



Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Grado en Relaciones
Internacionales

Trabajo Fin de Grado

El sector turístico español durante
la crisis de la COVID-19:

Buscando el camino hacia la
recuperación.

Estudiante: Alicia Fernández González

Director: Pedro Jesús Rodríguez Martín

Madrid, Junio 2021

RESUMEN

El 2020 ha sido un año insólito, un año marcado por la expansión de la COVID-19, pandemia que ha cambiado el ritmo de los acontecimientos, tanto político, como económicos y sociales. En España, el sector turístico ha sido uno de los más afectados debido a la suspensión de movilidad y a las nuevas normativas restrictivas en cuanto a desplazamientos. La lenta recuperación que está experimentando el sector se verá reflejada en la reactivación de la economía del país, debido a su relevante importancia en términos de PIB y empleo. El Gobierno y otras administraciones públicas han elaborado planes con paquetes de medidas específicas para el mantenimiento del sector, mientras que las empresas han tomado iniciativa propia, trazando estrategias de supervivencia.

Este trabajo realiza un estudio de cuales han sido esas medidas, y cómo ha sido su recibimiento entre las empresas del sector y, a nivel internacional, comparándolas con algunas de las medidas establecidas en otros países europeos. Este análisis servirá para entender si las decisiones tomadas hasta ahora han obtenido resultados y, cuales son los siguientes pasos que se deben seguir.

Palabras clave: Turismo, COVID-19, reactivación, ayudas, Gobierno, empresas.

ABSTRACT

2020 has been an unusual year, a year marked by the spread of COVID-19, a pandemic that has changed the pace of political, economic, and social events.

In Spain, the tourism sector has been one of the most affected due to the suspension of mobility and new restrictive travel regulations. The slow recovery that the sector is experiencing will be reflected in the reactivation of the country's economy, due to its relevant importance in terms of GDP and employment. The government and other public administrations have drawn up plans with specific packages of measures to maintain the sector, while companies have taken their own initiative, drawing up survival strategies.

This paper studies what these measures have been and how they have been received by the companies in the sector and, at an international level, comparing them with some of the measures established in other European countries. This analysis will help to understand whether the decisions taken so far have obtained results and what are the next steps to be taken.

Key words: Tourism, COVID-19, reactivation, aid, government, business.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.	JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	1
1.2.	OBJETIVOS.....	1
1.3.	METODOLOGÍA.....	2
1.4.	ESTRUCTURA.....	3
2.	EL SECTOR TURÍSTICO EN ESPAÑA.....	4
2.1.	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES.....	4
2.2.	CONTRIBUCIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO A LA ECONOMÍA Y SOCIEDAD ESPAÑOLAS.....	6
3.	EL SECTOR TURÍSTICO Y LA COVID 19.....	8
3.1.	INTRODUCCIÓN A LA SITUACIÓN DERIVADA DE LA COVID-19.....	8
3.2.	IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO.....	10
3.3.	MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA ENFRENTAR LA CRISIS DEL SECTOR TURÍSTICO EN ESPAÑA.....	13
3.4.	MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA ENFRENTAR LA CRISIS DEL SECTOR TURÍSTICO EN OTROS PAÍSES EUROPEOS.....	30
3.5.	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y COMPARACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ESPAÑA FRENTE A LAS DEL RESTO DE PAÍSES DE LA UE.....	33
4.	PERSPECTIVAS DEL SECTOR TURÍSTICO EN ESPAÑA Y PROPUESTAS PARA SU RECUPERACIÓN.....	35
5.	CONCLUSIONES.....	39
6.	FUENTES DOCUMENTALES.....	41
6.1.	BIBLIOGRAFÍA.....	41
6.2.	LEGISLACIÓN.....	43
6.3.	OTRAS FUENTES.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: ÍNDICE DE RESTRICCIONES POR PAÍSES.....	11
GRÁFICO 2: PESO DE ÁREAS DEL SECTOR SERVICIOS SEGÚN %VAB	12
GRÁFICO 3: TASA DE VARIACIÓN DEL GASTO TOTAL DE TURISTAS INTERNACIONALES (%).....	25
GRÁFICO 4: GASTO TOTAL DE TURISTAS INTERNACIONALES. COMPARATIVA 2019, 2020, 2021. (MILLONES DE EUROS).....	26

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: CONTRIBUCIÓN DEL TURISMO AL PIB Y AL EMPLEO, POR REGIONES.	6
ILUSTRACIÓN 2: MAPA DE PAÍSES CON RESTRICCIONES A LOS VIAJES DE CIUDADANOS PROVENIENTES DE ESPAÑA.	28

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: REPARTO DEL PLAN DE CHOQUE DEL GOBIERNO DE ESPAÑA PARA EL SECTOR TURÍSTICO.	16
TABLA 2: CINCO PILARES DEL PLAN DE IMPULSO DEL SECTOR TURÍSTICO.	16
TABLA 3: PROGRAMAS DEL PILAR 1, RECUPERAR LA CONFIANZA EN EL DESTINO.	17
TABLA 4: PROGRAMAS DEL PILAR 2, MEDIDAS PARA LA REACTIVACIÓN DEL SECTOR.	18
TABLA 5: PROGRAMAS DEL PILAR 3, MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DEL DESTINO TURÍSTICO.	19
TABLA 6: PROGRAMAS DEL PILAR 4, MEJORA DEL MODELO DE CONOCIMIENTO INTEGRAL Y NUEVO OBSERVATORIO DE INTELIGENCIA TURÍSTICA.	20
TABLA 7: PROGRAMAS DEL PILAR 5, MARKETING Y PROMOCIÓN.....	20
TABLA 8: GASTO DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES SEGÚN PAÍS DE RESIDENCIA.	26
TABLA 9: COMPARATIVA DE AYUDAS AL TURISMO EN ESPAÑA, REINO UNIDO, ALEMANIA, FRANCIA E ITALIA.....	32

1. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La crisis actual derivada de la enfermedad COVID-19 ha supuesto una desaceleración de los niveles de producción a nivel global. Esto se ha visto reflejado en una caída de la valoración e incremento del riesgo de todos los mercados mundiales.

La situación en España es incluso más vulnerable y de los sectores que más se ha visto perjudicado ha sido el turístico. Esta industria, que engloba las actividades tanto hosteleras como de servicios de alojamientos, transporte u ocio, es una de las más frágiles, debido al marcado protagonismo del sector en nuestra economía, especialmente en algunas zonas geográficas, como las islas u otras zonas costeras peninsulares.

Como consecuencia tanto de la crisis sanitaria como de su gestión, se ha producido una suspensión y paralización de toda la cadena de valor ligada a su actividad. Se estima que la pérdida de 23,7 millones de turistas puede haber supuesto un coste monetario de aproximadamente 28.200 millones de euros (Benedito, 2020). Esto, tendrá unas consecuencias devastadoras en el balance de final de año, pues la perspectiva para los meses pendientes no es especialmente esperanzadora, en un sector que, según los datos recogidos el año pasado, representa casi el 15% del PIB y que aporta aproximadamente 190 millones de euros al empleo español (Molina, 2019).

1.2. OBJETIVOS

El principal objetivo de este trabajo es encontrar soluciones para que la reactivación de este sector tan importante para la economía española se produzca cuanto antes.

Para ello se analizarán las medidas se han planteado durante la gestión de la pandemia, tanto por parte del Gobierno y demás administraciones públicas, como por parte de las empresas privadas y otros actores afectados por la crisis.

Además, se realizará un estudio de las medidas de confianza del sector privado en las soluciones proporcionadas por parte del sistema público y; del funcionamiento de las oficinas de promoción turística.

Por último, se observarán las reacciones que han tenido los diferentes países ante la gestión de la crisis sanitaria en España, ya que se considera que muchas de esas decisiones internacionales han tenido grandes consecuencias en el transcurso de la actividad del sector. Esta argumentación se reforzará, en primer lugar, realizando una comparación con las medidas que se han elaborado en otros países; analizando la imagen que queda de la marca España tras la gestión de la pandemia o; cual ha sido la reacción del sector privado para ponerse en marcha de nuevo y recuperar la confianza de sus clientes.

1.3. METODOLOGÍA

En primer lugar, se ha realizado una revisión documental para analizar cuales son las principales características de la industria turística en España; cómo ha sido la situación derivada de la enfermedad de la COVID-19 y; cómo ha afectado esta pandemia al sector turístico del país en cuestión.

Para recopilar esta información se han utilizado fuentes como Google Scholar; Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; artículos de empresas influyentes; revistas especializadas y; periódicos nacionales.

En segundo lugar, se procedió a recopilar los paquetes de medidas y recomendaciones que se han elaborado para enfrentar la crisis tanto nacionales, como por parte del Gobierno de España, la Cámara de Comercio u otras asociaciones del sector; como internacionales, como las ayudas recibidas desde la Unión Europea.

Para el estudio del impacto de la actuación de las diferentes fuentes de influencia del sector, se han recopilado datos estadísticos de fuentes como el Instituto Nacional de Estadística (INE) o el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

Asimismo, se ha recopilado información sobre la reacción internacional ante la situación y las medidas planteadas en España, para lo que se han contrastado artículos en diferentes periódicos e informes de empresas y consultoras influyentes.

Por último, como conclusión del análisis realizado, se exponen algunas propuestas de mejora para el futuro del turismo español, para que las consecuencias de la crisis sean mínimas.

1.4. ESTRUCTURA

El presente trabajo se ha estructurado de la siguiente manera:

- El capítulo 2 comienza con una breve introducción al sector turístico español teniendo en cuenta sus principales características y su importancia en cuanto a la economía y sociedad española, en general.
- En el capítulo 3 se divide en dos partes, en primer lugar, se realiza un breve resumen de la situación que se ha producido a nivel global desde la aparición de la COVID-19 analizando el impacto que la pandemia ha tenido en el sector turístico español. En segundo lugar, se presentan las medidas que se han establecido para hacer frente a la crisis en el sector español, tanto por parte del sector público como desde las empresas privadas, comparándolas con las medidas que han establecido otros países cercanos.
- Tras haber analizado la respuesta del sector turístico español a la crisis del coronavirus, en el capítulo 4 se realizan unas propuestas de mejora para que el impacto económico sea el menor posible y para paliar el enorme efecto social.
- Por último, el capítulo 5 recoge las conclusiones obtenidas a lo largo del trabajo y los posibles análisis futuros que se podrían desarrollar.

2. EL SECTOR TURÍSTICO EN ESPAÑA

El sector turístico tiene un carácter horizontal que hace que este afecte a prácticamente la totalidad del resto de sectores económicos, ya que induce otras actividades como el comercio, el ocio y, otros servicios, en general. Según la Comisión Europea, en España, por cada euro de valor añadido que genera el turismo, se aportan 0,56 euros adicionales en otros sectores económicos. Debido a esto, el sector turístico en España se configura como una actividad esencial para la evolución socioeconómica y la creación de riqueza y empleo.

2.1. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

El turismo es un sector estratégico para España, principalmente por su especial peso en el PIB y en el empleo, pero también por su papel clave en la vertebración social y territorial del país y de sus Comunidades Autónomas. Algunos de los aspectos que caracterizan la industria turística española y, que reflejan su relevancia económica son:

- España ostenta desde 2015 la posición de liderazgo en el índice de Competitividad Turística elaborado cada dos años por el World Economic Forum.
- Ocupa el segundo puesto mundial en gasto realizado por turistas, con 89.856 millones de euros en 2019.
- Segundo país del mundo en número de turistas extranjeros, con más de 83 millones de turistas internacionales en 2019.
- Tercera posición en el ranking de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA 2019) con 595 eventos internacionales (*Plan de Impulso para el sector turístico, 2020*).

El epicentro del sector, es decir, su actividad principal, es el turismo de playa. Por este motivo, a pesar de que todo el sector sea fundamental para la economía del país, existen ciertas comunidades autónomas, concretamente ubicadas en el litoral y en las zonas insulares, cuya economía es esencialmente dependiente del turismo. Esta dependencia se basa, además, en la influencia de la llegada de turistas extranjeros, cuya forma de consumo genera una riqueza económica, que el turismo nacional por si solo, no es capaz de fomentar.

Además, existe otro tipo de turismo, el cultural, que se considera un elemento dinamizador del sector, por su importancia en el resto de las áreas geográficas del país. Este tipo de segmento permite potenciar un turismo de calidad, diversificando y desestacionalizando la oferta, extendiéndola al interior peninsular.

Estos dos aspectos hacen que el turismo se haya convertido en uno de los ejes fundamentales en cuanto a generación de actividad y empleo en todo el territorio español. Además, cabe destacar la importancia del sector aéreo en cuanto a la llegada de turistas internacionales pues de los 83,7 millones de turistas que vinieron a España en 2019, 68,7 millones lo hicieron en avión.

Los viajes internacionales son claves para el turismo español, España ocupaba el segundo lugar del mundo en llegadas de turistas internacionales, siendo el segundo país del mundo y primero de Europa en recibir mayor volumen de ingresos procedentes del turismo internacional, con una cifra superior a los 73 millones de dólares (Aena, 2019).

Sin embargo, desde el 2019 el sector se ha visto sumergido en una crisis progresiva que comenzó con la quiebra de la agencia británica de viajes Thomas Cook, en septiembre de ese mismo año. Esta gran empresa de viajes no soportó el deterioro de cuentas que llevaba sufriendo durante algo más de un año y medio, y se vio obligada a pedir la liquidación de la compañía y a cancelar todas sus operaciones de inmediato, dejando a 600.000 clientes abandonados en todo el mundo. De todos ellos, alrededor de 70.000 se encontraban en España.

El principal destino de los clientes de la agencia era España, concretamente Baleares y Canarias, y el hundimiento de la compañía se estima que dejó en el sector turístico español deudas por valor de 200 millones de euros. Ante esta “crisis sin precedentes” el Gobierno puso en marcha una serie de medidas urgentes para paliar los efectos de la quiebra, extendiendo líneas de crédito de hasta 700 millones de euros (Santana, 2020).

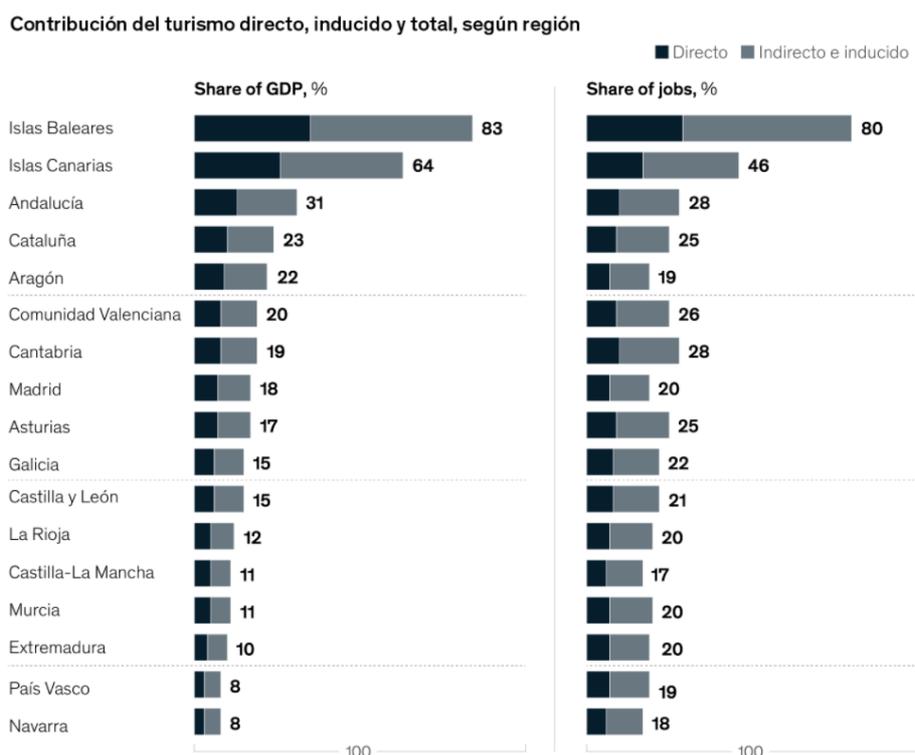
Sin embargo, esta crisis solo era el comienzo del hundimiento del sector, que se ha visto abatido por los efectos de la pandemia de la covid-19.

2.2. CONTRIBUCIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO A LA ECONOMÍA Y SOCIEDAD ESPAÑOLAS

Según los datos del INE el sector turístico aportó a la economía española en 2019 un total de 154.487 millones de euros al PIB (12,4% del total), y 2,72 millones de puestos de trabajo (12,9% del total). En cuanto a los datos de empleo, el sector empleaba a principios del 2020 al 13,6% de los afiliados a la Seguridad Social (INE, 2020).

Como se ha mencionado anteriormente el sector es muy importante para la economía de todas las Comunidades Autónomas, pero fundamental para la de algunas regiones en las que constituye la actividad principal (ver Ilustración 1), sobretodo es importante para el PIB y el empleo de las zonas insulares.

Ilustración 1: Contribución del turismo al PIB y al empleo, por regiones.



Fuente: McKinsey

Cabe destacar que, durante la última década, el sector se ha consolidado como una de las principales fuentes de renta y empleo en la economía del país. Una buena parte del PIB español depende del sector turístico y esa dependencia hace que, ante cualquier crisis, sobretodo a nivel internacional, la economía del país se desestabilice.

Además, la industria afecta positivamente a otra gran cantidad de sectores, zonas y áreas, que se nutren de esa fuente económica. Por ejemplo, el comercio local aumenta conforme lo hace el turismo, ya que los comerciantes locales se benefician hasta un 85% de ellos, el impulso económico del turismo posibilita la reconversión y el reposicionamiento de las grandes empresas en destinos punteros, aumentando los servicios de las zonas y; por último, el turismo favorece la dinamización de los entornos rurales y la España “vaciada”, gracias a la presencia de numerosas casas rurales.

Por todo esto, el sector es también el principal empleador directo del país con hasta 2,67 millones de personas, un 12,7% del total según los datos de INE.

En cuanto a su impacto social, el turismo incentiva la integración y la diversidad tanto generacional, por la abundancia de trabajadores menores de 30 años, como multicultural, pues es uno de los sectores en los que trabajan más personas nacidas fuera del país (Exceltur, 2020).

3. EL SECTOR TURÍSTICO Y LA COVID 19

El sector turístico es muy volátil y muy poco resistente a los cambios y las crisis mundiales, sobretodo el corto plazo. En 2020, los flujos de vida cambiaron repentinamente, debido a la aparición de la enfermedad de la COVID-19, cuyo impacto sigue siendo cuantificable en la actualidad. Sin embargo, esta no es la primera vez que el turismo tiene que sobrevivir a una crisis.

En 2001 se produjeron los ataques terroristas del 11 de septiembre en Estados Unidos. Esta masacre llevó al país a una grave recesión que afectó a su mercado bursátil y, por tanto, a toda la economía. El turismo también se desplomó, en concreto el sector de la aviación, debido a la sugestión generalizada entre la población. Además, la hostelería de la ciudad de New York tardó aproximadamente un año y medio en recuperarse.

Más tarde, en 2003, la aparición del virus SARS afectó gravemente al turismo en el sudeste asiático, reduciendo en un 20.5% las llegadas de turistas a algunos de sus países como Malasia, donde este sector es uno de los principales ingresos del país.

Otras crisis sanitarias, como la gripe H1N1, en 2008, generó rechazo a destinos como México, donde el turismo constituía un 12% del PIB anual, y cayó un 60%.

Sin embargo, el turismo mundial ha conseguido recuperarse y remontar todas esas crisis. Por ejemplo, en 2011, Malasia recuperó el turismo en un 48.5% y ese mismo año, México alcanzó su record histórico de visitantes. A partir de ese momento, el sector ha mantenido una recuperación sostenida llegando a un crecimiento promedio anual de entre 3 y 5 puntos porcentuales (París, 2020).

En España, el turismo fue un factor clave para la recuperación económica tras la crisis del 2008, por lo que se espera que lo sea también para la recuperación de los efectos de la crisis sanitaria de la COVID-19.

3.1. INTRODUCCIÓN A LA SITUACIÓN DERIVADA DE LA COVID-19

El 31 de diciembre de 2019 la República Popular de China notificó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) la aparición de una serie de casos de neumonías víricas graves de causa desconocida, concretamente en la ciudad de Wuhan. Diez días después, el 9 de enero de 2020, el propio país notificaba que un nuevo coronavirus, SARS-CoV-2¹, es el

¹ Se le da este nombre por su relación con el virus que causó el brote de SARS 2002.

causante de dicha enfermedad que, en adelante, comienza a llamarse COVID-19 (OMS, 2020).

Más adelante, el 24 de enero, Francia notificaba la aparición de los primeros casos de la enfermedad en Europa y, tan solo una semana más tarde, aparece el primer caso en España, concretamente en la isla canaria de La Gomera.

Fue entonces cuando se tomó la primera decisión crítica en cuanto a la suspensión de actividades turísticas, con la cancelación de la *Mobile World Congress*, la mayor feria global del sector, que debía celebrarse en Barcelona entre el 24 y el 27 de febrero. Esta decisión afectó de lleno al turismo, pues suponía una gran cantidad de ingresos para el país, las pérdidas de esta convención se estiman entorno a los 500 millones de euros y la no creación de 14.000 puestos de trabajo temporal (Barrientos-Báez, Martínez-Sala, Altamirano, Caldevilla; 2021).

En el mes de marzo la situación empeoraba. El primer país europeo que cerró sus fronteras fue Italia, el 9 de ese mismo mes, ante la gravedad de la situación y el aumento de las muertes en el país. España tomó entonces la segunda decisión más dura con respecto al sector turístico, que sería la cancelación de las Fallas de Valencia, lo que afectaría directamente a la economía de la ciudad valenciana, un impacto estimado en 700 millones de euros.

Dos días más tarde, el 11 de marzo, la OMS declara la situación de pandemia mundial; el virus se había extendido a 114 países dejando a su paso casi 120.000 infectado y ya más de 4.000 muertes (Romero, 2020).

En España se decretó el estado de alarma en todo el territorio nacional el día 14 de marzo, por un periodo inicial de quince días, para afrontar la situación de emergencia sanitaria. Esta medida recogida en el *Real Decreto 463/2020*, consistía en el cese la circulación, permitiendo solo desplazamientos de primera necesidad. Cuatro días antes el Gobierno había anunciado también la aprobación de un Plan de Choque Económico que recogía medidas entorno a cuatro ámbitos: el apoyo a los trabajadores, autónomos, empresarios, familiar y colectivos vulnerables; flexibilización de mecanismos de ajuste temporal de actividad para evitar despidos; apoyo a la actividad económica de las empresas para garantizar la liquidez y; por último, apoyo a la investigación de la vacuna del coronavirus (La Moncloa, 2020).

A partir de ese momento se cancelaron todas las celebraciones culturales, tradicionales y sobretodo turísticas, como son las procesiones de Semana Santa a nivel nacional, la Feria de Abril de Sevilla, las hogueras de San Juan o San Fermín en Pamplona, entre otras, como por ejemplo la suspensión de la Liga nacional de fútbol, cuyas pérdidas se estiman en torno a 638 millones de euros. La cancelación de todas estas actividades ha tenido consecuencias millonarias en el país, lo que conlleva un cambio social y en la mentalidad del turista como consumidor (Barrientos-Báez, Martínez-Sala, Altamirano, Caldevilla; 2021).

El cierre de fronteras internacionales, sobretodo a nivel europeo, supone otro de los elementos críticos que fortalecen la crisis económica del sector. El 15 de marzo Alemania anunciaba el cierre de sus fronteras con Francia, Austria, Suiza, Luxemburgo y Dinamarca; España le siguió al día siguiente, estableciendo el cierre de sus fronteras terrestres. Ante esta situación, las aerolíneas se enfrentaron a miles de cancelaciones, y los hoteles se vieron obligados a realizar ERTES (Expedientes de Regulación Temporal de Empleo) debido a la baja ocupación. Grandes cadenas como Iberostar, Paradores o Meliá clausuraron sus establecimientos buscando aplicar medidas de flexibilidad laboral (Arroyo y Anglés, 2020).

Las agrupaciones del sector turístico se pusieron en marcha para defender los derechos de los diferentes actores afectados por las medidas aplicadas por el Gobierno. Por ejemplo, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat), solicitó que se incluyera el Ministerio de Turismo dentro del “núcleo duro” establecido por el Gobierno para la actuación en aquellos departamentos considerados esenciales (Sanidad, Defensa, Interior y Transportes), argumentando la importancia de uno de los sectores que más aporta al PIB (14%), entorno a 153.000 millones de euros anuales, y que genera 2,5 millones de empleos directos y hasta 7 millones indirectos (Barrientos-Báez, Martínez-Sala, Altamirano, Caldevilla; 2021). También, la Confederación Española de Agencias de Viajes (Ceav) solicitó al gobierno la posibilidad de emitir bonos a los clientes en lugar de tener que devolver el reembolso íntegro de los viajes ya pagados, con el objetivo de evitar la falta de liquidez (Arroyo y Anglés, 2020).

3.2. IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO

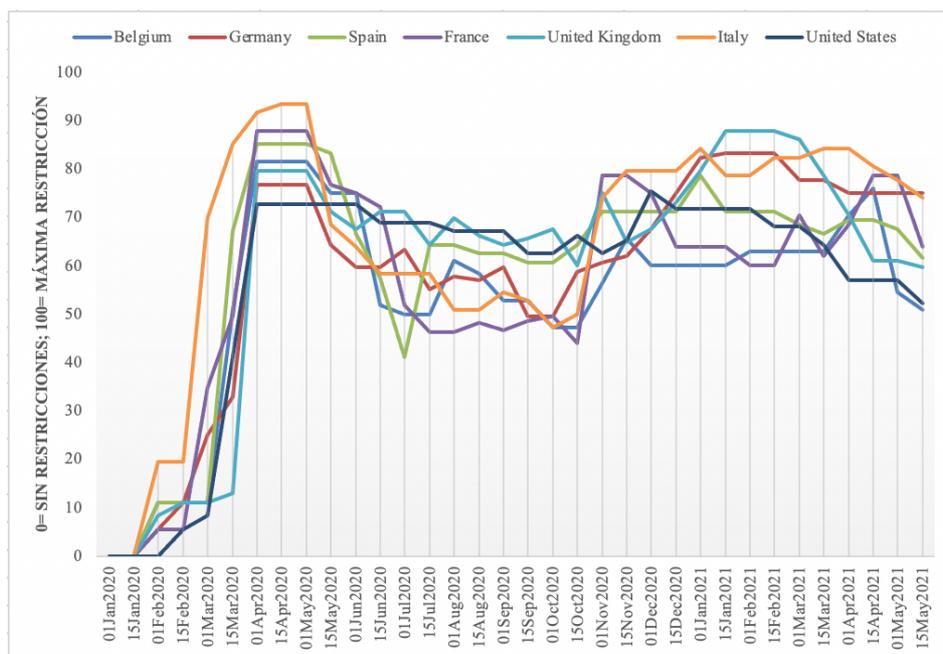
Se necesitarán años para que se produzca una recuperación total del sector.

La crisis ha puesto a prueba el sistema sanitario español, pero además ha alterado la vida de toda la ciudadanía, la evolución de la economía, con un gran impacto en la movilidad y los servicios. Según José Ramón Díez en su análisis sobre el turismo en la era post-COVID, a modo de resumen, el impacto del coronavirus sobre la economía mundial se puede clasificar en tres tipos de *shock*:

1. Shock en la demanda: caída en ingreso y consumo debido a las fuertes medidas de contención en concreto en el turismo, transporte, ocio y servicios;
2. Shock en la oferta: irrupción de cadenas de producción global por la presión de servicios sanitarios y médicos y;
3. Shock financiero: caída de la confianza, fuertes pérdidas en activos de riesgo o deterioro de la calidad crediticia, debido a la caída de los precios de las *commodities*.

El impacto de la crisis en España ha sido mayor que en otros países, es decir, la economía podría ser una de las más afectadas. Esto se debe a varios factores como son: un confinamiento más prolongado que el promedio de la Unión Monetaria y Económica (UEM); una estructura sectorial muy dependiente del sector servicios, en concreto del turismo; un mayor peso de las PYMEs en la estructura productiva; un gran número de puestos de trabajo temporales y; menos capacidad de respuesta fiscal.

Gráfico 1: Índice de restricciones por países

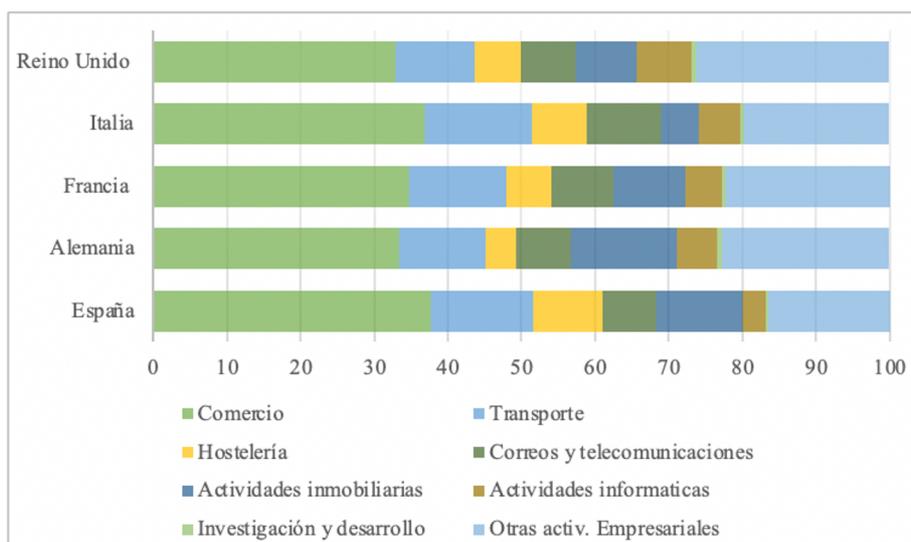


Fuente: Elaboración propia con datos de la Universidad de Oxford.

La evolución de las restricciones ha sido similar en casi todos los países de la Unión Europea. En el gráfico 3 se muestra la evolución cada 15 días, desde el 1 de enero de 2020, de las restricciones de algunos de los países más representativos de la UE y de EE. UU. y Reino Unido, en una escala del 0 al 100 siendo 0 sin restricciones y 100 la máxima restricción. Se observa que en España hubo un pico de baja restricción en comparación con el resto de los países en julio, aunque en general la dinámica ha sido similar en todos ellos, siendo Reino Unido de los más restrictivos y Bélgica o Francia de los menos.

Por otra parte, en el gráfico 4 se muestra el peso de sectores de servicios por países según el VAB (Valor Agregado Bruto), es decir, según el valor añadido generado por el conjunto de productores de cada área del sector servicios. Se observa que España es el país en el que más peso tiene el sector turístico, considerando que este está compuesto por las actividades de: comercio, transporte y hostelería; que en su caso superan más del 60% del VAB. Esto representa la importancia del sector español, en comparación con el resto de los países mostrados.

Gráfico 2: Peso de áreas del sector servicios según %VAB



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de España.

Sin embargo, el turismo español tiene una serie de características propias que no son tan acentuadas en el resto de los países, como por ejemplo la tasa de temporalidad. El mercado laboral turístico español, se caracteriza por su gran cantidad de contratos temporales, que se debe a la estacionalidad de la llegada de turistas extranjeros, en otros aspectos. Entre los meses de mayo y septiembre se acumula la llegada de turistas

extranjeros que vienen a disfrutar del buen tiempo del país, lo que hace que, durante esos meses, las empresas necesiten más trabajadores.

Tras la crisis sanitaria, parece que las preferencias del consumidor tienden a cambiar. Ese tipo de turismo que se mencionaba se caracteriza por localizarse en espacios concretos de la geografía española, sobretodo de la costa y las islas. Sin embargo, la tendencia actual en cuanto a la demanda comienza a tomar otra forma; los turistas huyen de las grandes aglomeraciones, se prefiere el vehículo privado como medio de transporte y se priman los destinos rurales y nacionales.

Esto se debe a las restricciones de movilidad que se han mantenido durante meses y que afectan particularmente al sector aéreo, cuya actividad lleva estancada desde septiembre y; que ha generado el descenso de llegada de turistas internacionales.

3.3. MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA ENFRENTAR LA CRISIS DEL SECTOR TURÍSTICO EN ESPAÑA

La evolución de la pandemia hizo que un número elevado de países se vieran obligados a adoptar medidas restrictivas de carácter extraordinario, para evitar la transmisión del virus. Estas medidas han supuesto prácticamente la suspensión de la totalidad de la cadena de valor ligada a la actividad turística.

Desde las administraciones públicas se han establecido una serie de iniciativas con el objetivo de enfrentar la crisis y mantener el menor impacto posible en todos los sectores productivos. En concreto en el sector turístico, la Cámara de Comercio fue una de las primeras en promover dichas medidas. Este órgano consultivo y colaborador con la Administración General del Estado, propuso en mayo de 2020, un paquete de medidas transversales, de política económica. Estas se consideran de carácter urgente y se dividen en:

Medidas a muy corto plazo, de aplicación temporal a la situación excepcional.

- Trabajar por la supervivencia del sector aéreo y la recuperación de la conectividad. Poner a disposición de las aerolíneas, líneas de crédito con garantía del Estado para que estas puedan obtener la financiación necesaria que les permita mantener su viabilidad hasta que recuperen ingresos. Es imprescindible recuperar la confianza del

turista en el avión como transporte seguro mediante la armonización de estándares europeos.

- Garantizar liquidez a las empresas mediante la reducción de costes fiscales, laborales y burocráticos, aliviando cargas y aplazando pagos (como costes de Seguridad Social e impuestos).
- Ampliar los plazos de aplicación de los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE).
- Dotar de líneas de financiación ágiles y con garantías.
- Facilitar el acceso a recursos turísticos, con medidas como la renegociación hipotecaria o de alquileres.

Medidas a corto-medio plazo, acciones a revisar en los próximos seis meses.

- Reducción de los tipos impositivos.
- Revisión de medidas fiscales que fomenten España como destino para viajes de todo tipo (incluidos negocios y convenciones).
- Poner en marcha un Plan específico para el sector turístico, con soluciones concretas, basadas en la colaboración público-privada.
- Flexibilizar la normativa sobre los derechos de los usuarios.
- Impulsar la promoción y el reposicionamiento de España (Cámara de Comercio, 2020).

Estas recomendaciones emitidas por la Cámara de Comercio se han incluido en un plan posterior elaborado por el Gobierno de España, y que se desarrolla en el siguiente punto.

3.3.1. Regulaciones y reglamentos públicos.

Desde el inicio de la crisis el Gobierno de España ha ido elaborando diferentes paquetes de medidas de carácter económico, laboral y fiscal con el objetivo de mantener la actividad y el empleo en todos los sectores.

En cuanto al sector turístico en concreto, desde el inicio de la pandemia hasta el 1 de junio de 2020, se elaboro un plan de choque con una dotación de 15.273 millones de euros, distribuidos por medio de diferentes acciones destinadas a enfrentar la crisis del sector. Este primer plan se divide en:

Acciones generales, comunes para todos los sectores.

- Mantenimiento del empleo por medio de los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE). En junio de 2020, entorno a 147.000 empresas del sector se habían acogido a estos programas de flexibilización, que han protegido a casi 948.000 trabajadores.
- Inyección de liquidez en las empresas, con la habilitación de una línea de más de 100.000 millones de euros en avales del Estado.
- Aplazamiento de impuestos y contribuciones sociales.
- Medidas en materia de arrendamiento de locales de negocio.

Acciones concretas, destinadas al sector turístico.

- Ampliación de la Línea ICO Sector Turístico y actividades conexas Covid-19/Thomas Cook. A través de esta fuente se han financiado cerca de 83.000 empresas del sector del turismo, del ocio y cultural, con un importe de financiación que supera los 10.500 millones de euros, a los que habría que añadir 400 millones y 4.724 operaciones de la Línea Thomas Cook COVID-19 para el sector turístico y actividades conexas.
- Ampliación de la bonificación de los trabajadores fijos-discontinuos
- Suspensión de los plazos de devolución de préstamos del programa EMPRENDETUR.
- Flexibilización de la norma de slots para las aerolíneas.
- Flexibilización en la interpretación de la normativa de viajes combinados y servicios de viaje vinculados respecto de la preferencia por el reembolso a través de bonos (Gobierno de España, 2020).

El reparto de las ayudas de ese plan de choque inicial se hizo de manera desigual (véase Tabla 1), destinando una gran parte de los fondos a los avales del ICO y a la extensión de los ERTE.

El 20 de junio de 2020, el Gobierno da un paso más adelante en la recuperación del sector turístico y aprueba el *Plan de Impulso del Sector Turístico: Hacia un turismo seguro y sostenible post-COVID-19*, basándose en la apuesta por el sector como elemento estratégico en el proceso de reconstrucción económica y social: “*El Gobierno presenta este plan en el marco de una transición justa hacia un modelo económico más sostenible*”

e inclusivo, aprovechando el posicionamiento del sector como industria estratégica y centrando los esfuerzos en conseguir un destino seguro y sostenible.”

Tabla 1: Reparto del Plan de Choque del Gobierno de España para el sector turístico.

Sector turístico (millones €)	
Extensión temporal de ERTE en condiciones especiales para el sector turístico	3.450
Extensión temporal de la prestación extraordinaria por cese de actividad para autónomos del sector turístico	628
Línea de avales del ICO	10.524
Línea ICO Thomas Cook/ COVID-19	400
Aplazamiento de impuestos	271
TOTAL	15.273

Fuente: Elaboración propia con datos del Gobierno de España.

El Plan se articula en torno a cinco pilares de desarrollo (véase Tabla 2), entre los que destacan las medidas de reactivación del sector y de mejora de la competitividad, que se desarrollan a continuación.

Tabla 2: Cinco pilares del Plan de Impulso del sector turístico.

Recuperar la confianza en el destino: por un destino 360º seguro	200.000€
Medidas para la reactivación del sector	3.362.353.840€
Mejora de la competitividad del destino turístico	859.000.000€
Mejora del modelo de conocimiento e inteligencia turística	3.100.000€
Marketing y promoción	38.100.000€
TOTAL	4.262.753.840€

Fuente: Elaboración propia con datos del Plan de Impulso del sector turístico (Gobierno de España).

Esta es una apuesta mucho más ambiciosa que la anterior, como se ve en la dotación económica total del Plan. Cada pilar tiene unos objetivos concretos y se desarrolla desde organismos diferentes, por lo que el Gobierno solo interpreta el papel de coordinador.

1. Recuperar la confianza en el destino: por un destino 360° seguro.

Para que un turista decida viajar, en primer lugar, es imprescindible que este confíe en el destino al que se dirige. España siempre ha jugado con ventaja en este sentido, pues en comparación con otros destinos similares, los turistas lo consideraban un destino bastante más seguro. Sin embargo, a raíz de la crisis sanitaria, esa confianza se ha perdido, no solo en España, sino a nivel global. Es por eso por lo que los países necesitan recuperarla, garantizando medidas higiénico-sanitarias específicas. El presente plan, desarrolla algunas de esas medidas en diferentes programas, como son (véase Tabla 3):

- Guías para la reducción del contagio en el sector turístico: Desinfección eficaz de espacios, aforo y distancia social, con la colaboración de una serie de actores como el Ministerio de Sanidad, las comunidades autónomas, la FEMP, agentes sociales, entre otras. Todas las acciones coordinadas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).
- Medidas para adaptar el transporte público como medio seguro: medidas dirigidas a la eliminación de las restricciones a la oferta de transporte y; medidas dirigidas al restablecimiento de la confianza del viajero en la seguridad de los distintos modos de transporte.
- Distintivo “Safe Tourism”: Creación de un distintivo único nacional para reposicionarse como destino seguro en los mercados nacional e internacional
- Programa piloto para el establecimiento de “corredores turísticos seguros”, para la apertura del país al turismo internacional.

Tabla 3: Programas del Pilar 1, recuperar la confianza en el destino.

Programa	Responsable	Dotación
<i>Guías para la reducción del contagio en el sector turístico</i>	MINCOTUR y Ministerio de Cultura y Deportes	200.000€
<i>Medidas para adaptar el transporte público como medio seguro</i>	MITMA	-
<i>Distintivo “Safe Tourism”</i>	MINCOTUR	-
<i>Programa piloto para el establecimiento de “corredores turísticos seguros”.</i>	MINCOTUR, MITMA Y Ministerio de Sanidad	-

Fuente: Elaboración propia con datos del Plan de Impulso del sector turístico (Gobierno de España)

2. Medidas para la reactivación del sector.

El objetivo de este pilar es responder a las necesidades que surjan de esta situación excepcional, minimizando el impacto de la crisis y facilitando la recuperación de la actividad económica y del tejido productivo. En concreto, para el sector turístico, se busca garantizar su sostenibilidad en el largo plazo, mediante (véase Tabla 4):

- Medidas laborales: El sector turístico era le que más ERTes tenía pendientes en la fecha de la elaboración del plan, pero se menciona la búsqueda de alternativas una vez finalizado el periodo estipulado.
- Programa de formación, capacitación y mentoring para el sector turístico: Nuevo programa Anfitriones de Turismo “SCTE Destino Seguro”.
- Liquidez y solvencia empresarial: la línea que más cantidad de fondos recibe, que se distribuye mediante el ICO y AENA.

Tabla 4: Programas del Pilar 2, medidas para la reactivación del sector.

Programa	Responsable	Dotación
<i>Medidas laborales</i>	Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Migraciones y Seguridad Social	-
<i>Programa de formación, capacitación y mentoring para el sector turístico</i>	FUNDAE y Ministerio de Educación y Formación Profesional, MINCOTUR	106.353.840€
<i>Liquidez y solvencia empresarial</i>	ICO Y AENA	3.256.000.000€

Fuente: Elaboración propia con datos del Plan de Impulso del sector turístico (Gobierno de España).

3. Mejora de la competitividad del destino turístico.

Es pilar se elabora a partir de las líneas de trabajo marcadas en las Directrices Generales de la Estrategia de Turismo Sostenible 2030 sobre la necesaria transformación competitiva del sector, para lo que se ponen en marcha los siguientes programas:

- Fondo Financiero del Estado para la Competitividad Turística (FOCIT), cuyo objetivo es apoyar proyectos que mejoren la competitividad y sostenibilidad del

sector. Para el marco de la crisis del COVID-19 se conceden 515 millones de euros con ese objetivo.

- Financiación de proyectos para la digitalización, innovación e internacionalización del sector turístico.
- Programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos, se plantea como un programa de cooperación entre las administraciones nacional, autonómica y local, del sector; distinguiendo destinos pioneros y rurales o de interior.
- Reforzar la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.
- Programa “Hoteles Justos, Laboralmente Responsables”.

Tabla 5: Programas del Pilar 3, mejora de la competitividad del destino turístico.

Programa	Responsable	Dotación
<i>Fondo Financiero del Estado para la Competitividad Turística (FOCIT)</i>	MINCOTUR	515.000.000€
<i>Financiación de proyectos para la digitalización, innovación e internacionalización del sector turístico</i>	MINCOTUR	216.000.000€
<i>Programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos</i>	MINCOTUR	53.000.000€
<i>Reforzar la Red de Destinos Turísticos Inteligentes</i>	MINCOTUR, Red.es	75.000.000€
<i>Programa “Hoteles Justos, Laboralmente Responsables”</i>	MINCOTUR, Universidad de Málaga y agentes sociales	-

Fuente: Elaboración propia con datos del Plan de Impulso del sector turístico (Gobierno de España).

4. Mejora del modelo de conocimiento integral: Nuevo observatorio de inteligencia turística.

Se trata de reforzar el sistema de recogida de información del sector turístico en España, añadiendo inteligencia que permita utilizar nuevos indicadores y datos en tiempo real, que se actualizará gracias a tres acciones:

- Análisis de la demanda internacional mediante el refuerzo en la información de los mercados, para lo que se elaborará una plataforma de agregación y tratamiento de la información, con un presupuesto de 1,6 millones de euros.
- Refuerzo del Sistema de Inteligencia Turística (SIT) para el análisis de la demanda y oferta turísticas nacionales.
- Creación de un Visor de Datos de Turismo, todavía sin dotación económica.

Tabla 6: Programas del Pilar 4, mejora del modelo de conocimiento integral y nuevo observatorio de inteligencia turística.

Programa	Responsable	Dotación
<i>Análisis de la demanda internacional mediante el refuerzo en la información de los mercados</i>	MINCOTUR	1.600.000€
<i>Refuerzo del Sistema de Inteligencia Turística (SIT) para el análisis de demanda y oferta turísticas nacionales</i>	MINCOTUR / MIAETD	1.500.000€
<i>Creación de un Visor de Datos de Turismo</i>	MINCOTUR	-

Fuente: Elaboración propia con datos del Plan de Impulso del sector turístico (Gobierno de España).

5. Marketing y promoción.

La promoción es importante para situar a España de nuevo como un destino seguro y sostenible, por lo que para los programas de marketing y promoción

Tabla 7: Programas del Pilar 5, marketing y promoción.

Programa	Responsable	Dotación
<i>Plan de Marketing 2020-2024 TURESPAÑA</i>	MINCOTUR	33.300.000€
<i>Mejora de herramientas promoción y marketing</i>	MINCOTUR	4.800.000€

Fuente: Elaboración propia con datos del Plan de Impulso del sector turístico (Gobierno de España).

Posteriormente, ante el aumento de normativa para contener los efectos de la pandemia, como el confinamiento total o perimetral o, el toque de queda, el Gobierno emitió la *Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente a la COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia*; que fue modificada por la *Disposición Final Décima del Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre, de medidas urgentes de apoyo a la solvencia empresarial y al sector energético*.

Esta normativa incluía tres apartados destinados a aumentar el tiempo de reestructuración de la deuda de las empresas, que son:

- i. Hasta el 14 de marzo de 2021, inclusive, el deudor que se encuentre en un estado de insolvencia no tendrá el deber de solicitar el concurso voluntario de acreedores, haya o no comunicado al juzgado la apertura de negociaciones con los acreedores para alcanzar un acuerdo de refinanciación.
- ii. Hasta el 14 de marzo de 2021, inclusive, los jueces no admitirán a trámite las solicitudes de concurso necesario que se hayan presentado hasta un año antes.
- iii. Si hasta el 31 de diciembre de 2020 el deudor hubiera comunicado la apertura de negociaciones con los acreedores para alcanzar un acuerdo de refinanciación, un acuerdo extrajudicial de pagos o adhesiones a una propuesta anticipada de convenio, el deudor no tendrá el deber de solicitar el concurso hasta que transcurran seis meses desde la comunicación.

El problema de esta última regulación es que se plantea como una solución a aquellas empresas que antes o después entrarán en concurso de acreedores, y no como una medida para evitar que lleguen a ese punto. Es decir, la nueva ley no es una salvaguarda para los empresarios que temen por sus negocios por la falta de liquidez.

Por último, durante los últimos meses las Comunidades Autónomas han decidido impulsar medidas por su cuenta, con el objetivo de atraer turismo a sus territorios y frenar así la crisis. Por ejemplo, en mayo de 2021 se lanzaron los bonos turísticos en algunas comunidades autónomas, por los que el viajero local o nacional puede obtener ofertas y descuentos al viajar a esos destinos. Estos bonos tendrán validez hasta finales de ese mismo año, y pretenden ser un incentivo al turismo autonómico.

3.3.1. Medidas de confianza del sector privado en las medidas del sistema público.

El anterior *Plan de Impulso del sector turístico* recoge las propuestas que ha hecho el Gobierno de España para afrontar la crisis del sector, aunque algunas de ellas no cuenten todavía con financiación.

Sin embargo, las realmente afectadas por los efectos de la pandemia y de la anterior crisis de la quiebra de Thomas Cook, han sido las empresas del sector, en general de toda la cadena de valor, que han visto sus negocios cerrados durante largos periodos de tiempo como consecuencia de la reducción de movilidad.

La realidad es que la confianza de las empresas en las soluciones propuestas por el Gobierno ha sido y es, escasa. El *Plan de Impulso* tuvo una mala acogida entre las empresas del sector, descontentas ante la ausencia de ayudas directas y la falta de explicación sobre la posible ampliación de los ERTE. Los empresarios del sector llevaban desde el inicio de la pandemia solicitando un aumento de los fondos y medidas que garantizaran liquidez a las empresas que se enfrentaban seguramente a las mayores pérdidas a lo largo de su trayectoria. Como argumentaba José Luis Zoreda, presidente de Exceltur “ampliar a 2.500 millones los avales del ICO frente a los 83.000 millones de euros que perderá el sector en 2020 parece una medida muy exigua”.

Un ejemplo claro de la falta de liquidez es el caso de las agencias de viajes, las cuales se veían obligadas a devolver a sus clientes un dinero, que no tenían, y para lo cual desde la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), estuvo meses solicitando más ayudas directas.

Otro de los argumentos de los empresarios fue la ausencia de bonos de viaje para estimular el turismo nacional, siendo necesario revitalizar el turismo nacional ante las restricciones de movilidad internacionales.

Sin embargo, durante el resto del año 2020 y 2021 el turismo nacional también ha sufrido problemas. Las medidas establecidas por el Gobierno con el decreto de Estado de Alarma hasta mayo de 2021, impedía la movilidad entre Comunidades Autónomas, lo que paralizó la única esperanza del sector, que eran los viajes nacionales y a segundas residencias. Ante esto y el persistente cierre de la hostelería durante meses, sobretudo en

algunas localidades españolas, hizo que la crispación de las empresas aumentara, perdiendo la confianza en el sector público, pues este restringía, pero sin proporcionar soluciones suficientes a los afectados.

En general, las empresas del sector se sienten abandonadas por parte de las administraciones públicas y denuncian la falta de ayudas por parte de las instituciones, como afirma Victoria López, presidenta de Grupo Fedola y vicepresidenta de Ashotel.

Los empresarios del sector consideran que es necesario priorizar dos aspectos: la conectividad y la seguridad, pero que para ello deben contar con el apoyo de las administraciones, pues tienen gran parte que ver en el asunto. Advierten que es necesaria una coordinación previa para la reapertura del turismo, pues sino se verán involucrados en una guerra de precios que solo agudizará la crisis.

3.3.2. Iniciativas del sector privado.

Las empresas del sector turístico llevan años afrontando una serie de factores que determinan su impulso, dos de ellos concretamente, los que más deben tener en cuenta, son:

- **Digitalización:** El consumidor ha cambiado su perfil, aumentando sus niveles de exigencia, en parte debido a la aparición de nuevas formas de planificar, reservar, disfrutar y compartir viajes. La tecnología ha generado altas expectativas en los clientes que esperan recibir servicios personalizados, experiencias auténticas y destinos diferenciales. Por tanto, las empresas se encuentran ante la obligación de proporcionar valor añadido y personalización del servicio.
- **Sostenibilidad:** El entorno español cuenta con una serie de características propicias para garantizarla, como son el clima, la seguridad, la salud y la calidad de servicios e infraestructuras.

Ante la llegada de la pandemia, estos factores pasaron a un segundo plano, priorizando la supervivencia del sector y las empresas ante la paralización de la actividad económica.

En marzo de 2020 las empresas turísticas se vieron obligadas a frenar su actividad, cancelar viajes, reservas de hoteles, o de paquetes turísticos, entre otras debido a las estrictas restricciones de movilidad tanto nacional como internacional. Sin embargo, en un principio los empresarios fueron esperanzadores, incentivando los viajes para la época de verano, suponiendo que la normalidad no tardaría en llegar. Pero la época estival fue

dura, con el bloqueo de acceso al país por parte de algunos de los países más influyentes en la economía del sector.

Las empresas solicitaron entonces mayor cantidad de ayudas públicas para paliar los efectos de la crisis en sus cuentas, pero ante la escasez de estas, tuvieron que adoptar sus propias estrategias.

Las aerolíneas, por ejemplo, unas de las más afectadas por la crisis, emitieron bonos con una validez de 12 meses para que volvieran a volar con ellas más adelante, cuando la situación lo permitiera. Esta medida tuvo buena acogida entre algunos de los clientes, pero no entre todos, pues algunos prefieren que se les devuelva el dinero. El objetivo de esta estrategia era mantener la liquidez de las empresas, pues muchas no disponían de capacidad suficiente para devolver el dinero de todos los viajes. Sin embargo, esta decisión ha sido generadora de polémica.

La regulación de los derechos del pasajero en caso de cancelación del vuelo por parte de la aerolínea viene recogida en el art. 8.1.a) del *Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004*, por el que se obliga a la aerolínea a ofrecer el reembolso en siete días en metálico, por transferencia, cheque o bono de viaje. Este reglamento fue reinterpretado ante la situación de la COVID-19 (*Comunicaciones de la Comisión 2020/C 89 I/01*, en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de situación cambiante). Esta modificación establecía la opción del pasajero de decidir en todo momento su preferencia de compensación por la pérdida del vuelo, es decir, si aceptaba los bonos de viaje o prefería la devolución del dinero.

Pero esta modificación tuvo que ser complementada con la *Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión, de 13 de mayo*, por la que dictaba una serie de pautas para paliar la grave situación del sector de las aerolíneas. A este efecto se propone alargar la validez de los bonos hasta 12 meses, para que el pasajero tuviese un mayor periodo de tiempo en el que decidir si aceptar el bono o no. Sin embargo, la normativa no exige a las empresas de tener que devolver el dinero pasado ese periodo, por lo que cuando ha caducado, se han visto obligados a hacer el reembolso, seguramente en el momento en el que la industria comenzaba a repuntar.

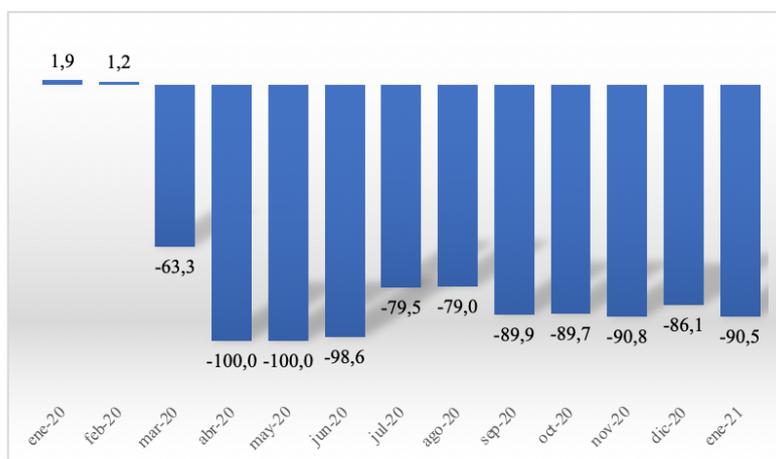
Otro ejemplo de la evolución de las estrategias empresariales ante los cambios producido en la demanda es la del sector hotelero. Los hoteles y las cadenas hoteleras han buscado nuevas formas de reinventarse ofreciendo productos más adaptados a las necesidades de

los clientes. Esto se ha conseguido a través del llamado “turismo experiencial” que busca ofrecer experiencias seguras. Algunos de los ejemplos son el caso de Paradores, con su propuesta “Caprichos Musicales”, que ofrecía música y descanso, manteniendo la seguridad del cliente o; por ejemplo, el programa Barceló Experiences, con iniciativas originales en cada uno de sus hoteles.

3.3.3. Respuesta internacional.

La principal consecuencia que ha tenido la crisis y todas sus restricciones de movilidad es la reducción del gasto de los turistas internacionales en España. El gasto total de turistas internacionales en el país, varía hasta 100 puntos con respecto al año anterior, durante los meses de abril y junio, debido al confinamiento (véase Gráfico 1). Ese dato no es tan preocupante, si no que dicha tendencia se ha mantenido hasta principios de 2021, fecha hasta la que se recopilan los datos. En general la tendencia es de una variación de entorno al 90% respecto al año anterior.

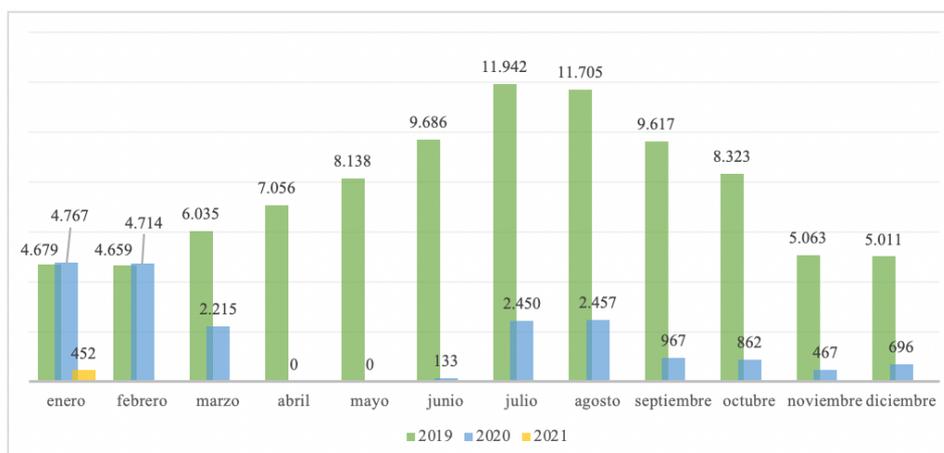
Gráfico 3: Tasa de variación del gasto total de turistas internacionales (%)



Fuente: Elaboración propia con datos del INE.

Esos datos de variación se basan en el gasto total que han hecho los turistas internacionales (véase Gráfico 2). Este desciende durante todos los meses de 2020 hasta casi una décima parte durante los meses de verano, los que deberían ser los más fuertes.

Gráfico 4: Gasto total de turistas internacionales. Comparativa 2019, 2020, 2021. (Millones de euros)



Fuente: Elaboración propia con datos del INE.

Los principales países emisores de turistas a España son: Francia (14,8%), Alemania (12,8%), seguidos del conjunto de países nórdicos, Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia (6,4%).

Según los datos de la encuesta EGATUR elaborada por el INE, el gasto medio por turista baja un 9,8% en enero de 2021, hasta los 1040 euros (véase Tabla 8). El país emisor que mas dinero ha seguido gastando ha sido Francia, entorno a 67 millones de euros, seguido por Alemania, 58 millones. En ambos casos la variación anual de gasto es acusada, al igual que en el resto de los países, pero en el caso de Francia es un poco menor, lo que se puede deber a la cercanía. En el caso de los países nórdicos, la variación del gasto anual es, junto con Reino Unido, de las más fuertes.

Tabla 8: Gasto de los turistas internacionales según país de residencia.

Gasto de los turistas internacionales según país de residencia								
	Enero 2021							
	Gasto total (millones de euros)	Variación anual	Gasto medio por turista (euros)	Variación anual	Gasto medio diario (euros)	Variación anual	Duración media del viaje (días)	Variación anual
TOTAL	452	-90,5	1.040	-9,8	106	-26,7	9,8	23,1
Alemania	58	-89,9	1.132	-2,0	105	-13,5	10,8	13,3
Francia	67	-77,5	568	-8,1	66	-28,7	8,6	28,8
Italia	18	-90,0	802	3,1	108	-9,3	7,4	13,7
Países nórdicos	29	-93,4	1.492	16,9	125	-12,8	11,9	34,0
Reino Unido	27	-96,3	1.151	13,4	77	-36,8	15,0	79,6
Resto del mundo	253	-90,1	1.265	-7,6	130	-26,3	9,7	25,4

Fuente: Encuesta EGATUR elaborada por el INE.

La reacción de los países con respecto al envío de turistas durante la crisis de la COVID-19 han sido variables. Durante el verano de 2020, los países de Reino Unido, Escocia, Francia, Bélgica, Noruega, Irlanda, Países Bajos y Austria, establecieron restricciones al desplazamiento de sus ciudadanos a territorio español. Todos ellos excluyeron a España de la lista de países seguros frente al coronavirus.

En el caso británico, el Ejecutivo concretó la obligatoriedad de realizar una cuarentena de catorce días para los viajeros procedentes de cualquier punto de España. En el caso de Escocia, la decisión fue la misma que en Inglaterra.

Por su parte, Bélgica, prohibió solo los viajes no esenciales a las provincias de Lleida y Huesca. Esta decisión contra las provincias catalanas, también se divulgó en el caso de Francia, donde se recomendó que los ciudadanos evitasen viajar a Cataluña, debido a la elevada incidencia de la comunidad durante los meses de verano.

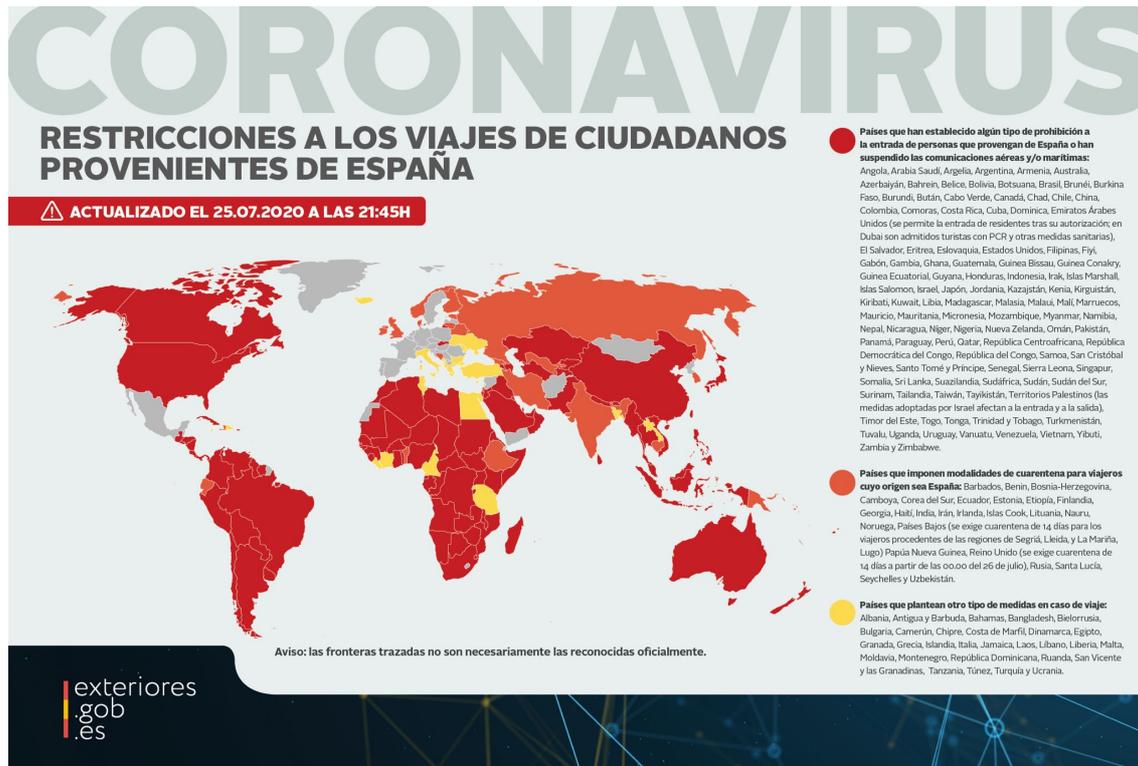
En la Ilustración 1 se observa el mapa de los países que establecieron algún tipo de restricción de movilidad con respecto a España, dividiéndolo en:

1. Países que establecieron prohibiciones a la entrada de personas procedentes de España.
2. Países que impusieron modalidades de cuarentena para pasajeros procedentes de España.
3. Países que plantearon otro tipo de medidas en caso de viaje.

Se puede observar que la mayoría de los países del mundo está en rojo, lo que permite interpretar la gravedad del sector durante el verano de 2020.

Sin embargo, el turismo español es tan importante para la economía española como para el interés de otros países que se nutren del buen tiempo y de la agradable geografía del país. Por eso desde algunas de las instituciones turísticas más importantes a nivel global se mostró la preocupación por la recuperación del sector. Por ejemplo, desde la Organización Mundial del Trabajo (OMT), su secretario general, Zurab Pololikashvili, mostró su intención de colaborar para “poner otra vez a España como capital del turismo mundial”.

Ilustración 2: Mapa de países con restricciones a los viajes de ciudadanos provenientes de España.



Fuente: Ministerio de Exteriores, Gobierno de España.

Este, se reunió en noviembre de 2020, con los embajadores en España de la región de Europa. En este encuentro alto nivel, el secretario de la OMT destacó el importante papel de los diplomáticos para coordinar esfuerzos y levantar las restricciones a los viajes, considerando esenciales las relaciones diplomáticas sólidas para garantizar viajes seguros sin problemas para los turistas.

Desde esta organización abogan por la “sostenibilidad como nueva normalidad”, en todos los ámbitos, promoviendo la colaboración público-privada; integrando indicadores epidemiológicos y potenciando la colaboración con la comunidad científica y sanitaria; canalizando el apoyo a las PYMES; promoviendo acciones medioambientales como la reducción de recursos o aquellas que generen un impacto positivo.

Concretamente, en mayo de 2020, la OMT estableció una serie de directrices globales para reiniciar el turismo:

1. Gestión de fronteras segura y fluida (por aire, mar y tierra).
2. Medidas transversales en el sector privado.

3. Viajes aéreos seguros.
4. Hospitalidad.
5. Operadores turísticos y agencias de viaje
6. Reuniones y eventos.
7. Lugares de interés turístico y parques temáticos.
8. Planificación y gestión de destinos.

Además, se establecieron una serie de prioridades para la recuperación del sector, que son

1. Proporcionar liquidez y proteger el empleo.
2. Restablecer la confianza ofreciendo seguridad.
3. Aprovechar la colaboración público-privada para una reapertura eficiente.
4. Abrir fronteras con responsabilidad.
5. Armonizar y coordinar protocolos y procedimientos.
6. Crear puestos de trabajo con valor añadido gracias a las nuevas tecnologías.
7. Convertir la innovación y sostenibilidad en la nueva normalidad (UNWTO, 2020).

A pesar de las recomendaciones y las soluciones planteadas, la situación un año después del inicio de la pandemia, no se presenta más esperanzadora. En mayo de 2021, el Gobierno británico emitió una lista de los países a los que aconsejaba y no aconsejaba viajar. Esta lista se divide en países en “verde”, aquellos con bajo riesgo de contagio que están exentos de cuarentena; los países en “ámbar”, en los que el viajero debe hacer una cuarentena de diez días tras su regreso además de presentar dos pruebas negativas y; los países en rojo, que requieren de una cuarentena vigilada en un hotel. España se encuentra entre los países en “ámbar”, pero Boris Johnson ha dejado claro que no se pueden hacer viajes de ocio a esos destinos. De hecho, la secretaria de Estado de Empresa de Reino Unido, Anne-Marie Trevelyan, recomendó también a los británicos que no viajaran a España, salvo en caso de emergencia (La Vanguardia, 2021).

Alemania, por otra parte, desaconseja también a sus habitantes los desplazamientos no necesarios y turísticos a toda la región española, incluso a aquellas zonas con menor incidencia, declarando el país “destino de alto riesgo”.

La Comisión Europea intentó en mayo levantar las barreras de los viajes de ocio de los países emisores con una incidencia acumulada inferior a los 100 casos por cada 100.000 habitantes, lo que podría permitir que los británicos y alemanes viajaran a España (Hosteltur, 2021).

3.4. MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA ENFRENTAR LA CRISIS DEL SECTOR TURÍSTICO EN OTROS PAÍSES EUROPEOS

La crisis sanitaria a nivel internacional se ha caracterizado por su carácter asimétrico. Esto es que, la estructura sanitaria, económica y demográfica del país, así como otros factores (duración del confinamiento, proceso de desescalada o la evolución de las políticas económicas), determinarán el impacto de la pandemia y su recuperación.

España no ha sido, por tanto, el único país afectado por las consecuencias de la pandemia. El Parlamento Europeo estimó en 2020 pérdidas de hasta el 85% en pérdidas de alojamientos, restaurantes y operadores turísticos y; del 90% en aerolíneas y cruceros. En Europa, el número de turistas internacionales disminuyó un 66% durante el primer semestre y un 97% en el segundo (UNWTO, 2021).

Como respuesta a estas cifras la Comisión Europea planteó un Plan de Respuesta a la crisis llamado *Next Generation EU*. Esta iniciativa actuando junto con el presupuesto a largo plazo de la Unión Europea, es el mayor paquete de estímulo jamás financiado a través del presupuesto de la UE, todo ello para hacer frente a las consecuencias de la pandemia. Este *Plan de reconstrucción para Europa*, dotado de más de 750.000 millones de euros, se articula a través de elementos como transferencias no reembolsables o préstamos, y debe orientarse a los sectores que se manifiestan como estratégicos para: (1) construir una Europa más sostenible, resiliente y justa, acelerando las transiciones energética y digital; (2) impulsar los sectores tructores sobre la actividad y empleo y; (3) apoyar los diferentes ecosistemas industriales, con el fin de garantizar la autonomía estratégica de las cadenas de valor y proteger en particular a las PYMES.

Por eso, el turismo es uno de los sectores fundamentales para este plan, cuyas consideraciones se plantean en el largo plazo.

En el corto plazo la Unión Europea también ha tomado medidas para fomentar la reactivación turística. En concreto, el 13 de mayo de 2020, la Comisión Europea publicó una Comunicación por la que pretendía ayudar a los Estados Miembros a eliminar gradualmente sus restricciones de viaje y, permitir a las empresas recuperar su actividad, respetando las restricciones sanitarias.

De esta forma, se establece un marco coordinado de apoyo a la sostenibilidad del sector, basado en principios, criterios y recomendaciones comunes y, en objetivos no discriminatorios.

En conclusión, la Comisión Europea presenta dos guías de seguimiento para la recuperación de la economía turística de los Estados Miembros y ambas incluyen:

- una estrategia global para la recuperación a partir de 2020;
- un enfoque común que restablezca la libre circulación y levante las restricciones en las fronteras interiores de la UE, de forma gradual y coordinada;
- un marco para apoyar el restablecimiento gradual del transporte, garantizando la seguridad de los pasajeros y el personal;
- una recomendación para hacer una alternativa de reembolso de los consumidores: los bonos de viaje;
- una serie de criterios para restablecer las actividades turísticas y desarrollar protocolos de salud para establecimientos.

Por y para todo esto se crea un sitio web específico, llamado Re-Open EU, que tiene por objetivo que el levantamiento de las restricciones se produzca de la manera más gradual y flexible (*Plan Impulso sobre el sector turístico, 2020*).

A pesar de esta voluntad de coordinación entre los estados, por parte de la Unión Europea, cada uno de ellos ha tomado las medidas que ha considerado más beneficiosas para la recuperación económica de su país. En la Tabla 9 se muestra un resumen de las medidas que se han elaborado con respecto al sector turístico en algunos de los países más importantes de Europa, como son España, Reino Unido, Alemania, Francia e Italia. Estas medidas se dividen en función de los instrumentos de aplicación, en tres niveles: ayudas directas a las empresas, líneas de crédito de los países y variaciones de impuestos.

Tabla 9: Comparativa de ayudas al turismo en España, Reino Unido, Alemania, Francia e Italia.

AYUDAS DIRECTAS

<i>España</i>	▪
<i>Reino Unido</i>	- Subvenciones a empresas de ocio, alojamiento y minoristas (11.400-28.700 libras en función del tamaño)
<i>Alemania</i>	- Subvenciones a PYMES en todos los sectores (9.000-15.000 €)
<i>Francia</i>	- Ayuda de 1.500€ a PYMES que generen menos de un millón de facturación
<i>Italia</i>	- Ayuda no reembolsable del 10%-20% de la caída de la facturación para empresas con facturación menor a 5 millones €

LÍNEAS DE CRÉDITO

<i>España</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 100.000 millones € (8% PIB) - 1.000 millones € rescate Iberia/Vueling - 400 millones € línea ICO afectados COVID/Thomas Cook
<i>Reino Unido</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 330.000 millones libras (16% PIB) - Ampliación del plazo de devolución de préstamos estatales de 6 a 10 años - 700 millones € rescate Easyjet
<i>Alemania</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 500.000 millones € (15% PIB) - Aval 100% PYMES / 80% medianas/ 70% grandes - 9.000 millones € rescate Lufthansa - 1.800+1.200 millones € rescate TUI
<i>Francia</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 300.000 millones € (12,4% PIB) - Aval 905 PYMES / 80% medianas/ 70% grandes - 15.000 millones € rescate industria aeroespacial - 7.000 millones € rescate Air France
<i>Italia</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 350.000 millones € (20% PIB) - Aval del 80% en todas las empresas - Nacionalización de Alitalia - Fondo de 400 millones € para empresas HORECA.

IMPUESTOS

<i>España</i>	<ul style="list-style-type: none">- Exención temporal del 50% de cotizaciones SS
<i>Reino Unido</i>	<ul style="list-style-type: none">- Reducción del 20% al 55 del IVA de turismo y hostelería- Exención de impuestos por propiedades comerciales a hoteles.
<i>Alemania</i>	<ul style="list-style-type: none">- Reducción del IVA a bares y restaurantes- Desde el 1 de julio, IVA pasa del 19% al 16% y del 7% al 5% en el tramo reducido
<i>Francia</i>	<ul style="list-style-type: none">- Exención cotizaciones de Seguridad Social en PYMES- Exención de la tasa turística municipal- Las PYMES pueden expandir hasta 3 años el pago de impuestos
<i>Italia</i>	<ul style="list-style-type: none">- Suspensión del pago de retenciones, contribuciones de Seguridad Social y primas de seguro- Supresión del impuesto IMU para hoteles- Crédito fiscal en la renovación de alojamientos

Fuente: Elaboración propia con datos de Bankia.

3.5. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y COMPARACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ESPAÑA FRENTE A LAS DEL RESTO DE PAÍSES DE LA UE

Si se observa la Tabla 9, se ve una clara comparación entre dichos países, el Plan de Impulso español es insuficiente en términos comparativos. El mayor problema, mencionado ya a lo largo del trabajo, ha sido la ausencia de ayudas directas a las empresas, que garantizaran liquidez suficiente para hacer frente a las pérdidas de la crisis. El resto de los países han proporcionado ayuda a pequeñas y medianas empresas del sector, que no superaran una cierta facturación, con el objetivo de subsanar sus pérdidas por lo menos hasta que acabase la crisis. España no ha dispuesto de ayudas directas y a fondo perdido, para las empresas del sector, siendo el país, líder en cuanto al turismo internacional, mientras que si lo han hecho en otros países en los que el turismo tiene mucho menor peso.

En cuanto a líneas de crédito, España ha sido el país que menos recursos ha empleado en cuanto a porcentaje del PIB del país (8% en comparación con el 20% o 16% de Italia y

Reino Unido, respectivamente. En cuanto a ampliación de plazos, sin embargo, solo Reino Unido la ha garantizado, con un periodo de hasta 10 años.

Y, por último, en cuanto a la reducción de impuestos, España tampoco ha hecho ningún tipo de reducción en el IVA, ni aplazamiento de pagos, ni reducción de tasas, simplemente una reducción temporal de la cotización de la Seguridad Social.

Comprensiblemente, los empresarios del sector han mostrado su indignación con respecto a dicha comparación, por ejemplo, José Luque, presidente de la Asociación de Empresarios Hoteleros de Costa del Sol, advierte su preocupación por la falta de apoyo estatal, dice que la soberanía reside en cada uno de los países y que otros países han tomado la delantera en la realización de estrategias políticas más ágiles que han mitigado la situación.

La función del sector público y privado juega un papel muy importante en la reactivación económica. Si el Estado no consigue trabajar del lado de los empresarios, que aportan una visión global de la situación, estableciendo estrategias que incentiven el turismo, el país puede sufrir graves consecuencias. Es necesario preservar al sector que más impacto tiene en el PIB español, para que el resto de la economía consiga recuperarse (Molina, 2020).

4. PERSPECTIVAS DEL SECTOR TURÍSTICO EN ESPAÑA Y PROPUESTAS PARA SU RECUPERACIÓN

El sector turístico se desarrolla en un entorno económico global, muy cambiante, por lo que su actividad es dependiente de una gran cantidad de factores mundiales. Por eso, la pandemia ha afectado tanto a la cadena de valor del turismo, ya que se ha generado un gran cambio en cuanto al comportamiento de la demanda en el sector. Este cambio se ha producido, en parte, debido al aumento de percepción del riesgo y a la constante incertidumbre a la que hemos estado sometidos.

Para que el sector consiga reactivarse de la mejor y más rápida forma posible, se deben tener en cuenta una serie de factores muy importantes para la recuperación:

- El turismo tiene un peso muy elevado en términos de PIB y empleo, y su recuperación es esencial para la evolución de la economía española en general.
- Es necesario remontar las consecuencias de la parálisis total que se ha producido en el sector en consecuencia de las medidas para evitar la propagación del virus.
- Es necesario afrontar las dificultades específicas para que se produzca una recuperación rápida, como es partir de una situación de cero demandas, tanto interna como externa.

Partiendo de estas premisas, con el objetivo de fomentar una recuperación rápida, será necesario fijarse en factores externos como la oferta de ocio disponible, la evolución de los protocolos sanitarios, el restablecimiento de la confianza en el transporte colectivo o la percepción del riesgo sanitario.

Un estudio elaborado por McKinsey estima que para el momento en que se recupere el sector, las pérdidas acumuladas pueden ser de hasta 300.000 millones de dólares en el PIB, y se pueden haber perdido hasta 4,4 millones de empleos. Esto hay que considerarlo teniendo en cuenta que el sector tardará en recuperar, por un motivo principal: la industria está compuesta por varios segmentos que no tienen mucho que ver entre sí (viajes en grupo, de negocio, a destinos de playa, entre otros); de entre estos segmentos, los que más tardarán en recuperarse son el turismo MICE (de viajes de negocio) y los viajes en grupo. En España este tipo de viajes son los que más dinero generaban y, por tanto, si esos ingresos no se recuperan pronto, la crisis podría alargarse. La esperanza está puesta en los viajes a segundas residencias, el ecoturismo o el turismo cultural.

La previsión según ese informe es que la recuperación se produzca entre 2024 y 2025, dependiendo en la evolución de la situación sanitaria. Todos los focos están puestos en el transcurso de la vacunación, pues es la mayor esperanza de los países hacia una pronta recuperación, pero, además, hay otros factores que influirán en ella como son: (1) El atractivo natural de los destinos domésticos; (2) la dependencia del transporte aéreo, como factor negativo; (3) las medidas de salud e higiene y las políticas de seguros de viaje; (4) la evolución de los viajes de negocios y; (5) la sostenibilidad del sector y la huella del carbono.

Las estimaciones sobre la recuperación son preocupantes, pues la situación económica de España en general depende en gran parte de la industria turística y su recuperación. Por eso es importante que entre otras cosas se produzca un cambio estructural en el sector, para orientar la oferta hacia esa principal demanda actual.

Eso implicará cambios como los ya mencionados esfuerzos hacia la digitalización y sostenibilidad, las colaboraciones intersectoriales y las medidas del gobierno para potenciar el atractivo del destino turístico.

Es importante que todos los actores implicados pongan de su parte para avanzar hacia la colaboración, tanto a nivel empresarial, como la colaboración público-privada. Seguramente en los próximos meses veamos fusiones de PYMES que tengan problemas de liquidez y busquen alianzas beneficiosas para sobrevivir. Pero también es necesaria la prestación de ayuda por parte de las instituciones, a un nivel más profundo y concreto del que lo han hecho hasta ahora, donde se mencionaban muchos aspectos, pero realmente solo se financiaban la mitad de los programas.

Cooperando o no, todos ellos tendrán que considerar las claves para que el sector consiga dinamizarse, como son:

- Nuevas tendencias: La OMT señala la necesidad de crear un sector más sostenible, integrador y digital.
- Solución de la crisis sanitaria: Evolución de la vacunación y métodos de detección de contagios, hacia un escenario de recuperación. Es fundamental romper el ciclo vicioso entre movilidad y contagios, para lo que se espera que la vacuna avance hasta que se consiga la inmunidad colectiva.

- Cambios en el comportamiento del consumidor, en las dinámicas de consumo: Mayores garantías sanitarias, menos masificación, más personalización de los servicios y mayor flexibilidad.
- Gestión de la demanda actual: es importante tener en cuenta la dirección en la que va a moverse la demanda estancada una vez que la crisis se mitigue.
- Revisión de las medidas de estímulo específicas para el turismo: se necesita de una constante atención por parte del gobierno en cuanto a la revisión de sus actuaciones, para que evolucionen en línea con la recuperación.

En cuanto a la recuperación del turismo internacional, es importante que el país se mantenga al día de las medidas que se adoptan en otros países y tome nota de ellas. A nivel internacional se está avanzando hacia la reactivación del turismo con iniciativas como los “Travel Pass” de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) o el certificado digital de vacunación promocionado por la cámara de comercio internacional. La intención de estas iniciativas es establecer protocolos homogéneos ayudados por sistemas digitalizados, que agilicen el proceso de reactivación turística.

Estos avances se deben tomar como ejemplo para estar a la altura cuando los viajes internacionales se reactiven. No debe pasar lo mismo que con las primeras medidas que se proporcionaron al sector, España debe seguir los pasos de Europa, copiando sus sistemas y siguiendo sus criterios, por ejemplo, de adjudicación de ayudas directas.

Volviendo al tema de las ayudas públicas, es necesario que desde las instituciones se extiendan y suavicen las condiciones de los planes de apoyo a empresas turísticas, como por ejemplo la ampliación y flexibilidad de los ERTE, ante la incierta viabilidad de las empresas durante este último año. No se puede depositar toda la confianza en la llegada de fondos europeos como los *Next Generation*, pues para poder impulsar la competitividad del sector, es necesario que se realicen planes de recuperación nacionales.

La solución principal debe partir de recuperar la confianza del cliente, entendiendo como cliente también, los países que envían cada año miles de turistas a las costas españolas. Este es un gran reto teniendo en cuenta que la imagen de la marca España tras la gestión de la pandemia se ha devaluado enormemente. Tanto es así que académicos alemanes y británicos han llegado a mencionar el calificativo de “Estado fallido” al hablar del país, tachando la gestión de la crisis sanitaria de pésima y de fracaso.

Por parte de los españoles, esto no parece suponer mayor preocupación, de hecho, Manuel Muñiz, doctor en Relaciones internacionales y actual secretario de España Global, dice no ver el motivo de alarma y, considera que simplemente ha sido una época de concentración de políticas negativas (González, 2020).

A pesar de su optimismo, la realidad es que la situación ha sido y es crítica, y se debe tener especial atención en el cuidado de la seguridad sanitaria, para que los turistas sigan viendo el país como un destino al que viajar.

Por último, el compromiso con la Agenda 2030 será clave para crear alianzas sectoriales e intersectoriales y así identificar las claves hacia la recuperación.

5. CONCLUSIONES

Mediante este estudio se ha recabado información sobre cual ha sido la actuación de las administraciones públicas para hacer frente a las consecuencias de la crisis sanitaria en un sector tan importante como es el turístico.

Ya ha pasado más de un año desde el inicio de la pandemia y las cosas parece que empiezan a mejorar en líneas generales. Sin embargo, ha sido un año en el que se han tomado muchas decisiones precipitadas, algunas mejores y otras peores, que realmente no han tenido todavía un impacto positivo cuantificable. Para que a partir de ahora se produzca una evolución consistente y visible, es necesario tener en cuenta una serie de aspectos que se pueden extraer de las siguientes conclusiones del trabajo:

- El transcurso de los acontecimientos en materia turística será clave para la evolución de la economía española en general. El turismo tiene un efecto dominó en otros factores de la economía del país y es importante que los diferentes actores consideren esto a la hora de tomar decisiones para el futuro del sector. Además, su recuperación podría ejercer de motor de recuperación de la crisis económica general, como ya ocurrió con la crisis de 2008.
- Las medidas establecidas por el Gobierno han sido escasas en cuanto a forma y presupuesto. Es necesario que se ofrezcan ayudas directas, sobretodo a los pequeños empresarios, para que consigan solventar sus problemas de liquidez. En caso contrario, las empresas ni siquiera serán capaces de devolver los préstamos de las líneas tanto ICO como ERTE, los que, además, deberían ampliar plazos, para que las empresas puedan devolver el dinero.
- En vistas a elaborar nuevas medidas tanto políticas como económicas, sería conveniente que tanto las empresas como las administraciones consiguiesen llegar a acuerdos, es decir, que se estableciera colaboraciones público-privadas.
- Los recursos que se han proporcionado en otros países europeos están funcionando para reactivar la economía, por tanto, España debería tomar su distribución como ejemplo.
- Es importante que España recupere la buena imagen turística que tenía hasta la llegada de la pandemia. La gestión sanitaria del país ha hecho que la opinión internacional tache al Estado de incompetente e irresponsable y; ha devaluado la imagen de la marca España en general. Recuperar la confianza del cliente en el

destino turístico es clave para la recuperación del sector, y para ello todos los actores implicados deben trabajar juntos para hacer que esa imagen mejore.

- Las empresas, por su parte, deben adaptarse a los cambios en la demanda, para aumentar su competitividad con respecto a otros destinos. Esto es, implementar novedades orientadas a la sostenibilidad y a la digitalización de los procesos y las experiencias.

Si todo esto se tiene en cuenta a partir de este momento, para la toma de decisiones venideras en cuanto al reparto de recursos, existe una esperanza de que las cosas vuelvan a la normalidad antes de lo esperado. El país está a la espera de los fondos *Next Generation* de la Unión Europea, que están por llegar, pero es necesario que cuando lleguen exista una estrategia clara para su distribución, para que estos se exploten al máximo posible.

El análisis de este trabajo ha servido para observar en que medida han sido útiles los recursos empleados para la reactivación económica del sector turístico. Sin embargo, se considera, que en cierto modo la información encontrada ha sido limitada por el espacio temporal en que se han producido los hechos, por lo que se puede concluir que algunas de las decisiones que se han tomado han sido ligeramente arbitrarias. Este estudio abre una línea de trabajo hacia la construcción de un plan ordenado de reordenación del sector, que permita a todos los actores de la cadena de valor turística, aumentar su competitividad y enfrentarse a los nuevos retos sociales que se presentaran en los años venideros.

6. FUENTES DOCUMENTALES

6.1. BIBLIOGRAFÍA

- Barreintos-Báez, A; Martínez-Sala, A.M.; Altarminaro, V.P.; Caldevilla, D. (12 de enero de 2021). Fake News: La pandemia de la covid-19 y su cronología en el sector turístico. *Ediciones Complutense: Historia y comunicación social*, 26. 135-148. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/113291/1/Barreintos-Baez_etal_2021_HisComunSoc.pdf
- Binggeli, U; Caballero, J; Constantin, M y; Köpke, S. (27 de abril de 2021). El sector turístico de España no se puede dar el lujo de esperar para recuperarse. ¿Qué pueden hacer las diferentes empresas y otros actores del sector? *McKinsey & Company*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/spains-travel-sector-cant-afford-to-wait-to-recover-what-can-stakeholders-do/es-ES>
- Cámara de Comercio de España. (2020). *Medidas destinadas a garantizar la subsistencia y recuperación del sector turístico ante la crisis del Covid-19*.
- Díez, J.R. (diciembre de 2020). El futuro del sector turístico en la era post-COVID. *Bankia Estudios*. Maspalomas. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: <https://www.bankiaestudios.com/recursos/doc/estudios/20201201/diciembre/el-futuro-del-sector-turistico-en-la-era-post-covid.pdf>
- Exceltur (2020). *Informe sobre la contribución social del sector turístico español*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/risk/articles/contribucion-social-sector-turistico.html>
- Gordo, E; Jareño, J; Urtasun, A. (2006) Radiografía del sector servicios en España. *Banco de España, documentos ocasionales, n° 0607*.
- Instituto Nacional de Estadística. (2019). *España en cifras 2019*. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: https://www.ine.es/prodyser/espaa_cifras/2019/50/

Instituto Nacional de Estadística. (2 de marzo 2021). *Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR)*.

La Moncloa. (14 de marzo de 2020). *El Gobierno decreta el estado de alarma para hacer frente a la expansión de coronavirus COVID-19*. Madrid. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Paginas/2020/14032020_alarma.aspx

Naciones Unidas. (agosto de 2020). *Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo*.

Organización Mundial de la Salud. (10 de noviembre de 2020). *Información básica sobre la COVID-19*. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

Plan de impulso para el sector turístico: Hacia un turismo seguro y sostenible. (2020). *La Moncloa*. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/industria/Documentos/2020/20062020_PlanTurismo.pdf

Plan de recuperación para Europa. (2020). *Comisión Europea*. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe_es#:~:text=El%2027%20de%20mayo%20de,la%20UE%20para%202021%2D2027

Romero, S. (14 de diciembre de 2020). COVID-19: Cronología del coronavirus. *Muy interesante*. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: <https://www.muyinteresante.es/salud/articulo/covid-19-cronologia-del-coronavirus-151607944737>

University of Oxford. (marzo 2020). Covid-19 government response tracker. *Blavatnik School of Government*. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: <https://www.bsg.ox.ac.uk/research/research-projects/covid-19-government-response-tracker#data>

UNWTO. (28 de mayo de 2020). *Directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo*. Madrid, España.

World Travel & Tourism Council (junio de 2020). *Travel and Tourism: Global Economic Impact and Trends 2020*.

6.2. LEGISLACIÓN

Comunicación de la Comisión: Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19. *Diario Oficial de la Unión Europea*, núm. 89, de 18 de marzo de 2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=OJ:C:2020:089I:FULL&from=EN>

Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia (2020). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 250, de 19 de septiembre de 2020. <https://www.boe.es/eli/es/l/2020/09/18/3/con>

Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre, de medidas urgentes de apoyo a la solvencia empresarial y al sector energético, y en materia tributaria. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 303, de 18 de noviembre de 2020. <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2020/11/17/34/con>

Recomendación (UE) 2020/499 de la Comisión, de 4 de septiembre de 2020, sobre un enfoque coordinado de la restricción de la libre circulación en respuesta a la pandemia de COVID-19. *Diario Oficial de la Unión Europea*; núm. 256. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1604080584943&uri=CELEX:52020DC0499>

Recomendación (UE) 2020/648 de la Comisión, de 13 de mayo de 2020, relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19. *Diario Oficial de la Unión Europea*, núm. 151, páginas de 10 a 16 (6 págs.). <https://www.boe.es/doue/2020/151/L00010-00016.pdf>

Reglamento (CE) N° 261/2004 DEL Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91. *Diario Oficial de la Unión Europea*, núm. 46, de 17 de febrero de 2004, páginas 1 a 7 (7 págs.).

6.3. OTRAS FUENTES

Álvarez, A. (mayo de 2021). La gran bacanal de los bonos de turismo o cómo ahorrarse hasta 600 euros por viajar por España. *Uppers*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: https://www.uppers.es/economia-y-dinero/estrategias-de-inversion-y-ahorro/bonos-turismo-ahorra-viajando-espana_18_3140820409.html

Arroyo, R; Anglés, M. (17 de marzo de 2020). Las grandes cadenas hoteleras echan el cierre y preparan ajustes. *Expansión*. Recuperado el 2 de junio de 2021 de: <https://www.expansion.com/empresas/transporte/2020/03/17/5e7008d0468aeb5c458b45f6.html>

Escarrer, G. (4 de febrero de 2021). Cuanta atrás para salvar el sector turístico español. *CincoDías*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/02/03/opinion/1612355573_432882.html

González, M. (28 de octubre de 2020). La marca España, tocada por la pandemia. El País. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: <https://elpais.com/espana/2020-10-27/la-marca-espana-tocada-por-la-pandemia.html>

Gracia, M. (29 de marzo de 2020). Las empresas de turismo hacen frente al coronavirus. *El Periódico*. Recuperado el 9 de junio de 2020 de: <https://www.elperiodico.com/es/activos/empresas/20200329/empresas-turismo-frente-coronavirus-7908021>

Hernández, C. (2021) Vuelos cancelados por COVID-19: ¿Bonos o reembolso? *Abogacía Española*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de:

<https://www.abogacia.es/publicaciones/blogs/blog-de-derecho-de-los-los-consumidores/vuelos-cancelados-por-covid-19-bonos-o-reembolso/>

Hosteltur (19 de agosto de 2020). *Hoteles que reinventan su oferta para atraer al cliente poscoronavirus*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: https://www.hosteltur.com/138670_hoteles-que-reinventan-su-oferta-para-atraer-al-cliente-poscoronavirus.html

Hosteltur. (23 de septiembre de 2020). *Un año de la caída de Thomas Cook: cuando eso parecía lo peor*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: https://www.hosteltur.com/139411_un-ano-de-la-caida-de-thomas-cook-cuando-parecia-lo-peor.html

Hosteltur (30 de noviembre de 2020). *El impacto del coronavirus en hoteles en un gráfico*. Recuperado el 30 de noviembre de 2020 de: https://www.hosteltur.com/140839_el-impacto-del-coronavirus-en-los-hoteles-en-un-grafico.html

Hosteltur (18 de diciembre de 2020). *Salvación de las empresas del sector turístico afectadas por el COVID-19*. Recuperado e 9 de junio de 2020 de: https://www.hosteltur.com/comunidad/004528_salvacion-de-las-empresas-del-sector-turistico-afectadas-por-el-covid-19-parte-i.html

Hosteltur (22 de abril de 2021). *Las aerolíneas deben devolver el dinero si el bono por COVID-19 caduca*. Recuperado el 9 de junio de 2020 de: https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/025709_las-aerolineas-deben-devolver-el-dinero-si-el-bono-por-covid-19-caduca.html

Ibáñez de Aldecoa, J. (28 de julio de 2020). *El sector turístico frente a la COVID-19: un impacto sin precedentes*. *CaixaBank Research*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: <https://www.caixabankresearch.com/es/analisis-sectorial/turismo/sector-turistico-frente-covid-19-impacto-sin-precedentes>

La Vanguardia. (24 de mayo de 2021). *Reino Unido urge a los británicos a no viajar a España*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: <https://www.lavanguardia.com/internacional/20210524/7478036/reino-unido-urge-britanicos-viajar-espana.html>

- Martín, L. (22 de febrero de 2021). El sector hotelero apuesta por la economía circular para superar la crisis de la COVID-19. *Compromiso Empresarial*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2021/02/sector-hotelero-apuesta-economia-circular-superar-crisis-covid19/>
- Molina, C. (19 de junio de 2020). El turismo critica el plan de impulso de Sánchez y pide ayudas directas y ampliar ERTE. *CincoDías*. Recuperado el 9 de junio de 2020 de: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/06/18/companias/1592505850_234375.html
- Rosell, J. (26 de julio de 2020). Estos son los países que han impuesto un veto al turismo de sus ciudadanos en España. *Invertia, El Español*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: https://www.elespanol.com/invertia/empresas/turismo/20200726/paises-impuesto-veto-turismo-ciudadanos-espana/508199383_0.html
- Salvatierra, J. (24 de septiembre de 2019). El gigante de viajes Thomas Cook quiebra y deja a 600.000 turistas atascados en todo el mundo. *El País*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: https://elpais.com/economia/2019/09/23/actualidad/1569215808_730348.html
- UNWTO. (13 de noviembre de 2020). *Embajadores en España se unen a la convocatoria de reinicio colaborativo del turismo*. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: <https://www.unwto.org/es/news/embajadores-en-espana-se-unen-a-la-convocatoria-de-reinicio-colaborativo-del-turismo#:~:text=%22Las%20relaciones%20diplom%C3%A1ticas%20s%C3%B3lidas%20permitir%C3%A1n,estrechas%20con%20los%20Estados%20miembros.>
- UNWTO. (2 de junio de 2021). El turismo cae un 83%, aunque la confianza mejora lentamente. Recuperado el 9 de junio de 2021 de: <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>