

Deloitte.

Sentiment Survey

La recuperación del Sector Hotelero



ISSUE 1
JULIO 2020



**MAKING AN
IMPACT THAT
MATTERS**
Since 1845

Financial Advisory

Transporte, Hospitality y Servicios

01 NUESTRAS REFLEXIONES

pág. 03

El Sector Hotelero pone el foco en la “nueva normalidad”.

02 PERSPECTIVAS E IMPACTOS

pág. 06

Los impactos económicos y nuestras previsiones para 2020-2021.

03 LA OPINIÓN DEL SECTOR

pág. 09

La Recuperación del sector hotelero bajo la perspectiva de los diferentes agentes.

01

Nuestras Reflexiones

El COVID-19 ha puesto a la industria turística española y mundial ante un reto sin precedentes históricos. Compañías hoteleras, inversores y financiadores buscan superar el "shock" inicial de la pandemia y evolucionar hacia una recuperación esperada a partir del año 2021.



01 Nuestras Reflexiones

El Sector Hotelero ante un reto sin precedentes históricos...

La industria turística se enfrenta a un reto sin precedentes causado por la pandemia del COVID-19. Transitamos en un momento de cambio, centrados en recuperar una normalidad que se visualiza a partir del año 2021.

La pandemia originada por el COVID-19 ha afectado a todos los sectores de la economía y, singularmente, a la industria hotelera. Desde el inicio del confinamiento (y hasta el mes de junio de 2020) el sector ha dejado de ingresar cerca de **44.000 millones de euros y 1.4 millones** de trabajadores turísticos han resultado afectados por la crisis; el escenario es poco optimista en 2020 estimándose una caída del PIB turístico superior al 50%.

En 2020, se anticipa una reactivación lenta y gradual de la industria, protagonizada por una demanda doméstica con reducida capacidad de gasto y con unas cautelas sanitarias que inevitablemente se extenderán hasta el año 2021

El impacto negativo ocasionado por el COVID-19 y la importancia del turismo en el PIB (c.14%) **acrecienta la necesidad de seguir enfocados en recuperar y estabilizar la actividad.**

Es el momento de ser ágiles en la toma de decisiones, **implementando medidas audaces que permitan proteger tanto el tejido empresarial hotelero como el empleo.** La determinación de la industria y el apoyo de todos los estamentos públicos y privados, serán clave para salir reforzados en nuestra posición de liderazgo turístico mundial.

Al igual que sucedió en 2008, esta crisis constituirá **una nueva oportunidad de transformación y "fortalecimiento" del sector, a través de la implementación de la agenda estratégica y financiera** que ya estaba en los planes de la industria.



Arturo Gayoso
Socio de Financial Advisory
Responsable Transporte,
Hospitality y Servicios
agayoso@deloitte.es



Patricia Plana
Manager de Financial Advisory
Transporte, Hospitality y
Servicios
pplana@deloitte.es

...pero una oportunidad para acelerar la transformación del sector

Una hoja de ruta enfocada a la recuperación, impulsará con mayor velocidad la transformación tecnológica y la profesionalización del sector, mejorando el posicionamiento de la marca turística de España.

Una nueva hoja de ruta enfocada desde la “Nueva Normalidad”:

La **transformación tecnológica** será una de las grandes palancas en la recuperación y reactivación del turismo. La **digitalización y omnicanalidad** permitirá no solo diluir las barreras entre lo físico y lo virtual (Check in, compras, viajes, F&B) sino optimizar económicamente el servicio y mejorar sustancialmente la experiencia del cliente.

El COVID-19 ha puesto de manifiesto que el camino **emprendido por el sector desde hace años (en cuanto**

a la profesionalización y dimensión de las compañías) es clave para superar situaciones críticas como las de la pandemia. **En el futuro, seguiremos viendo una mayor consolidación sectorial y una evolución en los modelos de gestión hotelera. Los nuevos modelos** otorgarán mayor flexibilidad a operadores y propietarios y, en consecuencia, un mejor equilibrio en el riesgo asumido por cada una de las partes.

La solidez de la marca y la capacidad de respuesta ante situaciones críticas, será un elemento cada vez más esencial para generar seguridad y confianza en los consumidores. Los grupos con mayor reconocimiento de marca y mejores capacidades (demostradas) en la gestión de las crisis, verán reforzado su posicionamiento competitivo frente a terceros.

La capacidad inversora será indispensable para seguir mejorando las instalaciones de nuestros hoteles. Nos permitirá maximizar la rentabilidad e incrementar el atractivo de nuestra plaza hotelera, como “asset class” defensivo ante cualquier cambio de ciclo.

Confianza en el sector:

Nos encontramos en una época convulsa y de cambio. **El sentimiento de la industria es de cautela;** disponibilidad de financiación y “profundidad” en las ayudas y apoyos gubernamentales **serán críticos para volver a la estabilidad. Transformación tecnológica, inversión y evolución sectorial serán palancas de ayuda hacia la completa recuperación.**

El punto de vista de...



Jorge Schoenenberger
Socio de Monitor Deloitte
Responsable de Transporte,
Hospitality y Servicios de Deloitte
jschoenenberger@deloitte.es

“La digitalización constituirá una palanca de recuperación fundamental del sector no solo por razones de eficiencia si no también como base para la mejora de la experiencia de los clientes”

02

Perspectivas e Impactos

La fuerte dependencia económica de nuestro sector turístico motivará una caída relevante en el PIB español en 2020; un reinicio de actividad sin relevantes crisis sanitarias, permitirá **regenerar la confianza** de España como destino turístico seguro y una mejora sustancial de nuestra economía.



02 Perspectivas e impactos

Impactos económicos y nuestras previsiones para 2020-2021

Recuperar la confianza en España como destino turístico seguro; clave para la mejora económica del sector y del país.

El extenso periodo para poder contener el virus ha derivado en un escenario de recuperación de la economía incierto y volátil; a día de hoy el impacto económico (negativo) de la pandemia será uno de los mayores de la historia de nuestro país.

El sector turístico estima una **pérdida de ingresos (generados por la actividad turística) de 84.000 millones de euros en el año 2020.**

La recuperación de la demanda tras este “shock” será paulatina, y asistiremos a cambios temporales de “paradigma”: adopción del teletrabajo en

muchas compañías que conllevará menos desplazamientos dentro del segmento de negocios, la reinversión de los eventos corporativos orientándose a reuniones menos masivas, la caída del consumo privado de las familias, impactando directamente en el segmento de vacacional y ocio, etc.

La incertidumbre asociada al COVID-19 impactará directamente en el sector hotelero español, el cual se estima que perderá cerca del 58% de las pernoctaciones hoteleras en 2020 (vs 2019).

PRINCIPALES IMPACTOS

PIB: -11% 2020

PIB Turístico: -54,5% vs 2019

Empleo: 1.4M trabajadores parados

ICC: 60.7 en Junio (-41% vs 2019)

Fuente: Deloitte, Exceltur, INE.

Factores clave de la recuperación

Estrategias de comercialización del destino: a través de alianzas y mejora del posicionamiento de la marca España.

Protección del Empleo: Extensión de ERTES.

Flexibilización de las exigencias regulatorias de carácter laboral en el sector.

Ayudas directas: Subvenciones, compensaciones y contribuciones.

Líneas de crédito.

Reducción de Impuestos (IVA, y cotización de la seguridad social).

Alquileres (renegociaciones, aplazamientos de pago).

Últimas noticias



“La confianza del consumidor sube en junio por la mejora de las expectativas en un contexto “especial y atípico” por la crisis sanitaria, con un consumo “anómalo” en un entorno marcado todavía por las medidas impuestas por el estado de alarma...”

“Calcula que la tasa de paro efectiva se ha reducido de manera relevante, gracias a la reincorporación de más de un millón de trabajadores.”

“El Congreso insiste en pedir al Gobierno que los ERTE vayan hasta 2021...”

“El Gobierno destina 53 M € a planes de sostenibilidad en destinos...”

El impacto de la crisis de demanda en nuestros destinos turísticos...

Demanda Turística Hotelera – Pernoctaciones 2020-2021

El COVID-19 no impactará de igual manera en los destinos españoles. La estacionalidad del destino, la dependencia del turismo internacional, su conectividad y su posicionamiento (ocio, negocios, convenciones, urbano y/o playa) serán factores clave que repercutirán en la recuperación de cada destino.

La **demanda nacional** (enfocada en el ocio) ha sido la primera en comenzar (tímidamente) con su recuperación en los meses de verano. Por su parte, la reactivación de la **demanda extranjera** no será tan evidente y será más lenta y paulatina, limitándose prácticamente a mercados europeos (con una gran incertidumbre especialmente sobre el mercado británico).

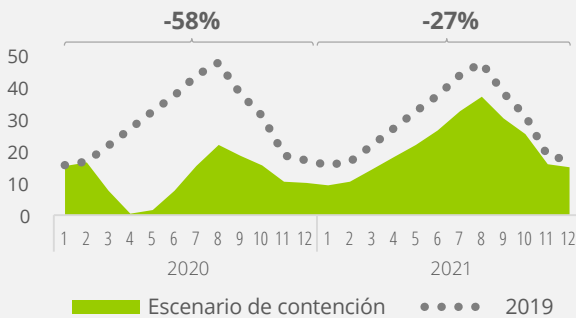
La dependencia del turismo internacional de **Barcelona, Baleares y Canarias, anticipan una recuperación más lenta, experimentando mayores caídas en 2020** (superiores a la media española).

Baleares, cuya demanda internacional representa un 92% del total, será el área más afectada, con caídas cercanas al 72% en 2020.

Canarias será el destino menos afectado debido a la escasa estacionalidad del archipiélago y a su eficaz contención del virus. El último trimestre del año será clave para la captación de demanda, estimando una caída del 58% durante 2020.

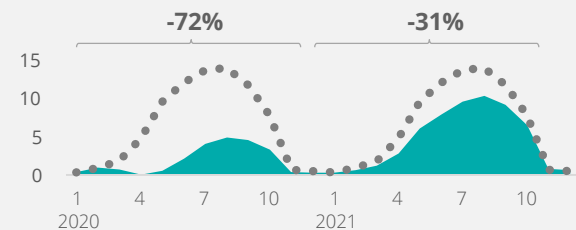
Por último, **Madrid** con un posicionamiento urbano y de negocios (combinado con un componente de ocio y cultura) y una alta demanda nacional en comparación con otros destinos españoles (37% de las pernoctaciones), tendrá una reactivación más positiva que otros destinos (caída del 56% respecto a 2019).

Evolución prevista para España próximos dos años Pernoctaciones

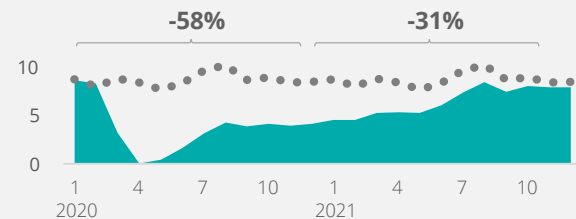


La evolución de los principales destinos españoles Pernoctaciones

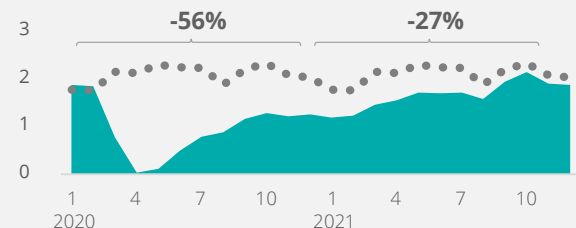
Baleares



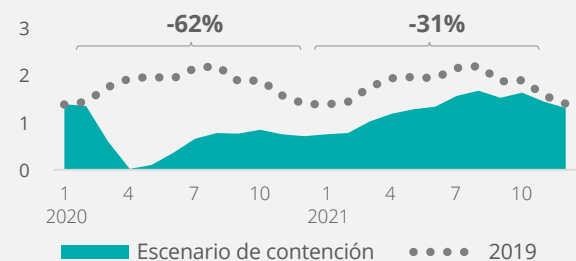
Canarias



Madrid



Barcelona



Sin duda, uno de los grandes desafíos de esta crisis sanitaria, es la regeneración de la confianza en España como destino seguro a nivel nacional e internacional

03

La opinión del Sector

La evolución del virus, el impacto económico que causará en la industria hotelera y el ritmo de recuperación que seguirá el sector son las grandes cuestiones del momento.

¿Cuál es el sentimiento de la industria?



03 La opinión del Sector

La recuperación del Sector hotelero

La evolución del virus, los impactos económicos que causará y especialmente el ritmo de recuperación del sector, son las grandes cuestiones del momento. **¿Cuál es el sentimiento de la industria?**

Con el objetivo de tener una visión 360° de la industria hotelera, desde Deloitte Financial Advisory lanzamos nuestro primer *Sentiment Survey*, un informe que analiza el pulso del sector tanto **sobre el contexto actual, como sobre las oportunidades y retos que se presentan en el camino de la recuperación.**

La encuesta se ha centrado en tres grandes bloques:

1. [Confianza en la recuperación](#)
2. [Retos y oportunidades del Sector](#)
3. [Las claves del mercado de Inversión y financiación.](#)

RANKING DE RESULTADOS

#1 Confianza en la recuperación de los principales destinos turísticos en España.

(del 1 al 10, siendo 1 punto "difícil" y 10 puntos "recuperación completa, equivalente a la situación pre-crisis COVID")



Fuente: Deloitte

Perfil de los encuestados

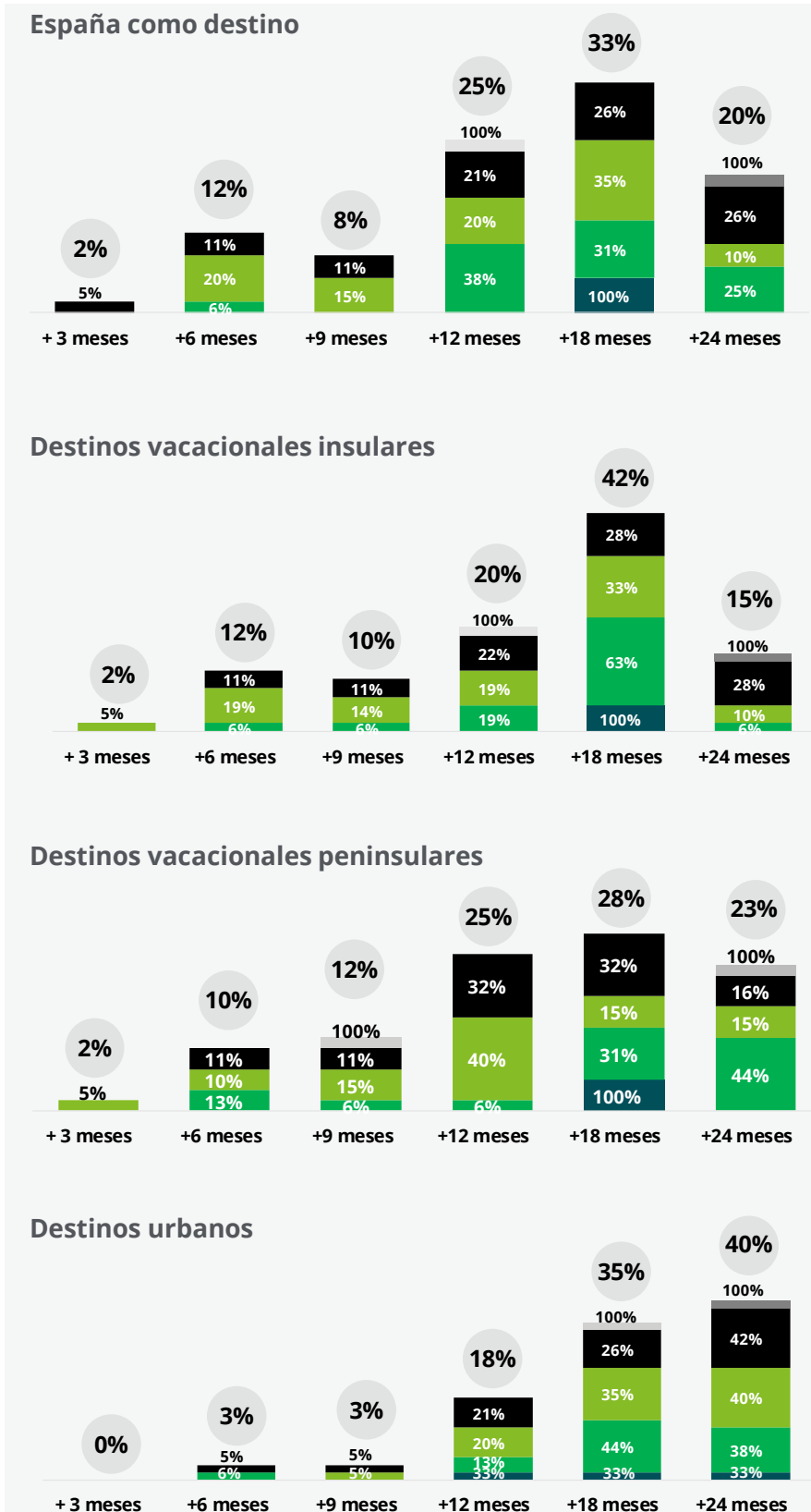
- Operador hotelero
- Inversor hotelero
- Operador-inversor hotelero
- Financidor
- Family office
- Asociaciones

El sector confía de manera destacada en la recuperación de **España como destino turístico de referencia y de los destinos vacacionales insulares y peninsulares, primordialmente.**

La industria hotelera anticipa una mayor incertidumbre en la recuperación de los **destinos urbanos, con una valoración media de 6.5 puntos.**

Es destacable en el ámbito de los encuestados, el optimismo del perfil Inversor frente a la cautela de Asociaciones y Operadores.

#2 Horizonte temporal de la recuperación de los destinos turísticos españoles.



El sector prevé un periodo de 12 a 18 meses para recuperar la actividad turística en los diferentes destinos españoles.

El posicionamiento del sector evidencia una **recuperación de España como destino** en un horizonte de entre 12 a 18 meses.

Los destinos vacacionales insulares y peninsulares se estima que **se recuperarán** entre los próximos 12 y 18 meses; **los destinos urbanos**, serán los que experimentarán una recuperación mucho más prolongada (el 75% de las respuestas estiman **una recuperación entre 18 y 24 meses**).

Los operadores hoteleros (100% de los encuestados) opinan que la recuperación en destinos turísticos españoles **no llegará antes de los próximos 18 meses**. Los operadores estiman un mayor tiempo de recuperación que el resto de grupos.

Perfil de los encuestados

- Operador hotelero
- Inversor hotelero
- Operador-inversor hotelero
- Financiadador
- Family office
- Asociaciones

Fuente: Deloitte

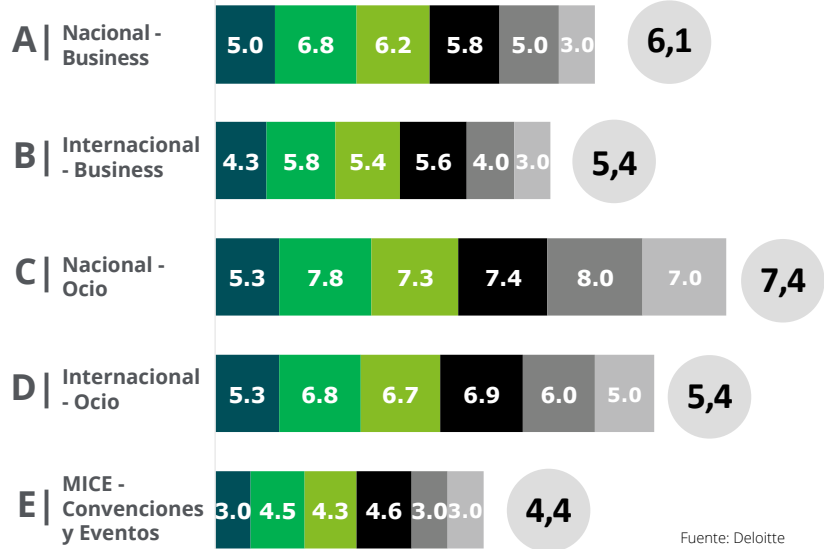
#3 Capacidad de recuperación prevista para los diferentes grupos de viajeros.

(del 1 al 10, siendo 1 punto "poca capacidad" y 10 puntos "alta capacidad")

El sentimiento del sector destaca en positivo la confianza en el segmento de Ocio Nacional con una puntuación del 7.4/10 frente a la recuperación del Ocio Internacional, significativamente por debajo (puntuación de 5.4/10)

Uno de los mayores retos e incertidumbres tras el COVID-19 será la recuperación del grupo de viajeros MICE, con una puntuación de 4.4/10.

La recuperación "traccionará" inicialmente a través de la demanda nacional-ocio. El viajero de negocios tardará en retomar su agenda de viajes.



#4 ¿Qué horizonte temporal de recuperación se estima para los diferentes grupos de viajeros?

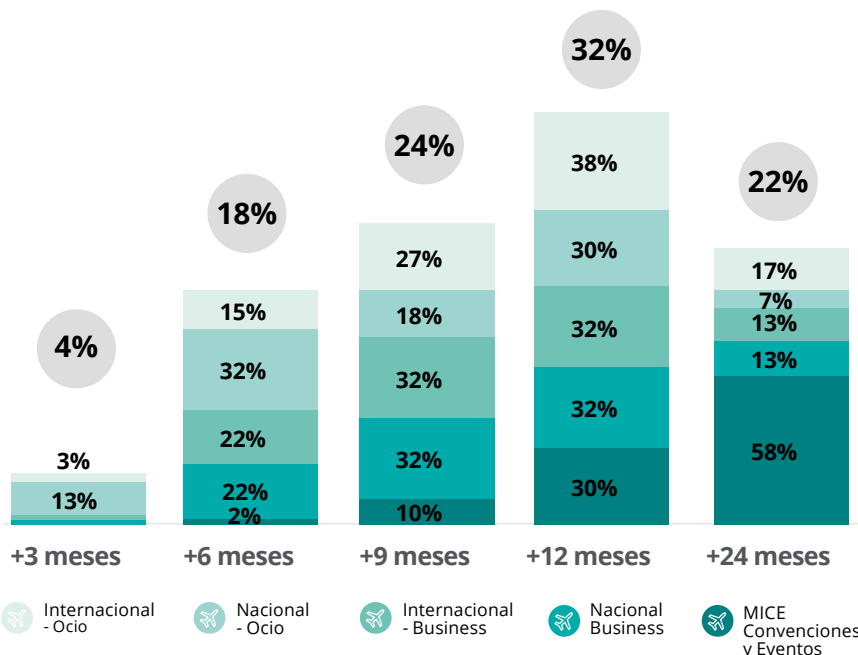
(entendiendo la recuperación a niveles estables de demanda)

El sector estima un horizonte temporal de recuperación de 12 meses para la mayor parte de los segmentos.

El pulso del mercado estima un horizonte temporal de recuperación razonable mínimo **9 meses para** los segmentos de **negocios Internacional y nacional.**

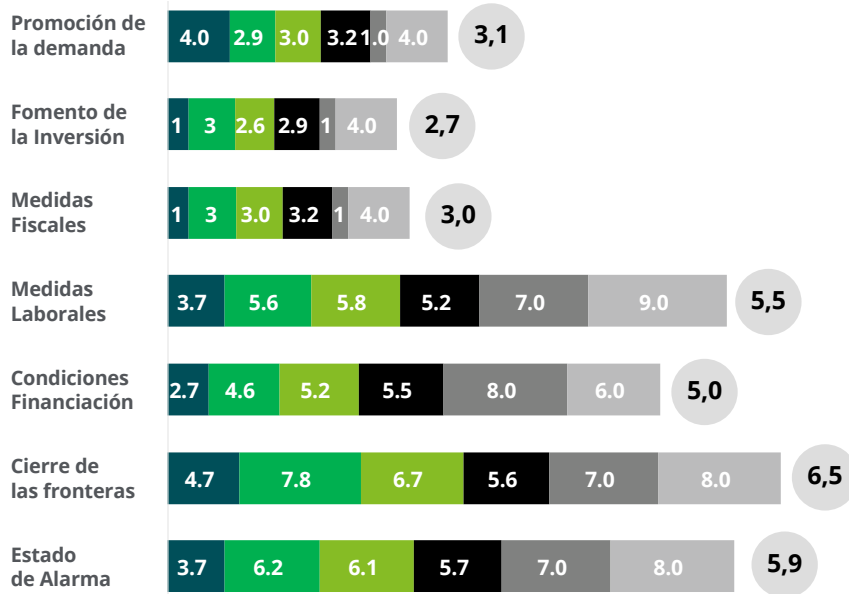
El segmento MICE prevé una recuperación más tardía concentrando un 58% del sentimiento del sector en un horizonte temporal que superará los **24 meses.**

El segmento de ocio nacional, concentra las perspectivas más optimistas concentrando el 50% de los resultados en un **escenario de recuperación de 9 meses.**



#5 En su opinión, ¿En qué grado considera efectivas las medidas implantadas por el Gobierno?

(del 1 al 10, siendo 1 punto "muy poco efectivas" y 10 puntos "muy efectivas")



Fuente: Deloitte

El sector valora el cierre de fronteras aplicado, como la medida más efectiva (para hacer frente a la crisis) implementada hasta el momento.

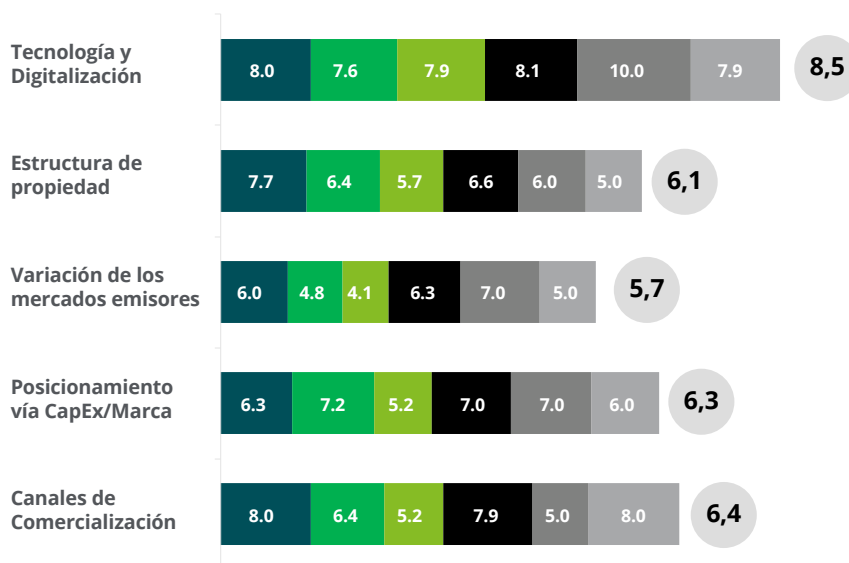
Los resultados evidencian el sentimiento del sector sobre la **necesidad de mejorar la efectividad de medidas de apoyo a la inversión, medidas de carácter fiscal, y promoción de la demanda.**

Perfil de los encuestados

- Operador hotelero
- Inversor hotelero
- Operador-inversor hotelero
- Financidor
- Family office
- Asociaciones

#6 ¿Considera que tras el COVID-19 la industria hotelera va a experimentar cambios?

(del 1 al 10, siendo 1 "tendencia no significativa" y 10 "tendencia de impacto relevante")



Fuente: Deloitte

El sector considera (con una puntuación del 8.5/10) que la tecnología y la digitalización van a tener un papel clave en la recuperación

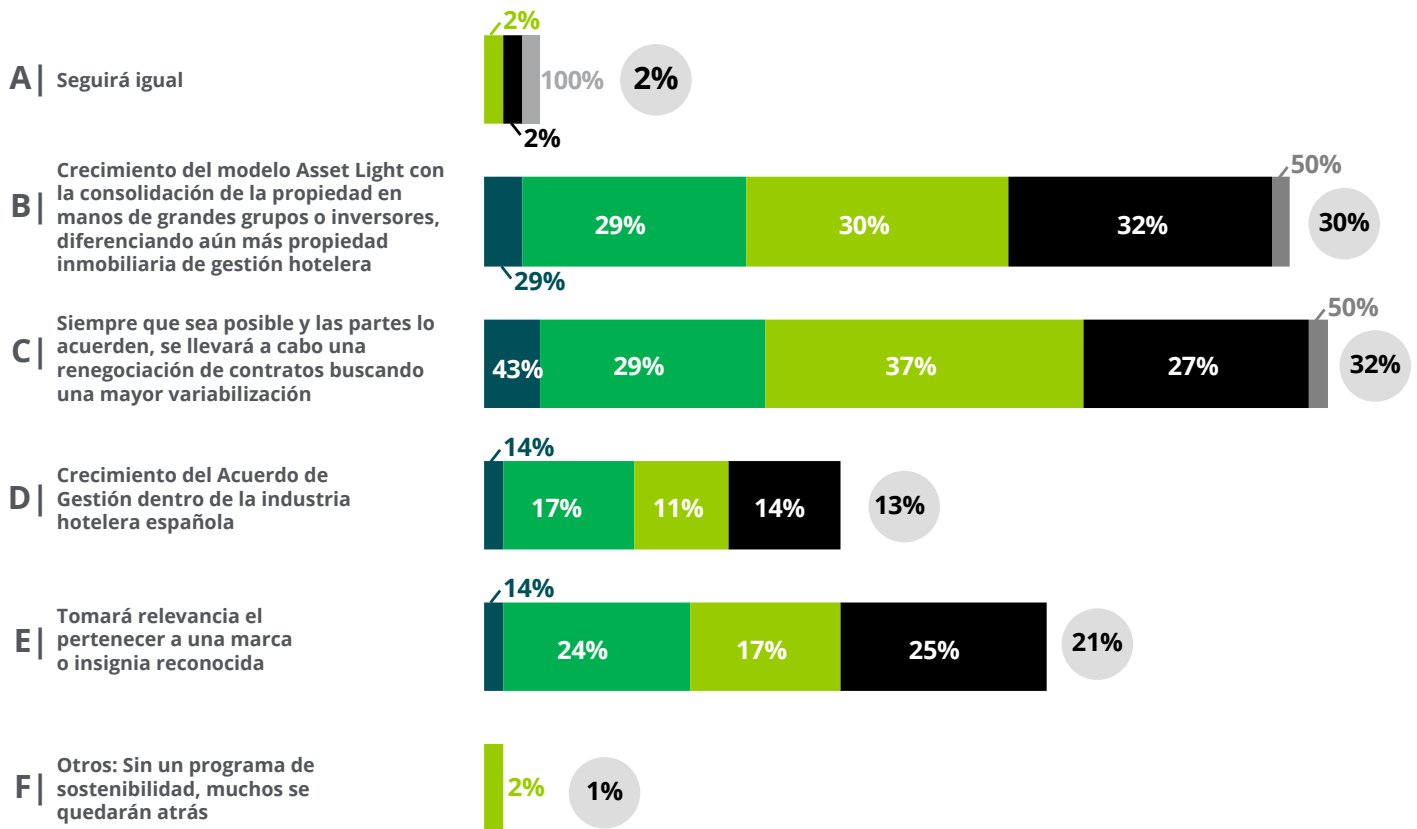
Unánimemente, el sector destaca la **tecnología y la digitalización como el principal elemento de cambio en la era post-Covid.**

Además, el posicionamiento vía CapEx o el refuerzo de la Marca serán cambios que experimentará la industria, como respuesta a la necesidad de transmitir confianza de los consumidores.

Por otra parte, **la industria considera que no existirán variaciones materiales** en los mercados emisores, lo cual incide en la confianza en la recuperación de nuestro país como destino turístico tradicional.

#7 ¿Considera que fruto de esta crisis se van a producir cambios en la relación entre los propietarios de los inmuebles y los gestores hoteleros?

(del 1 al 10, siendo 1 punto "muy poco efectivas" y 10 puntos "muy efectivas")



Fuente: Deloitte

La crisis de la COVID-19 ha evidenciado el recorrido que sigue teniendo la planta hotelera en términos de estructura entre propietario y gestor.

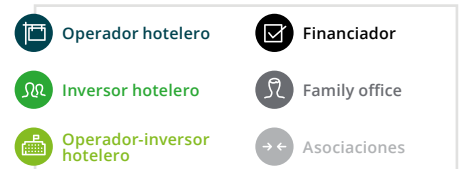
El pulso del sector estima que el modelo de crecimiento de los grupos hoteleros vía "Asset Light", continuará a futuro (en línea con la tendencia del sector en los últimos años).

Los resultados evidencian también la relevancia y necesidad de pertenecer a un

grupo con marca o insignia reconocible que ofrezca una proposición de valor diferencial y una garantía de seguridad y sanidad.

Destaca entre todas las respuestas (con un 32%), los cambios centrados en la situación contractual y sus potenciales modificaciones hacia estructuras más variables para protegerse frente a situaciones de paralización de la demanda como la ocasionada por el COVID-19.

Perfil de los encuestados



#8 En relación con las inversiones programadas (en reposicionamiento, Smart CapEx o reforma) ¿en qué situación se encuentran las mismas?



Fuente: Deloitte

En el caso de **nuevos desarrollos**, el pulso del **sector manifiesta claramente haber paralizado mayoritariamente todas las obras**.

Inversores hoteleros y financiadores manifiestan tener **más de un 50% de obras programadas** las cuales se irán reactivado progresivamente.

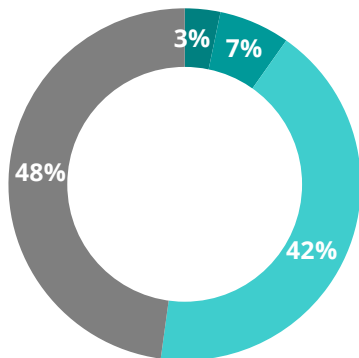
En términos de **Smart Capex se identifica una clara paralización de inversiones por el COVID-19** que se estima se recuperarán en cuanto la situación se estabilice.

En términos de reposicionamiento total, el pulso del **sector evidencia que se mantiene el dinamismo y los planes de negocio establecidos pre-COVID-19**,

siguen programados por parte de casi todos los encuestados.

El sector sigue poniendo en valor la importancia de la inversión en mejora y transformación de los activos no sólo como vía de incremento de valor, si no como mecanismo de protección y aceleración de recuperación.

#9 ¿Cómo considera que evolucionarán las condiciones de financiación en activos hoteleros a medio plazo?



El pulso del sector (48%) evidencia incertidumbre y una visión negativa en la evolución condiciones de financiación en activos hoteleros a medio plazo (en términos de LTV, coste y/o flexibilidad de amortización).

Un 42% de los encuestados coincide en que las condiciones de financiación empeorarán y por lo tanto las inversiones hoteleras se verán limitadas.

Únicamente un 7% considera que las condiciones de financiación mejorarán ligeramente, facilitando la inversión y la reactivación del sector.

● Permanecerán en similares condiciones a las observadas en el mercado Pre-Covid.

● Mejorarán ligeramente facilitando la inversión y reactivación del sector.

● Se contraerán las posibilidades de inversión, empeorando las condiciones para la obtención de financiación hotelera.

● Empeorarán las condiciones de financiación (en términos de LTV, coste y/o flexibilidad de amortización).

Fuente: Deloitte

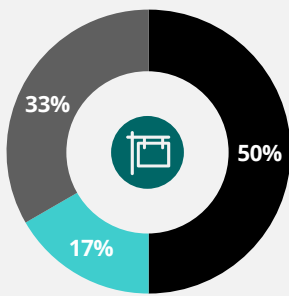
#10 ¿En qué tipo de oportunidades cree que se centrará el interés inversor en el sector hotelero español en el medio plazo?

El 40% de las respuestas del sector estima que los inversores se centrarán en adquirir compañías y/o activos en situación de presión financiera.

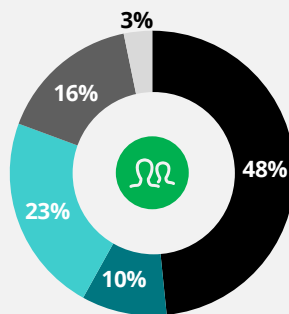
El 22% de las respuestas consideran que el inversor pondrá el foco en la adquisición de deuda existente o en la provisión de deuda a compañías o vehículos tenedores de activos.

Por su parte, el interés inversor por el reposicionamiento de activos obsoletos o con potencial en mejora de la gestión concentra el 19% de las respuestas.

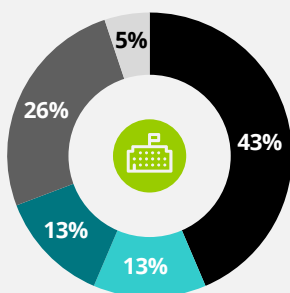
Operador hotelero



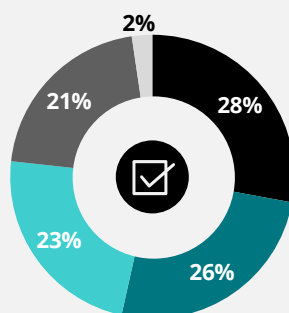
Inversor hotelero



Operador - Inversor hotelero



Financiador



- A | En compañías o activos en situación de distress (presión financiera).
- B | En determinados mercados geográficos o segmentos de mercado.
- C | En activos obsoletos y/o con reseñable necesidades de inversión para su reposicionamiento o gestión activa.
- D | En adquisición de deuda existente o en provisión de deuda a compañías/vehículos poseedores de activos hoteleros.
- E | No se anticipan cambios significativos porque seguirá habiendo ausencia de producto de inversión.

Los **Operadores** estiman (con un 50% de respuestas) que los inversores se centrarán en la adquisición de compañías o activos en situación de *distress*. Un 33% de los operadores estiman que la inversión se enfocará en la entrada en activos o compañías hoteleras mediante la adquisición de deuda existente o nueva deuda. El resto de los operadores, considera que la inversión se dedicará a la inversión en activos con recorrido mediante CapEx o gestión activa.

Los **Inversores (un 48%)** opinan que la inversión se enfocará en la adquisición de compañías o activos con "presión" financiera. Asimismo, consideran como el segundo target relevante de sus inversiones, activos con falta de gestión o en estado de obsolescencia.

Los **inversores operadores**, comparten el pulso, dando un mayor peso a los activos y compañías con presión financiera (43%) y a la adquisición de deuda existente o nueva (26%) en activos hoteleros.

Por último, los financiadores consideran que el "apetito" inversor estará dividido (con un peso similar) entre inversiones en activos en situación de "presión" financiera (28%), inversiones en activos en determinados mercados y segmentos (26%), inversiones en activos obsoletos (23%) o inversiones asociadas a la adquisición de deuda existente o a la provisión de nueva deuda (21%).

Contactos

Arturo Gayoso

Socio Financial Advisory
Responsable de Transporte,
Hospitality y Servicios
agayoso@deloitte.es

Alberto Valls

Socio Financial Advisory
Responsable de Real Estate
avalls@deloitte.es

Cristina Cabrerizo

Socia Financial Advisory
Responsable de Cataluña y Baleares
ccabrerizo@deloitte.es

Tamara Rodríguez

Socia Financial Advisory
Transporte, Hospitality y Servicios
trodrigueztarrio@deloitte.es

Africa Palau

Directora Financial Advisory
Corporate Hotelero
apalau@deloitte.es

Marc Molas

Director Financial Advisory
Corporate Hotelero
mmolas@deloitte.es

Brais Louro

Senior Manager Financial Advisory
Economics
blouro@deloitte.es

Patricia Plana

Manager Financial Advisory
Transporte, Hospitality y Servicios
pplanadeloitte.es

Deloitte.

Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL") (private company limited by guarantee, de acuerdo con la legislación del Reino Unido), y a su red de firmas miembro y sus entidades asociadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades con personalidad jurídica propia e independiente. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Consulte la página <http://www.deloitte.com/about> si desea obtener una descripción detallada de DTTL y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión del riesgo, tributación y otros servicios relacionados, a clientes públicos y privados en un amplio número de sectores. Con una red de firmas miembro interconectadas a escala global que se extiende por más de 150 países y territorios, Deloitte aporta las mejores capacidades y un servicio de máxima calidad a sus clientes, ofreciéndoles la ayuda que necesitan para abordar los complejos desafíos a los que se enfrentan. Los más de 312.000 profesionales de Deloitte han asumido el compromiso de crear un verdadero impacto.

Esta publicación contiene exclusivamente información de carácter general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o entidades asociadas (conjuntamente, la "Red Deloitte"), pretenden, por medio de esta publicación, prestar un servicio o asesoramiento profesional. Antes de tomar cualquier decisión o adoptar cualquier medida que pueda afectar a su situación financiera o a su negocio, debe consultar con un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación.

© 2020 Deloitte Financial Advisory, S.L.U.

Diseñado y producido por el Dpto. de Marketing & Brand.