



Secretario
General de la
Confederación
Empresarial de
Hostelería de
España (CEHE)

Emilio Gallego Zuazo

"En Seguros aún hay
mucho recorrido por
transitar"



Elena Benito
elena.benito@inese.es
@ElenaBenitoCano

La hostelería ha sido uno de los sectores más afectados por la Covid-19. Las cifras de cierres de negocio, pérdida de empleo, ERTE, reducción de ingresos, etc., no dejan indiferentes. La percepción de este sector sobre el ámbito asegurador es que, durante la pandemia, "ha habido cierta lejanía hacia los clientes"; además, la situación de riesgo que han vivido "no ha supuesto un cambio en la visión sobre la función del seguro". Hay algo más: "Hostelería de España, junto con FIAB y AECOC, creó la plataforma 'Juntos con la Hostelería' para trabajar en proyectos comunes en beneficio y defensa del sector. Contó con un grupo específico sobre alianzas estratégicas en el que se trató el tema de los seguros. En este sentido, creemos que aún hay mucho recorrido por transitar", resalta Emilio Gallego. Añade dos aspectos importantes: debería haber "más fluidez en la comunicación" y "sería necesaria mayor colaboración entre ambos sectores".



NO HAN PARADO DE ADAPTARSE

'A.A.' - ¿Cuáles son, por orden de importancia y preocupación, los retos inmediatos de su bares, cafeterías y restaurantes ante los cambios que estamos viviendo?

EMILIO GALLEGO.- *Somos un sector con una enorme resiliencia, que en toda esta crisis no ha parado de adaptarse, no sólo a los continuos cambios normativos, sino que ha desarrollado una incesante capacidad de reinención que ahora es más necesaria que nunca. Los hosteleros han tenido que reorientar su negocio a través de la oferta de nuevos servicios y el apoyo en las herramientas digitales que responda a las necesidades del nuevo perfil de cliente más digital. Además, la búsqueda de un modelo más sostenible debe ser también una prioridad para los hosteleros, los clientes cada vez tienen más en cuenta el compromiso con el medioambiente de los establecimientos a la hora de su elección. La formación y motivación de los profesionales también es fundamental para diferenciar a las empresas del sector.*

'ACTUALIDAD ASEGURADORA' (en adelante 'A.A.').- ¿Cómo ha afectado el Covid-19 a la hostelería como sector y a sus empresas?

EMILIO GALLEGO.- Somos uno de los sectores más afectados por la pandemia mundial del Covid-19. Al cierre del primer trimestre de 2021, un tercio de los establecimientos (unos 100.000) han bajado la persiana de manera definitiva; cerca de 700.000 trabajadores, entre pérdidas de empleo y ERTE, se han visto afectados; y, en 2020, el sector facturó menos de la mitad que el año anterior, lo que supone una pérdida de hasta 70.000 millones de euros. Además, según los últimos datos disponibles, en junio todavía estaban acogidos al ERTE cerca de 200.000 personas, que supone el 43,3% del total de los ERTE. El impacto es diferente según las Comunidades Autónomas, estando más afectadas las que dependen más directamente del turismo de extranjeros, que en 2020 han sufrido una caída cercana al 80% respecto al año anterior.

'A.A.' - ¿Cuáles son las mayores transformaciones a las que tendrán que hacer frente las empresas y empresarios de su sector de cara al futuro?

EMILIO GALLEGO.- Esta crisis ha traído algunas tendencias muy marcadas, que seguramente se impongan a corto y medio plazo. La digitalización está a la cabeza, para mejorar los procesos, tanto de producción como de comercialización. Se van a producir nuevos momentos de consumo, que supondrán nuevas oportunidades de emprendimientos y la comida a domicilio y para llevar seguirá

experimentando un auge que se sumará a la oferta integral de los negocios. Por último, habrá una hostelería con una gestión muy mejorada, donde primarán la eficiencia en los procesos y la profesionalización.

'A.A.' - De estas transformaciones, ¿cuáles tendrán mayor repercusión en su sector?

EMILIO GALLEGO.- La digitalización y la sostenibilidad serán claves para el futuro del sector. En este sentido, Hostelería de España ha participado en la coordinación de un grupo de empresas (Mahou-San Miguel, Coca-Cola, Pernord Ricard y Makro) para elaborar un macro-proyecto que se ha presentado al Programa de impulso de proyectos tractores de Competitividad y Sostenibilidad Industrial y que tiene como objetivo conseguir la modernización y digitalización del sector. El proyecto tiene como base 5 líneas de acción: Centro de Observación e impulso de la Digitalización; Plataforma común de Soluciones; Formación para la profesionalización; y Plan Renove.

'A.A.' - ¿Cuáles son los riesgos profesionales y empresariales que más les afectan?

EMILIO GALLEGO.- La irrupción del teletrabajo está teniendo gran impacto para el sector por los cambios de los momentos de consumo, que afecta principalmente a las zonas de oficinas de grandes ciudades y dependiendo según el cliente opte por cocinar en casa, utilizar más el delivery o acudir al establecimiento más cercano a su domicilio.



CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

'A.A.' .- ¿Qué les aporta la digitalización?

EMILIO GALLEGO.- Esta crisis está suponiendo una oportunidad para progresar en aspectos como la digitalización, que en los últimos años ya avanzaba de manera contundente en la hostelería. Los establecimientos están progresando de manera paulatina en esta digitalización y son conscientes de que les facilita la captación de más clientes, la fidelización de los que ya tienen, además de facilitar la gestión de los negocios controlando de manera más sencilla los ingresos y los gastos del establecimiento.

'A.A.' .- ¿Cómo afecta a su industria la competitividad? ¿Y el marco regulatorio?

EMILIO GALLEGO.- En el sector hostelero existe una excesiva carga normativa y administrativa, con grandes costes económicos, y que no es homogénea en las diferentes Comunidades Autónomas. Necesitaríamos una reducción y simplificación de los trámites administrativos y homogéneos en los distintos territorios.

LEJANÍA HACIA LOS CLIENTES

'A.A.' .- ¿Les ha ayudado el sector asegurador durante la pandemia?

EMILIO GALLEGO.- Por lo general no existe esa percepción. La sensación es que ha habido cierta lejanía hacia los clientes.

'A.A.' .- ¿Conocían la cobertura de pérdida de beneficios?



UNA DIFÍCIL POSICIÓN

'A.A.' - ¿Qué tipo de riesgos limitan la competitividad de sus empresas?

EMILIO GALLEGO. - Las restricciones a la movilidad y en los establecimientos para frenar la evolución de la pandemia han situado a la hostelería en una difícil posición, con perspectivas de recuperación mucho más a largo plazo que otros sectores.

EMILIO GALLEGO. - Lamentablemente, ha sido polémica debido a algunos casos que saltaron a medios de comunicación donde la cobertura no parecía exactamente definida.

'A.A.' - ¿Ha contribuido la pandemia a cambiar su visión del Seguro?

EMILIO GALLEGO. - No, no ha supuesto ningún cambio en nuestra visión sobre la función del Seguro.

'A.A.' - ¿Cómo les puede ayudar el Seguro a mantener sus negocios y mejorar como 'industria'?

EMILIO GALLEGO. - Esta pregunta nos la hicimos en la plataforma Juntos con la Hostelería, instrumento desarrollado por Hostelería de España junto con FIAB y AECOC, que conjuntamente representan a la cadena de valor de la hostelería, para trabajar en proyectos comunes en beneficio y defensa del sector. Se creó un grupo específico sobre alianzas estratégicas, en el que se trató el tema de los seguros. En este sentido, creemos que aún hay mucho recorrido por transitar.

'A.A.' - ¿Qué mejoraría en su relación con el sector asegurador?

EMILIO GALLEGO. - Hace falta más fluidez en la comunicación.

'A.A.' - ¿Podrían establecerse alianzas entre ambos sectores? ¿Y estudios conjuntos de riesgos y posibles coberturas?

EMILIO GALLEGO. - Sí, completamente. Sería necesaria una mayor colaboración entre ambos sectores.

'A.A.' - ¿Cuáles son los siniestros que actualmente más les preocupan?

EMILIO GALLEGO. - Especialmente, los relacionados con la ciberseguridad.

'A.A.' - Como asociación ¿tienen algún acuerdo de colaboración con alguna aseguradora o corredor de seguros?

EMILIO GALLEGO. - No tenemos ninguno con aseguradoras y respecto a los corredores mantenemos muy buena colaboración con Intermundial Seguros.

'A.A.' - ¿Qué grado de desarrollo tiene en su industria la Gerencia de Riesgos?

EMILIO GALLEGO. - Incipiente. Es uno de los aspectos que tenemos claramente definido como uno de nuestros espacios de mejora. \