



LA VOZ DE MARTI SARRATE

RECUPERACIÓN Y REACTIVACIÓN DEL TURISMO

Nuestra actividad tiene una especial relevancia tanto desde un punto de vista receptor, como emisor. Aproximadamente un 35% de las AA. VV españolas desarrollan la actividad receptiva, mientras que un 80% de las agencias desarrollan la actividad emisora, habiendo un 15% de AA. VV que combinan ambas actividades.

El turismo es el salvavidas de millones de empleos, el objetivo es salvarlos, retomar su papel de vital importancia en la economía e impulsar su desarrollo sostenible.

A toda esta situación que hemos tenido que afrontar las AA. VV, es importante añadir que nuestra actividad esta fuertemente regulada. La directiva europea 2015/ 2302 de viajes combinados y servicios de viajes vinculados, establece el marco de la legislación española en esta materia y que se traduce en la regulación de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.

Sin lugar a dudas, esta legislación no fue pensada por el legislador europeo para afrontar una situación de crisis sanitaria mundial como la que estamos viviendo, y que ha dado a una anulación masiva de viajes debido a la imposibilidad de prestar los servicios contratados. Las AA. VV de acuerdo a esta normativa asumen una responsabilidad absoluta frente a los viajeros, viéndose obligadas a reembolsar todos los importes correspondientes cancelados con motivo del covid 19, siendo uno de los sectores mas perjudicados por el coronavirus.

Esta situación nos ha provocado impagos acumulados por no proceder a los reembolsos por parte de muchos proveedores de servicios: compañías de cruceros, hoteles, corresponsales, etc., destacando las compañía aéreas y que ascienden a un total de 400 m €, aunque se puede haber rebajado solamente entre un 10% y un 15% en esos últimos meses por ciertas acciones comerciales directas con alguna compañía aérea, por culpa entre otros motivos por la inacción del gobierno y en concreto de AESA, que depende del ministerio de transportes y estamos en una situación límite por el perjuicio que nos esta generando, sin respuestas contundentes de la aplicación de la ley CE 261/2004 y que el problema se acentúa con las constantes noticias de la incertidumbre de continuidad de muchas de ellas, teniendo como último recurso realizar las denuncias correspondientes a través de la UE.



Actualmente hay 58.681 empleos de los 67.400 que habían en el 2019 en nuestro sector, retroceso del 14% de los cuales cerca del 80% están afectados por ertes y tan solo el 11% ha logrado incorporarse a su puesto de trabajo.

Reducción de actividad del emisor vacacional del -90%, emisor corporativo del -70% del sector mice -85% y especialidad receptiva - 80 %. Posible caída de 65 m turistas internacionales, casi un - 75%.

Los últimos rebrotes rematan al sector turístico y a las AA. VV, existe miedo psicológico por la información difusa y cambiante generada continuamente y produce un efecto en los clientes de una actitud de prudencia y prevención.

Pérdida de la temporada de verano por esa negatividad transmitida por la inseguridad y desconfianza sanitaria, una total falta de producto provocando restricciones y en consecuencia la de capacidad de tener clientes.

Afecta al cierre AA. VV, que es un tejido empresarial de pymes y micropymes y muchos puestos de trabajo, incluyendo autónomos ante:

- Pasividad y falta de reacción gobierno.
- Poca actuación estratégica de intereses comunes profesionales y empresariales.
- Mala gestión de la información.
- Primera industria del país y pilar de la economía.
- Restricciones en 24 países U.E, después apertura de fronteras Shengen, poco peso específico en la U.E del Ministerio de turismo y de asuntos exteriores.
- Nos han ganado la partida países, como: Turquía / Egipto / Grecia / Croacia / Portugal.

España es el país con más recortes en vuelos en el mes de septiembre, sobre un 30% según eurocontrol, disminuyendo la falta de conectividad, que es fundamental para la reactivación de nuestro sector.

REACTIVACIÓN DEL TURISMO

Planteamos algunos escenarios a corto y medio plazo tanto en emisor como receptivo en el verano 2021 con unas ventas del 50%/60 % sobre el año 2019, y poder enfocar el año 2022 con mejores perspectivas y es fundamental que se vaya realizando la conectividad aérea internacional para poder tener producto y clientes, y sobre todo liberar las restricciones entre los países, y que según comenta IATA no se llevará a cabo en su totalidad hasta el 2024, y para llegar a estos escenarios y sin ayudas se quedarán muchas empresas y puestos de trabajo en el camino.

Cultura – patrimonio – destinos rurales, viajes corporativos, vacacional grandes ciudades – experiencias más demandadas por los viajeros españoles en viajes domésticos e internacionales cuando se vuelva a la normalidad.

Los primeros destinos en Europa y Asia seguidos de Norteamérica y América latina.

Contratación de seguros para mejor garantía, seguridad, salud y políticas de cancelación y reembolso.

Flexibilidad total y personalización, mayor importancia y claves para impulsar reservas a corto y medio plazo, las reservas serán de duración más corta, reducción precios de los viajes y del gasto entre un 10% y un 30%.



REFORZAMIENTO DE PUNTOS DE FUERTES AA. VV Y FUTURO DE NUESTRO SECTOR

El futuro pasa por la digitalización en todos los actores de la cadena de valor y el reto será lograr la máxima eficiencia en optimización de recursos, cambio cultural y organizativo, análisis de datos, experiencia de usuario omnicanal, diseño dinámico de viajes, calidad y sostenibilidad.

Seguridad y confianza, consejos con total transparencia en aspectos sanitarios, documentación necesaria actualizada, asistencia y asesoramiento en cada faceta del viaje, contacto permanente en la gestión de imprevistos, papel profesional y empresarial con garantías y avales en defensa del consumidor, un gran valor añadido delante de la venta directa. Distribución de la cadena de valor de diferentes servicios y colaboración con diferentes proveedores en todos los paquetes turísticos.

Información necesaria al cliente y conocimientos de todos los perfiles, respuestas más rápidas y eficientes, importante presentar todas las opciones del contenido del viaje a través de múltiples canales y puntos de contacto.

Consideramos que es urgente y necesaria la adopción de todas las medidas que estamos reivindicando delante del gobierno central, autonómicos y municipales para el rescate de nuestro sector, y poder conseguir un equilibrio en nuestra economía generando la supervivencia de las AA. VV y sobre todo de muchos puestos de trabajo que están totalmente en riesgo máximo, en estos momentos y viendo que la situación es cada vez mas complicada de superar, y que será fundamental que prevalezca la unidad de nuestro sector porque juntos somos más fuertes.

Y me gustaría terminar con una cita de Amancio Ortega:

“No hay que tenerle miedo a las crisis, porque el miedo te paraliza y lo importante es ver las oportunidades que existen”