

Comparecencia ante la Comisión de la Mesa de Industria, Comercio y Turismo

Congreso de los Diputados, Madrid, 12 de Junio de 2020

Distinguidos miembros de la Comisión,

En primer lugar, deseo agradecer la oportunidad de poder comparecer ante Ustedes para exponer una visión en relación con la situación del Turismo en España, así como sus consecuencias y medidas necesarias para su recuperación y los retos de futuro.

Empezaré mostrándoles algunos datos que reflejan bien la situación actual a la que se está enfrentando nuestro sector turístico, en especial en lo que a alojamientos se refiere.

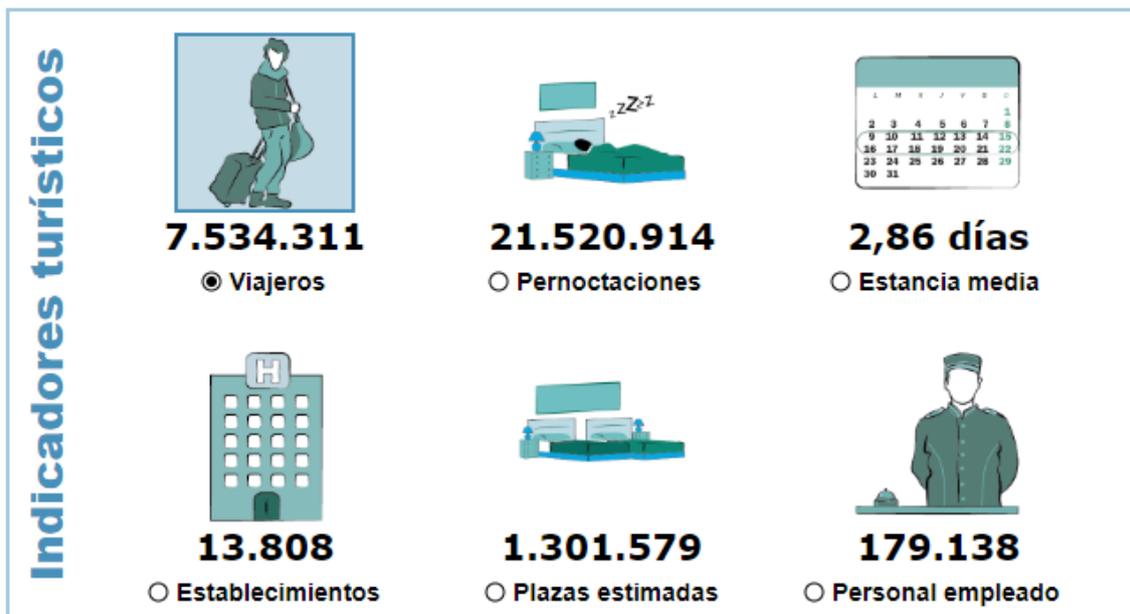
Los datos mostrados a continuación están extraídos del INE:

COMPARATIVA MARZO 2019 vs MARZO 2020:

Hoteles

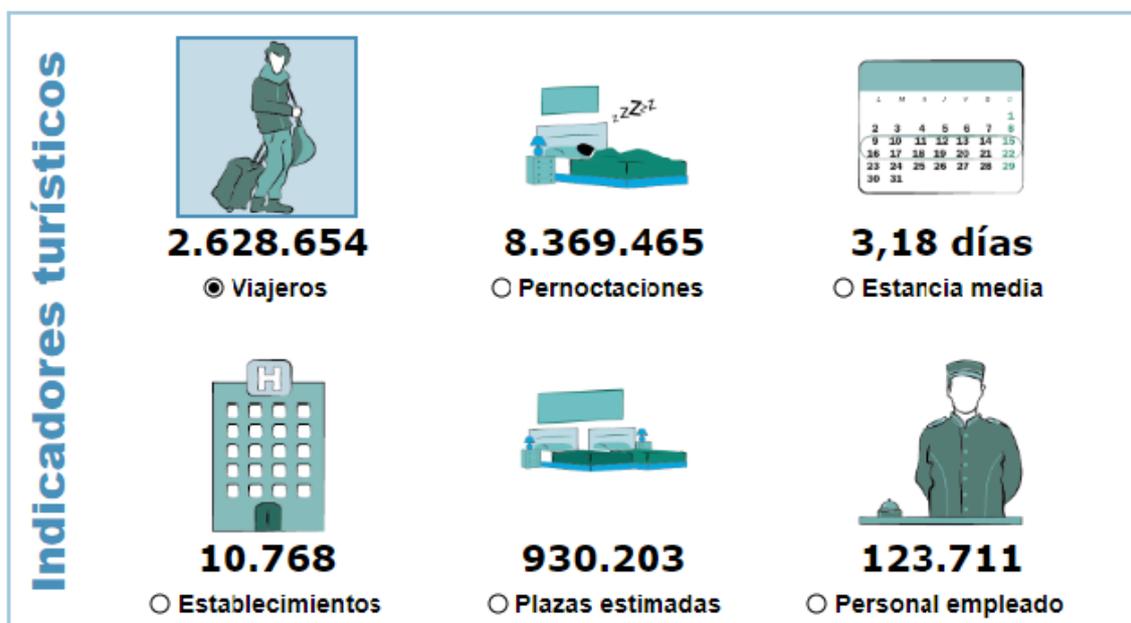
Hoteles

Nacional, Mar/2019



Hoteles

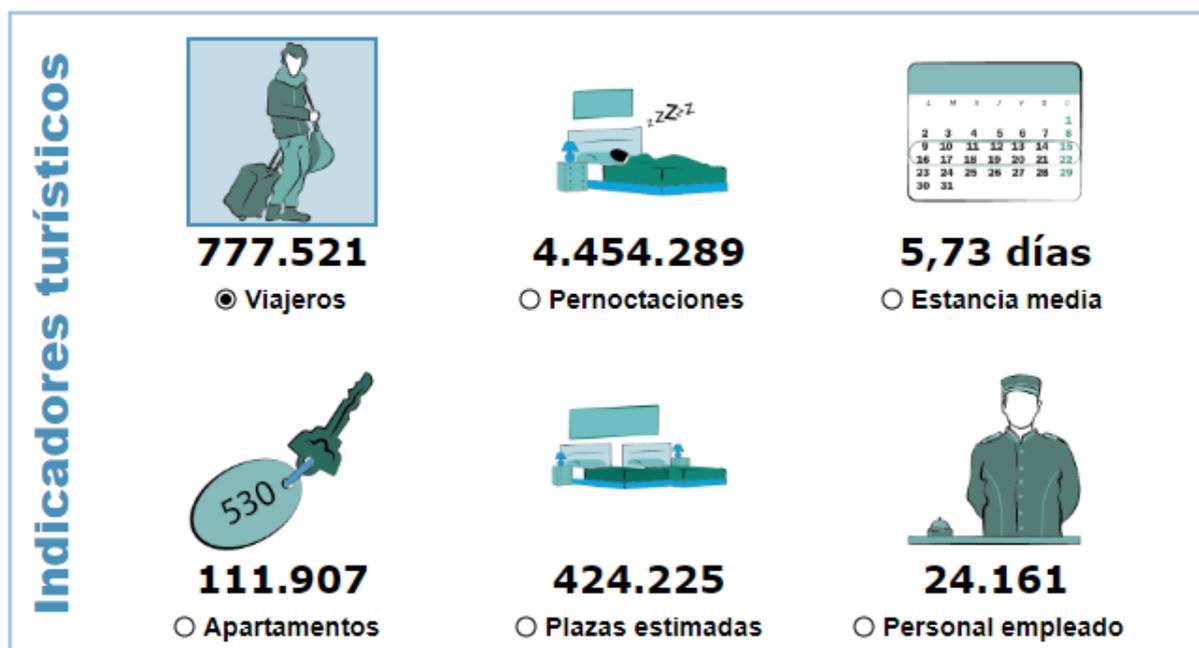
Nacional, Mar/2020



Apartamentos turísticos

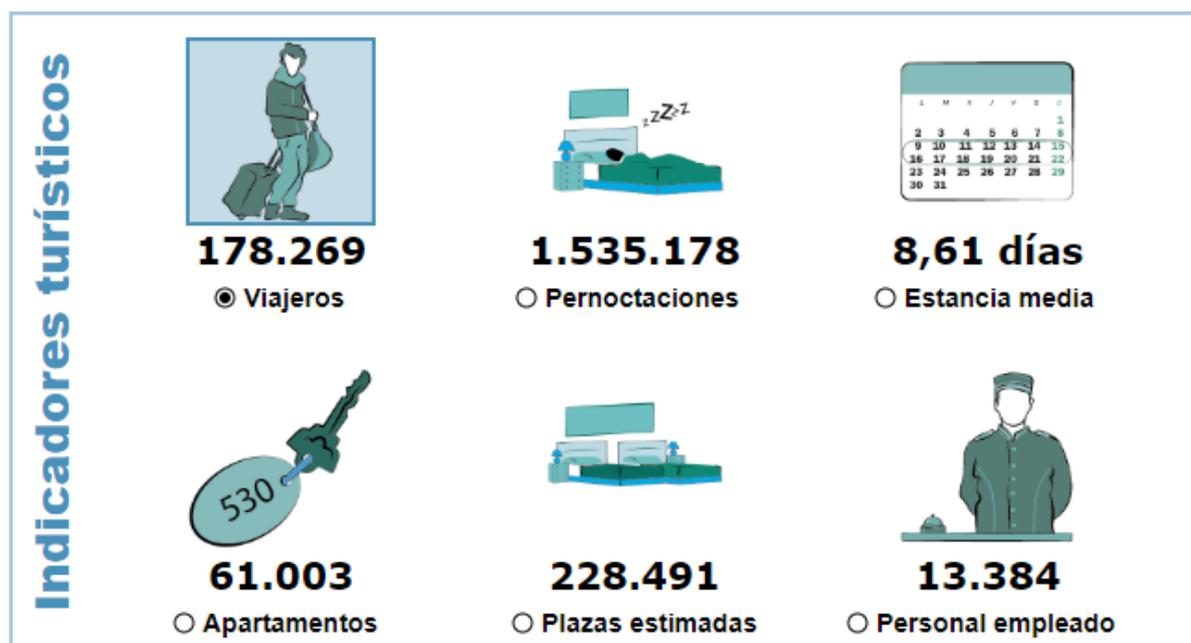
Apartamentos turísticos

Nacional, Mar/2019



Apartamentos turísticos

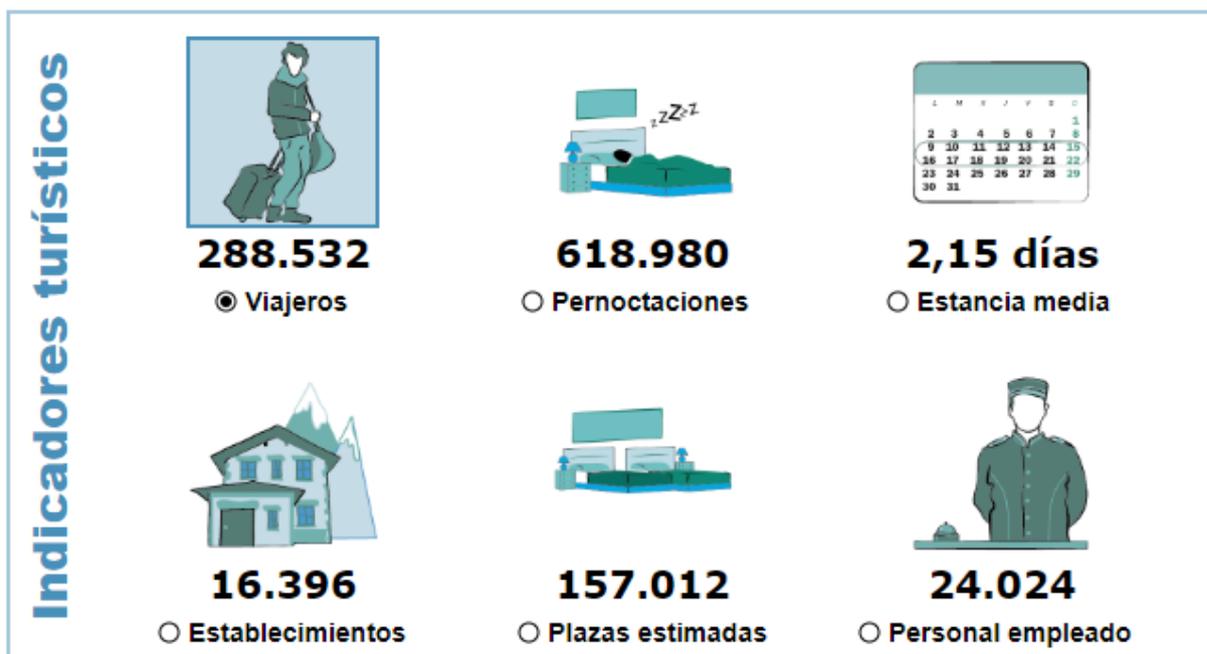
Nacional, Mar/2020



Turismo rural

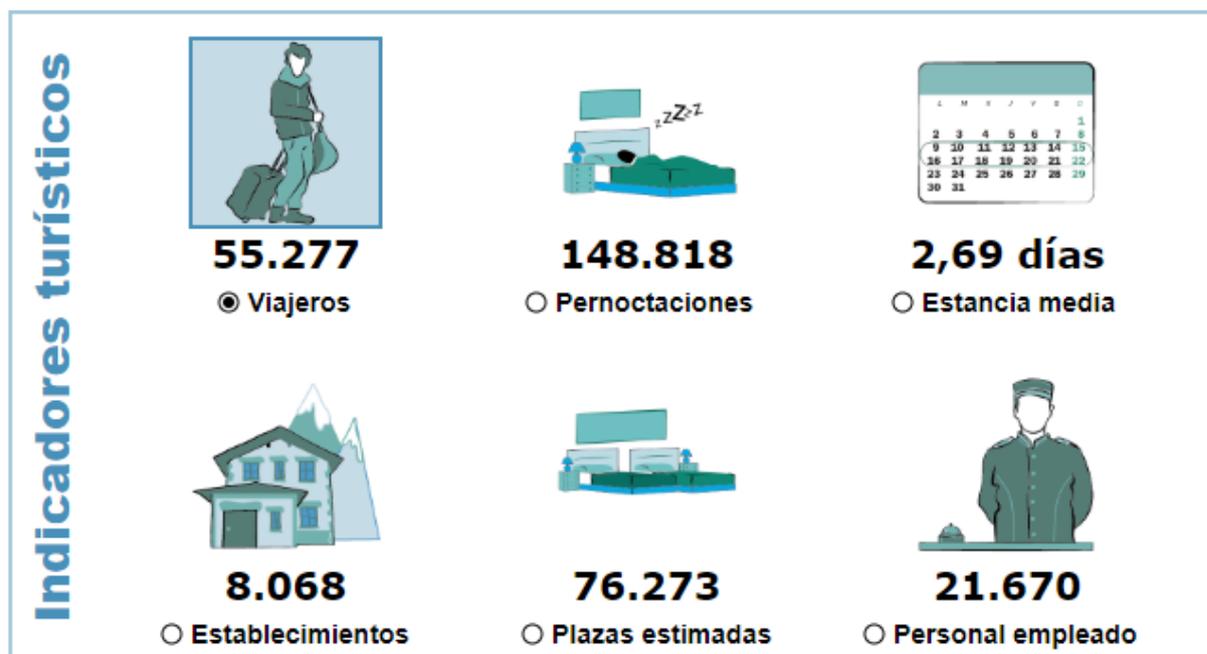
Turismo rural

Nacional, Mar/2019



Turismo rural

Nacional, Mar/2020



Campings

Campings

Nacional, Mar/2019



Campings

Nacional, Mar/2020



CIFRAS ABRIL 2020:

Hoteles

Nacional, Abr/2020



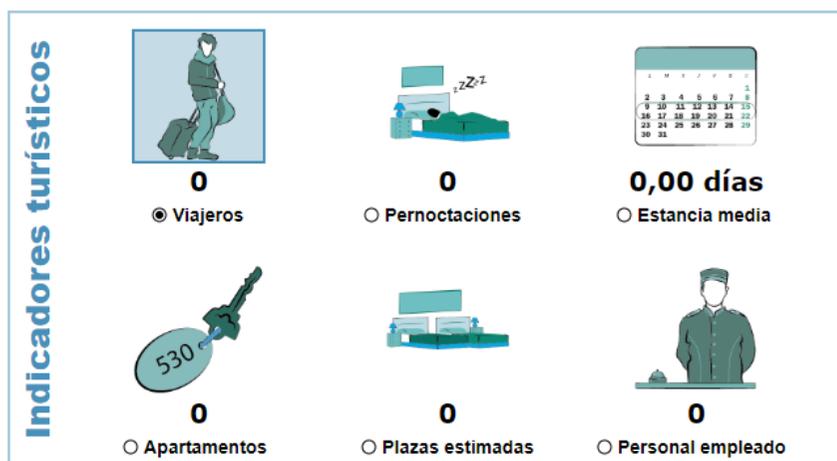
Turismo rural

Nacional, Abr/2020



Apartamentos turísticos

Nacional, Abr/2020



Campings

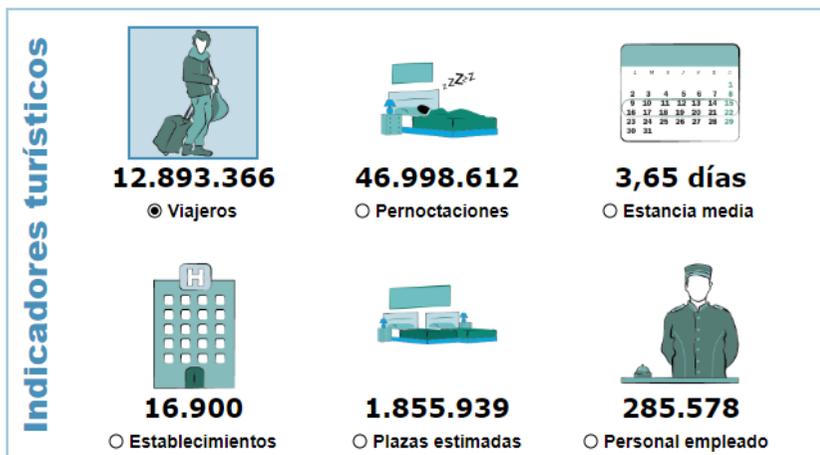
Nacional, Abr/2020



Y LAS CIFRAS QUE NO SE VAN A REPETIR ESTE AGOSTO DE 2020:

Hoteles

Nacional, Ago/2019



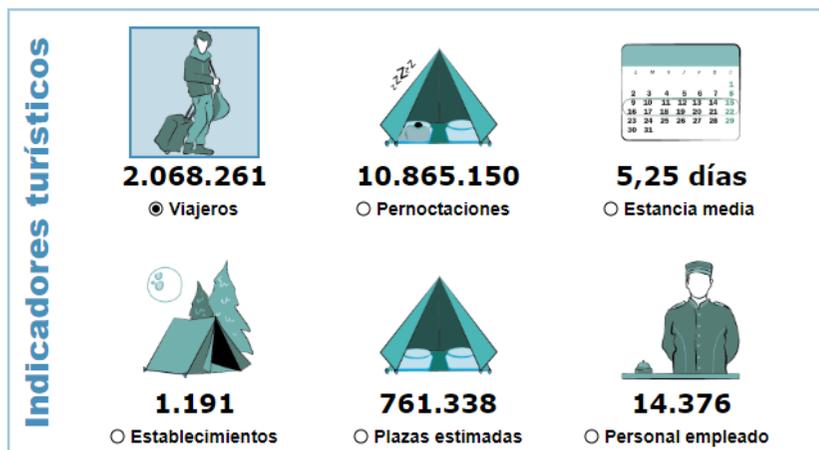
Apartamentos turísticos

Nacional, Ago/2019



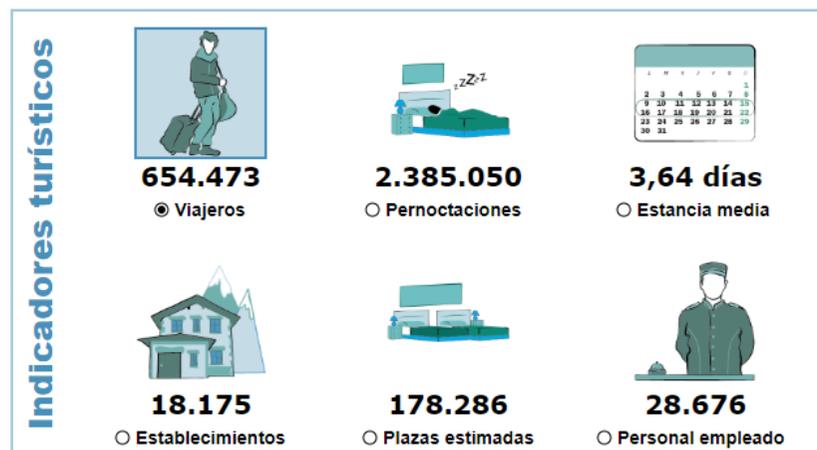
Campings

Nacional, Ago/2019



Turismo rural

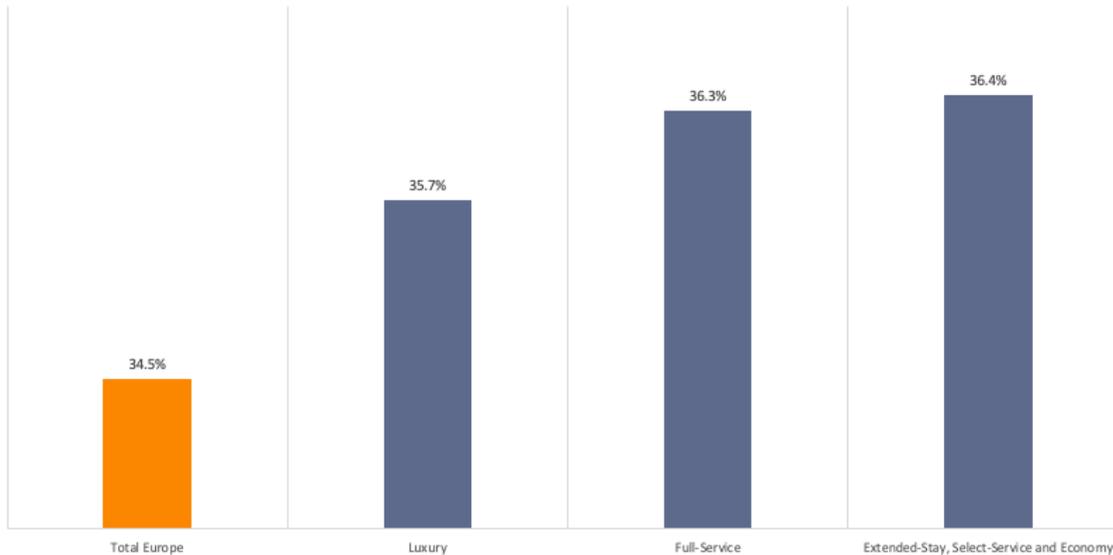
Nacional, Ago/2019



El punto en el que no hay ni pérdidas ni ganancias se conoce como **Break-Even** y en el sector hotelero viene determinado en gran parte por el grado de ocupación. La siguiente gráfica muestra el punto de Break-Even estimado en Europa en función de la categoría.

Europe Operational Break-Even Point By Asset Type

HOTSTATS



En términos generales: el lujo depende más del precio que del volumen mientras que, conforme baja la categoría, la dependencia del volumen se incrementa. Por tanto, los hoteles de mayor categoría alcanzan dicho punto con una ocupación por debajo de la de los hoteles de menor categoría. En España, los hoteles de 2, 3 y 4E representan el 82% del total de establecimientos, y el 89% del total de habitaciones. Por tanto, el % de ocupación que deberían alcanzar la mayoría de hoteles en España está en torno al 36%.

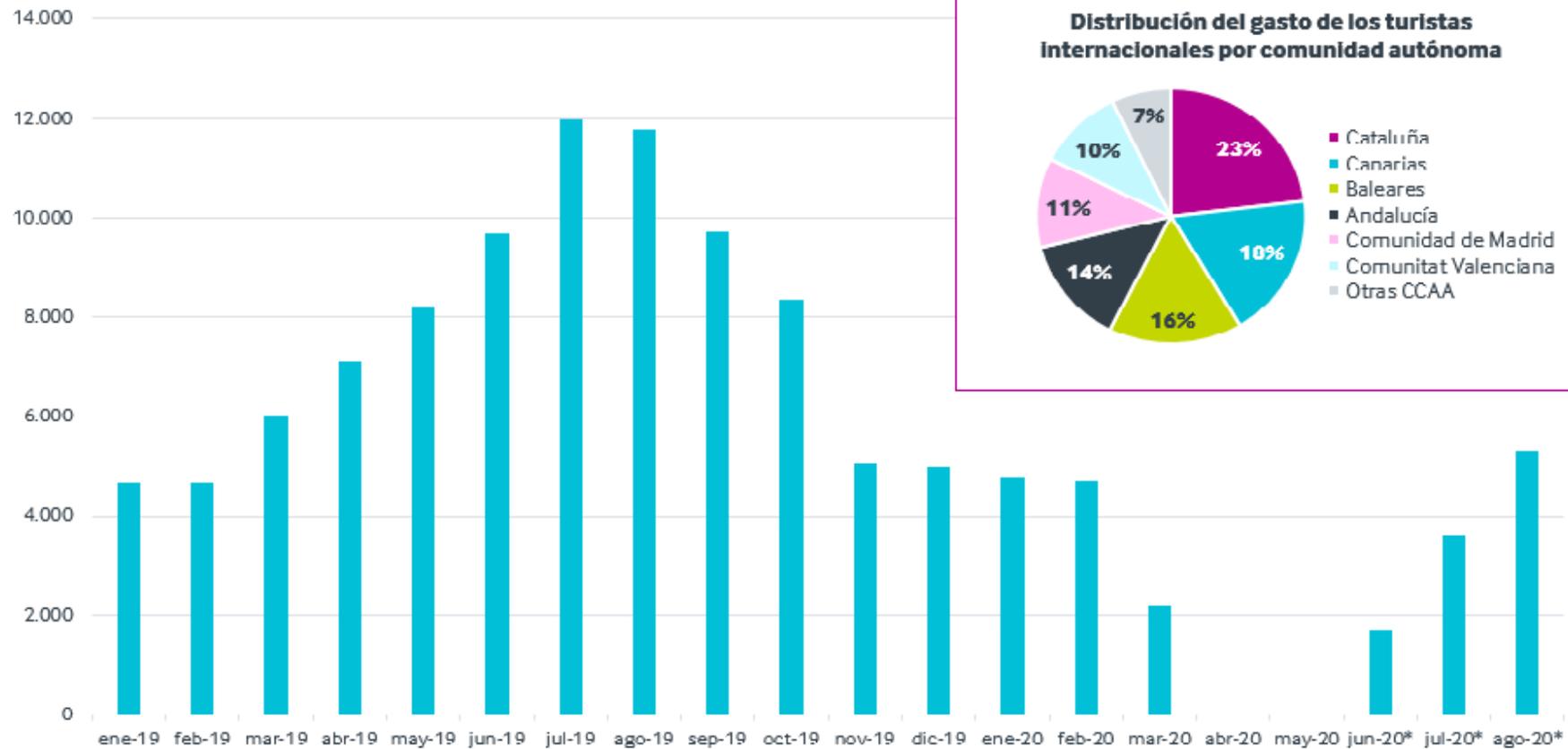
Un hotel cerrado, no obtiene ingresos pero sigue generando gastos: hay que servir la deuda, pagar los impuestos y los costes de mantenimiento.

Establecimientos en España según categoría Hotelera						
	Hoteles	%	Habitaciones	%	Camas	%
5E	342	4%	52,117	7%	112,466	7%
4E	2,708	28%	385,476	49%	841,678	50%
3E	2,993	31%	241,907	31%	513,518	31%
2E	2,189	23%	70,422	9%	139,343	8%
1E	1,395	14%	30,793	4%	60,342	4%
Total	9,627		780,715		1,667,347	

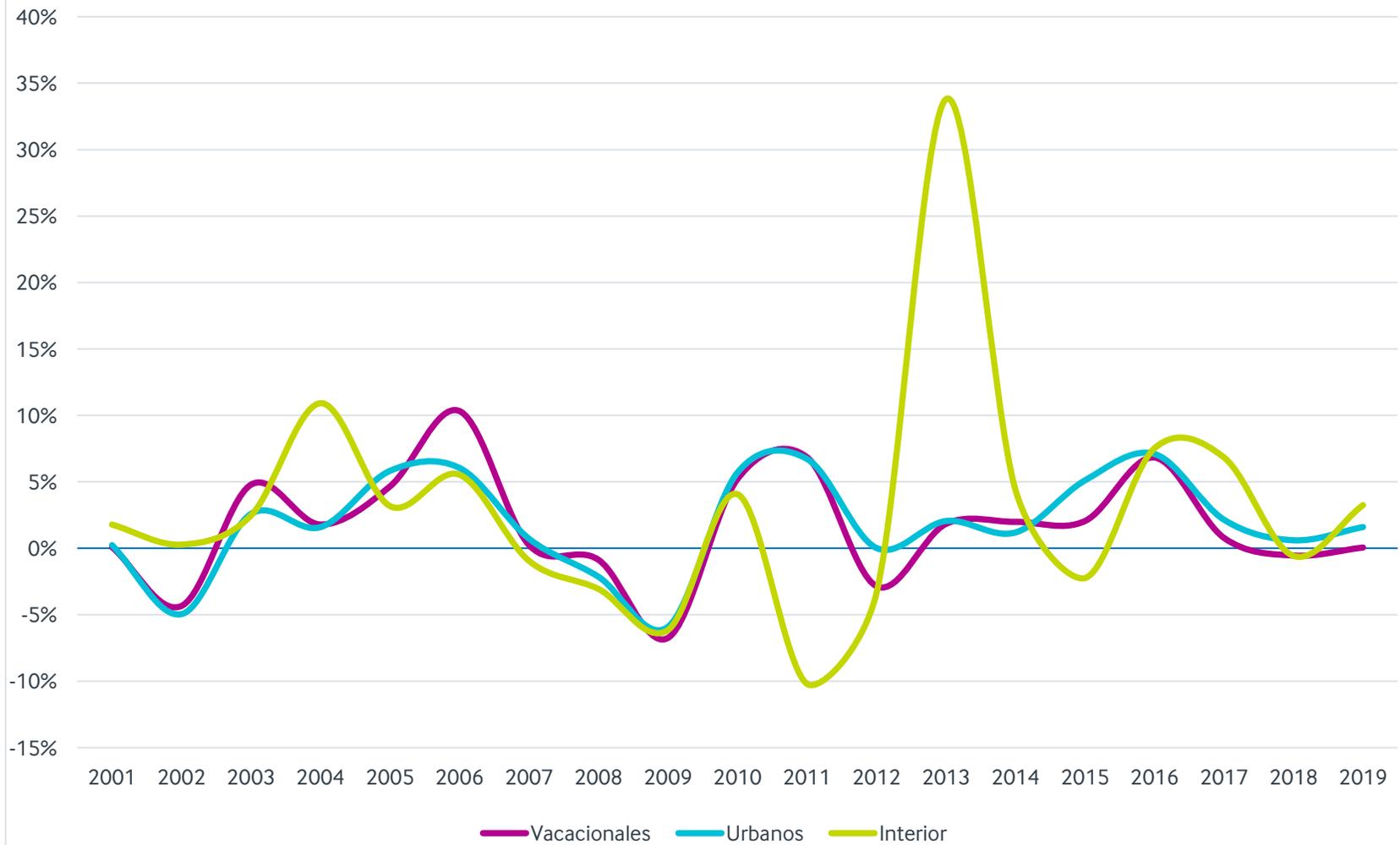
Fuente: INE

COVID-19: Situación actual

Gasto de los turistas internacionales en España (millones de Euros)



Variación anual de las pernoctaciones por tipología de destino en España



COVID-19: Evolución de los últimos 20 años

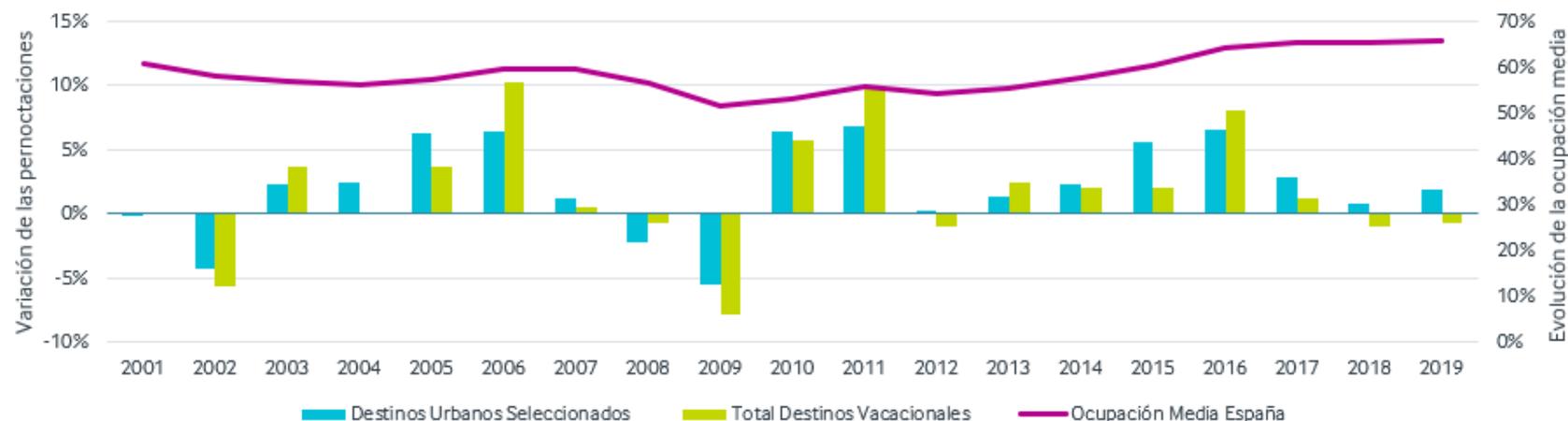
Teniendo en cuenta la especial situación que el sector está viviendo como consecuencia de la pandemia del COVID-19, desde Christie & Co hemos querido incluir en nuestro estudio un apartado dedicado al análisis de la evolución de los destinos urbanos analizados a lo largo de los pasados 20 años (2001- 2019). Exponemos la evolución de los niveles de demanda, con el objetivo de ver de dónde venimos, analizando las diferentes situaciones de crisis, y cómo han evolucionado dichos destinos ante la adversidad, a la vez que se identifican las tendencias de crecimiento.

Para este análisis hemos reunido datos estadísticos sobre el volumen de las pernoctaciones (domésticas e internacionales) por segmentos desde el año 2001. En este caso, y debido a los datos disponibles, los datos se ofrecen por provincias y no por municipio, que es el alcance utilizado para el resto del informe. También hemos querido comparar los destinos urbanos con los vacacionales, que incluyen: Islas Canarias, Islas Baleares, Costa del Sol, Costa Blanca, Costa Brava, Costa Dorada, Costa de la Luz-Cádiz, Costa de Almería, Costa de la Luz-Huelva, Costa de Valencia, Costa Cálida y Costa Tropical.

En 2009, cuando la crisis económica tuvo su mayor impacto, los mercados vacacionales experimentaron una caída del -8% mientras que en los destinos urbanos el descenso fue del -5%. En cambio, en momentos de recuperación como el rebote de 2011, los destinos urbanos alcanzaron aumentos del +7% y los vacacionales del +10%. Esto convierte a los destinos urbanos en mercados más estables con una mayor resiliencia a los descensos de la demanda en los momentos más graves de la crisis.

A efectos comparativos, vemos una relación directa de este comportamiento con el origen de las pernoctaciones: la demanda doméstica presenta una evolución ligeramente más estable que la internacional y variaciones anuales menos marcadas, con incrementos del +9% (vs. +12% de la internacional) y descensos del -7% (vs -8% internacional). Por esto cuanto mayor demanda doméstica tenga un destino, más estable es como plaza hotelera.

Variación anual de las pernoctaciones por tipología de mercados y evolución de la ocupación media en España:



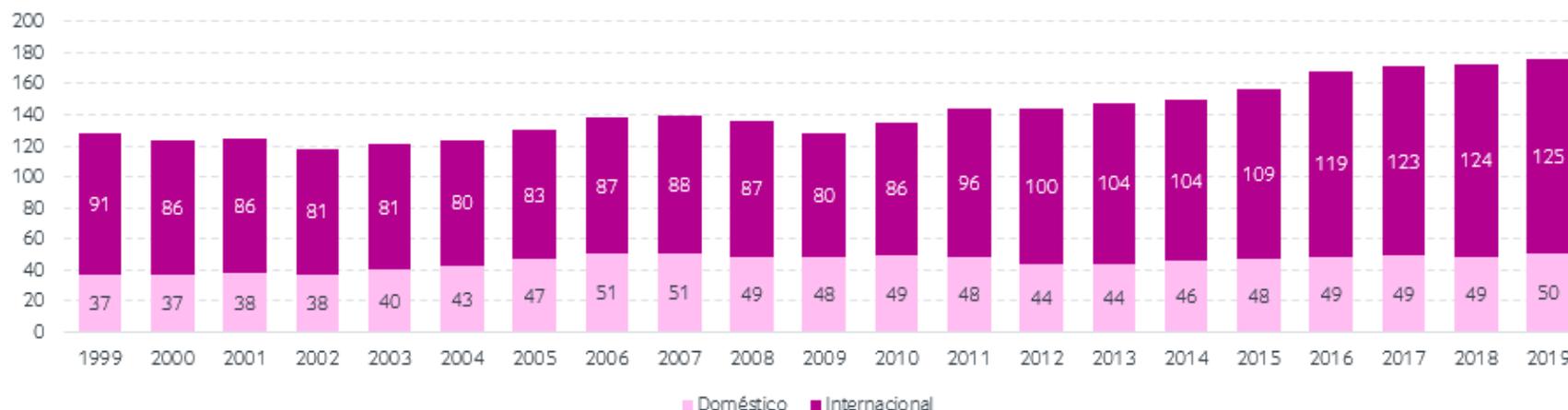
COVID-19: Evolución de los últimos 20 años

Debido a la amenaza de posibles nuevos atentados, tras los sufridos en Estados Unidos (11 de septiembre de 2001) y en Bali (12 de octubre de 2002), y al inicio del conflicto con Iraq, se extendió el miedo a volar, que afectó principalmente a las compañías aéreas con mayor tráfico aéreo de larga distancia. En 2002, el número de pernoctaciones en los destinos urbanos españoles analizados decreció un -4%, afectado por un significativo descenso del -7% en la demanda internacional. Hasta el año 2006 el turismo internacional no pudo superar los resultados de 2001, es decir, 5 años después. Esta situación de miedo a volar provocó que los viajes internos (principalmente mediante transporte terrestre) aumentaran, beneficiando el incremento del turismo doméstico, que registró en el periodo comprendido entre 2003 y 2006 las mayores tasas de crecimiento hasta la fecha. El boom de las compañías aéreas low-cost, junto con las mejoras tecnológicas de las OTA's benefició a los destinos urbanos analizados, que registraron en 2005 y 2006 una mejora del +6% en su demanda.

En 2008 y 2009 la crisis provocada por caída de los mercados financieros afectó en mayor medida a la demanda internacional, que registró sus mayores descensos desde 2002 (-1% y -8%, respectivamente). No obstante, aunque el declive del número de pernoctaciones extranjeras fue superior al experimentado en 2002, el segmento internacional tardó menos tiempo en recuperarse (4 años en este caso). Por otro lado, la caída de la demanda nacional no fue tan pronunciada (-4% en 2008 y -2% en 2009) durante este período. Sería en 2012 cuando la demanda nacional, no recuperada todavía de la caída sufrida en 2009, registrara el mayor descenso, -7% de las pernoctaciones debido al fuerte deterioro de la economía, con elevadas cifras de desempleo y el rescate bancario por parte de la Unión Europea.

El 2009 representó un punto de inflexión: la demanda internacional tomó el liderazgo del crecimiento y la recuperación del sector, mientras que el mercado nacional aún no ha recuperado los 51 millones de pernoctaciones del 2007. Desde 2013, gracias a la mejora de la economía mundial y a la "Primavera Árabe" que afectó a destinos competidores, la demanda internacional tiró del crecimiento de nuestro turismo ininterrumpido hasta 2019. No obstante, a partir del 2017 se empezó a percibir una cierta desaceleración del crecimiento probablemente debida al agotamiento de la economía española y los menores crecimientos de las economías de los países emisores de nuestro turismo.

Número de pernoctaciones (en millones) por segmento doméstico e internacional en los principales destinos urbanos de España:



Las medidas de confinamiento adoptadas por el estado de alarma decretado en España a mediados de marzo de 2020, que supusieron el cierre inmediato de los establecimientos hoteleros y la paralización del sector de viajes, han provocado la **mayor caída de la demanda hotelera en territorio español de la historia**, afectando además los períodos de temporada media y alta (desde Semana Santa hasta el inicio de las vacaciones de verano), meses especialmente importantes para una gran parte del sector. **La recuperación de la demanda hotelera en España para lo que queda de 2020 dependerá de las políticas gubernamentales relacionadas con la movilidad que se tomen en España, así como de las medidas que se adopten en los principales países emisores** (Reino Unido, Alemania y Francia). Asimismo, **las ayudas al sector aéreo y las condiciones de capacidad e higiene que se impongan a las aerolíneas** a nivel europeo tendrán un papel crucial para la accesibilidad y conectividad de los destinos españoles.

A continuación, haré un repaso de la posible evolución de la demanda nacional e internacional, así como del turismo de negocio, y de los principales retos a los que se enfrentan.

DEMANDA DE OCIO NACIONAL

Su comportamiento menos volátil, junto con el fin de las restricciones a la movilidad, harán que **la demanda doméstica sea la primera en recuperarse**, especialmente en destinos vacacionales peninsulares, familiares y cercanos, accesibles por carretera, lo que ofrece mayor libertad y flexibilidad, sin depender del transporte colectivo aéreo, marítimo o ferroviario, que implican aglomeraciones y generan desconfianza en el momento actual.

Se estima que aquellos destinos vacacionales que ya contaban con una mayor proporción de demanda doméstica sean los primeros en experimentar incrementos en sus niveles de demanda, a partir del momento en que se superen las fases de la desescalada o incluso antes. Asimismo, los destinos urbanos de interior y de naturaleza se verán favorecidos por su aislamiento y por la sensación de seguridad (distanciamiento social).

Destinos insulares como Islas Baleares o Islas Canarias, con un alto porcentaje de demanda internacional (c. 90% en ambos casos), **deberán intentar atraer esta demanda doméstica, superando el inconveniente de su dependencia del transporte aéreo**. Probablemente las islas Baleares cuentan con ventaja al estar conectadas con la península también por vía marítima.

Los **viajes internacionales del mercado español se verán muy afectados en lo que queda de año**, tanto por razones económicas y de seguridad, como por el deseo de fomentar el consumo interno en el país. Igualmente, el avance discontinuo de la crisis sanitaria en los distintos países (con un retraso de entre 3 y 4 semanas respecto a España), con fechas de aperturas de fronteras distintas y anteriores a la nuestra, dificulta tanto la llegada de turismo a España, como la salida de turistas hacia el extranjero.



Accesibilidad terrestre

España cuenta con buena accesibilidad y buenas conexiones terrestres, facilitando el desplazamiento por carretera de la demanda doméstica.



La demanda nacional no es suficiente

Aunque la demanda doméstica incremente sus estancias en el país, el número de pernoctaciones internacionales en muchos destinos es tan elevada, que la falta del turismo extranjero impactará en los niveles de ocupación.



Pérdida de capacidad adquisitiva

La recesión económica ha reducido el poder adquisitivo de los españoles, lo que convierte a la demanda nacional en más sensible al precio y, por tanto, se acentuará la presión sobre los ADR.



Segmento sénior

Múltiples destinos españoles mantenían la temporada baja gracias al segmento sénior y los viajes del IMSERSO, que ya ha retrasado los planes para el 2020, y tampoco hay seguridad todavía en las fechas del programa para el 2021.

DEMANDA INTERNACIONAL

Las mayores incertidumbres se relacionan con la recuperación de la demanda internacional, crucial para el sector hotelero español. Los distintos estadios del COVID-19 en los que se encuentren nuestros principales **países emisores**, hacen prever que la llegada de turistas extranjeros se verá retrasada en mayor o menor medida en función de la **creación de corredores seguros**, que ofrezcan las suficientes **garantías sanitarias** en cada destino.

Sin embargo, la **capacidad de sobreponerse a esta crisis dependerá de una serie de variables externas** (supervivencia de las aerolíneas, prolongación de las ayudas al sector, apertura de fronteras temprana de destinos competidores, evolución de los casos de la pandemia, posibles rebrotes en otoño, llegada de la vacuna...) que no son fáciles de predecir en este momento, lo que dificulta anticipar el ritmo de recuperación de esta demanda. El general, el consenso en el sector es que dicha recuperación no llegará hasta el 2023, momento en el que se estima que el sector pueda volver a los indicadores de 2019.

Adicionalmente, la situación económica de las **líneas aéreas**, de los principales **tour operadores internacionales** y las estrategias que lleven a cabo estas compañías también determinarán la duración del proceso de recuperación de dichos mercados.



Sistema Sanitario

Aunque la imagen de España se haya visto afectada negativamente por la crisis, el sistema sanitario español es de calidad muy superior al de nuestros competidores del Mediterráneo.



Oferta Hotelera

Durante el último quinquenio, de crecimiento económico y elevada rentabilidad hotelera, un gran número de hoteles han mejorado su gestión y actualizado sus instalaciones, por lo que la planta hotelera española disfruta, en general, de un buen estado de conservación, ofreciendo productos de calidad.

TURISMO DE NEGOCIOS

Por lo que refiere a los viajes de negocio, **muchas empresas ya empezaron a reducir costes de desplazamiento antes de que se aplicaran las medidas de confinamiento**. Dichas medidas han obligado a muchas empresas a adaptarse a las **nuevas tecnologías**, tanto para el teletrabajo como para realizar reuniones a distancia, lo que se prevé que se siga aplicando en los próximos meses como **medida de ahorro y de mejora de la calidad de vida de los empleados**, con el consecuente impacto en los viajes de negocio.

El **segmento MICE** será uno de los segmentos más impactados por esta crisis. En España, una parte de los eventos de menor tamaño suspendidos durante el primer semestre del año se están reprogramando para su celebración durante el último trimestre del año. En relación con los grandes eventos, no se prevé su realización hasta el año que viene o incluso hasta el 2022. El **carácter internacional de dichos eventos**, con delegados provenientes de multitud de países del mundo y su dependencia de la bonanza económica y de la evolución de la pandemia, hacen pensar que una recuperación total no llegará hasta bien entrado el 2021 como pronto, o en el 2022 más probablemente. Ciudades con importante demanda MICE, como Madrid, Barcelona, Valencia o Málaga, se verán impactadas por la baja demanda de este segmento.



Dependencia a la demanda internacional

Aunque la demanda internacional ha propiciado el crecimiento de los KPI's en la mayoría de los destinos españoles durante los últimos años, su esperada lenta recuperación puede golpear duramente a los destinos más internacionales.



Imagen de España

El elevado número de casos de contagios y fallecidos y la descoordinada gestión de la crisis del COVID-19 han afectado negativamente la imagen del país, por lo que se hace imprescindible una promoción de imagen de país coordinada, que fomente la confianza en el destino España y trabajar para establecer corredores de seguridad y protocolos sanitarios homogéneos en Europa.



Turismo de negocios

Las medidas de reducción del volumen de viajes de negocios a los esenciales, unido a la incertidumbre en la celebración de grandes congresos, dificultará la recuperación de este segmento en el corto y medio plazo.

Incógnitas de futuro en relación con los nuevos protocolos sanitarios

A raíz de los nuevos procesos y medidas aprobados, surgen algunas preguntas sobre cómo se gestionará la implantación de dicho protocolo:

- En caso de que haya una infección en el establecimiento: ¿de quién será la responsabilidad? ¿Del cliente? ¿Del hotel? ¿De las administraciones públicas? ¿Incluirán las aseguradoras la cláusula de Responsabilidad Civil por pandemia?
- ¿Serán los operadores quienes crearán un departamento especial para el cumplimiento de dichas normas de higiene o se trasladará la responsabilidad a los empleados
- ¿Se creará un sello de calidad homogéneo para el sector a nivel europeo que permita identificar aquellos establecimientos que cumplan con las medidas acordadas de forma homogénea?

A pesar de las consecuencias que la crisis sanitaria está teniendo en el sector hotelero, también vemos un **margen de oportunidades y mejoras** que deberían servir para cambiar la hotelería actual tal y como la conocemos, **apostando por nuevos criterios de sostenibilidad**.

Uno de los aspectos que creemos que más se desarrollará en un futuro cercano será la aplicación de **nuevos recursos tecnológicos en los establecimientos** como, por ejemplo, la disminución del uso del dinero en efectivo como forma de pago o el uso de aplicaciones de móvil que faciliten determinados servicios (apertura de las habitaciones, un uso más fácil de otras instalaciones del hotel, etc.)

La **formación de los empleados** también tendrá un papel decisivo en la operativa de los establecimientos. Si se quieren llevar a cabo todas las medidas para reducir los riesgos de infección, será necesaria la formación específica para los empleados. Por otro lado, prevemos un aumento del número de empleados de limpieza, lo que conllevará un cambio en la estructura de costes de un hotel, con especial protagonismo de los departamentos de limpieza y mantenimiento, así como un cambio de horarios y turnos, con tal de evitar aglomeraciones de empleados en zonas comunes

Finalmente, se estima que se produzca una reducción en los servicios de los que dispondrán los hoteles, apostando más por la calidad que por la cantidad. Además, los operadores tendrán que mantener su foco de atención en la seguridad de clientes y personal, tanto dentro como fuera del hotel.

¿Qué medidas está reclamando el sector para reactivar sus negocios?

- **Aumentar el nivel de control de la enfermedad.** Es decir: hacer test a los empleados y certificar al huésped o visitante como libre de enfermedad
- **Apertura de fronteras lo antes posible:** los países competidores se han adelantado algunas semanas y parte de las reservas pueden desviarse en unas semanas cruciales

para la recuperación. La temporada acaba para muchos en Octubre, y ya han perdido abril, mayo y junio.

- **Agilizar los ERTE y flexibilizar la contratación**, para acomodar su duración a la recuperación de los distintos tipos de destinos y establecimientos. Los ingresos perdidos durante el cierre de los establecimientos no son recuperables, y si todas las empresas deben reincorporar a los trabajadores a partir de finales de Junio, los ingresos no van a poder cubrir las necesidades de liquidez.
- **Facilitar la liquidez del sector** para poder hacer frente a los gastos y al mantenimiento de las plantillas de trabajadores e impedir que los ERTE acaben siendo ERE.
- **Apertura de corredores seguros**, con acuerdos entre países de la UE que permitan la movilidad con confianza entre países.
- **Sistemas de certificación unificados**, para que los protocolos implementados ofrezcan la misma confianza independientemente del país emisor y del país de destino.
- **Reducción del IVA en turismo**, cosa que se podría hacer en España pasando del 10% al superreducido del 4%.
- **Reducción de las tasas turísticas en el periodo 2020-2021.**

Las ayudas deben ser directas e ir más allá del circulante, que es lo que están cubriendo las líneas ICO: Según el World Economic Forum, el valor del turismo en España es el mejor del mundo y por cada euro que se invierte en turismo, éste genera 1,96€ para la economía. Por lo tanto, si el Estado invierte en turismo, dicha inversión será una fuente de recaudación.

La amenaza de los fondos de inversión oportunistas

La crisis de 2008 puso de manifiesto la debilidad de los sectores inmobiliario y financiero en España y los fondos oportunistas aprovecharon bien esa circunstancia. Ahora, están de nuevo a la expectativa de poder hacerse con centenares de activos inmobiliarios en nuestro país, incluyendo los activos hoteleros. Y los fondos oportunistas acostumbran a tener sus sedes radicadas fuera de España, por lo que no tributan en nuestro territorio.

En paralelo, el nivel de liquidez en el mercado inversor es muy elevado. Si el Gobierno incrementa las ayudas al sector, se podrá impedir que muchas empresas de tamaño medio y empresarios individuales queden en manos de fondos oportunistas, a la vez que se facilitará que la actividad inversora se recupere con normalidad, en función de rentabilidades en línea con la fortaleza del sector en los últimos años.

Retos de futuro

España es, desde hace años, **uno de los tres destinos más visitados en el mundo**, representando aproximadamente el 10% del turismo a nivel mundial. Como sector estratégico y fundamental de la economía española, necesita de especial atención por parte de las administraciones para permitir su recuperación.

Pero dicha recuperación será lenta: el turismo no sólo depende de que los establecimientos puedan reabrir, sino de que los clientes se alojen en ellos. Y para que puedan hacerlo, las fronteras deben estar abiertas y todos los medios de transporte operativos. Recuperar la confianza de los ciudadanos es el factor clave para el sector turístico

El Gobierno español optó por las ayudas indirectas (líneas de crédito ICO o ERTE) en lugar de conceder ayudas directas al sector para paliar la falta de liquidez en el sector, como han hecho Francia o Italia. Las empresas, obligadas a cerrar sus establecimientos, se han enfrentado por vez primera a la reducción a cero de sus ingresos. Para salvar los miles de millares de trabajos que dependen del turismo en nuestro país, es hora de poner en marcha acciones más decisivas.

Como hemos visto, en la última década, el número de pernoctaciones de clientes nacionales en la hotelería urbana, se ha mantenido estable entre 44 y 50 millones, mientras que el nivel de pernoctaciones internacionales ha tenido un crecimiento constante, pasando de los 86M en 2010 a los 125M en 2019, situándose en torno al 75%. En términos generales, la demanda doméstica en España estaría en torno al 30% en función del volumen total de pernoctaciones, y aunque pueda incrementarse con las campañas de promoción nacionales, podría no ser suficiente para devolver la rentabilidad al sector y, por ende, mantener los puestos de trabajo en su conjunto. También he mencionado ya que la viabilidad económica de un establecimiento depende de su aforo y está directamente relacionada con su nivel de ocupación.

Países como Grecia, Portugal, Italia, Francia o Turquía han tomado la delantera a España, con sus rebajas de impuestos, certificaciones y puesta en marcha de campañas de prestigio de marca.

La desescalada se ha planificado sin tener en cuenta que no todos los destinos e infraestructuras pueden ser tratados por igual, pudiendo reabrir en condiciones distintas. Se ha aplicado una norma general de reducción de aforos que hace inviable económicamente la apertura de los negocios. Y el malestar en el sector es evidente. Como me indicaba un hotelero recientemente: “si un hotel parece un hospital, los clientes no van a venir”.

Posibles escenarios:

- Se espera la recuperación de una parte de la demanda de los destinos vacacionales en el verano del 2020, a partir del mes de Julio, en especial si el Gobierno no adelanta la reapertura de fronteras antes del 1 de Julio, como han hecho otros países de nuestro entorno.

- En el sector urbano, las previsiones de reapertura se establecen para el mes de septiembre.
- La incertidumbre de un posible rebrote sigue estando ahí y la comunidad científica todavía no tiene todas las respuestas. Pese a que se prevé que ciertos medicamentos que puedan paliar los síntomas o la vacuna puedan llegar en un periodo de tiempo más corto del habitual, hasta que éstos no se encuentren en el mercado y disponibles para toda la población, la desconfianza seguirá generando incertidumbres y reducirá el volumen de desplazamientos a nivel europeo y mundial.

A todo ello hay que sumarle el impacto que las nuevas tecnologías disruptivas están teniendo ya en el sector turístico y que están haciendo aparecer nuevos conceptos de alojamiento: el sector de Hostels se ha reinventado para acomodarse a las necesidades de los viajeros milenials; el co-living se mezcla con el co-working, creando nuevos modelos de alojamiento que ya están desarrollando nuevas enseñanzas.

La Sostenibilidad como la mayor Oportunidad: calidad vs cantidad

España, el destino líder en el sur de Europa, es percibido desde el exterior como un destino asequible y la oportunidad que brinda esta pandemia es la de pasar a ser un destino deseado, **apostando por la calidad y no por la cantidad.**

Determinados destinos turísticos han alcanzado una sobreexplotación nociva y es necesario recuperar las ciudades saturadas, como Barcelona, en las que el volumen de ingresos que genera el turismo no está siendo un beneficio para la ciudad dadas las externalidades negativas que se generan en relación con su impacto en el entorno, con fenómenos como la gentrificación, que hacen necesaria una mayor regulación y control de los pisos turísticos (en especial, de los ilegales) para lograr la mejora de la relación con el entorno y con las comunidades vecinales, añadiendo ahora criterios sanitarios. Los destinos sin alma, sin habitantes que le dan su carácter propio pero que deben abandonarlas porque no pueden pagar por vivir en ellas, se convierten en parques temáticos que acaban pasando de moda en poco tiempo.

Por otro lado, en el sector vacacional, la apuesta por la calidad no debería pasar por dejar caer a los establecimientos que no han llevado a cabo todavía su reconversión, sino que pasa por la colaboración público-privada, estableciendo los parámetros de sostenibilidad y calidad medioambiental y las ayudas necesarias a la reconversión, que permitan atraer a aquel cliente que entiende que su visita a nuestro país pasa necesariamente por el respecto a nuestro entorno.

Las aerolíneas deben apostar por el abandono de los combustibles fósiles y el uso de combustibles limpios, porque su continuidad depende también de su respeto al medio ambiente. El movimiento *shame to fly* puede seguir creciendo entre una ciudadanía mucho más concienciada de la importancia del cambio climático y, si deseamos seguir atrayendo turismo internacional, también España deberá liderar dicho cambio y marcar el camino de la apuesta por las energías renovables

iniciada en su momento: la agenda 2030 está cada día más cerca y nuestro país está lejos todavía de los ODS que se fijan en ella.

Dicha sostenibilidad medioambiental debe encontrar el equilibrio entre las necesidades de las personas, las del planeta y la prosperidad económica. Es el mayor reto y también la mejor y mayor oportunidad para el sector turístico, que debería aspirar a convertirse en el destino de referencia a nivel mundial, con una red de establecimientos que sigan apostando por la calidad de sus instalaciones y de sus servicios, integrándolos en su entorno, lo que requiere planes de actuación a corto, medio y, en especial, a largo plazo, para lo que la colaboración y el consenso público-privado son imprescindibles.

La formación será vital en los empleos futuros, amenazados por los cambios que producirá el desarrollo de la Inteligencia Artificial y el uso de las nuevas tecnologías. Si nuestro sistema turístico es diverso y se basa en la sostenibilidad, la oportunidad es enorme también para liderar la formación de los empleados y la creación de “empleos verdes” en una industria que debe buscar las externalidades positivas de su impacto en el entorno. Necesitamos empleados capaces de ofrecer servicios que vayan más allá de servir una copa, limpiar una habitación o anotar los datos de los clientes en el sistema para facilitarles la llave de la habitación.

Si, como se espera, los países miembros de la Unión Europea cierran el acuerdo para los Fondos de recuperación, el destino de dichos fondos en nuestro país debe de empezar a plantearse ya, sin esperar a que llegue dicho consenso, lo que obliga a revisar las Directrices Generales de la estrategia de Turismo Sostenible, de enero de 2019, que en su preámbulo fija unos escenarios futuros que no contemplaban determinadas amenazas, como la actual pandemia, y que asientan acciones futuras en escenarios que deberíamos aspirar a cambiar y que las Directrices actuales se dedican únicamente enumerar, sin mostrar capacidad alguna de incidir en su rumbo. No se trata de estar preparados para afrontar la siguiente pandemia, se trata de evitarla, lo cual pasa necesariamente por analizar los motivos que la han generado y evitar su repetición en el futuro.

La disrupción tecnológica del mercado que, como ya he dicho, afecta ya al turismo, se percibirá también en nuevas tipologías de transporte, como el Hyperloop, que conectará territorios en muy pocos minutos, lo que cambiará el ecosistema del transporte terrestre y afectará también a la industria aérea. El sector del turismo debe estar preparado y anticiparse a los cambios que llegarán en pocos años.

Por último, es también necesario calibrar el destino del dinero público para las campañas de promoción: ¿deben centrarse en la promoción de la demanda doméstica, que ya sabemos que tenderá a viajar dentro de nuestras fronteras, o debemos empezar ya a plantear la utilización de fondos públicos en campañas que nos permitan recuperar la confianza perdida en los países emisores de los que tenemos una elevada dependencia? Hay que dejar dicha promoción en manos de las distintas CCAA, que ya tienen las competencias transferidas, y que conocen bien la morfología

y características de sus destinos. Ellas serán las que decidan qué tipo de promoción deben hacer de sus territorios, pero la premisa para todos debiera ser común: recuperar la confianza externa en el destino en su conjunto.

El sector necesita medidas contundentes y rápidas, comunicadas con claridad y el mínimo de incertidumbre, que les ayuden a recuperar lo antes posible la liquidez en sus negocios. Nuestros competidores se están adelantando en la reapertura de sus establecimientos, abriendo sus fronteras dos o tres semanas antes que en España. Son semanas vitales para nuestro turismo porque todas las reservas que se deriven a otros países serán ingresos perdidos para la hostelería española.

Respuestas a las preguntas de los Diputados representantes de los distintos grupos parlamentarios:

Sra. María Carmen Martínez Granados, GCs

1. Ejemplos de cambio de uso de establecimientos hoteleros.
 - Uno de los ejemplos comentados era el de reconvertir determinados establecimientos del sector MICE (convenciones y congresos) ubicados en los entornos de grandes ciudades, a centros de I+D+i. Dichos establecimientos disponen de las instalaciones necesarias para alojar investigadores y sus salas podrían habilitarse como laboratorios de investigación. Dicha reconversión requiere decidir primero qué clúster puede ser el más adecuado en función del territorio en el que se encuentre el activo (farmacéuticas, ciberseguridad, alimentación, etc...) y la colaboración público privada para poner en marcha la reconversión contando con el interés de las empresas del clúster elegido para desarrollar el centro de investigación que pueda acoger de forma temporal a investigadores nacionales e internacionales.
2. ¿Cómo se prevé la puesta en marcha del sector?
 - La puesta en marcha del sector depende en gran medida de la recuperación de la confianza por parte de los ciudadanos. Dado que respondo estas preguntas habiendo pasado unos días de mi intervención, puedo constatar que, en estos momentos, los segmentos más beneficiados por la demanda interna son los de: camping, *caravaning*, casas de turismo rural y apartamentos turísticos. Los rebotes de las últimas semanas están paralizando las reservas internacionales y muchos establecimientos hoteleros que preveían su reapertura en Julio la están retrasando ya a agosto. Destinos como Baleares o Canarias, con una alta dependencia de las conexiones aéreas, atraviesan momentos complicados. Estamos viendo que en algunos destinos urbanos, en estos momentos no hay más de un 30% de la planta hotelera abierta y las ocupaciones oscilan alrededor del 15% lo que, como comentaba en mi intervención, les impide alcanzar el punto del *breakeven* y sólo permite abrir a establecimientos de menor tamaño con costes fijos menores.
3. ¿Son necesarios los ERTE “ad hoc” para el sector hotelero?
 - Son muy necesarios para evitar situaciones como las que ya estamos viendo, de hoteles que están ya pasando del ERTE al ERE (Hotel Don Carlos, Marbella). Dadas las características del sector en relación con las diferencias entre la tipología de establecimientos en función de su segmento y ubicación, los ERTE funcionarían mejor si la legislación que los regula tuviese en cuenta las diferencias dentro del sector.
4. Autónomos y pequeñas empresas: ¿cómo se han visto afectadas?

- El sistema bancario español está apoyando a los clientes con una situación financiera de partida positiva, lo cual tiene sentido desde el punto de vista del propio negocio y de la recuperación de la deuda, pero deja a muchas pequeñas empresas y autónomos sin ese apoyo de líneas ICO, refinanciación o carencias y los coloca ante un futuro con mayores incertidumbres si cabe.

Sr. Genís Boadella Esteve, GP:

5. ¿Disponemos de datos del impacto colateral?
 - No dispongo de datos del impacto colateral que está causando esta crisis en el sector.
6. En relación con el paquete de medidas, ¿cómo percibimos el tema de los acuerdos en relación con los alquileres?
 - Estamos observando una diferencia entre las empresas con mayor grado de profesionalización y lo que podríamos denominar la “vieja escuela”. En el primer caso, ambas partes están alcanzando acuerdo de distinto grado (desde aplazamientos y condonación de parte de las rentas), mientras que en el otro extremo observamos a empresas que han decidido comunicar a los tenedores el impago de rentas hasta que no puedan reabrir, o la no condonación en absoluto de rentas, sin opciones a la negociación, lo que derivará en pleitos antes los juzgados.
7. Segmento urbano e implicación de los hoteleros en el sector sanitario: ¿se les ha compensado por los gastos generados por poner sus establecimientos a disposición del Ministerio de Sanidad?
 - En la gran mayoría de los casos que nos son conocidos, los hoteleros pusieron sus activos a disposición del Ministerio sin esperar ningún tipo de compensación a cambio, más allá de los gastos relacionados con los suministros, en un claro ejemplo de solidaridad. Hasta dónde sabemos, tampoco el Ministerio ha ofrecido ningún tipo de compensación distinta de la mencionada de cubrir gastos.

Sr. Joan Capdevila i Esteve, GR

8. ¿Cómo afecta el teletrabajo al segmento MICE?
 - El sector de oficinas está ya inmerso en el cambio de paradigma que ha representado para las empresas el teletrabajo, al que se están adaptando reduciendo espacios de trabajo dado que contemplan la opción de que los trabajadores sigan desarrollando el teletrabajo. Por otro lado, dicha opción reduce también en parte los desplazamientos y las reuniones que no sean imprescindibles, dado que las empresas precisan controlar sus costes. El sector MICE tendrá una recuperación más lenta puesto que los grandes congresos con millares de delegados están siendo postergados en el tiempo y es difícil entrever en este momento cuando

volverán a producirse congresos que agrupen a delegados provenientes de distintos países del mundo.

9. Si las aerolíneas incrementan los precios de los billetes, ¿serán los viajes más cortos?
 - Las aerolíneas están protegiendo las rutas más transitadas y eliminando conexiones a determinados destinos. Deben incrementar el precio de los billetes ante la falta de demanda, lo cual imposibilita que dicha demanda se recupere en estos momentos. Los viajes quizás serán más largos dado que, si el coste del billete es elevado, determinados viajes de 2 noches de pernoctación no saldrán a cuenta por el coste del billete.
10. Ejemplos de cambio de uso de establecimientos hoteleros
 - Mencionado en la respuesta a la pregunta 1.
11. Contratos de alquiler vs otros modelos como el contrato de gestión: ¿afectará la crisis a los tipos de contratos?
 - Los contratos de alquiler están siendo renegociados, ligando las rentas a la recuperación del establecimiento en cuestión. Pese a que la recuperación será previsiblemente más rápida, es la segunda ocasión en este siglo XXI en que dichos contratos de alquiler están siendo renegociados a la baja. Los contratos de gestión requieren de propietarios especializados y conocedores del sector, pero reparten mejor tanto beneficios como pérdidas entre las partes. Cuanto más crezca la profesionalización en el sector, más podría crecer el número de contratos de gestión vs los contratos de alquiler. En cualquier caso, desde la anterior crisis financiera, los contratos de alquiler en el sector turístico en España incorporaron la renta variable al componente fijo de la misma, lo cual ayuda a paliar el impacto de las crisis en los costes de los operadores.
12. ¿Hasta cuándo pueden aguantar los hoteleros independientes?
 - En estos momentos, los hoteleros independientes y su capacidad de aguantar dependen en gran manera de su dependencia de la demanda interna: cuanto mayor sea la misma en sus establecimientos, mayores oportunidades tendrán de capear la actual situación. Al contrario que tras la crisis financiera de 2008, en la que quienes tenían un mayor % de clientela internacional, se vieron beneficiados, en esta ocasión las circunstancias se han invertido.
13. ¿qué medidas serían esenciales para frenar la gentrificación?
 - Un control mucho más exhaustivo de los pisos turísticos ilegales. En estos momentos, como he dicho, los apartamentos turísticos están siendo uno de los segmentos más beneficiados frente a los hoteles, dado que el grado de confianza es mayor entre los clientes al no tener que compartir zonas comunes. Pero la proliferación de establecimientos ilegales juega en contra del alquiler a ciudadanos y familias que desearían vivir en la ciudad y que se ven expulsados de la misma por no poder competir con los ingresos que se obtienen alquilando un piso a turistas.

Sr. Alberto Rodríguez Rodríguez, GCUP-EG-GC

14. Dada la alta dependencia de nuestro turismo del segmento de demanda internacional, ¿Cómo podemos diversificar el turismo?
- Para que la demanda doméstica fuese menos sensible al precio (como sucede en Alemania o Francia) se debería apostar por un sector turístico líder en cuestiones de sostenibilidad, que le aportaría el cambio de pasar de ser visto como “asequible” a ser visto como “deseable”, lo que atraería también a clientes más concienciados, que respetan el entorno y dispuestos a pagar más por un sector respetuoso con su entorno, que reduce las externalidades negativas.
15. ¿Se puede repetir el pico de incremento en las pernoctaciones de Turismo Interior que ya vimos en la anterior crisis?
- Sin duda alguna, ya estamos viendo dicho repunte.

Sra. Patricia Rueda Perelló, GVOX

16. ¿Cuál puede ser el impacto en las zonas que dependen más de las conexiones aéreas?
- El impacto está siendo especialmente duro en Baleares y Canarias, además en los destinos urbanos con un elevado % de demanda internacional. Al parecer, en la prueba piloto que se llevó a cabo en Baleares en este mes de junio, bastantes de los “turistas” alemanes que llegaron a Mallorca no iban a alojarse en establecimientos hoteleros sino en sus segundas residencias.
- 17-¿Ha habido inacción por parte del Gobierno?
- Ha habido lentitud en la toma de decisiones en relación con un sector primordial para la actual economía española.
- 18-Necesidad de protocolos de Seguridad
- Restablecer la confianza con los mercados pasa por la creación de dichos sellos y protocolos de seguridad. Pero la creación de estos, y de corredores seguros, no impide que la evolución de la pandemia a nivel global sea la que siga marcando la toma de decisiones a la hora de viajar.

Sra. Elena Castillo López, GP

- 19-Exigencias de los usuarios en cuanto a cuestiones medioambientales
- Las exigencias de los usuarios van a venir más determinadas a la aplicación de los ODS y de la Agenda 2030 que los distintos países pongan en marcha. Parece claro que el nivel de concienciación en relación a cuestiones medioambientales se va incrementando en los últimos años y los cambios de hábitos van a verse reflejados en clientes más exigentes en relación a la relación de los establecimientos con su entorno y las medidas de respecto al mismo que se vayan aplicando (desde las energías renovables como fuente de alimentación a

la reducción de plásticos, pasando por una oferta gastronómica de proximidad, por poner algunos ejemplos).

20- Las dudas que genera el gobierno ¿ahuyentan a los inversores?

- A los inversores les ahuyenta la inseguridad jurídica. Muchos fondos de inversión que adquirieron carteras de deuda con colateral hotelero están “sufriendo” la lentitud de los procesos judiciales en España, lo que compensan comprando dichas carteras a precio de ganga por la previsión a futuro del impacto en la rentabilidad que dicha lentitud genera. Los inversores están ahora reteniendo su liquidez, a la espera de que, tras el verano, vuelvan a surgir oportunidades que les permitan de nueva comprar de forma oportunista. Las mejores políticas serán las que intenten proteger al sector de dichas compras a bajo precio, puesto que repercute en el valor del sector en su conjunto.

21- Aerolíneas y corredores seguros: ¿qué medidas deberían de ponerse en marcha desde el Gobierno?

- Trabajar en la generación de confianza con todos los medios posibles: test en origen, test en destino, explicar las bondades de nuestro sistema de salud y la seguridad que su buen funcionamiento ofrece a los viajeros, son algunas de las medidas que los clientes necesitan conocer para tomar decisiones con la seguridad necesaria.

Sr, Adolfo Pérez Abellas, GS

22- Valoración global de las medidas de apoyo puestas en marcha por el gobierno

- Las medidas, aunque se han puesto en marcha de forma lenta, en general han sido bien percibidas por el sector, pero la lentitud de estas y el mal funcionamiento están teniendo un impacto poco positivo. El sector turístico necesita de un diálogo y de un acompañamiento que va más allá del fin del estado de alarma. Como ya mencioné en mi intervención, los clientes no llegan por el simple hecho de abrir las fronteras, sino por el hecho de confiar en el destino. En estos momentos, Europa se está convirtiendo en una especie de “burbuja” segura en comparación con otros destinos y países, y no puede permitirse perder dicho estatus.

23- Proceso de desescalada: ¿debería variar en función de la tipología y ubicación de los activos?

- Entiendo que esta pregunta, dado que ha acabado ya el Estado de Alarma, está más relacionada con los posibles confinamientos a nivel territorial que las CCAA decidan en función de posibles rebrotes. Esta crisis es nueva para todos y exige de mucha flexibilidad en la hora de tomar decisiones y de aplicar medidas.

24- Fondos de inversión oportunistas, ampliación de la visión en relación con los mismos.

- Respondido en la pregunta 20.