

Turismo 2020

PAUL DE VILLIERS _Director General de Amadeus España

Este año se ha puesto en marcha el Plan de Estrategia del Turismo Español Horizonte 2020 que, impulsado por la Secretaría de Estado que dirige Amparo Fernández, tiene como objetivo que el desarrollo turístico de nuestro país se asiente sobre las bases de la competitividad y la sostenibilidad económica, social y medioambiental. En un momento en el que el sistema turístico español muestra síntomas de madurez, en un entorno de mayor competencia por parte de destinos alternativos a nuestra oferta, me parece una magnífica iniciativa que Administración e industria trabajen en común y asuman juntos el reto de tratar de diseñar el futuro turístico que queremos para España.

Una de las áreas fundamentales sobre las que se cimienta el Plan Turismo 2020, de cuyo grupo de trabajo formo parte, es la innovación del sistema turístico español, que pretende convertirse en una referencia de éxito a nivel mundial. Cuando hablamos de innovación nos estamos refiriendo a todo aquello que redunde en mejorar el valor que se le ofrece al cliente: mejoras de los procesos, de los productos ofrecidos, de las formas de comercialización..., y que deben ser llevados a cabo tanto por las empresas directa o indirectamente relacionadas con el turismo como por las administraciones públicas.

“Para poder curarse de una dolencia, el paciente debe reconocer su enfermedad y estar

dispuesto a seguir el tratamiento”. Siguiendo este antiguo aforismo médico, la primera tarea que nos hemos marcado quienes estamos involucrados en este proyecto es el de sensibilizar a los agentes implicados de la urgencia y la necesidad de la innovación como medida de supervivencia de nuestro sistema turístico, algo especialmente

De todos dependerá que el Plan del Turismo Español 2020 deje de ser un proyecto para convertirse en realidad

delicado cuando el esfuerzo que supone la innovación ha sido contemplado tradicionalmente como un coste en lugar de como una inversión.

El segundo de los pasos determinantes para lograr el objetivo final es, obviamente, cuidar el factor humano. Tenemos la obligación de competir con los demás sectores por conquistar a los profesionales más cualificados, pues nuestro éxito futuro va a depender en gran medida de que seamos capaces de atraer y desarrollar talento. Por ello, el Plan Turismo 2020 recoge la necesidad de hacer atractivo el turismo para los mejores trabajadores, de otorgar valor a la formación y al

desarrollo profesional dentro de uno de los sectores clave en el éxito económico y social del país, y de crear unos apoyos públicos dirigidos a preparar a nuestros profesionales de acuerdo a la realidad de nuestro turismo.

También es necesario que las empresas inviertan más en formación, que se cree una capa de mandos intermedios bien preparados que sirvan de ejemplo a quienes tengan a su cargo, pues ellos son la cara que se muestra a los que nos visitan, y ni el sistema turístico ni las empresas que lo componen pueden permitirse el lujo de que la imagen ofrecida no sea la adecuada.

La concienciación y la necesidad de reclutar las personas más preparadas son, junto a la colaboración entre los diferentes sectores, la mejora científica y tecnológica, y la adecuación de nuestros destinos, objetivos que hemos planteado quienes apostamos por la innovación como camino hacia el éxito de nuestro sector. De todos dependerá que el Plan del Turismo Español 2020 deje de ser un proyecto para convertirse en realidad.

