

CONCLUSIONES DEFINITIVAS XIV EDICIÓN FORO VIRTUAL UCJC DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL DESARROLLO DE LA FORMACIÓN, LA CALIDAD Y EL EMPLEO

MESA 1: Exposiciones Sector Público. Actuaciones durante el Covid-19, ¿y ahora qué?

Dra. D^a Eva María Blázquez Agudo:

Por parte de la mesa primera representada por el sector público, como Viceconsejera de Empleo de la Comunidad de Madrid, además es profesora titular de la Universidad Carlos III, se extraen como conclusiones, las nuevas necesidades de formación y empleo en base a la digitalización que ofrezcan destinos y Turismo inteligentes, que sirvan para la recuperación de un sector muy afectado. Se les ha financiado con ayudas e incentivos al sector, aunque haya sido la Comunidad de Madrid una de las menos afectadas, frente a otras CCAA. Por otra parte, presenta las líneas maestras del estudio realizado sobre “Identificación de tendencias en los sectores económicos de la Comunidad de Madrid y de sus repercusiones en materia de empleo y formación,” presentando a D. Jaime del Castillo responsable de la consultora Información y Desarrollo S.L. INFYDE que lo ha realizado, para que expusiera las repercusiones, en especial, en el sector turístico.

Dr. D. Jaime del Castillo Hermosa:

Presidente de la empresa consultora antes citada, además catedrático de economía aplicada de la Universidad del País Vasco, señalaba que había detectado, dentro de la problemática de la pandemia, un efecto positivo una revalorización del sector turístico como actividad económica, superando una cierta hostilidad que hubiera podido aparecer en determinados momentos. En este aspecto hay que diferenciar el turismo que vienen a Madrid, frente al que acude a otras zonas de la España costera. En este aspecto, se observa que es más un turismo de negocio y cultural, sin olvidar el turismo social y gastronómico. Esto ha llevado al sector a un menor contacto físico y una mayor digitalización. Por todo ello, se demandan nuevas profesiones que conformen la cadena de valor y la perseverancia por mantener la marca España como destino seguro y competitivo.

D. Juan Ignacio Díaz Bidart, Director de Gabinete de la Ministra de Industria, Comercio y Turismo:

Se trasladan ideas y reflexiones sobre el futuro del sector y la resiliencia del Turismo. Se comenzó con el cierre de hoteles para mantener la Marca España y su imagen de Seguridad. Los ICOS y ERTes fueron recursos para el mantenimiento del empleo ayudando a la liquidez y solvencia de las empresas. Se corresponde con un esfuerzo de todos con ayuda de Europa a través de la utilización de distintos fondos. Trasladar que la esperanza siempre ha sido obtener una vacuna, y en tan solo siete meses, ha sido posible conseguirlo. Se hace necesario trasladar la comunicación de los protocolos seguidos en España para que se convierta en un destino seguro. La credibilidad se alcanzará cuando vacunemos a mayor parte de la población obteniendo la inmunidad de grupo.

D. José María Rodríguez Jiménez, Director General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial de la Comunidad de Madrid:

Destaca que tras la crisis sanitaria han aumentado distintas tendencias: el proceso de digitalización, la sostenibilidad, el uso de la realidad aumentada para el refuerzo de la experiencia del cliente o turista. En la hostelería la atención es más personalizada al comensal

minimizando el derroche alimentario. Se establecen algunas estrategias generales como la anticipación educativa para la mejora en la formación y la integración laboral, la creación de centros climáticamente neutros en todos sus procesos de gestión incluidos los correspondientes a las prácticas en los centros de trabajo. A su vez, se apoya en afianzar una enseñanza digitalizada que permita la transformación digital completa. Por último, recuerda que en la Comunidad de Madrid existen 49 institutos con aulas disponibles para emprendimiento siendo una tendencia también en auge.

D. Antonio Isidro Piñol Caballo, Subdirector General de Política de Interior de la Dirección General de Política de Interior y Control del Juego de la Comunidad de Madrid:

Desde la Comunidad de Madrid tiene como prioridad fundamental el minimizar los efectos negativos en el funcionamiento de los establecimientos y empresas de hostelería y restauración. La Comunidad de Madrid ha sido pionera en ir regulando semana a semana las adaptaciones según las medidas sanitarias para salvar la apertura de las empresas. En definitiva, se acepta la adversidad con optimismo hasta que mejore la situación sanitaria.

MESA 2: Exposiciones Sector Privado. Alojamientos, Agencias de Viajes, Restauración y Profesionales del Turismo. Situación, medidas para paliar la crisis del Covid-19 y futuro del sector empresarial y de los profesionales del Turismo

Dña. Sara Molero Palomino, Secretaria General de Confederación Empresarial de Madrid-CEOE, CEIM: Se refirió a la situación actual del turismo derivada de la COVID-19 indicando que ha tenido un gran impacto en diferentes actividades del sector empresarial y de los profesionales del turismo como son, la hostelería, ocio, transporte, restauración, guías turísticos o comercio entre otros indicando que “por esto es necesario impulsar de forma estratégica el turismo”.

En su análisis, indicó que el impacto de la pandemia provocó una caída mayor del 70% en el 2020 y cerca del 90% en lo que llevamos de 2021. Este impacto económico, se ha traducido también en la pérdida de empleo por no poder desarrollar las actividades con “normalidad”. Varias de las propuestas que se hacen para lograr una reactivación para mediados del 2022, están relacionadas con la reducción de impuestos y el aumento de las compensaciones al sector turismo, además del adecuado uso de los fondos europeos.

D. Carlos Garrido de la Cierva, Presidente Confederación Española de Agencias de Viajes, CEAV. Vicepresidente de la Mesa del Turismo:

Las agencias de viajes se están viendo afectadas por la pandemia (bajos o nulos ingresos). Las cancelaciones, repatriación y los cierres de fronteras, se han gestionado con mucha efectividad y se ha tratado de solventar la situación de la mejor forma. La atención a los viajeros ha tenido atención rápida, mejorando y resolviendo problemas por la situación de viajeros. La competitividad por parte del sector se ha encontrado también ante una situación difícil durante todo el trascurso del año.

Se espera que, al cambiar y modificar las restricciones, se empiece a reactivar y mejorar las condiciones de las empresas.

D. José Ángel Preciados Fernández, CEO y Director General de Ilunion Hoteles (Grupo ONCE):

La inclusión dentro de los aspectos hosteleros, como en el caso de Ilunion Hoteles se ha visto también afectado por la pandemia y el descenso vertiginoso del turismo. Durante el confinamiento los hoteles apoyaron al sector sanitario convirtiéndose en espacios ideales para la cuarentena y espacios para seguimientos médicos, demostrando así que el trabajo en equipo, por ejemplo, con el Ministerio de Sanidad, es la mejor manera de reactivarnos y de aprovechar las características de los espacios con una visión a futuro.

Así mismo, es importante la sostenibilidad ambiental y social para lograr una recuperación para el 2022.

D. Santiago Aguilar Martínez de Artola, Presidente de Asociación Española de Profesionales del Turismo, AEPT:

Es indispensable la reparación del turismo y del ocio, pensando en actividades de personas para personas. Para esto es y ha sido fundamental implementar la tecnología para el enfoque de los profesionales del turismo a partir de la asociación. Se plantea desarrollar el proyecto de la creación de herramientas que sean útiles para el sector turístico por medio de la creación del Colegio Oficial.

Dr. D. Felio José Bauzá Martorell, Presidente de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo, AECIT:

Pone de manifiesto que ante una situación de emergencia como la vivida en la pandemia provocada por la Covid-19 el sector privado necesita de la administración políticas de coordinación robustas y claras. La simetría en las decisiones genera inseguridad y volatilidad en el sector turístico.

La recuperación del sector turístico pivota en los indicadores de salud y estabilidad política, que generan confianza, así como en cultivar la marca España para aumentar nuestra competitividad ante otros mercados turísticos emergentes

D^a Carmela Rodríguez, Vicepresidenta de la Asociación Madrileña de Empresas de Restauración, AMER:

Destaca que la negociación y el diálogo entre las asociaciones del sector turístico y las administraciones es fundamental, así como la necesidad de simplificar los trámites burocráticos para crear empresas.

D^a. Paula Nevado, Secretaria General de la Asociación Empresarial Marcas de Restauración:

Hace hincapié en que las asociaciones de hostelería y restauración son el eslabón necesario para que el diálogo entre empresas y administración se realice de manera fluida y así poner sobre la mesa los problemas actuales del sector.

D^a. Bárbara Agudo Friedmann, Directora Formación de I'M+ Asociación de Agencias de Incentivos:

Tras unos meses muy duros para el sector, este vuelve con optimismo. Durante estos meses se ha invertido en el aumento de la formación de los profesionales del sector para afrontar el futuro apostando por la sostenibilidad social y ambiental de las empresas turísticas.

Mesa 3: Exposiciones Sector Consumidores y Abogados

D^a Isabel Alsina Arizaga, Asesoría Jurídica de la Organización Consumidores, OCU:

Durante la pandemia las empresas del sector turístico han sido las más demandadas, sobrepasando a las empresas de telefonía y financieras.

La OCU apuesta firmemente por la mediación, pues una vía más rápida y eficaz para la resolución de las reclamaciones de consumo.

D. Alfonso Llorente Caballero, Socio Despacho Abogados López-Rodó & Cruz Ferrer:

La mayoría de las comunidades autónomas han regulado las garantías y derechos de los consumidores en el producto de los bonos turísticos, aunque solo 6 de estas comunidades están abiertas a que les puedan reclamar desde todo el territorio nacional. Remarca la necesidad de un marco jurídico claro y unificado para las reclamaciones de los bonos turísticos.

Mesa 4: Medios de Comunicación

Los medios de comunicación especializados en turismo, resiliencia ante el covid19. El caso del programa “Gente Viajera” de Onda Cero

D. Enrique Domínguez Uceta, colaborador del programa. Premio Nacional de Periodismo:

Inicia su intervención con el reconocimiento y gratitud al equipo del programa de radio que dirige junto a Esther Eiros, ‘Gente Viajera’ reconociendo que estos meses de confinamiento trabajando desde casa han supuesto un verdadero desafío profesional que han superado con trabajo y con ilusión. A continuación, resume en tres puntos las claves del futuro del turismo en nuestro país: dar voz a los empresarios, pensar siempre en los consumidores y tenerlos siempre presentes y, finalmente, ahora que tenemos más tiempo, volver a “soñar” y a planificar con mayor criterio nuestros viajes a esos grandes destinos Destaca el programa “Gente Viajera” como punto de encuentro para mantener la presencia en los medios de comunicación sobre la importancia del turismo en la economía de nuestro país. Y cierra su intervención con la frase, “para ‘Gente Viajera’, el turismo ha vuelto”.

Dr. D. Francisco Rivero Domínguez, Presidente Skal Internacional Madrid, Periodista experto en turismo. Ex gabinete de prensa de Turespaña:

Comienza autodefiniendo la profesión periodística como “la misión de los profesionales de contar lo que ocurre” con un doble trabajo: a los periodistas, “reescribir lo contado hasta ahora con una nueva perspectiva más acorde a los tiempos”; y a los consumidores, “redescubrir destinos y viajes empezando por lo más cercano hasta llegar a los grandes viajes y destinos internacionales”.

Para Rivero, “cada vez más el turista es el protagonista del viaje”, y hace hincapié en que es la experiencia propia de cada persona la que marca la diferencia. La misión de las empresas de turismo, por tanto, es “crear el deseo de conocer destinos cada vez más novedosos, más sostenibles, más puros en el medio ambiente

Presentación y video del Corral de la Morería

D. Armando del Rey Ávila, Director del Corral de la Morería:

Manifiesta que el citado establecimiento ha cumplido este año 65 años, y que, por ello, han decidido reiniciar la actividad, aunque solo sea con el espectáculo del tablao flamenco, para que en septiembre/octubre se complete con el servicio de restaurante. Es el único restaurante del mundo con espectáculo que tiene otorgada una estrella michelín.

Contó que por dicha sala han pasado mucha gente famosa y entre varias anécdotas, expuso aquella cuando se conocieron por primera vez el Sha de Persia y Farah Diba y al año siguiente se casaron; o como estaba de embelesado uno de los componentes de una banda con los acordes de la guitarra flamenca, pidiendo conocerlo, y se quedó tras la cena y el espectáculo hasta las tantas de la madrugada, esta persona era John Lennon. Finalizó señalando que el Corral de la Morería está en Madrid y es embajador de España en el mundo. El 95% de la actividad de los artistas flamencos la realiza en los tablaos. Y la experiencia de estos tablaos flamencos es todavía una desconocida.