

Mercado de la tecnología para viajes (*Traveltech*) en Reino Unido

A. CIFRAS CLAVE

Sector <i>Travel Tech</i> Reino Unido	Cifras
Reservas online (2017-2019)	15.744 millones de £ (+11%)
Previsión de crecimiento (2023)	4,7%
Empleos <i>Travel Tech</i> (2017)	98.100
Empresas <i>Travel Tech</i> (2017)	8.807
Visitas del extranjero a Reino Unido (2018)	37,9 millones
Visitas de Reino Unido al extranjero (2018)	71,7 millones
Visitas de Reino Unido a España (2018)	15,6 millones

Fuente: Elaboración propia a partir de diferentes fuentes^{1 2 3}.

¹ *Travel Agencies & Tour Operators in the UK 2019*, Statista: <https://bit.ly/2kiLGXG>

² <https://www.ons.gov.uk/>

³ <https://bit.ly/2HW9DMf>



B. CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO

B.1. Productos que conforman el mercado

El sector *traveltech* engloba todas las formas de *software*, *hardware* y contenidos digitales aplicados a los viajes y el turismo; desde sistemas de reservas de hotel, agencias de viajes *online* hasta dispositivos electrónicos como, por ejemplo, las llaves de seguridad de los hoteles, así como aplicaciones móviles como las utilizadas por la gran mayoría de aerolíneas para gestionar las reservas de vuelos o las tarjetas de embarque. Se trata, en resumen, de tecnología susceptible de ser utilizada en el sector de los viajes.

B.2. Tamaño del mercado

Reino Unido reúne numerosos requisitos para favorecer el desarrollo del sector *traveltech*. La ciudad de Londres es un centro de talento y empleo donde más de 240.000 personas trabajan en empleos digitales, cuenta con universidades de prestigio y es considerada la capital digital de Europa.

El sector tecnológico crece en Reino Unido 2,6 veces más rápido que cualquier otro sector⁴ y la economía digital representó, según cifras de 2017, unos ingresos de 170.000 millones de libras esterlinas para el país⁵. Las *start ups* tecnológicas levantaron inversiones por un valor de 6.300 millones de libras esterlinas en 2018, más que en cualquier otro país europeo⁶.

Dentro del sector *traveltech*, existen en Reino Unido programas específicos e incluso beneficios fiscales para aquellas compañías de nueva creación con productos innovadores que quieran irrumpir en el mercado de la tecnología para viajes. Por ejemplo, en Londres se ubica [TravelTech Lab](#), un centro global orientado a la innovación en viajes, turismo y hospitalidad donde las empresas de la industria pueden trabajar de forma conjunta y ayudar a las nuevas *start ups* que se inicien en el sector.

El Gobierno de Reino Unido ofrece además el llamado [R&D Relief](#), un incentivo a través del cual las pequeñas empresas dedicadas a la innovación en el país, ya sea a través del desarrollo de nuevos productos, plataformas o servicios o mejorando los ya existentes, pueden beneficiarse de una desgravación fiscal, obteniendo así un mayor margen para invertir en el desarrollo y crecimiento de su negocio. Existen, además, consultorías especializadas en gestionar este programa de desgravación fiscal para las compañías de diferentes sectores, como es el caso de [ForrestBrown](#), con experiencia en empresas del sector *traveltech*, entre otras.

Cabe mencionar asimismo que el público británico está muy habituado a la tecnología: el 95% de la población tiene acceso a Internet y Reino Unido, con casi 50 millones de consumidores *online*, es el mercado europeo con mayor volumen de compras y mayor gasto per cápita en esta modalidad de compra *online*⁷.

B.3. Principales actores

Cuando se habla de *traveltech*, los actores más conocidos de forma general son tres:

- **OTA (*Online Travel Agencies*):** agencias de viajes que funcionan 100% *online* y proveen al viajero de herramientas que le ayudan a realizar la búsqueda de destinos, hoteles y vuelos. Algunas de estas agencias están especializadas en sectores concretos y ofrecen paquetes vacacionales con fuertes descuentos como, por ejemplo, [Voyage Privé](#), que se centra en viajes de gama media-alta, o [Weekendesk](#), especializada en viajes cortos (escapadas) de diferente temática.

⁴ <https://technation.io/wp-content/uploads/2018/05/Tech-Nation-Report-2018-WEB-180514.pdf>

⁵ https://technation.io/wp-content/uploads/2018/04/Tech_City_2017_report_full_web.pdf

⁶ <https://technation.io/report2019>

⁷ <https://www.postnord.dk/siteassets/pdf/analyser/e-commerce-europe-2018.pdf>



- **GDS (*Global Distribution Systems*):** incluye a todos aquellos proveedores de soluciones tecnológicas para viajes a través de plataformas de distinto formato, las cuales pueden servir para buscar y reservar hoteles, vuelos o alquilar un vehículo. Este tipo de soluciones son B2B⁸ y las utilizan los agentes de viajes como las OTA, aerolíneas o cadenas hoteleras. Gracias a estas soluciones GDS, los consumidores tienen acceso a más y más transparentes ofertas de viaje. Algunas de las más reconocidas son [Amadeus](#), [Galileo](#) o [Sabre](#).
- **Portales de alojamiento temporal:** a través de páginas web, los viajeros pueden buscar alojamiento en casas o apartamentos cuyos propietarios los alquilan con fines turísticos. Mediante estas plataformas los viajeros pueden ponerse en contacto directamente con los propietarios de las viviendas. Entre este tipo de empresas destacan [Airbnb](#), [Wimdu](#) o [Homeaway](#).

Para las empresas que inicien el desarrollo de su negocio *traveltech*, es de gran importancia conocer con qué inversores especializados en el sector pueden contar para comenzar o implementar su negocio en el país. En Reino Unido están establecidas varias empresas de capital riesgo con experiencia en la financiación de empresas de este sector, entre las que destacan:

- **Balderton:** firma especializada en financiación a fundadores europeos con ambiciones globales y que ha apoyado a compañías como [Rentify](#), [Citymapper](#) o [House Trip](#).
- **Founders Capital:** firma de capital riesgo creada por fundadores de compañías que quieren apoyar a nuevos emprendedores y que ha financiado proyectos de empresas como [Get your Guide](#), [9flats](#) o [CruiseWise](#).
- **Accel Partners:** han participado con capital riesgo en la financiación de compañías del sector *traveltech* como [Kayak](#), [Hotelogix](#) o [Silverrail](#), entre otras.

El desarrollo continuo de **aplicaciones móviles y plataformas web** ha potenciado la creación de soluciones que permiten todo tipo de servicios relacionados, no sólo con los turistas que puedan visitar la ciudad, sino incluso con los mismos residentes. Por ejemplo, aplicaciones como [Ubeego](#) o [Car2Go](#) permiten alquilar un vehículo por minutos, horas o días en el centro de una ciudad desde el teléfono móvil, sin necesidad de realizar un alquiler tradicional acudiendo a una oficina.

En cuanto al **sistema de pagos**, los servicios de las tarjetas monedero que ofrecen *fintech*, como la española [Bnext](#) o la británica [Revolut](#), permiten el pago en diferentes divisas aplicando un tipo de cambio real sin añadir comisiones, lo que facilita y hace más económico el pago de los turistas cuando estos deben pagar en moneda extranjera.

Por último, las **plataformas de opinión** como [TripAdvisor](#) son de gran ayuda para indicar a los turistas qué es recomendable visitar durante su estancia en una ciudad, desde restaurantes hasta locales comerciales o excursiones. Los consumidores pueden ver desde su teléfono móvil las calificaciones, opiniones e incluso imágenes realizadas por otros clientes que visitaron el lugar previamente.

C. LA OFERTA ESPAÑOLA

España ostenta una posición líder en lo tocante al turismo, consolidada gracias a su amplia experiencia en el sector. Es el segundo país del mundo por llegadas de turistas e ingresos por turismo⁹. El turismo acapara el 75,6% del total de compras que se realizan desde el extranjero en webs españolas de comercio electrónico según datos de [Hosteltur](#)¹⁰, cifra que refleja la importancia para el sector turístico de nuestro país de las ventas en el canal *online*.

De acuerdo con un estudio elaborado por la consultora independiente [Brand Finance](#), la reputación sectorial más alta en España la ostentan el sector de la hostelería y el tecnológico, que empatan en el primer puesto del *Top 10*

⁸ B2B: *business to business*. Son soluciones creadas por empresas y pensadas para el uso de otras empresas.

⁹ *Panorama OMT del turismo internacional*, edición 2018: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>

¹⁰ <https://bit.ly/2mceqly>



del *ranking* de sectores¹¹. Dentro de estos dos sectores, destaca la compañía [Amadeus](#) como empresa de tecnología empleada en viajes que entra dentro del *Top 10* de marcas más valiosas, con un valor de marca¹² de 3.025 millones de euros, un crecimiento del 27% respecto al valor de 2018.

Entre las empresas españolas del sector *traveltech* que ya han dado el salto al mercado británico y se han implantado en Reino Unido, o bien tienen relaciones comerciales en el país, destacan compañías tan diversas como [Travelperk](#), especializada en la gestión de viajes de negocios; [Juniper](#), que ofrece soluciones para la gestión de reservas, y una de cuyas plataformas, presentada en la feria *TravelTech Europe*, está diseñada especialmente para el mercado británico; [Nautal](#), que ejerce como agencia *online* intermediaria para el alquiler de embarcaciones de recreo y que en 2018 adquirió en Reino Unido la empresa [Incrediblu](#); o [Spotahome](#), una plataforma diseñada para la búsqueda de pisos de alquiler que desembarcó a principios de este año en Londres con la apertura de una oficina en la ciudad.

D. OPORTUNIDADES Y TENDENCIAS DEL MERCADO

La tecnología ha transformado la industria de los viajes profesionales y de turismo. Fuentes del sector muestran que entre 2013 y 2017 la dependencia de los hoteles de las agencias de reserva *online* (OTA) se ha incrementado más de un 6%¹³.

Los ingresos por reservas *online* de viajes en Reino Unido aumentaron un 11% de 2017 a 2019, hasta los 15.744 millones de libras esterlinas, y se prevé que estos ingresos aumenten hasta los 18.442 millones de libras en 2023. En 2018, las reservas de vacaciones en el extranjero se realizaron en un 41% de los casos a través de agencias de viaje *online* como [Expedia](#) o [Booking.com](#) y de forma directa con las aerolíneas u hoteles en un 47%¹⁴.

A la hora de inspirarse para decidir qué servicio contratar, el 68% de los viajeros británicos indica que se basa en las páginas web de viajes con blogs de opinión y recomendaciones de otros viajeros, el 59% también dice referirse a las agencias *online* de viajes para guiarse por sus paquetes de vacaciones y recomendaciones antes de hacer su elección.

Todo indica que la transformación digital en el sector continuará en los próximos años con la incorporación de nuevas tecnologías. Así, herramientas como la **Realidad Virtual** y la **Realidad Aumentada** pueden favorecer que las emociones impulsen la demanda, puesto que cada vez se viaja con un mayor deseo de enriquecimiento personal, buscando experiencias en vivo y relaciones interpersonales.

Por otra parte, las nuevas generaciones de viajeros buscan una gran variedad de actividades que desarrollar de forma autónoma y verse inmersos en las culturas locales que visitan. No obstante, el uso de aplicaciones que incorporan la **Inteligencia Artificial**, **Big data** o **IoT** se vuelven cada vez más imprescindibles para realizar transacciones desde diferentes dispositivos y en cualquier parte del mundo.

En términos generales, se buscan nuevas estrategias, modelos y tecnologías capaces de optimizar las compras y, a la vez, enriquecer la experiencia de los clientes. Nuevos hábitos de consumo y tecnologías interactúan entre sí, dando lugar a nuevas soluciones, tanto B2B como B2C.

E. CLAVES DE ACCESO AL MERCADO

E.1. Distribución

El mercado británico exige una apuesta a largo plazo. La competencia es muy alta y ganarse la confianza del cliente

¹¹ Informe anual de las marcas más valiosas y fuertes de España 2019: <https://bit.ly/2InL50i>

¹² Valor de marca: valor financiero de una marca en el mercado, es decir, lo que pagaría alguien que quisiera comprar la marca. Fuente: <https://bit.ly/2INVOIf>

¹³ European Hotel Distribution Study: <https://bit.ly/2JtMxz>

¹⁴ Digital Travel Planning in the UK: <https://bit.ly/2ITVd7K>

requiere presencia, relación personal, y constancia. Las *traveltech* españolas pueden abordar el mercado directamente, a través de socios locales, o con la ayuda de consultores. Como indican varios expertos del sector¹⁵, el consultor especializado en *traveltech* actúa de prescriptor, asesorando al cliente final en cuestiones tecnológicas. Algunas de las consultoras especializadas en *traveltech* más reconocidas en Reino Unido son [Skypath](#), [Opteva](#) o [Travology](#).

E.2. Barreras reglamentarias y no reglamentarias

A la fecha de realización de este estudio, no existen barreras arancelarias ni no arancelarias para la implantación o comercialización de servicios de *traveltech* en Reino Unido por empresas españolas. Sin embargo, y en perspectiva del Brexit, deberá considerarse que las empresas del sector podrían verse afectadas, especialmente en lo que se refiere a la gestión de datos personales¹⁶.

En el caso de que Reino Unido saliera de la UE sin acuerdo, las empresas británicas que requieran intercambiar datos con países de la Unión deberán seguir cumpliendo con la [GDPR](#) de la UE. Para ello, es probable que dichas empresas establecidas en Reino Unido deban cumplimentar un documento adicional conocido como [SCC](#) (*Standard Contractual Clauses*) para ajustarse al estándar de protección de datos exigido por la GDPR.

E.3. Ferias

Las ferias y foros especializados son fundamentales para tejer una red de contactos, darse a conocer y conseguir visibilidad ante prescriptores. En Londres se celebran algunas de las ferias más representativas del sector:

- [World Travel Market](#) (4-6 de noviembre de 2019, ExCeL Londres).
- [Travel Technology Europe](#) (26-27 de febrero de 2020, Olympia Londres).
- [British Tourism & Travel Show](#) (25-26 de marzo de 2020, NEC Birmingham).
- [Hotel & Spa Tech Live](#) (8-9 de septiembre de 2020, ExCeL Londres).

F. INFORMACIÓN ADICIONAL

Enlaces web de interés para el sector:

- Association of British Travel Agents: <https://www.abta.com/>
- Association of Independent Tour Operators: <https://www.aito.com/>
- Business Travel Association: <https://www.thebta.org.uk/>
- Hotrec Hospitality Europe: <https://www.hotrec.eu/>
- Information Commissioner's Office: <https://ico.org.uk>
- Innovación y Turismo. Tecnologías y Turismo: <https://www.segittur.es>
- London & Partners. Travel Trade: <https://www.londonandpartners.com/what-we-do/travel-trade>
- The Tech City: <https://technation.io>
- The Traveltech Lab: <https://thetrampery.com/programmes/traveltech-lab-membership-programme/>
- The Voice of Inbound Tourism: <https://www.ukinbound.org/>
- Tourism Exchange Great Britain: <https://www.txgb.co.uk/>
- Travel Technology Association: <https://www.traveltech.org/>
- Turespaña: <https://www.tourspain.es>
- Visit Britain: <https://www.visitbritain.com>
- World Tourism Organization: <http://www2.unwto.org/>

¹⁵ Aula Virtual ICEx: <https://aulavirtualicex.es/seminario/traveltech-en-reino-unido>

¹⁶ <https://www.gov.uk/guidance/using-personal-data-after-brexit#what-we-mean-by-receiving-personal-data>

G. CONTACTO

La **Oficina Económica y Comercial de España en Londres** está especializada en ayudar a la internacionalización de la economía española y la asistencia a empresas y emprendedores en Reino Unido.

Entre otros, ofrece una serie de **Servicios Personalizados** de consultoría internacional con los que facilitar a dichas empresas: el acceso al mercado de Reino Unido, la búsqueda de posibles socios comerciales (clientes, importadores/distribuidores, proveedores), la organización de agendas de negocios en destino, y estudios de mercado ajustados a las necesidades de la empresa. Para cualquier información adicional sobre este sector contacte con:

125 Old Broad Street – 4th floor
EC2N 1AR Londres – Reino Unido
Teléfono: +44 020 7776 77 30
Email: londres@comercio.mineco.es

Si desea conocer todos los servicios que ofrece ICEX España Exportación e Inversiones para impulsar la internacionalización de su empresa contacte con:

Ventana Global
900 349 000 (9 a 18 h L-V)
informacion@icex.es

INFORMACIÓN LEGAL: Este documento tiene carácter exclusivamente informativo y su contenido no podrá ser invocado en apoyo de ninguna reclamación o recurso.

ICEX España Exportación e Inversiones no asume la responsabilidad de la información, opinión o acción basada en dicho contenido, con independencia de que haya realizado todos los esfuerzos posibles para asegurar la exactitud de la información que contienen sus páginas.

AUTORA
Eva Peral Illera

Oficina Económica y Comercial
de España en Londres
londres@comercio.mineco.es
Fecha: 30/10/2019

NIPO: 114-19-040-2

www.icex.es



FICHAS SECTOR REINO UNIDO



ICEX España
Exportación
e Inversiones