

Sabina Fluxá

CEO DE IBEROSTAR HOTELS & RESORTS

“No nos podemos permitir matar el ecosistema marino”

Pep Verger

Sabina Fluxá Thienemann (Palma, 1980) es la primera ejecutiva de Iberostar, aunque Miguel -su padre- continúa al frente de la empresa y acude regularmente a su despacho en la sede central de la empresa en Palma. Su proyecto 'Ola de cambio', sin duda, ha convertido Iberostar en abanderada de la defensa del medio ambiente.

Fluxá explica que la temporada ha sido positiva y confirma su apuesta sin tapujos ni excepciones por la calidad. “Nuestro balance es positivo, teniendo en cuenta las circunstancias que se están produciendo en el entorno. En 2019 adoptamos una estrategia comercial en la que decidimos anticipar más las reservas, a diferencia de los años anteriores. Hemos hecho ajustes puntuales en los precios para incrementar nuestra ocupación, pe-



▲ Sabina Fluxá asegura que debe mantenerse el equilibrio entre la capacidad de carga de las infraestructuras y la recepción de viajeros.



Necesitamos seguir avanzando en mejorar las experiencias de nuestros clientes”

ro no descuentos relevantes. No podemos bajar la calidad que ofrecemos y esta ecuación nunca la perdemos de vista. Además hemos continuado nuestras inversiones para la mejora constante de los activos”, explica.

La CEO de Iberostar no duda en reconocer el impacto que les ha provocado la quiebra de Thomas Cook, pero explica que su incidencia futura será mínima. “Habrá un antes y un después de Thomas Cook, a nosotros nos unía una estrecha relación con ellos. Sin embargo, la diversificación de mercados y canales de venta era ya una realidad en nuestro Grupo y eso nos está permitiendo una recuperación saludable tanto en el corto, como en el medio y largo plazo”, argumenta.

Fluxá considera que la Administración debe tener un papel activo y facilitador con las empresas que quieren modernizar sus establecimientos. “Necesitamos seguir avanzando en mejorar las experiencias que damos a nuestros clientes. Eso solo se puede hacer desde la actualización de las infraestructuras existentes, adaptándolas a las nuevas necesidades que los clientes nos demandan. La Administración debe ser un facilitador en la estrategia de negocio de las empresas, no se entendería que ese papel se redujera mediante barreras al desarrollo empresarial”, asegura.

Iberostar ha tenido un papel activo en la protección del medio ambiente. Fluxá considera prioritario mantener el ecosistema marino y evitar los vertidos al mar. “En estos momentos es prioritario establecer una estrategia de inversiones que elimine totalmente los vertidos de aguas residuales al mar. No nos podemos permitir matar el ecosistema marino, siendo este el que nos ha traído

hasta aquí. Creo que debería ser la prioridad número uno que las Administraciones, partidos e instituciones deberían tener en su agenda. Nuestro Grupo está trabajando muy duro y con mucha rigurosidad a través de nuestro movimiento ‘Wave of Change’ que desde distintos ángulos aporta valor



El conocimiento del cliente es básico, tenemos que sorprenderlo”

al cuidado, al respeto del océano y a la vida que hay en él”, indica.

La CEO de Iberostar es prudente sobre la campaña de 2020 y no duda de que la apuesta por la calidad, además de mantenerse, debe redoblar-se. “La clave está en la calidad. Los ciclos económicos se repiten, pero manteniendo tu ventaja comparativa frente a otros puedes pasear por ellos, con

esfuerzo, inteligencia pero sin graves consecuencias. Hemos aprendido a diversificar mercados y a segmentar grupos de clientes a través del tratamiento del dato. El conocimiento del cliente es básico, tenemos que sorprenderlo, es un paso más allá de la satisfacción. Nuestra previsión para 2020 es prudente. Talento, eficiencia e inteligencia comercial es lo que nos hace sentir seguros para afrontar esta etapa, que sin lugar a dudas está llena de turbulencias”, afirma.

Sobre la regulación y zonificación del alquiler turístico, Fluxá mantiene una postura crítica. “Hemos de mantener el equilibrio entre la capacidad de carga de nuestras infraestructuras y la recepción de viajeros. El urbanismo está pensado para mantener este equilibrio, cualquier cambio que se haga provoca desajustes que de una forma u otra nos afectan como economía y como destino. En el mismo sentido, la economía del bienestar debe ser una prioridad para todos.

Solo con un sistema económico reglado y equitativo podemos mantenerlo. Para mí estas son las bases que deberían priorizar cualquier debate político o regulación en desarrollo. En la regulación existente, y desafortunadamente, creo que no se han tenido en cuenta”, indica.

Finalmente, Fluxá asegura que la firma del convenio no fue un error. “Creo que no fue error. Lo importante es que el binomio empresa-trabajador funcione a la perfección. En aquel momento era lo que se tenía que hacer, y se hizo; ahora los trabajadores deben apoyar a las empresas para poder seguir compitiendo en un entorno donde el cambio es una constante. Eso es lo importante, crecer y desarrollar juntos, la clave de nuestra competitividad son las personas, y el desarrollo de las personas está condicionado por la salud de las empresas. Esa estrategia bidireccional ganadora (win-win) es la que tiene que estar presente en todo momento”, sentencia.