

# SALVEMOS EL TURISMO



GRUPO  
HOTUSA

CICLO DE ENCUENTROS PARA LA REFLEXIÓN  
**Objetivo: Recuperación del sector turístico**



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## El porqué de Salvemos el turismo

### Conclusiones

### Debates:

1. Josep Oliu, Antón Costas y Gloria Lomana **(Moderadora)**
2. John de Zulueta, Eduardo Montes y Asís Martín de Cabiedes **(Moderador)**
3. Adolfo Utor, Carlos Bertomeu y Manuel Molina **(Moderador)**
4. Carmen Riu Güell, Clemente González Soler y Martí Saballs **(Moderador)**
5. Alberto Núñez Feijóo y Fernando Ónega **(Moderador)**
6. Álvaro Nadal, Miguel Sebastián y Francisco Marhuenda **(Moderador)**
7. Felipe González y Jordi Juan **(Moderador)**
8. Raúl González, Abel Matutes Prats y Màrius Carol **(Moderador)**
9. Irene Cano, Javier Rodríguez Zapatero y Juan Pedro Moreno **(Moderador)**
10. Reyes Maroto y Asís Martín de Cabiedes **(Moderador)**
11. Maurici Lucena y Josep Piqué **(Moderador)**
12. Josep Sánchez Llibre, Luis de Guindos y Màrius Carol **(Moderador)**
13. Raúl González, Alejandro Hernández-Puértolas  
y Adolfo Ramírez-Escudero **(Moderador)**
14. Rafael García Garrido, Juan Carlos González Martín, Carlos Garrido de la Cierva  
y Eugenio de Quesada **(Moderador)**
15. José Luis Bonet, Ignacio Rivera y Asís Martín de Cabiedes **(Moderador)**
16. Luis Marato y Juan Pedro Moreno
17. Antonio Garamendi, Pablo Hernández de Cos y Josep Piqué **(Moderador)**
18. Carlos Muñoz, Javier Gándara y Leandro Lamor **(Moderador)**
19. Lorenzo Bernaldo de Quirós, José María Gay de Liébana,  
Amador G. Ayora **(Moderador)**
20. Ramón Aragonés, José Carlos Azcárraga y Manuel Molina **(Moderador)**

## EL PORQUÉ DE **SALVEMOS EL TURISMO**

La llamada “**industria de la felicidad**”, es un sector que el pasado ejercicio movió alrededor del mundo a 1.500 millones de personas, dio empleo a 119 millones de trabajadores y aportó al PIB mundial 2,7 billones de dólares. Por eso, por su estratégica aportación en el plano emocional y su incomparable peso en el ámbito económico, desde Grupo Hotusa lanzamos el pasado mes de mayo “**Salvemos el Turismo-Ciclo de encuentros para la reflexión**”.

Esta iniciativa nació con objeto de reflexionar, siempre de la mano de voces autorizadas, sobre **qué podemos/debemos hacer para recuperar, en el menor intervalo de tiempo posible, un sector que nos implica e importa a todos**. Creíamos y creemos firmemente en la necesidad de rescatar a una industria estratégica que, en estos momentos, atraviesa una dramática situación, en un escenario todavía presidido por la incertidumbre y en la que los plazos de recuperación se hacen difíciles de prever.



Desde entonces, y a lo largo de 15 sesiones, representantes institucionales de máximo nivel, directivos del mundo hotelero, del área del transporte terrestre, aéreo y marítimo y del ámbito de las AAVV nos han acompañado en esta travesía para ofrecernos su particular visión de **cómo lograr reconstruir este puzzle turístico cuyas piezas han quedado, a causa la pandemia, enteras pero desubicadas**.

En este documento recogemos las **principales conclusiones** extraídas tras los debates celebrados, así como una selección de las aportaciones de los distintos expertos que nos han acompañado en este ciclo.

**Confiamos en que este listado de recomendaciones, ese sentir común entre los participantes, sea de utilidad para sensibilizar a la sociedad y las autoridades competentes de la capital importancia del turismo.**

# NUESTRAS CONCLUSIONES

## 1. RECONOCIMIENTO AL SECTOR

La necesidad de ubicar al turismo en el lugar que le corresponde y **no infravalorar a un sector que aporta cerca del 14% del PIB** en nuestro país y que posee un importante efecto arrastre sobre muchas otras industrias.

## 2. FLEXIBILIZACIÓN LABORAL

**Se deben brindar ayudas a los empresarios en materia laboral para que, a través de la flexibilización de los ERTE**, puedan avanzar con seguridad en sus planes de reaperturas e reincorporación de plantillas en función de las necesidades reales.

## 3. REDUCCIÓN CARGAS IMPOSITIVAS

Hay que conseguir que, en materia impositiva, **la carga sea la mínima posible**: Aprobación de IVA superreducido y eliminación de impuestos locales asociados a la actividad mientras los negocios estén cerrados.

## 4. COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

Deben crearse **comisiones de empresarios y expertos** de alto nivel para ayudar a la recuperación de España tal y como ya se ha implementado en otros países europeos.

## 5. RECUPERACIÓN DE LA CONECTIVIDAD

**Se debe poner la máxima atención en el sector de los medios de transporte** y, muy especialmente, en las compañías aéreas. Dejarlas caer o no apoyarlas puede generar un daño irreversible para el turismo.

## 6. APERTURA DE CORREDORES

Hay que agilizar la **apertura de corredores y facilitar la circulación entre países** a la mayor brevedad. Sin movilidad no hay posibilidad de recuperación.

## 7. UNIFICACIÓN PROTOCOLOS

Es imprescindible crear **protocolos de sanidad únicos y universales** que brinden a los clientes la seguridad necesaria para volver a viajar.

## 8. PROMOCIÓN DE DESTINO SEGURO

En el caso de España, es necesario realizar **una agresiva campaña de promoción para recuperar los valores que siempre estuvieron asociados a nuestro país** como destino seguro y dotado de una sanidad de máximo nivel. También es importante trabajar en la eliminación de comportamientos “turismofóbicos” como los existentes antes de la pandemia e intentar, parafraseando al Ex Presidente Felipe González, lograr una corriente de “turismofilia”.

## 9. PUESTA EN VALOR DE LA SOSTENIBILIDAD

España debe posicionarse hacia un **turismo de mayor nivel** que ponga en valor su riqueza patrimonial, y donde la sostenibilidad resulte prioritaria. **La combinación de lo local con lo sostenible cuenta con un gran futuro** y recorrido y deberían ser ejes centrales de un nuevo modelo turístico.

# NUESTRAS CONCLUSIONES

## 10. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

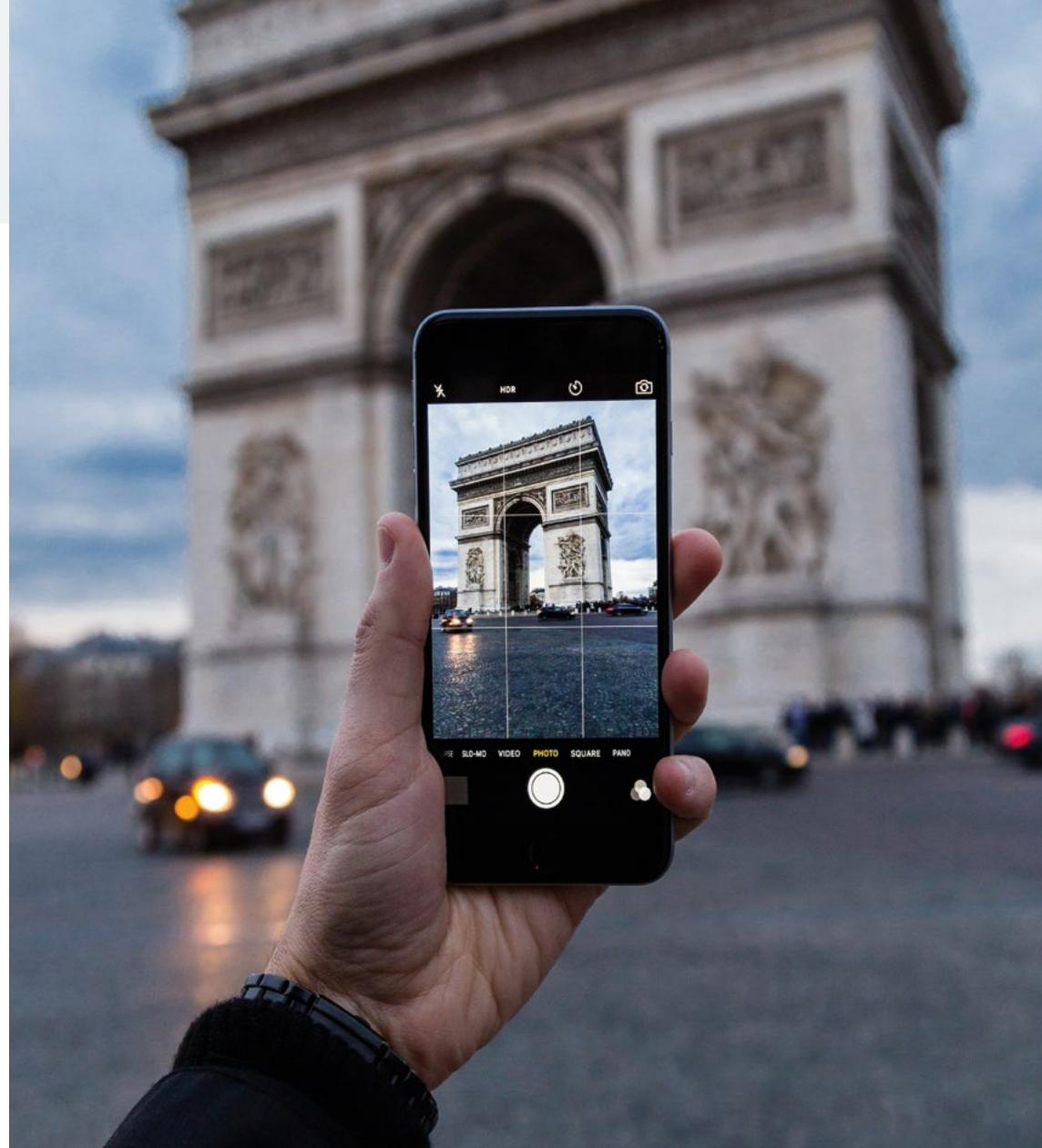
Es necesaria una **transformación en el sector que englobe digitalización y formación**. En esta dirección, debemos ayudar a constituir, aprovechando los fondos europeos, un **cluster de innovación** que se deberá potenciar y consolidar con vocación de que España pueda liderar esta transformación a nivel mundial.

## 11. TENDENCIAS EN EL SECTOR HOTELERO

Tras la pandemia el sector hotelero van a orientarse hacia dos opciones: **estandarización hotelera** debido a la concentración a la que va a verse obligado el sector tras la crisis o **potenciación de la singularidad** del producto que demandan cada vez más clientes.

## 12. HIPER PERSONALIZACIÓN

**La tecnología nos facilita acercarnos a un producto a medida**. Es fundamental el uso de datos para ofrecer al cliente los productos adecuados. Los servicios turísticos deben adaptarse a lo que el consumidor requiere.



19 DE MAYO, 2020

# Josep Oliu y Antón Costas



**JOSEP OLIU**  
Presidente Banco Sabadell

**ANTÓN COSTAS**  
Catedrático política  
económica UB

**Moderadora**  
**GLORIA LOMANA**  
Periodista y Presidenta  
de 50&50 GL

## QUÉ SE DIJO

- Con vistas a una pronta recuperación, lo más importante será **restablecer la demanda y superar los miedos**, y para ello será fundamental abordar con éxito las medidas de seguridad.
- La recuperación pasa por “gastar, gastar y gastar”; es necesario **ampliar la demanda del sector** turístico y este debe responder con una oferta que genere seguridad.
- En lugar de rescatar países se podría contemplar la posibilidad de emplear los fondos europeos para **rescatar directamente sectores, como el del transporte aéreo, el turismo** y aquellos que contribuyan al mantenimiento del empleo en países del sur de Europa.
- Será clave mantener a las empresas que son competitivas **para asegurar el empleo y la retención de talento**. Si desaparecen será complicado volverlas a crear de nuevo, Europa sin turismo no es un continente competitivo.



### Josep Oliu

*“Se debe huir de las cuarentenas, debe prevalecer la responsabilidad de cada ciudadano y que se puedan satisfacer los deseos de viajar.”*

*“El sector no sólo tiene que cubrir sus pérdidas, sino invertir en seguridad. Ahí es donde está la más rentable de todas las inversiones.”*



### Antón Costas

*“No se pueden generar desigualdades. Se deben abrir todas las fronteras ya que contra los virus se puede luchar pero nunca se les puede derrotar.”*

*“Debemos combinar la imagen de seguridad y protección con negocios de calidad.”*

26 DE MAYO, 2020

# John de Zulueta y Eduardo Montes



## JOHN DE ZULUETA

Presidente del Círculo  
de Empresarios

## EDUARDO MONTES

Presidente de Wamos

Moderador

## ASÍS MARTÍN DE CABIEDES

Presidente Ejecutivo Europa Press

## QUÉ SE DIJO

- El Estado debe **invertir en el sector turístico, por su “altísimo retorno”** que asegura una importante rentabilidad.
- **El beneficio de la inversión en turismo ronda el 81%**, ya que se obtiene rendimiento en todos los eslabones que conforman la cadena turística, desde las agencias de viajes y aerolíneas hasta el alojamiento, la restauración y las compras. Sin olvidar al turismo de eventos.
- Existe la necesidad de **diseñar un protocolo europeo de actuación para la reactivación del turismo**, mediante el cual los países puedan regirse según las mismas normativas de seguridad.
- El Ejecutivo debería mirar **lo que hacen países como Italia**, donde a las familias con ingresos de hasta 40.000 euros se les ofrecen 500 euros para gastos turísticos que se desgravan en el IRPF al año siguiente. También se destinan 30.000 millones a promoción y 50.000 millones a las empresas turísticas.



“



## John de Zulueta

*“Para el sector turístico español serán necesarias y fundamentales las ayudas directas por parte del Estado para hacer frente a la actual situación.”*

*“El gobierno debe aplicar una política de Estado no basada en ayudas, sino con la mentalidad de que puede actuar como un inversor que destina recursos que después recupera con una alta rentabilidad.”*

“



## Eduardo Montes

*“El ERTE es una buena figura siempre que aporte la flexibilidad de poder ir recuperando a los empleados en la medida y cuantía que sea necesario, ya que, de no ser así, se acaba convirtiendo en un peso pesado para la compañía.”*

*“Soy de los que piensan que se gestiona mejor desde el sector privado porque los recursos que se generan benefician al conjunto del país a través de los salarios de los trabajadores, las divisas que entran en el Estado y la liquidez que generan los impuestos”*

28 DE MAYO, 2020

# Adolfo Utor y Carlos Bertomeu



## ADOLFO UTOR

Presidente y consejero delegado de Baleària

## CARLOS BERTOMEU

Presidente ejecutivo de Air Nostrum

Moderador

## MANUEL MOLINA

Director de Hosteltur

## QUÉ SE DIJO

- Nuestro país tiene una **riqueza cultural, gastronómica y tradicional muy potente** que se ha visto completamente dañada.
- Es importante lanzar un **mensaje de tranquilidad y seguridad a todos los consumidores**. El objetivo es luchar de forma colectiva para conseguir eliminar el miedo.
- Debemos internalizar la enseñanza que nos deja la pandemia y trabajar firmemente en recuperar este sector **por su valor estratégico**.
- Tenemos que **aportar nuestro granito de arena** para revertir la situación de un sector que algunos injustamente han menospreciado.



## Adolfo Utor

*“Hay muchas ganas de reactivarse y parece que los clientes también las tienen, más incluso de lo esperado, pero es importante que se revisen algunas decisiones que se están tomando a nivel institucional.”*

*“La pandemia nos ha golpeado fuerte, se ha convertido en una hipoteca a largo plazo. Nuestras bondades son inmensas y están en el imaginario colectivo y nos volverán a tener en consideración.”*



## Carlos Bertomeu

*“Debemos ser diligentes para minimizar o evitar los contagios y que los clientes así lo perciban, además de neutralizar algunos de los mensajes que se han trasladado.”*

*“Objetivamente somos la mayor potencia turística de Europa y una de las más importantes del mundo. España tiene un know how turístico de altísimo nivel. En el ámbito público deberían estar focalizados en lo que es su mayor industria.”*

2 DE JUNIO, 2020

# Carmen Riu Güell y Clemente González Soler



## CARMEN RIU GÜELL

Consejera Delegada  
de Grupo Riu

## CLEMENTE GONZÁLEZ SOLER

Presidente del Grupo Alibérico

Moderador

## MARTÍ SABALLS

Director adjunto de El Mundo

### QUÉ SE DIJO

- Habrá un antes y un después de la vacuna, aunque el éxito residirá en nuestra **capacidad de reinventarnos y llegar a nuevos públicos.**
- Ya existían **amenazas anteriores como la turismofobia** pero, sin duda, esta crisis hará que los cambios sean mucho más drásticos, rápidos y bruscos.
- El turismo **es el sector más afectado por la pandemia.** Un sector devastado y a quien algunos colectivos han faltado el respeto.
- Se debe ayudar a las empresas y para ello **los ERTE deberían prorrogarse** hasta que fuera necesario.



“



### Carmen Riu Güell

*“Hay una serie de temas que siguen en el aire y que no nos permiten hacer previsiones.”*

*“El inicio de la recuperación tendrá lugar el segundo semestre de 2021, y la más real en 2022.”*

“



### Clemente González Soler

*“La unidad productiva básica del turismo en España es el hotel y a nivel mundial somos pioneros.”*

*“No tiene sentido tratar de salvar el turismo sin tener en cuenta en la toma de decisiones a los profesionales que lo conforman.”*

9 DE JUNIO, 2020

# Alberto Núñez Feijóo



**ALBERTO NÚÑEZ FEIJÓO**  
Presidente de la Xunta de Galicia

**Moderador**  
**FERNANDO ÓNEGA**  
Periodista

## QUÉ SE DIJO

- El turismo **mueve anualmente a más de 1.400 millones de personas**, genera uno de cada 11 empleos en el mundo e ingresa un billón y medio de euros.
- Si **acertamos en los mensajes en sentido positivo**, si no hay rebotes y el sector trabaja en los protocolos necesarios, podremos reactivar el turismo.
- Es importante atinar en el diagnóstico porque la industria turística es una marca blanca, que no contamina y genera altísimos ingresos, así como muchos puestos de trabajo. **Por su indudable importancia, hay que darle un tratamiento diferenciado.**
- Se debería trabajar en un plan integral que facilite **la recuperación del transporte aéreo** ya que sin él no recuperaremos el turismo, y eso resultaría una catástrofe.
- Sería conveniente por parte del Gobierno una **reducción del IVA** turístico del 10% al 4% como medida para fomentar el consumo y reactivar la economía nacional.



## Alberto Núñez Feijóo

*“Hemos sufrido un siniestro total, en paralelo hemos vivido una pandemia sanitaria y otra económica, y hay que actuar rápido para salvar al turismo porque dependemos de él para salir de la crisis.”*

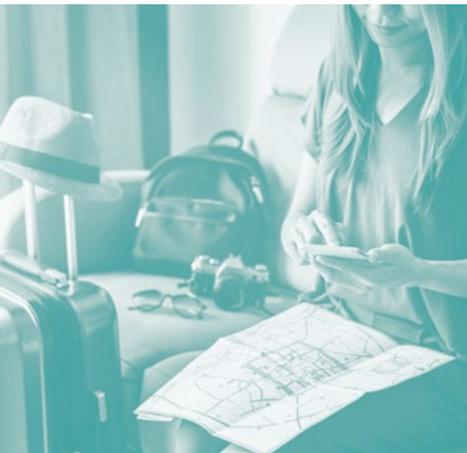
*“El futuro pasa por el turismo de calidad, los viajes de autor, el cuidado del paisaje... Es importante que el turista que llega se vaya satisfecho y se convierta en prescriptor del destino.”*

*“El sector turístico cuenta con una gran capacidad y potencial para afrontar los nuevos retos. Debemos consolidar un nuevo modelo basado en la sostenibilidad, la calidad y la tecnología.”*

*“La crisis sanitaria derivada de la Covid-19 hace necesario “replantear” el Xacobeo 21, que se está “reescribiendo.”*

11 DE JUNIO, 2020

# Álvaro Nadal y Miguel Sebastián



## ÁLVARO NADAL

Consejero Jefe. Oficina Económica y Comercial de Londres. Exministro

## MIGUEL SEBASTIÁN

Profesor de la Universidad Complutense de Madrid-ICAE. Exministro.

## Moderador

## FRANCISCO MARHUENDA

Director de LA RAZÓN y profesor de Historia del Derecho y de las Instituciones (URJC)

## QUÉ SE DIJO

- Aumentar la **oferta en turismo cultural, deportivo o de negocios** será un punto clave junto al uso de las nuevas tecnologías para atraer ese turismo. En definitiva, es importante aprovechar esta crisis para trabajar en una propuesta a largo plazo.
- Es necesario crear un **plan integral Público-Privado** en el que autoridades locales y nacionales colaboren para darle solución.
- Es un buen momento para **renovar destinos turísticos maduros** como son la Playa de Palma, la Costa del Sol o Gran Canaria.
- La **flexibilización laboral, la formación y la inyección económica** serán fundamentales para la recuperación.



“



## Álvaro Nadal

*“Cualquier política económica de recuperación tiene que partir del supuesto de que el sector turístico es recuperable. Hay que sostener cuanto sea posible a las empresas y los empleos.”*

*“La actual pandemia puede suponer una oportunidad para llevar a cabo cambios estructurales que necesita el sector turístico.”*

“



## Miguel Sebastián

*“El turismo ha sido siempre un balón de oxígeno para la economía española en todas las crisis de la historia reciente”*

*“La única manera de revertir esta situación es trabajar en un pasaporte sanitario. Es básico recuperar la imagen de destino seguro.”*

16 DE JUNIO, 2020

# Felipe González



## QUÉ SE DIJO

- Deben crearse **comisiones de empresarios y expertos** de alto nivel para ayudar a la recuperación del país tal y como ya se ha implementado en otros países europeos.
- Dentro de estos acuerdos pactados debe incluirse **la apertura de fronteras de forma ordenada** y sería.
- Para ayudar a salir al país de esta crisis es necesario **dejar de buscar culpables** ante cómo se ha reaccionado frente a la pandemia, debemos alejarnos de la descalificación.
- El sector turístico **necesitará aplicar reformas** y la pandemia puede ser una buena ocasión para empezar a implementarlas.

### FELIPE GONZÁLEZ

Expresidente del Gobierno de España

### Moderador

### JORDI JUAN

Director de LA VANGUARDIA



## Felipe González

*“La realidad que estamos viviendo exige que desaparezca la crispación y los prejuicios.”*

*“No debemos pensar en un gran pacto, sino en una sucesión de pactos orientados a objetivos para los diferentes sectores de la economía.”*

*“El congreso de los Diputados debería salir del “bloquismo”, la descalificación y “la búsqueda del culpable” para encontrar un espacio común.”*

*“Antes de la pandemia existía una especie de crisis de “turismofobia” en las grandes ciudades por algunas distorsiones de la oferta. Actualmente, con la pandemia, parece que hemos pasado a una “turismofilia” que es necesario que se mantenga cuando volvamos “a la realidad”. Pero esto no debe hacernos olvidar que el sector turístico necesitará una serie de reformas”.*

18 DE JUNIO, 2020

# Raúl González y Abel Matutes Prats



**RAÚL GONZÁLEZ**  
CEO EMEA de Barceló  
Hotel Group

**ABEL MATUTES PRATS**  
Presidente de Palladium  
Hotel Group

**Moderador**  
**MÀRIUS CAROL**  
Exdirector de LA VANGUARDIA  
y Consejero editorial del Grupo  
Godó

## QUÉ SE DIJO

- Es importante fortalecer **un turismo de calidad, crear un plan de digitalización y mejorar la imagen de España** como destino seguro.
- Debemos **flexibilizar los ERTE** y reducir la carga impositiva de las empresas disminuyendo el IVA.
- Se debe crear un protocolo europeo con el objetivo de **generar confianza y estimular la demanda** a través de campañas de publicidad; además de incluir al sector turístico en la toma de decisiones.
- El turismo tiene una **vertiente social y de unión entre los pueblos**. Es necesario crear un plan que incluya renovaciones para **mejorar las conexiones** en nuestro país y garantizar que pequeñas ciudades puedan beneficiarse también del turismo.



“



*Raúl González*

*“Se debería aplicar un IVA super reducido hasta la recuperación, así como la suspensión de impuestos locales mientras los hoteles no estén operativos.”*

*“Llegamos a destiempo. Es bueno que exista un plan pero creo que el enfoque es absolutamente insuficiente.”*

“



*Abel Matutes Prats*

*“Se pierden jugadores y los que quedan deben reinventarse.”*

*“La recuperación dependerá de dos factores, el primero será la conectividad y el segundo la renta de las familias.”*

23 DE JUNIO, 2020

# Irene Cano y Javier Rodríguez Zapatero



## QUÉ SE DIJO

- Es imprescindible hacer una **escucha activa y generar contenidos adaptados** a los nuevos viajeros además de **reconstruir las marcas** a través de herramientas de comunicación instantánea y directa.
- Es fundamental ofrecerle una **experiencia personalizada** al cliente y para ello se necesitará la tecnología. Es necesario invertir en ella.
- La clave para conseguir que las personas vuelvan a querer viajar será generar **confianza a través de la experiencia y de la divulgación de información fiable**.
- El pesimismo es contagioso. **Hay que saber canalizar el optimismo** para que nos lleve a la acción. Esta transformación hay que acometerla con mucha energía.

### IRENE CANO

Directora General  
de Facebook España

### JAVIER RODRÍGUEZ ZAPATERO

Executive Chairman  
& co-fundador de ISDI

### Moderador

### JUAN PEDRO MORENO

Expresidente de Accenture  
España



### Irene Cano

*“Las empresas que quieran captar a los nuevos turistas deben adaptarse a sus necesidades a través de valores como proximidad, flexibilidad, transparencia, seguridad e inspiración.”*

*“Es necesario recuperar la confianza de los clientes a través de las experiencias de otros clientes y de la divulgación de información fiable.”*



### Javier Rodríguez Zapatero

*“No se trata tanto de “salvar” como de transformar y reinventar el turismo. Las decisiones que tomemos en los próximos 6 meses determinarán como será nuestro turismo en los próximos 10 años y aquí la tecnología es básica.”*

*“El viaje de una persona inspira a la siguiente, y cuando esta experiencia se comparte hace que se convierta en una experiencia real.”*

*“La reinención pasa por uno mismo, por ver qué estamos dispuestos a hacer para lograr nuestros objetivos.”*

10 DE JULIO, 2020

# Reyes Maroto



## REYES MAROTO

Ministra de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España

## Moderador

### ASÍS MARTÍN DE CABIEDES

Presidente ejecutivo en Europa Press

## QUÉ SE DIJO

- En estos momentos es difícil abordar cualquier **rebaja fiscal** por la debilidad de las cuentas públicas.
- Son probables futuras ampliaciones de **los ERTE y de las líneas de avales del ICO** para salvar al turismo que aún se verá muy afectado en los próximos meses.
- Se han movilizado más de **15.000 millones de euros focalizados en el sector**, pensando en su reactivación en el corto plazo, así como en la modernización del modelo turístico ya pensando en el medio y largo plazo.
- Lo más importante es que los **recursos movilizados sean “efectivos”** y cumplan el objetivo compartido de relanzamiento del turismo, recuperando el dinamismo y la confianza.



“



## Reyes Maroto

*“Este Gobierno ha realizado un importante desembolso para hacer frente a la Covid, y eso, sin duda se tiene que compensar con ingresos que puedan sustentar ese equilibrio, no siempre fácil, entre los gastos y los ingresos.”*

*“Ahora la recaudación no está en los mejores momentos puesto que la economía se ha parado y, por tanto, muchos de los ingresos derivados de la actividad económica también se han interrumpido.”*

*“La mejor política turística es recuperar la confianza en el destino y en el viaje.”*

15 DE JULIO, 2020

# Maurici Lucena



**MAURICI LUCENA**  
Presidente & CEO Aena

**Moderador**  
**JOSEP PIQUÉ**  
Economista y Exministro

## QUÉ SE DIJO

- La **paralización de la sociedad, y con ella la del sector del turismo y del transporte**, ha provocado esta grave situación económica en la que nos encontramos.
- Hay 4 factores que influyen en el shock de demanda: **las restricciones a la movilidad pasadas presentes y futuras, las consecuencias clásicas de cualquier recesión, el área afectada (el turismo) y, sobre todo, el miedo y el factor psicológico.**
- Las medidas que tomó AENA a corto plazo se orientaron a **proteger a la compañía** ahorrando más de 100 millones de euros al mes. Se limitaron un 40% las salidas de caja, se cerraron terminales y se frenaron inversiones.
- Se ha hecho un esfuerzo en **transformar los aeropuertos en espacios seguros**, con las medidas de protección sanitarias necesarias que garantizan protección máxima y agilidad en el trato con el cliente.



*Maurici Lucena*

*“No recuperaremos el turismo si no recuperamos las rutas aéreas y la conectividad.”*

*“Es verdad que a largo plazo va a haber más videoconferencias, pero menos de lo que se predice.”*

*“Se van a volver a imponer los atractivos de España y van a colocar al turismo en el lugar que corresponde.”*



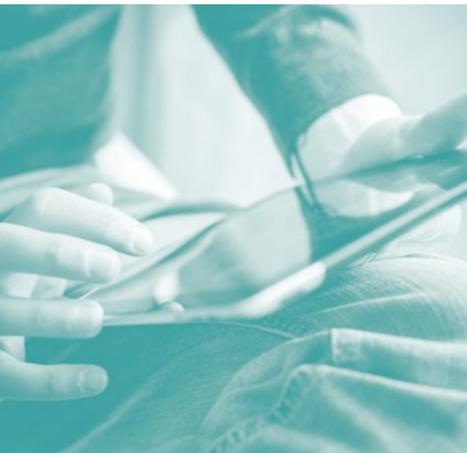
*Josep Piqué*

*“Volveremos a volar cuando nos sintamos suficientemente seguros a la hora de hacerlo.”*

*“No tenemos más remedio que afrontar la situación con un incremento del gasto.”*

23 DE JULIO, 2020

# Josep Sánchez Llibre y Luis de Guindos



## JOSEP SÁNCHEZ LLIBRE

Presidente de Foment del Treball Nacional

## LUIS DE GUINDOS

Vicepresidente del Banco Central Europeo

### Moderador

## MÀRIUS CAROL

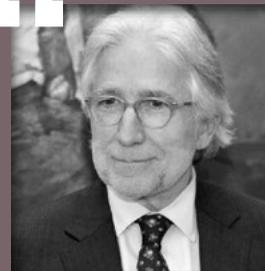
Exdirector de LA VANGUARDIA y Consejero editorial del Grupo Godó

## QUÉ SE DIJO

- La **respuesta paneuropea** destaca la emisión conjunta de deuda, las subvenciones directas y la transferencia no reembolsable.
- Esta crisis abocará a un cambio hacia una **economía más ecológica y a una digitalización** que reforzará la tradicional competitividad del sector turístico español.
- Es una magnífica **oportunidad para estar cohesionados** y para que instituciones, organismos empresariales y sindicatos marquen una hoja de ruta para elaborar un plan de trabajo efectivo y unos presupuestos para el 2021 que nos lleven por la senda de la recuperación.
- Es fundamental que se supere este periodo tan duro y complicado de la mejor forma posible favoreciendo la supervivencia del mayor porcentaje de tejido empresarial, y esto implica adoptar dos medidas: **Proporcionar liquidez para que el crédito de las empresas** y, en segundo lugar, **facilitar todos los esquemas de empleo temporal**, como los ERTE europeos que afectan a 25 millones de personas.



“

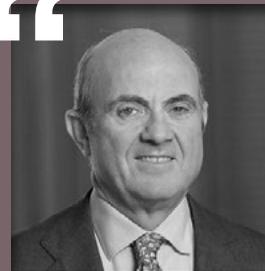


## Josep Sánchez Llibre

*“Desde la perspectiva turística hemos de intentar canalizar y presionar al Gobierno para que los proyectos que sean susceptibles de ser financiados tengan como objetivo salvar el turismo.”*

*“No es momento de subir impuestos. Se debería reducir el IVA del sector hasta el 6 o el 7 % durante un plazo relativamente corto.”*

“



## Luis de Guindos

*“El BCE ha proporcionado liquidez, ha incrementado el programa de compra de activos (1,7 billones), ha permitido estabilizar los mercados y finalmente ha brindado un alivio a los bancos.”*

*“Si se cumplen las proyecciones en el primer y segundo trimestre de este año la caída del PIB será idéntica al crecimiento que tuvimos en 15 años.”*

3 DE NOVIEMBRE, 2020

# Raúl González y Alejandro Hernández-Puértolas



**RAÚL GONZÁLEZ**  
CEO EMEA de Barceló  
Hotel Group

**ALEJANDRO HERNÁNDEZ-  
PUÉRTOLAS**  
Founding Partner & CEO de HIP

**Moderador**  
**ADOLFO RAMÍREZ-ESCUDERO**  
Presidente CBRE España

## QUÉ SE DIJO

- Los Fondos de la Unión Europea resultan una ayuda vital para la industria turística, un sector con **muchísimo futuro pero también con un grandísimo presente.**
- Las empresas deberán ser muy prudentes en la **gestión de tesorería y cash** porque quedan todavía por delante muchos meses de alta complejidad.
- Es necesario que el Gobierno sea consciente de la **situación del sector y de con qué urgencia necesita las ayudas**, y por tanto pueda gestionar mejor la distribución de los fondos europeos.
- Es básico desbloquear las **limitaciones de movilidad**, facilitar los **protocolos de detección (PCRs)**, aplicar los **bonos turísticos** y lanzar un **“plan renove”** de modernización de activos.



*Raúl González*

*“Nos esperan un par de años muy difíciles pero nadie tiene dudas sobre la consistencia del turismo en España.”*

*“El papel de las autoridades en el aspecto económico será clave y también serán básicas las ayudas al empleo y desempleo, además de la reducción o exención de impuestos y tasas mientras no haya actividad.”*



*Alejandro Hernández-Puértolas*

*“España debe aspirar a ser líder mundial del sector turismo.”*

*“Hay que invertir y transformarse, siempre que se pueda. No habrá mejor momento para hacer esta transformación.”*

17 DE NOVIEMBRE, 2020

# Rafael García Garrido, Juan Carlos González Martín y Carlos Garrido de la Cierva



**RAFAEL GARCÍA GARRIDO**  
CEO Nautalia

**JUAN CARLOS GONZÁLEZ MARTÍN**  
Director General del Área  
Corporate de Ávoris (Grupo  
Barceló)

**CARLOS GARRIDO DE LA CIERVA**  
Presidente Confederación  
Española Agencias de Viajes  
(CEAV)

**Moderador**  
**EUGENIO DE QUESADA**  
Director NEXOTUR y Presidente  
Grupo NEXO

## QUÉ SE DIJO

- En la cadena de valor del turismo, **las agencias de viajes conforman un actor fundamental** en la transmisión de negocio pero como colectivo, no se han hecho oír lo suficiente.
- **Las recetas del pasado no son válidas** ante la situación excepcional que atraviesa el Sector a causa de la pandemia. La unidad y la reinención serán las claves ahora.
- Es vital para el área Corporate que las empresas sigan viajando. Debemos enfatizando en la necesidad de evitar que unas restricciones excesivas afecten negativamente al Business Travel, como ya ocurrió en 2008.
- **La actitud positiva de la industria** será fundamental para reconstruir el sector desde “la nada”. La gestión de los agentes de viajes ha sido extraordinaria a pesar de la discutibles decisiones tomadas por parte de las autoridades gubernamentales.



“



*Rafael García Garrido*

*“La pandemia ha puesto en valor la importancia del agente de viajes, pero también ha puesto sobre la mesa la duda de si el colectivo de las agencias será capaz de creérselo.”*

“



*Juan Carlos González Martín*

*“Es el momento de ser valientes y vencer los miedos porque la clave en este proceso de recuperación pasará por invertir en viajes MICE sin restricciones.”*

“



*Carlos Garrido de la Cierva*

*“Las administraciones españolas y europeas han desaprovechado una oportunidad de oro para mostrar su apoyo a través de medidas únicas que facilitarían la recuperación.”*

3 DE DICIEMBRE, 2020

# José Luis Bonet e Ignacio Rivera



**JOSÉ LUIS BONET**  
Presidente Cámara de Comercio de España

**IGNACIO RIVERA**  
CEO de la Corporación Hijos de Rivera

**Moderador**  
**ASÍ MARTÍN DE CABIEDES**  
Presidente Ejecutivo Europa Press

## QUÉ SE DIJO

- Los **fondos de ayuda europeos**, están **aportando a las compañías la posibilidad de “reinventarse”** no solo desde el punto de vista de la sostenibilidad, la digitalización y la formación, sino también en otros aspectos como “la internacionalización”.
- Las grandes empresas tienen recursos para presentar proyectos, pero las pequeñas no tanto, por lo que los fondos europeos pueden ser de ayuda para que estas también se reinventen.
- La situación de las compañías españolas, que viene derivada de la pandemia ha provocado un **problema de solvencia**. En estos momentos la situación es dramática pero esperanzadora ante el avance de las vacunas. **Hay que procurar que no haya una tercera ola** tan fuerte como la segunda.
- En esta situación hay que ir construyendo una parte de resistencia para **sobrevivir y acelerar la transformación**, además de **mantener el estado de ánimo y el optimismo** para superar las dificultades.



### *José Luis Bonet*

*“España vive del turismo. La importancia del sector también está basada en la “cadena turística”, en la que están implicadas muchas otras industrias como la hotelería, el transporte, el mercado inmobiliario e, incluso, el sector agroalimentario.”*

*“No debemos realizar un análisis puramente material, sino que el turismo es también un gran factor de reputación para España. Este hecho no se debe menospreciar ni dejar perder.”*



### *Ignacio Rivera*

*“A pesar de las últimas noticias sobre el avance de las vacunas, el año 2021 va a ser complicado para el sector y para la hostelería, pero en este momento toca aguantar y resistir.”*

*“Hasta el año 2022 no se alcanzarán cifras de ingresos similares a las de 2019.”*

20 DE ENERO, 2021

# Luis Maroto y Juan Pedro Moreno



## LUIS MAROTO

Consejero Delegado Amadeus  
IT Group

## JUAN PEDRO MORENO

Expresidente de  
Accenture España

## QUÉ SE DIJO

- Somos un **país líder en la industria turística mundial** y este hecho no es siempre suficientemente reconocido.
- **España tiene la capacidad para salir adelante.** Si se trabaja en mantener y potenciar los niveles de calidad, y todos los jugadores se adaptan a los nuevos requerimientos y necesidades del consumidor, **el país volverá a posicionarse.**
- Los hábitos de los turistas evolucionan hacia la **"economía de la experiencia"**, un nuevo concepto que surge de la necesidad de **buscar una experiencia en lugar de un producto o un servicio.**
- **La tecnología nos facilita acercarnos a un producto a medida.** La tecnología debe optimizar 2 elementos: Conocimiento del sector y conocimiento del cliente. Es fundamental el uso de datos para ofrecer al cliente los productos adecuados.



“



*Luis Maroto*

*“La industria turística ha vivido millones de crisis, está acostumbrada y saldrá de esta situación más reforzada”.*

*“Cuando se reinstaure la movilidad, la recuperación será más rápida de lo que los organismos e instituciones están diciendo”.*

“



*Juan Pedro Moreno*

*“Más allá de la adaptación de las infraestructuras, **será básica la hiper personalización de productos y servicios** para adaptarse a lo que el consumidor requiere”.*

*“Hay **tres palancas de transformación: La experiencia del consumidor**, es decir, el conocimiento del cliente a través de la inteligencia artificial. **El ahorro de costes** en todas las direcciones y, por último, la suma de las dos anteriores. Esta unión de ahorro y trabajo orientado a un producto experiencial puede ayudar a abrir nuevas vías de negocio”.*

26 DE ENERO, 2021

# Antonio Garamendi y Pablo Hernández de Cos



**ANTONIO GARAMENDI**  
Presidente de la CEOE

**PABLO HERNÁNDEZ DE COS**  
Governador del Banco de España

**Moderador**  
**JOSEP PIQUÉ**  
Economista y Exministro

## QUÉ SE DIJO

- Alemania ya ha aprobado 10.000 millones de euros para capitalizar a sus empresas, Francia va a destinar una cantidad similar y otros países europeos están tomando medidas parecidas. **Este es el camino que hay que seguir.**
- Las ayudas públicas de la **Unión Europea deben llegar acompañadas de reformas estructurales**, sin estas, no tienen sentido.
- Cuando se inició la crisis se pensó que la situación no iba a prolongarse y que la recuperación iba a ser en 'V'. Hoy, **la salida de la crisis ha pasado a ser incierta.**
- En un escenario sombrío debemos **defender el papel de Europa y del euro.** Debemos celebrar la respuesta de las instituciones comunitarias por la "solidaridad mutua", así como la implantación de los fondos dirigidos a modernizar el tejido reproductivo.



## Antonio Garamendi

*"El turismo necesita ayudas directas y realistas. El sector no tiene la culpa de mantener sus establecimientos cerrados, sino que acata una orden administrativa."*

*"Debemos ensalzar el valor del sector turístico en España frente a los que opinan que debemos priorizar otras industrias. El turismo es un ejemplo para el mundo y contamos con grandes multinacionales".*



## Pablo Hernández de Cos

*"Hemos mantenido el tejido empresarial casi intacto gracias a los ERTE y los ICO. Las subvenciones directas son importantes, porque muchas empresas pueden pasar de tener un problema de liquidez a uno de solvencia".*

*"Hay 3 tipos de empresas problemáticas: Aquellas cuya demanda estructural no va a cambiar, aunque le ha afectado la crisis. Otras que sí verán afectada su demanda estructural, pero con un ajuste interno serán viables. Y aquellas compañías no viables, a las que no tiene sentido ofrecer ayudas públicas porque generan baja productividad."*

16 DE FEBRERO, 2021

# Carlos Muñoz y Javier Gándara



## CARLOS MUÑOZ

Fundador y consejero delegado de Volotea

## JAVIER GÁNDARA

Director General de easyjet España y Portugal Presidente de la Asociación de Líneas Aéreas (ALA)

## Moderador

## LEANDRO LAMOR

Delegado General de la Agencia Efe en Catalunya

## QUÉ SE DIJO

- Se espera una lenta pero continuada **recuperación del tráfico aéreo a partir del verano de 2021**. La UE debería definir requisitos sanitarios comunes para favorecer la reactivación del sector.
- A pesar de los **problemas generados por la pandemia** volar seguirá siendo asequible para la mayoría de los bolsillos de los consumidores.
- El Gobierno **debe facilitar la “supervivencia” de las aerolíneas** durante los años de recuperación. Debe establecer medidas que faciliten viajar de forma segura, como los tests asequibles y rápidos, la eliminación de las restricciones “duras” como las cuarentenas, y permitir viajar con una prueba diagnóstica o acreditando que se ha recibido la vacuna.
- Hay que crear las condiciones necesarias para tomar **medidas armonizadas** dentro de la UE para establecer las directrices que regulen los viajes a partir de ahora.



“



*Carlos Muñoz*

*“La recuperación será “lenta” en forma de ‘L’ invertida, reactivándose a partir de junio 2021 con el impulso del tráfico doméstico. En la segunda mitad del año, los desplazamientos van a incrementarse porque la gente desea volver a viajar”.*

*“Se debería declarar a los empleados de las aerolíneas **trabajadores esenciales** en el proceso de vacunación, impulsar una solución digital unificada a nivel europeo y retrasar los pagos de las tasas de navegación hasta que se recupere el sector”.*

“



*Javier Gándara*

*“Se debe **facilitar la supervivencia de un sector castigado** por el impacto de la crisis de la Covid-19 durante el periodo de los dos o tres años que durará su recuperación”.*

*“Si no sobrevive el sector aéreo, no sobrevive el turismo. Hubiera preferido un esquema de ayudas único en toda la UE, pero cada país ha optado por soluciones propias”.*

9 DE MARZO, 2021

# Lorenzo Bernaldo de Quirós y José María Gay de Liébana



## LORENZO BERNALDO DE QUIRÓS

Presidente de Freemarket  
Corporative Intelligence

## JOSÉ MARÍA GAY DE LIÉBANA

Profesor Economía Financiera y  
Contabilidad UB

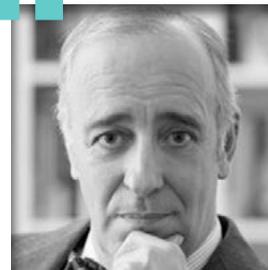
Moderador

## AMADOR G. AYORA

Director de El Economista

## QUÉ SE DIJO

- Es un momento muy complicado, pero se empieza a vislumbrar el final del túnel, y **hay que confiar en el tejido empresarial** altamente competitivo que tiene nuestro país.
- El Gobierno ha tomado una serie de medidas que afectan a todos por igual. Esta acción ha resultado errónea porque **ha llevado a muchas empresas al borde de la insolvencia**. Ahora, es imprescindible aportar ayudas directas que mantengan la liquidez y sostengan al tejido empresarial.
- El sector turístico tiene sus pros y sus contras, pero **forma parte de la columna vertebral de este país**. Hay que cuidarlo y **facilitar su transformación para que pueda adaptarse al nuevo escenario**.
- El cambio hacia un turista más fiel, con más poder adquisitivo será la pieza clave para el futuro. Los primeros turistas que lleguen estarán vacunados, tendrán poder adquisitivo y vendrán buscando algo más. Es el momento de ofrecerles un producto que se adapte a ellos, personalizado y **que suponga un salto cualitativo**.



## Lorenzo Bernaldo de Quirós

*"El turismo es imprescindible para asegurar **una economía desarrollada**. Se trata de una ventaja competitiva que debe fortalecerse, y orientarse hacia una **economía basada en servicios de alto valor añadido**".*

*"La complejidad de los procesos de aprobación en Europa hace pensar que **el dinero de las ayudas no llegará a la pequeña y mediana empresa**. Este es el motivo por el cual los fondos podrán tener efecto a medio y largo plazo, pero no solventarán los problemas en el futuro inmediato".*



## José María Gay de Liébana

*"Debería crearse un **plan de viabilidad basado en 2 fases: un plan de choque**, seguido de un **plan de relanzamiento**. El primero consistiría en dar a las empresas ayudas directas para asegurar un flujo de ingresos, y el segundo, en la vacunación y en una financiación a través de préstamos a largo plazo".*

*"Necesitamos **establecer un gobierno liderado por tecnócratas**. Los políticos deben saber delegar para crear un plan de desarrollo y de reconstrucción liderado por profesionales expertos.".*

8 DE ABRIL, 2021

# Ramón Aragonés y José Carlos Azcárraga



## RAMÓN ARAGONÉS

Chief Executive Officer NH Hotel Group

## JOSÉ CARLOS AZCÁRRAGA

CEO Grupo Posadas

## Moderador

## MANUEL MOLINA

Director de Hosteltur

### QUÉ SE DIJO

- En el futuro van a co-existir **2 tendencias**: La de aquellos hoteles que no podrán soportar la crisis e intentarán **integrarse en una cadena internacional** y la de los hoteles que **apuesten por la segmentación** y nichos de mercado que prioricen la singularidad y un **tratamiento único**.

- Cada vez más el cliente busca experiencias **alejadas de la estandarización**. Las preferencias de consumo se orientan hacia la **singularidad**.

- Como consecuencia de la crisis muchas compañías se verán obligadas a vender y serán absorbidas por fondos que buscan gestores de confianza. **Esto constituirá una oportunidad importante** de crecimiento para las cadenas.

- Se deben potenciar **las alianzas estratégicas**. Hay que aliarse con las personas correctas y aprender a cooperar tanto con gente de dentro como de fuera de la industria.



“

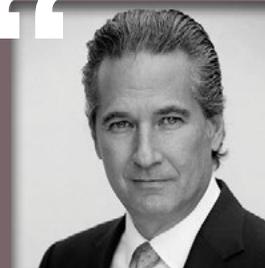


*Ramón Aragonés*

*“De esta crisis saldrán numerosas oportunidades. Muchos hoteles independientes van a buscar el paraguas de las compañías hoteleras que les den cobertura. **Habrà concentración por aplastamiento**”.*

*“En España **el sector está atomizado, con un 70% de hoteles en manos de particulares**, lo cual en plena crisis **no tiene ningún sentido**. Lo están pasando fatal porque no disponen de pulmón financiero ni de capacidad para generar ingresos”.*

“



*José Carlos Azcárraga*

*“El mundo ha cambiado y la gente quiere experiencias **únicas**. **La ecuación no es sólo financiera, también está enfocada al cliente**. El tiempo nos ha dado la razón en nuestra apuesta por la singularidad del producto “.*

*“Debemos mirar a **largo plazo**. Tras la crisis el turismo va a aumentar de manera potente, muy especialmente en México, que se encuentra al lado del mercado más grande del mundo, **por lo que va a experimentar un crecimiento explosivo**.”*

# ¡Muchas gracias!

Agradecemos la colaboración de nuestros ponentes y moderadores, así como la asistencia de todos aquellos que nos han seguido a lo largo de todo el ciclo.

**#SalvemoselTurismo**  
es cosa de todos





GRUPO  
**HOTUSA**