

Ultima Hora

PALMA, martes, 3 de diciembre de 2019
Año CXXVI. Número 40.491

Precio: 1,40 €
www.ultima hora.es



LOCAL • Páginas 20 y 21

Jaume Munar expuso las tendencias del negocio turístico.

El futuro del turismo, a debate con Bankia

VIOLENCIA • La agresión se produjo en la madrugada del domingo por una discusión en la calle • La Policía Nacional busca a los tres sospechosos de un clan gitano que atacaron a las víctimas con machetes y un martillo **SUCESOS** • Página 13

Dos heridos muy graves tras ser apuñalados por narcos en La Soledat



FOTO: A. SERÚVEDA

El cuerpo sin vida del motorista, tras colisionar con un camión en la carretera del Cap Blanc, a la altura de Las Palmeras.

Choque mortal con un camión

► La víctima, Jerónimo Rigo Torres, de 40 años, falleció en el acto **SUCESOS** • Página 12



Jaume Munar
TENISTA
«He mejorado en muchos aspectos, lo peor ha sido corregir el **control emocional**» • Página 47



FOTO: YOAN VALAT

Leo Messi se corona en París con su sexto Balón de Oro

► El '10' ofrecerá el trofeo al Camp Nou ante el Real Mallorca • Págs. 40 y 41

LOCAL

Más de 2.000 agentes inmobiliarios trabajan sin control alguno en Balears

► El Govern redactará un **decreto** para poner orden en un sector vital para la economía • Página 16

La ejecutiva de Més se estrena con un toque de atención al PSIB

• Página 17

PART FORANA • Página 35

Caos en la asamblea del Joan XXIII de Inca para elegir la directiva

SOCIEDAD



FOTO: EMILIO MARINOFFE

Ayer fue inaugurada en el recinto de Ifema de Madrid la Cumbre del Clima.

«España está lista para la lucha contra el cambio climático»

► Sánchez inaugura la COP25 con la presencia de casi 200 países • Página 10

► Endesa invertirá 60 millones en proyectos fotovoltaicos en Balears **LOCAL** • Página 18 y Editorial

► Hoy con **Ultima Hora**
► Extra Gastronomía Andaluza

BANKIA FORWARD JORNADA SOBRE INNOVACIÓN EN TURISMO

«Viajar forma parte de la identidad de las nuevas generaciones y quieren disfrutar»

► El consultor y 'partner' Jesús Navarro expuso las **tendencias** en los modelos de negocio

► Animó a los asistentes a **anticiparse** en la toma de decisiones en lugar de reaccionar

Margalida Ramis | PALMA

El modelo de negocio del sector turístico en el futuro fue el tema sobre el que versó la jornada de Bankia Forward celebrada ayer en el museo Es Baluard de Palma, organizada por Bankia y Última Hora. Más de 150 personas escucharon con atención la conferencia de Jesús Navarro, CEO de la consultora INNSIDE y partner estratégico de Bankia Forward, titulada 2025: ¿Cómo será el modelo de negocio del turismo? Navarro desglosó las tendencias que marcarán el futuro del sector, en el que el cambio generacional es «clave», por lo que advirtió de que «viajar forma parte de las nuevas generaciones, que quieren disfrutar».

A lo largo de una exposición de poco más de una hora, el experto apuntó seis tendencias que ya se observan en el sector turístico, aunque también en otros ámbitos, con el objetivo de que las empresas puedan disponer de la «foto global» de lo que viene. Navarro habló de «anticipación estratégica» porque, en su opinión, «no hay que esperar a que las cosas sucedan y se deben tomar decisiones», porque actuar después «sería reaccionar y puede ser tarde». Al tratar de tendencias y de futuro, el experto hizo mucho hincapié en el cambio generacional.



«Hay que investigar para generar una experiencia inolvidable en el cliente: la clave está en lo singular»

Jesús Navarro
CEO DE INNSIDE

Recordó que en el momento actual conviven cinco generaciones, de las que dos son analógicas y otras tres, las del futuro, tecnológicas. Reconoció que los millennials ya son importantes a día de hoy, pero «lo serán más en el futuro» y recomendó incorporar los hábitos de estas nuevas generaciones en la toma de decisiones empresariales.

Cambios sociales

No en vano, la primera tendencia a la que se refirió fue a la de los cambios demográficos. En este apartado habló de las motivaciones a la hora de viajar y destacó la importancia de la segmentación. Así, aludió al auge de personas que viajan solas; de los via-



Jesús Navarro desglosó las seis tendencias que marcarán los cambios en el negocio turístico. Fotos: JAUME MOREY



Público. Más de 150 personas asistieron a la jornada de Bankia Forward que se celebró ayer en el museo Es Baluard de Palma para conocer las tendencias que marcarán los cambios en el modelo de negocio del sector turístico.

jes para diferentes colectivos, como el LGTBI; o al turismo de lujo. Y enlazó estos cambios con una segunda tendencia, la economía de la experiencia, porque la generación millennial «es la primera que pone por delante de la

propiedad del disfrute de las cosas». De ahí, su insistencia en que los empresarios del sector hagan un esfuerzo por ofrecer a sus clientes las experiencias que ofrece el destino al considerar que, en la actualidad, «es una

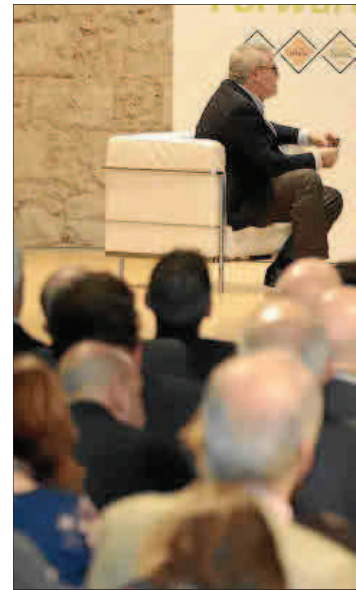
asignatura pendiente». Dejó claro que la «clave está en lo singular», por lo que «hay que investigar para generar una experiencia inolvidable en el cliente».

Instagram

Y no menos importante para estas generaciones es contar estas experiencias. «Es la generación del Instagram», concluyó Navarro, quien puso algunos ejemplos de campañas promocionales que cuentan los clientes a través de las redes sociales.

Una tercera tendencia, por tanto, es la tecnología, «gran acelerador de los cambios». Como destacó el experto, «las nuevas generaciones son digitales, la tecnología forma parte de ellos y se pone al servicio de la experiencia». La tecnología entra en todo el proceso del viaje: antes, durante y después.

Las otras tendencias son la globalización, el neoeologismo y la economía del compartir. Hay un incremento de los viajes de



EL APUNTE

Saber aprovechar las innovaciones en otros sectores para el turismo

► Jesús Navarro animó a los asistentes a aprovechar las innovaciones impulsadas en otros sectores, como el de la alimentación, e introducirlas en el negocio turístico. Aseguró que existen «cruces potenciales» aunque se llevan a cabo «muy pocos», pese a que hay «una vía importante de crecimiento en innovación cuando se hacen combinaciones». En cualquier caso, dejó claro que el consumidor «debe estar en el centro» ya que es el «gran conector» para efectuar estas combinaciones en innovación en los diferentes sectores.

negocios, pero este nuevo viajero también busca el placer cuando se desplaza por trabajo. No menos importante es la sostenibilidad, un valor que forma parte de estas nuevas generaciones, que, al mismo tiempo, buscan el máximo disfrute al menor coste.

ASISTENTES



Antonio Rodríguez, Carmen Serra, Jesús Navarro, Silvia Bajo y Antoni Serra.



Antonio Rodríguez, Onofre Pascual, Iago Negueruela, Carmen Planas, Felipe López, Antoni Serra, Carmen Serra, Jesús Navarro, Monserrate Amengual, Silvia Bajo y Antonio Solans.

BANKIA FORWARD JORNADA SOBRE INNOVACIÓN EN TURISMO



Mesa redonda. Jesús Navarro moderó el debate en el que participaron Felipe López, director de Zabala en Catalunya y Balears; Onofre Pascual, CEO de Pabisa Hotel; Antonio Solans, director del sector hotelero de Bankia y Monserrate Amengual, director general de The Excellence Collection (Viva Hotels).

El sector turístico es consciente de los retos a que se enfrenta en la era tecnológica

► Profesionales debaten en **Bankia Forward** sobre los cambios que transforman el negocio

M.R. | PALMA

El sector turístico de Balears es consciente de los retos a que se enfrenta en esta nueva era tecnológica, al tiempo que ya experimenta muchos de estos cambios que ya se están produciendo. Así lo indicaron los participantes en la mesa redonda *Turismo: ¿estamos preparados ante el futuro del sector?* moderada por el CEO de INNSIDE, Jesús Navarro. El debate contó con las intervenciones del director del sector hotelero de Bankia, Antonio Solans; el director de Zabala en Catalunya y Balears, Felipe López; el director

general de The Excellence Collection (Viva Hotels), Monserrate Amengual; y el CEO de Pabisa Hotels, Onofre Pascual. Los dos últimos coincidieron en su percepción de la transformación del negocio por el auge de los clientes



«Los cambios los marcará un cliente tecnológico, que busca experiencias y con conciencia ambiental»

Onofre Pascual
CEO DE PABISA HOTELS

tes de las nuevas generaciones, que irá a más. A modo de curiosidad comentaron como hace unos años los clientes solo depositaban dinero en las cajas fuertes de las habitaciones, pero ahora su preocupación es que quepa la tablet.

En cualquier caso, su dificultad es «adaptarse a la velocidad que exige el mercado», en palabras de Amengual, quien se refirió a la tecnología como «un ciclón». Por su parte, López habló de «hacer pruebas, aunque sea costoso, para anticiparse al mercado», mientras que para Pascual el reto a que se enfrenta el sector es «saber focalizar, acertar en su segmento».

Personalización

Sobre cómo ven el futuro modelo del negocio turístico respecto del actual, los dos representantes hoteleros de Mallorca coincidieron en su análisis. Pascual y Amengual consideraron que los grandes cambios no se darán tanto en infraestructuras, pues el margen de maniobra es más bien escaso una vez acometidas reformas de modernización y eficiencia ener-

gética, sino que estarán vinculados a la relación con el cliente. «Será mucho más tecnológico, en busca de experiencias y con una gran concienciación medioambiental», reconoció Pascual, quien admitió que «hay mucho por hacer en estos tres aspectos». Amengual, por su parte, indicó que el modelo «será el mismo, porque al fin y al cabo es de ofrecer servicios», aunque la tecnología y la sostenibilidad «jugarán un papel muy importante». «Habrá que ofrecer un producto más personalizado, muy completo, revisándolo de forma habitual», concluyó Solans.



«En cuanto al personal, tenemos problemas para encontrar trabajadores cualificados tanto en Balears como en el Caribe»
Monserrate Amengual

D. GRAL. THE EXCELLENCE COLLECTION

«El sector turístico es intensivo en capital y financiarlo supone un reto, pero en Bankia estamos para ayudar»

Antonio Solans
DIR. SECTOR HOTELERO DE BANKIA

Otros aspectos que se trataron fue el acceso a la financiación y de que forma influye la dimensión empresarial en el proceso de transformación. En ambas cuestiones los participantes coincidieron en sus respuestas y aseguraron que a la hora de lograr financiación lo que importa es el proyecto. En cuanto al tamaño de la empresa, reconocieron que las grandes lo tienen más fácil que las pymes si bien valoraron que han aparecido nuevas empresas tecnológicas que ofrecen soluciones a todos los hoteleros.

Los ponentes también debatieron sobre la preparación del personal ante los cambios. Amengual admitió las dificultades de encontrar personal cualificado tanto en Balears como en el Caribe y Pascual habló de la necesidad de que las empresas formen a sus empleados.



Antonio Rodríguez.

Un futuro con cambios en la manera de consumir, relacionarse y disfrutar del ocio

M.R. | PALMA

El director corporativo de pymes de Bankia, Antonio Rodríguez, quien dio la bienvenida a los asistentes a la jornada después de que lo hiciera la presidenta del Grup Serra, Carmen Serra, reconoció que el turismo es un sector estratégico para la economía de Balears. De ahí, que valorara la ponencia de ayer, en la que se dibujaron las tendencias del sector. Reconoció que la sociedad está inmersa en una etapa de transformación digital y que se producen cambios en la manera de consumir, relacionarse y disfrutar del ocio.

Rodríguez indicó que las empresas deben superar las dificultades con el fin de ser elegidos por el público, los clientes, y que Bankia considera esencial distinguir certeza de incertidumbre. Reconoció que la entidad financiera también está inmersa en esta transformación digital, aunque «hay una cosa que no cambiará: que el cliente siempre está en el centro».

En este sentido, el directivo de Bankia recordó el asesoramiento experto que ofrece la entidad a sus clientes para «aportarles soluciones de valor» y valoró que hay que «saber pararse, reflexionar y ver hacia qué dirección evoluciona un sector clave», que en el caso de ayer fue el turismo.



Alfons Moll, Lidia Pérez, Miquel Galmés, Victòria Binimelis, Toni Binimelis, Jordi Pont y Mateu Adrover.



Juan Antonio Ferrera, Gemma Miranda, José María Bueno, María Jesús Blasco, Juana María Andújar y Gabriel Moncadas.



María Magdalena Frau, Onofre Pascual, Paula Serra, Pedro Rullán, Jesús Navarro y Luis Anaya.