

MARÍA
FRONTERA

Presidenta de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM). Ocupa una de las cuatro vicepresidencias de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) como la voz de los hoteleros mallorquines, que en las cinco últimas semanas han perdido 907 millones de euros sumando el resto de hoteles del archipiélago balear.



REPORTAJE GRÁFICO: ALBERTO VERA

«Una temporada turística normal en 2021 ya está totalmente descartada»

ENRIQUE FUERIS PALMA

Concluyó 2019 con un ligero descenso respecto al año anterior y parecía que se abatían las siete plagas sobre el sector turístico: quiebra de Thomas Cook, Brexit, recesión alemana, huida del mercado nórdico, auge de destinos rivales... Hasta la borrasca Gloria hizo sus estragos en la costa de Llevant. Resultó que todo eran picaduras de mosquito en comparación con el balazo en el cráneo que estaba por llegar. El coronavirus ha borrado el turismo del mapa a escala global y Baleares necesita estímulos para reposicionarse en cuanto sea posible. Aprovechando las oportunidades de las crisis, según la presidenta de los hoteleros mallorquines María Frontera, con una colaboración público-privada máxima y teniendo claro que 2020 no va a ser un paréntesis, sino un punto de inflexión.

Pregunta.—Y empezamos el año preocupados con Thomas Cook.

Respuesta.—Sí. Han cambiado nuestras prioridades y hemos tenido que rehacer todo lo planificado. Esta pandemia ha sido un tsunami que ha arrasado con todo, nunca había sucedido que oferta y demanda estuvieran paralizados. Es una situación

tan única que no sabemos lo que vendrá pero será crucial anticiparnos para adaptarnos a la nueva situación para estar mejor posicionados que otros destinos en 2021.

P.—Los plazos que maneja el Govern para el reinicio de la actividad turística marcan el horizonte en

«La mayoría de hoteles no podrá abrir; los pequeños tendrán más posibilidades»

«Pedimos al Govern poder aprovechar el tiempo de cierre para facilitar la inversión»

agosto, aunque podría suceder antes. ¿Los hoteleros trabajan con este mismo calendario? ¿Lo ven factible?

R.—Desde luego los tenemos en cuenta pero a los hoteleros nos gustaría manejar otros plazos. Tenemos que analizar los escenarios según la

información que nos va llegando. Una vez que se puedan abrir los establecimientos y nos indiquen cómo se aplican los protocolos de seguridad veremos el recorrido que tenemos y las oportunidades de negocio. Algunos más optimistas piensan que antes de agosto se puede reiniciar la actividad con el turismo local, pero los avances son muy lentos y eso hace crecer el pesimismo.

P.—Se está trabajando ya para poder reiniciar la actividad nada más se baje la bandera?

R.—Todas las empresas del sector estamos trabajando para estar preparados. Antes del estado de alarma había 210 establecimientos abiertos en Mallorca y tuvimos que aplicar los protocolos transmitidos desde Sanidad durante esas semanas. Ahora se está trabajando más a fondo a la espera de instrucciones específicas y homogéneas a nivel nacional que va a elaborar el Instituto de Calidad Turística de España.

P.—A cuántos hoteles les puede salir a cuenta abrir con las reducciones de ocupación que se prevén?

R.—Los escenarios serán diferentes según el tiempo que tardemos en controlar la pandemia. Desconocemos cuál va a ser el ritmo de salida

del confinamiento, cuánta demanda habrá y cómo van a estar muchas empresas. Con tanta incertidumbre es muy difícil calcular. La demanda local es poca, por lo tanto la mayoría de los hoteles no podrán abrir, salvo alguno pequeño; dependerá de la situación de cada zona. En estos mo-

«La recuperación en V no se va a producir, el ritmo que llevamos es muy lento»

«No van a suspender la ecotasa pero sí se van a revisar los módulos a pagar»

mentos no podemos hacer números, pero si aprovecharemos cualquier oportunidad en temas de promoción, de creación de paquetes... Tendremos una nueva realidad social que hay que tener en cuenta.

P.—Muchos hoteles ya han asumi-

do que no abrirán en todo el año.

R.—Hay muchos que lo tienen presente. No solo es que no tengamos unos plazos: los turoperadores nos están pidiendo si podrán venir pero tampoco les podemos dar una fecha.

P.—¿Qué hoteles lo van a pasar peor?

R.—Dependerá de las zonas, pero los más pequeños creo que tendrán más posibilidades. Se necesitará que haya bares y restaurantes abiertos al rededor y el funcionamiento de toda la oferta complementaria. Hay que generar estímulos para que todos se sumen, por eso las patronales y la Administración tenemos que trabajar conjuntamente para que toda la cadena de valor turístico se ponga en marcha al mismo tiempo.

P.—Los alemanes están muy pendientes. Turespaña asegura que los turoperadores garantizan la liquidez necesaria para restablecer los flujos turísticos en cuanto sea posible. ¿Será el primer mercado internacional recuperable?

R.—La variable sanitaria todavía no está controlada y primero se tienen que establecer protocolos a nivel europeo. El que sea más rápido en esta implantación antes estará en la línea de salida. Alemania parece que es el país más avanzado: los turoperadores están trabajando y en contacto con los clientes, muchas reservas a partir de julio se mantienen y otras se han trasladado a 2021, sobre todo las de población de riesgo. Además, el gobierno alemán prestó ayuda a TUI; de lo contrario habría sido una hecatombe aún mayor.

P.—Es factible pues recuperar alguno de esos mercados internacionales en la segunda mitad de año?

R.—Reino Unido por ahora está en *standby*, parece que para ellos la reapertura va a ser más larga. En los países nórdicos tienen intención de venir pero no hay mucha conectividad aérea ahora mismo. Alemania parece hoy el mercado emisor con más posibilidades de reiniciar antes la actividad.

P.—¿Se han cuantificado las pérdidas del sector hotelero?

R.—Sabemos que en las últimas cinco semanas han sido 907 millones de euros de pérdidas por los datos de la Fundación Impulsa.

P.—¿Veremos esta año mamparas en las playas baleares?

R.—No lo creo, pero todavía no sabemos qué medidas se van a imponer. España sigue siendo un país con una competitividad turística puntera pero hemos de fortalecer esa confianza entre el resto de países del mundo. Las medidas que se tienen que implantar deben ser para fortalecer la seguridad de los clientes, no para impedirles disfrutar de sus vacaciones. Los residentes también las apreciaremos y aprenderemos a respetarlas. Lo de las mamparas podría ayudar al distanciamiento pero también se tendría que plantear cómo controlar el aforo en las playas.

P-¿Qué medidas de seguridad están preparando los propios hoteles?

R-Muchas empresas han creado sus propios protocolos basados en los que se aplicaban antes del estado de alarma, pero ahora lógicamente mucho más trabajados. Por ejemplo, aprovechar las nuevas tecnologías para que el *check-in* no se tenga que hacer físicamente en las recepciones, sino a través de Internet. También ofrecerles su propio kit de prevención con mascarillas, guantes y gel desinfectante. En los restaurantes, aparte del distanciamiento entre las mesas se va a cambiar el servicio. Se está midiendo la capacidad de cada restaurante y se alargará el horario de restaurante o se dividirán los turnos para dar un punto extra de seguridad y de distanciamiento con los otros clientes. Los empleados también van a pasar por procesos de formación y algunas empresas ya están trabajando *on-line* con ellos de cara a la implantación de estas medidas. Para las cocinas, para las camareras de piso, etc. También estamos preocupados por el transporte discrecional, cómo van a limitar el aforo y si serán capaces de adaptarse. Habrá que tener en cuenta todos esos costes añadidos cuando se habla de si valdrá la pena abrir.

P-¿Es posible aprovechar la oportunidad de la crisis para diversificar la economía balear y reducir la dependencia del sector turístico?

R-De cada crisis siempre surgen oportunidades. Son momentos de repensar y reorientarnos, de seguir la dirección tomada estos últimos años en temas de sostenibilidad y conjugar eso con la digitalización de los procesos. Seremos más productivos. Pero para diversificar la economía tienen que haber esa oportunidad; en temas de salud e investigación ha quedado claro que es necesario una mayor inversión y una apuesta más decidida, pero en estos momentos es difícil hacer una apuesta segura. Necesitamos primero que nuestra sociedad y nuestra economía sobrevivan a esta crisis porque cualquier sistema



sanitario necesita dinero e ingresos que lo sostengan. Si en estos momentos no tenemos otro modelo económico que pueda ayudar a salir de esta crisis tendremos que seguir apostando por el modelo turístico.

P-En un escenario ideal de evolución de la situación sanitaria y de contención de la pandemia ¿ve posible un 2021 con cifras por lo menos cercanas a las de 2019?

R-Nunca. En ningún caso.

P-¿Por mucho que se hable de la recuperación en V?

R-Eso no va a pasar porque el ritmo de recuperación es muy lento. No estamos apostando por el control de

esta crisis sanitaria y paralelamente analizando o estimulando la economía. Si tuviéramos equipos multidisciplinares con una visión integral de esta crisis tal vez podríamos avanzar al mismo tiempo, siempre priorizando el tema sanitario pero sin perder la perspectiva económica.

P-¿No cree que se esté trabajando lo suficiente en la recuperación económica?

R-Las verdaderas consecuencias todavía no las padecemos a día de hoy. El coste final nadie lo está evaluando y eso nos va a retrasar y nos va a quitar oportunidades de cara a 2021.

P-Considera pues que el pico de la crisis económica todavía nos queda lejos.

R-Estamos aún en fase de descenso. En estos momentos tanto operadores como aerolíneas o clientes están viendo que en España no tenemos plazos ni somos un destino predecible, y esa incertidumbre les puede hacer optar por otros destinos. Hay gobiernos que están trabajando en esas apuestas de cara a 2021. Deberíamos trabajar desde una visión global, porque todas las decisiones van a tener un efecto económico. Calendarizar todas las etapas para que todo el mundo pueda trabajar en unos escenarios más concretos. Hay que ser optimistas pero los números que llevamos estos

empresas sobrevivirán. Actualmente estamos contratando para ese año totalmente a ciegas, porque no tenemos plazos, no sabemos qué países estarán recuperados. Los factores de los que dependemos son muchísimos y no tenemos una bola de cristal. Debemos crear estímulos, dejar de estar anestesiados y potenciar la colaboración público-privada, que ahora es imprescindible.

P-¿Considera que desde el Gobierno están atendiendo sus peticiones?

R-En temas laborales hemos estado trabajando codo con codo porque era necesario darle agilidad y flexibilidad a los trámites y ayudar a todas las empresas. Ahora estamos pendientes de ver la resolución sobre el acuerdo firmado con sindicatos y patronales. Hemos pedido estimular la inversión, agilizar los trámites y aprovechar estos meses sin actividad hotelera para invertir, incluida la formación de capital humano.

P-Con la petición de suprimir la ecotasa de momento no se ha dado el brazo a torcer.

R-De momento necesitamos seguir con las mismas bonificaciones, seguir con las mismas que teníamos hasta ahora con los ERTE por fuerza mayor. Hemos tenido distintas ayudas en cuanto a tributos o impuestos diversos: pagos por servicios que no se van a prestar cuando tienes toda la planta hotelera cerrada parece totalmente injustificado. La suspensión de la ecotasa no la tienen contemplada, pero sí que están revisando los módulos que nos vemos obligados a pagar. Está claro que a ingresos cero habrá cero pagos, pero todavía no nos ha sido notificado cómo van ser modificados estos módulos este año y el año que viene.

P-¿Está de acuerdo con la fiscalización de los precios de los vuelos a las islas para no haya incrementos injustificados?

R-Si se ha comprobado que hay un aprovechamiento de subida de precios debería estar regulado.

«Si no hay otro modelo para salir de la crisis tendremos que seguir con el turístico»

«No creo que este verano veamos mamparas en las playas de Baleares»

El Mundo del suscriptor

Suscripciones en: suscripcion.elmundo.es
o llama al 91 275 19 88



CONCURSO DE RELATOS CORTOS 2.0 “#RESISTIRÉ”

PATROCINADO POR



Cada semana un premio al mejor relato, consistente en un libro de la colección *Sloper*

Pueden participar en el concurso:

Mayores de edad. Ser suscriptor/a, o lectores.

La manera de participar es sencilla, simplemente tienes que redactar un relato corto que esté escrito con un máximo de 400 palabras cuyo contenido esté relacionado con la temática del concurso.

La participación en el Concurso conlleva la autorización expresa para su posible reproducción y distribución en cualquier soporte del periódico.

Puedes participar, indicando nombre y apellidos, y teléfono de contacto, al correo: clasicoselmundo@gmail.com

Se contestará personalmente.

www.editorialsloper.es