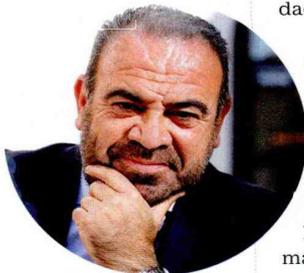


OPINIÓN/TRIBUNA

El turismo español se la juega

Gabriel ESCARRER

Presidente de **Exceltur**



Si algo caracteriza el extraordinario momento que vivimos es la aceleración vertiginosa de los cambios que ya experimentábamos cuando apareció la pandemia, pero a un ritmo mucho más lento que el actual. Antes del Covid, nuestro sector turístico, y todos los sectores económicos, alertaban de un entorno que denominábamos VUCA, por las siglas en inglés de volátil, incierto, complejo y ambiguo. Durante la pandemia fuimos conscientes de que esa volatilidad VUCA se había convertido en un tsunami que, de no adaptarnos a la misma velocidad, lo arrasaría todo.

Recientemente, escuché al presidente de una gran tecnológica definir esta dinámica. "Por cada semana de confinamiento, la sociedad había avanzado un año en transformación digital". Yo añadiría que, además de digitalizarse a marchas forzadas, la sociedad se ha hecho mucho más consciente de la importancia de la salud, la seguridad, el medio ambiente y aspectos como la inclusión o la igualdad, el bienestar en el empleo y la conciliación, y como consecuencia de todo ello, las distintas empresas turísticas hemos tenido también que evolucionar en varias direcciones.

Por una parte, adaptándonos al nuevo mundo digital: en el *front office* (servicios de atención al cliente), en el *back office* (los procesos operativos), en el ámbito comercial y de distribución, y también en las innovaciones tecnológicas al servicio de la mejor experiencia del cliente. En segundo lugar, la sostenibilidad, la responsabilidad social y la ética y el gobierno corporativo han dejado de ser una

recomendación o aspiración para pasar a ser materias reguladas y de obligado cumplimiento bajo un marco de máxima colaboración público-privada. En tercer lugar, diría que el tsunami Covid ha cambiado de manera definitiva las premisas que considerábamos inamovibles sobre la gestión del talento en nuestras organizaciones.

Por ello, si antes de la guerra de Ucrania ya tenían total sentido las ayudas europeas para apoyar una recuperación sostenible de los efectos del Covid, al tiempo que impulsar la transición competitiva a una economía más verde, más digital y más social, las consecuencias de la invasión hacen más importante que nunca priorizar que los fondos lleguen a los sectores con más capacidad tractora y multiplicadora, generadores de empleo y compatibles con la transición ecológica, en los que nuestro país es y puede seguir siendo líder. Estoy hablando, efectivamente, del turismo.

Nuestro sector fue el más afectado por la pandemia y, sin embargo, ha demostrado una resiliencia extraordinaria, ya que podría acercarse al 92% del nivel de 2019 al cierre de este año, con 141.686 millones de euros, tan solo 13.000 millones por debajo. En paralelo,

y si bien un 60% del empresariado turístico, igualmente, estimaba que la recuperación prepandémica no llegaría antes de 2023, esas expectativas se pueden adelantar por el potente tirón de demanda e ingresos turísticos que hoy atravesamos, si bien afectados por unos costes operativos galopantes que, por contra, deterioran los márgenes empresariales.

La demanda turística parece recuperarse con fuerza, sí, pero a la velocidad que avanza el mundo y nuestros destinos competidores, ello no será suficiente para abordar con garantías la transformación que necesita el turismo español y algunos de sus modelos y destinos para mantener su liderazgo en el nuevo entorno. No sin una visión de Estado y un planteamiento prioritario y ambicioso, no sin un Perte para el sector turístico como el que el Gobierno ha concedido a otros sectores no menos –ni más– importantes que el nuestro.

Un gran plan **multirregional** y transversal como el que **Exceltur** presentó, que impulse la reconversión y reposicionamiento de la amplia cadena de valor de actores turísticos que confluyen en los llamados "destinos pioneros del litoral".

Si queremos hablar de la economía del futuro, debemos invertir también en el "turismo del futuro"; se requiere de otras estrategias de adjudicación y más recursos que el exiguo 2% de los fondos asignados en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, para promover los mayores efectos transformadores e inversión privada paralela.



La recuperación de la demanda es insuficiente para abordar la transformación del sector



Necesitamos una visión de Estado, un Perte, más recursos y un plan multirregional