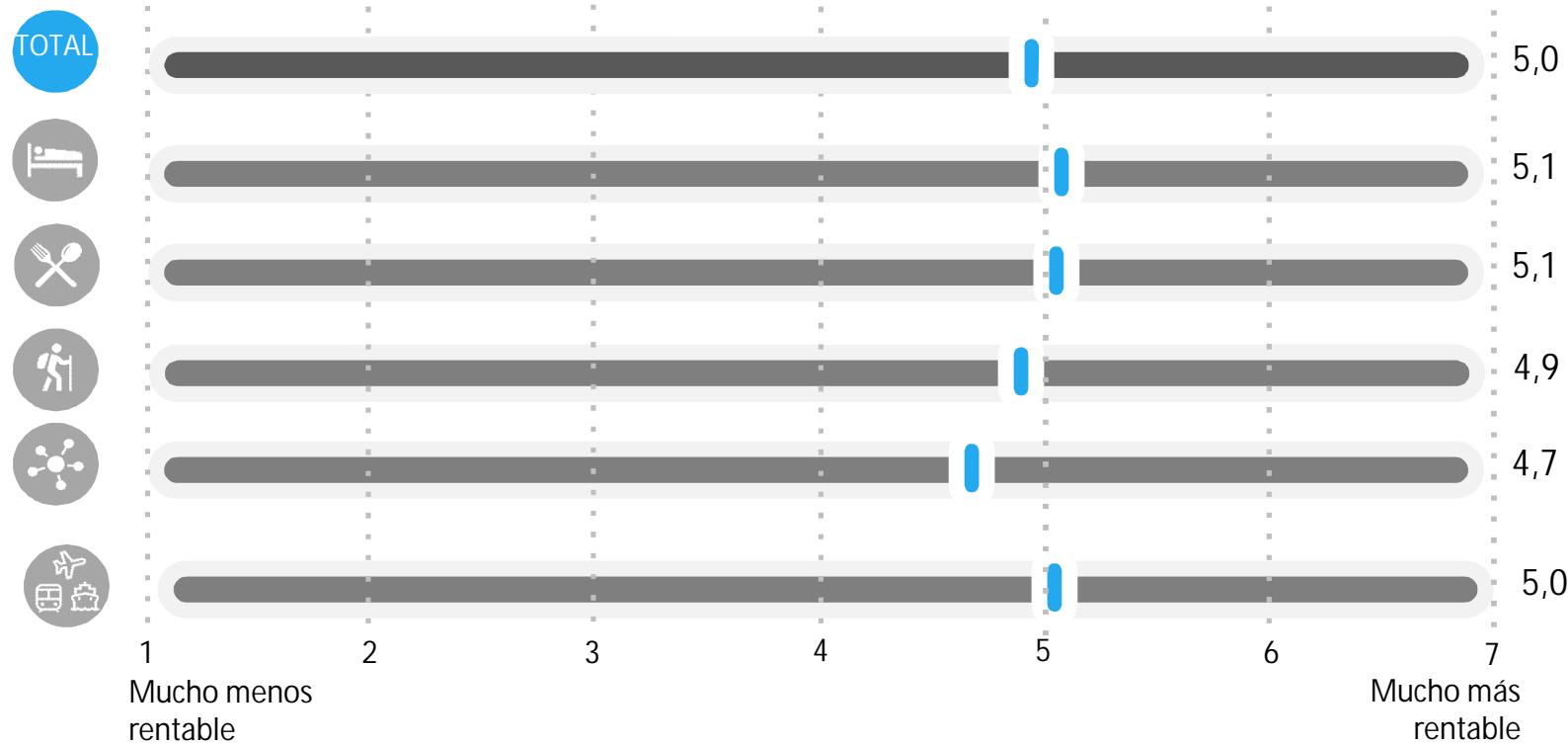


Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD

▶ ¿Cree que su negocio será más rentable en los próximos cinco años?

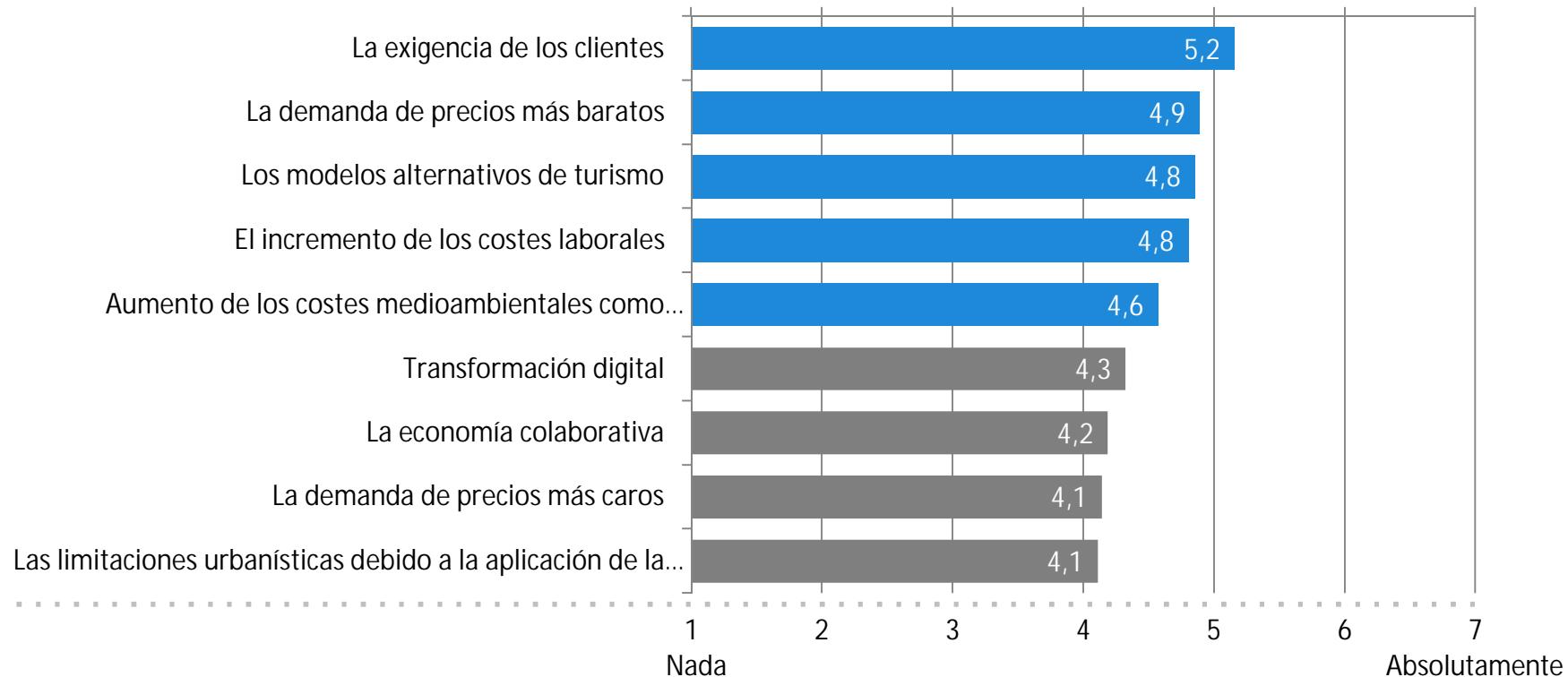


INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Durante los próximos años, ¿cómo afectarán a su negocio los siguientes factores?

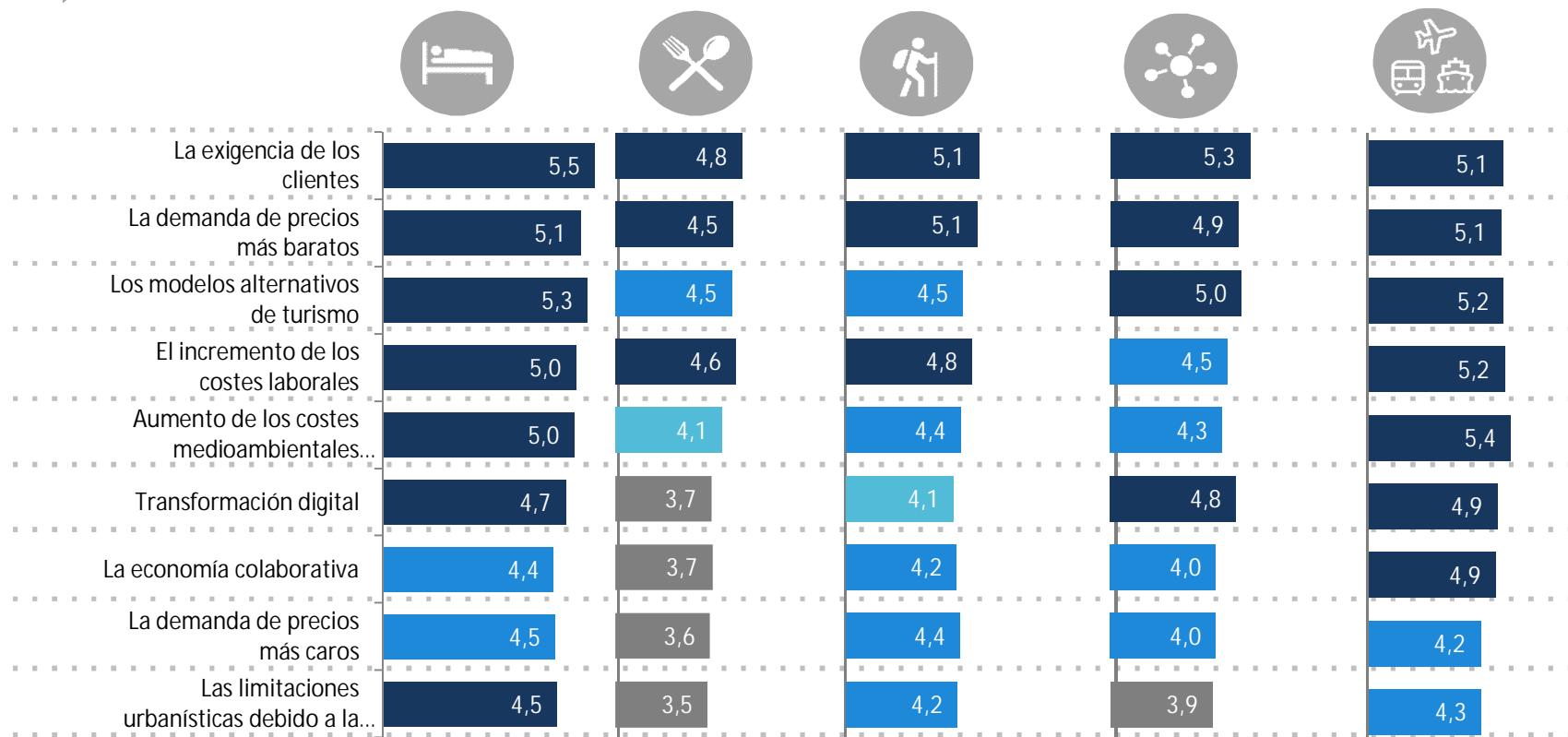


INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Durante los próximos años, ¿cómo afectarán a su negocio los siguientes factores?



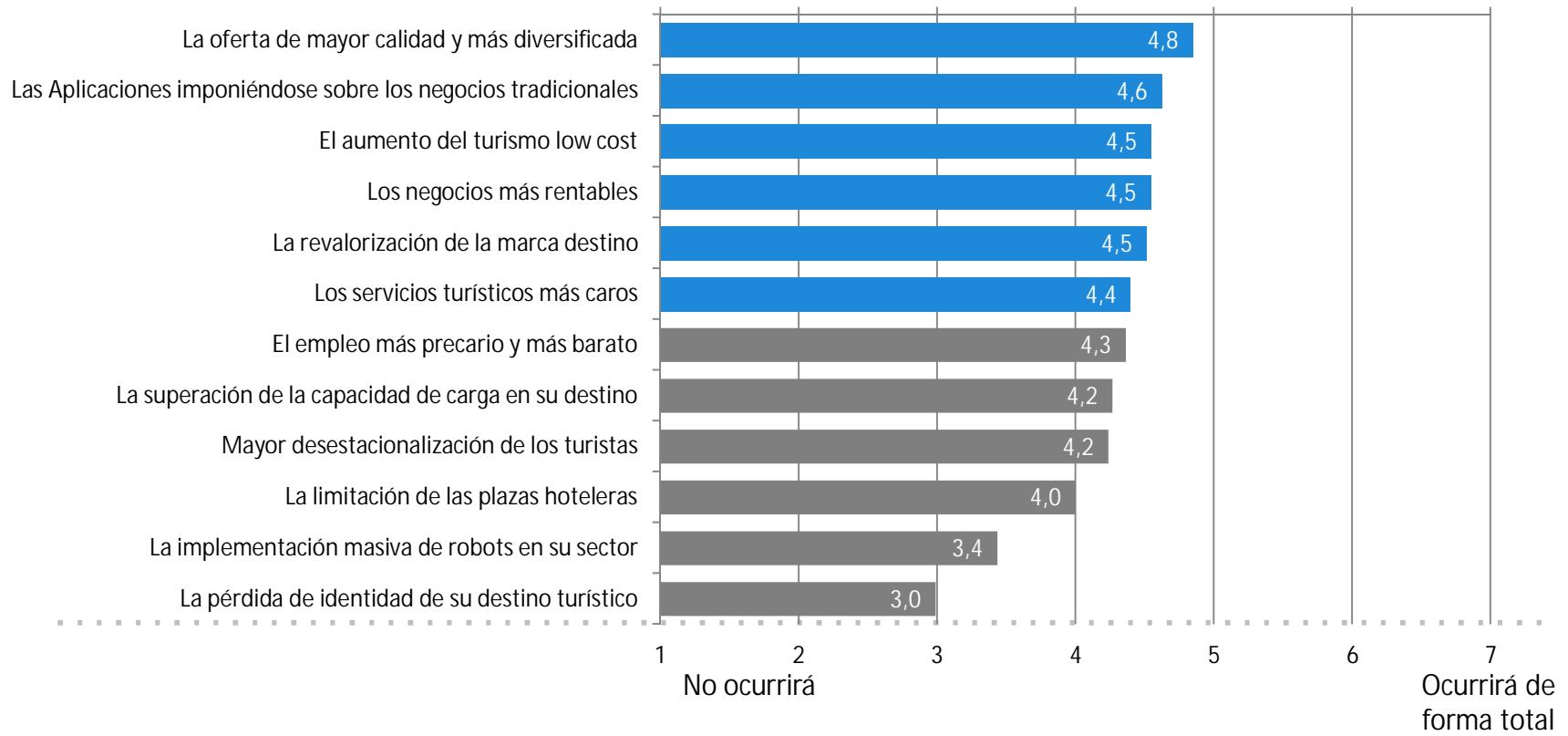
Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Durante los próximos años, qué probabilidad existe de que ocurra?



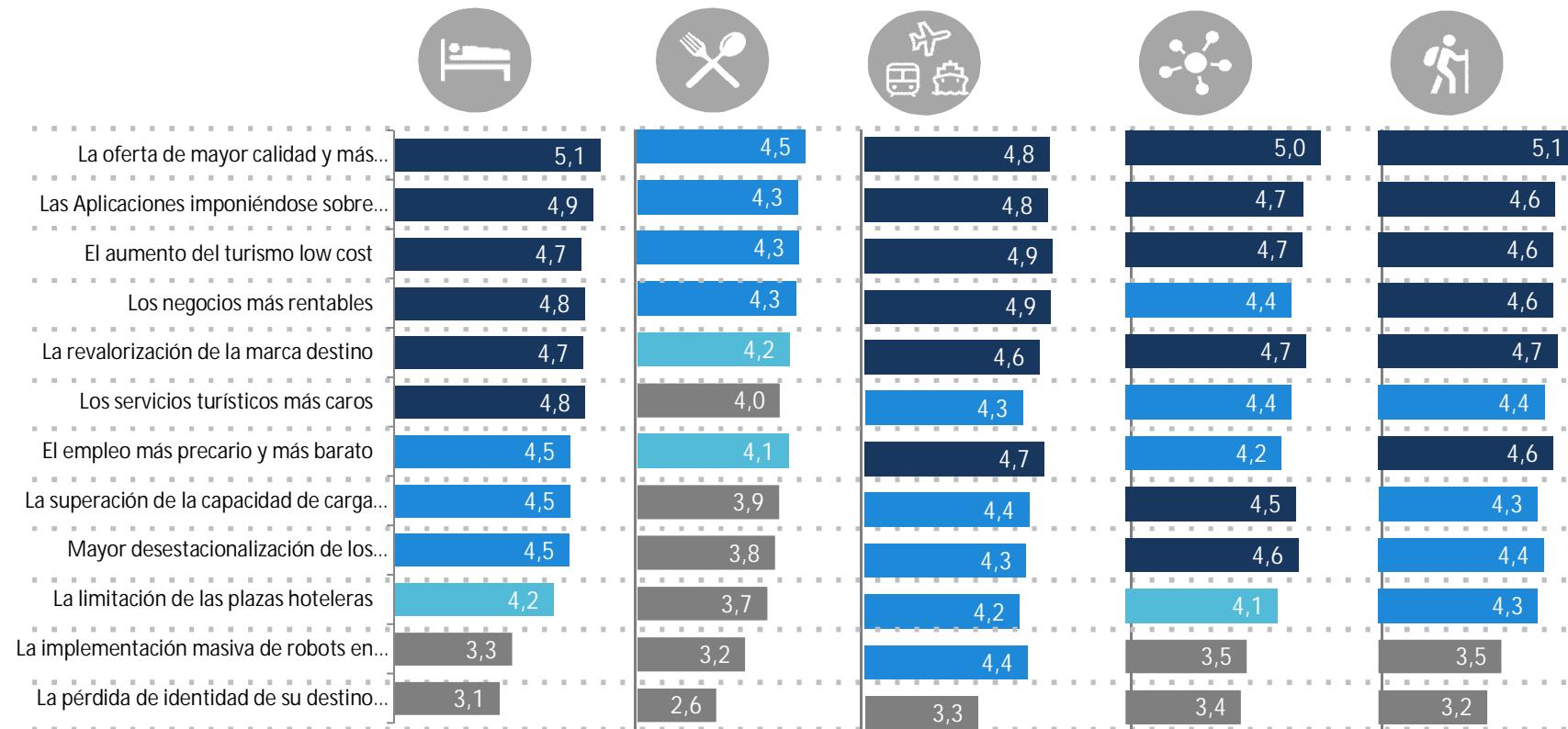
Fuente: Encuesta AIIT, 2019

INVERSIÓN EN INNOVACIÓN

SEGÚN SUBSECTOR DE ACTIVIDAD



Durante los próximos años, qué probabilidad existe de que ocurra?



Fuente: Encuesta AIIT, 2019

Contenido

1. Muestra del estudio
2. Iniciativas de innovación
3. Gestión de la innovación
4. Orientación al cliente
- 5. Conclusiones**

CONCLUSIONES

1. Cae cerca del 10% la inversión en innovación en las empresas turísticas españolas, sobre todo entre los restaurantes, los hoteles y el transporte. No hay motivos para pensar que se trate del agotamiento tras un largo período inversor o de un leve respiro
 2. Las empresas que dedican más del 4% de su presupuesto a la innovación no muestran signos de desfallecimiento. Al contrario. Ocurre lo mismo entre las que invierten en innovación menos del 1%
 3. Definitivamente, las partidas más destacadas se dirigen hacia la mejora y desarrollo tanto de los productos y servicios para los viajeros, como de los canales de comercialización y ventas. Se considera que el sector se halla suficientemente dotado de las tecnologías necesarias
 4. No existe conciencia clara de que la era digital avanza a marchas forzadas. La mayoría no considera urgente el cambio de modelo de negocio . Solamente uno de cada tres tiene definida la visión, la estrategia y los recursos necesarios para afrontar el cambio
-

CONCLUSIONES

5. La familiarización con las nuevas tecnologías digitales es excesivamente baja. Ni la inteligencia artificial, ni la robótica, ni la realidad virtual, ni los big data son valorados por lo que pueden aportar al sector
 6. Sin embargo, la mayoría de los empresarios turísticos españoles están convencidos que el camino indiscutible consiste en colocar a los clientes en el centro del negocio. Por eso, declaran que realizan esfuerzos ingentes por establecer una relación directa con ellos a través de internet y de las redes sociales
 7. No preocupa en exceso que aumenten las exigencias de los consumidores, ni la demanda de precios más baratos, ni el crecimiento de los costes laborales o medioambientales en el futuro inmediato
 8. No peligra la rentabilidad del sector ni ahora ni a medio o largo plazo. La seguridad se mantiene a niveles muy parecidos a los dos últimos años (4,9 sobre 7 de promedio). Por ello, se puede afirmar que el sector turístico español se siente en un buen momento
-

Equipo de realización

Dirección

Dr. Josep-Francesc Valls, Catedrático Departamento Dirección de Marketing
ESADE Business School – Ramon Llull
Xavier Trias, Socio responsable de IT Advisory de EY

Equipo

Itziar Labairu, investigadora ESADE Business School
Ramon Montanera, Market Intelligence Director, Elogia
Aida Illa, Market Research Analyst, Elogia
Cristina Fontgivell, Responsable de Comunicación de EY en Cataluña

Partner estudio



Building a better
working world