



# Deconstruyendo al consumidor - IV

¿Cómo cambiará el consumidor de turismo, ocio y hostelería?



# Introducción

---

Este estudio pretende ser un termómetro de las actitudes de la población en relación con los cambios que trae consigo la crisis del Covid-19, con el foco puesto en los hábitos de consumo y en las medidas a implementar de cara al próximo desconfinamiento y posterior situación de recuperación.

Se trata de adentrarnos en el impacto de crisis, en las expectativas en torno al fin del periodo de alarma y en los códigos que la 'nueva normalidad' va a imponer en nuestra forma de relacionarnos, nuestra escala de valores y en la manera en la que consumimos.

Los resultados reflejan la dureza de la crisis que estamos viviendo, y también la ambivalencia entre una fuerte predisposición a la prevención y a la prudencia (en nuestras relaciones, en las compras, en la movilidad, en afrontar las vacaciones...), y el deseo latente de recuperar rutinas y volver a expandirnos en el plano personal y en el social.

La situación actual de crisis también constituye un acelerador de tendencias y valores que ya estaban en camino: el teletrabajo, el compromiso con lo local o la preocupación por la salud y el bienestar.

---

## 1 ¿Cómo vamos a viajar y hacer turismo?

**A nivel personal:** sin vacaciones de verano en España, y con menos gasto en turismo incluso superada la crisis sanitaria. Pero dispuestos a pagar más por disponer de flexibilidad.

**A nivel profesional:** menos viajes tras la crisis como consecuencia del teletrabajo y el uso de medios virtuales.

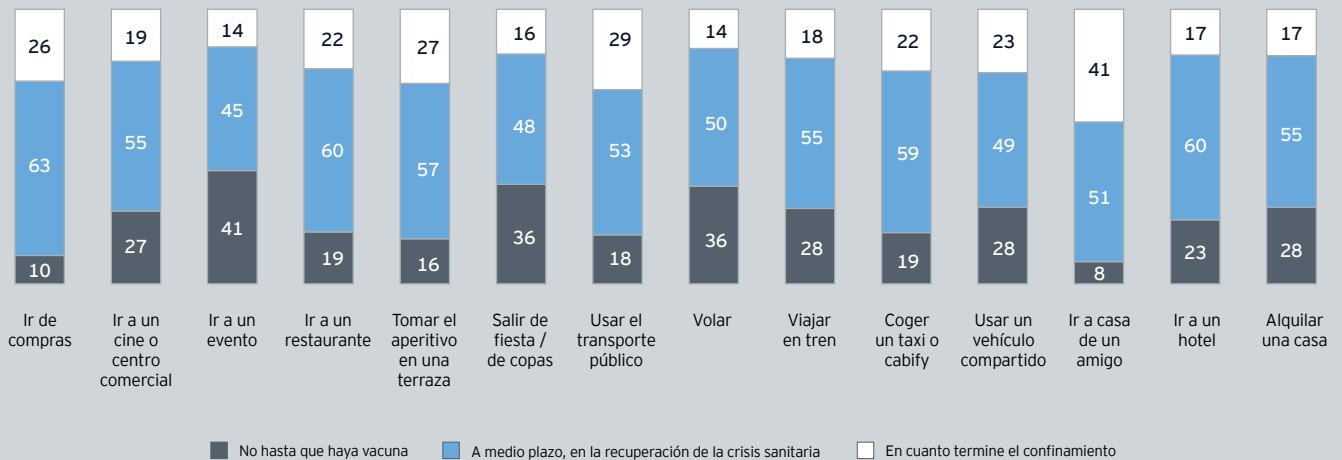
■ **Fuerte impacto en el sector turismo:** cerca de la mitad de los españoles creen que gastarán menos, incluso una vez superada la crisis sanitaria.

- Cuatro de cada diez españoles reducirá sus gastos en turismo y viajes una vez superada la crisis sanitaria.
  - Las mujeres las más prudentes.
  - Los jóvenes (menores de 30 años) más optimistas.
  - Autónomos y parados los más decididos a reducir su nivel de gasto.

■ **La mitad de los españoles da por perdidas sus vacaciones de este verano y el resto hará turismo nacional.**

- Visión algo más optimista entre jóvenes, clases medias altas y en las grandes capitales.
- Cuatro de cada diez pasará las vacaciones en España, y de éstos el 50% ha decidido cambiar su plan original (renuncia a viajar al extranjero o cambia hacia un destino menos masificado dentro de España).
- Viajaremos cuando sea seguro tras la crisis sanitaria, pero no recuperaremos niveles pre-crisis hasta que haya una vacuna.
  - Casi cuatro de cada diez españoles no volarán hasta que haya vacuna y tres de cada diez no viajarán en tren.
  - El colectivo más prudente son mujeres de 30-44 años y con hijos.
  - En cuanto al alojamiento, ocho de cada diez no irá a un hotel ni alquilará una casa/apartamento hasta la recuperación de la crisis sanitaria.

## ¿Cuándo crees que volverás a...?



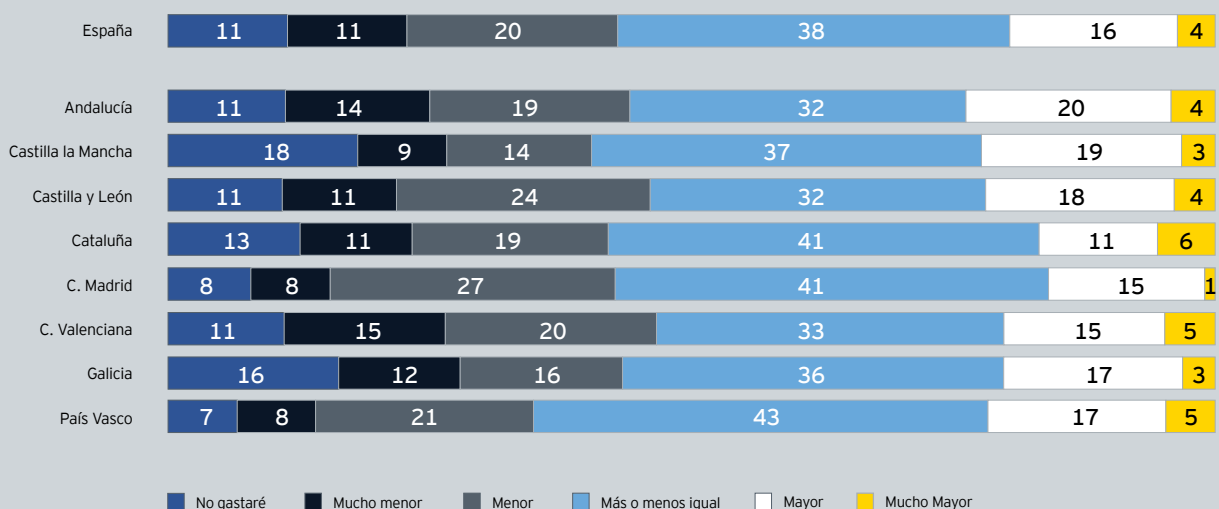
- **Siete de cada diez españoles estarán dispuestos a pagar más por tener flexibilidad en condiciones de cancelación y cambios de sus viajes**, si bien hay división de opiniones en relación al pago extra por servicios (*fast track* y asientos con más espacio).

- Jóvenes y clases acomodadas, los más predispuestos.

- A nivel profesional, casi la mitad de quienes viajan por trabajo creen que los viajes por motivos laborales se reducirán en gran medida.

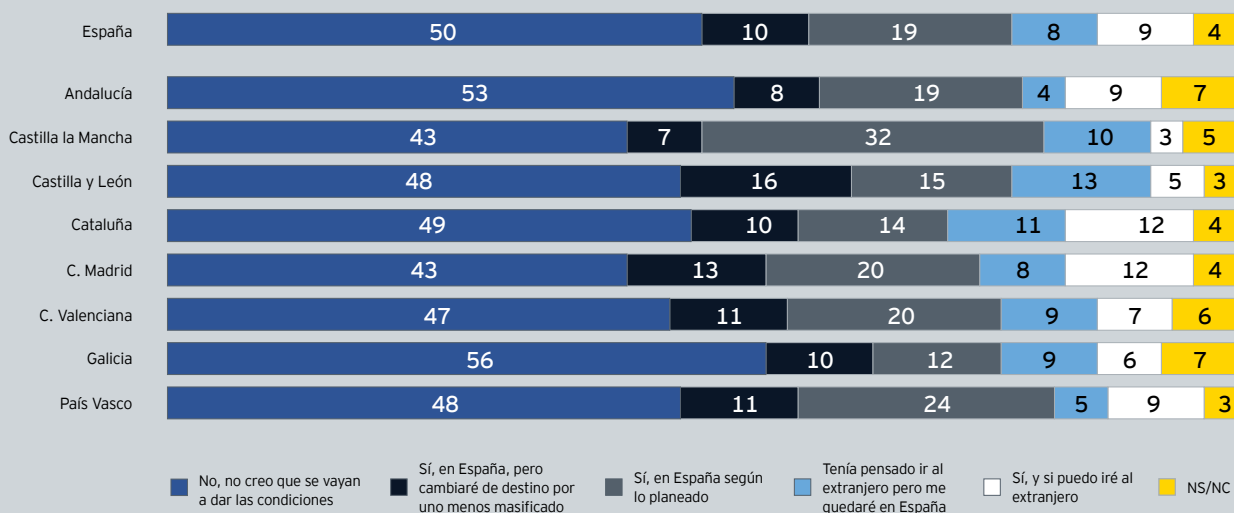
## ¿Cuál crees que será tu nivel de gasto en turismo y viajes una vez superada la crisis sanitaria?

Datos en % | Total España y comunidades autónomas



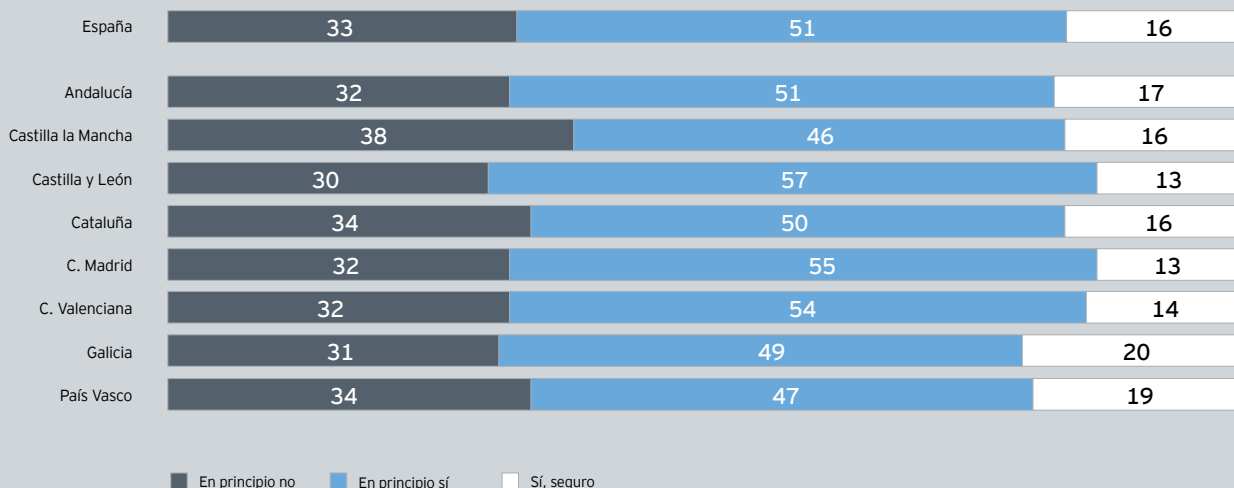
## ¿Crees que viajarás este verano por turismo?

Datos en % | Total España y comunidades autónomas



## ¿Estarías dispuesto a pagar más por tener mayor flexibilidad en las condiciones de cancelación y cambios en tus viajes?

Datos en % | Total España y comunidades autónomas



## 2 ¿Cómo va a evolucionar nuestro ocio y restauración?

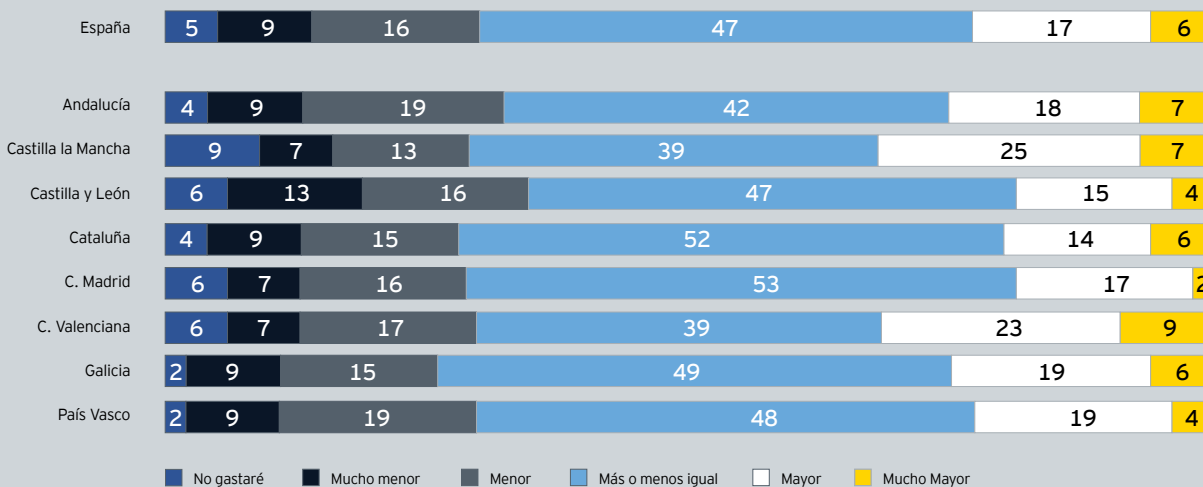
Perspectiva bastante negativa para el sector Horeca en el medio / largo plazo: una vez superada la crisis sanitaria, tres de cada diez españoles reducirá su gasto en bares y restaurantes y uno de cada dos limitará o suprimirá sus salidas nocturnas.



- **Sin recuperación a la vista y aún más acusada en el ocio nocturno.** La crisis sanitaria unida a la económica golpea duro al sector de la restauración, con perspectivas negativas a largo plazo.
  - Tres de cada diez españoles creen que reducirán su gasto en restaurantes y bares, incluso una vez superada la crisis (siendo cuatro de cada diez en la apertura parcial así como en los colectivos de mayor edad).
  - Hasta uno de cada dos limitará o suprimirá sus salidas nocturnas, siendo el porcentaje superior en los colectivos de mayor edad (supera el 60%).
  - Caída más acusada en mujeres y colectivos más vulnerables ante la crisis: autónomos y parados.
  - Un 67% de los trabajadores asume que tras el confinamiento el nivel de teletrabajo aumentará con respecto a la situación precrisis. Y esta tendencia impacta en la restauración: siete de cada diez personas que teletrabajan come en casa, aunque colectivos más jóvenes salen para tomar un café.
  - Únicamente los servicios online de comida a domicilio se recuperarán lentamente, hasta niveles de gasto cercanos a precrisis (tres de cada diez españoles han reducido el gasto en servicio en servicios online de comida a domicilio durante el confinamiento).
- 70% de los consumidores no están dispuestos a pagar por una reserva o por disponer de una mesa con mayor espacio libre en un restaurante, lo dan por hecho.

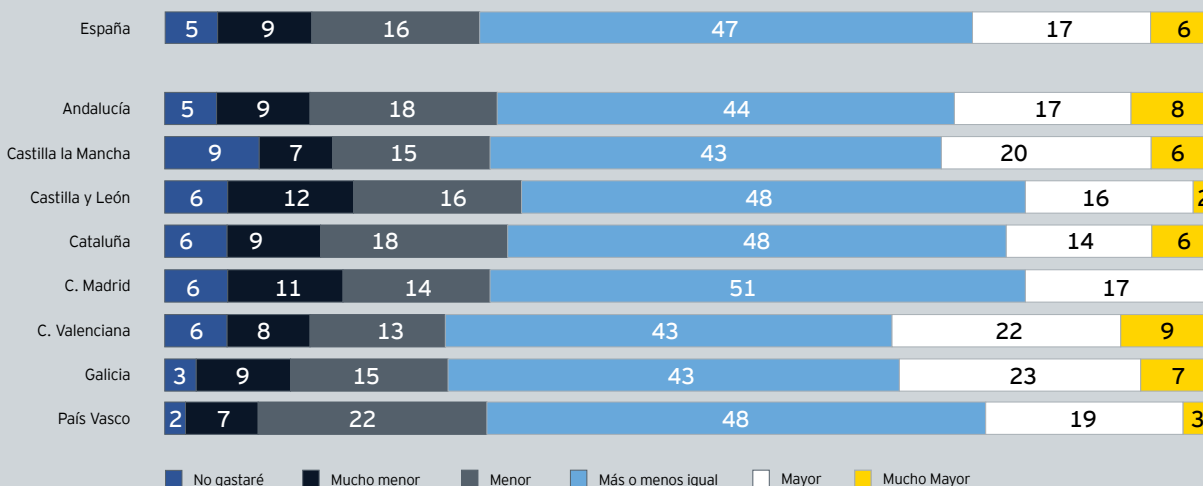
## ¿Cómo crees que será tu gasto en restaurantes una vez superada la crisis sanitaria?

Datos en % | Total España y comunidades autónomas



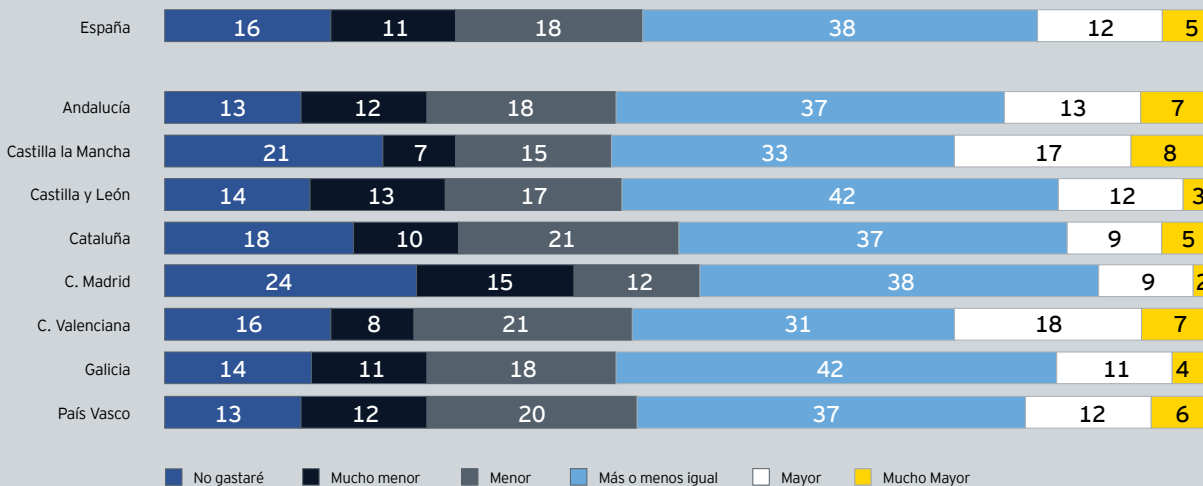
## ¿Cómo crees que será tu gasto en bares y cafeterías una vez superada la crisis sanitaria?

Datos en % | Total España y comunidades autónomas



## ¿Cómo crees que será tu gasto en bares de copas y discotecas una vez superada la crisis sanitaria?

Datos en % | Total España y comunidades autónomas



# Ficha Técnica

Encuesta representativa de la población española mayor de edad



**Tamaño de la muestra**  
2.106 personas



**Error muestral**  
±2,1%



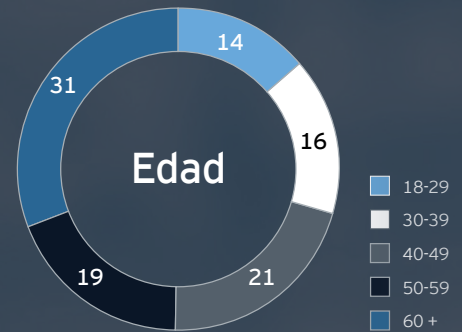
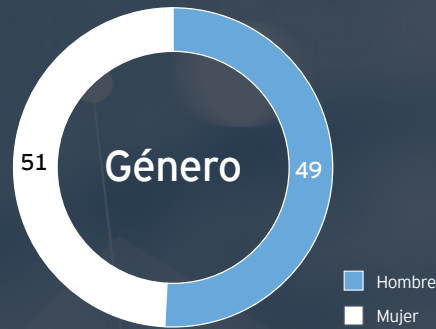
**Metodología**  
Online multidispositivo



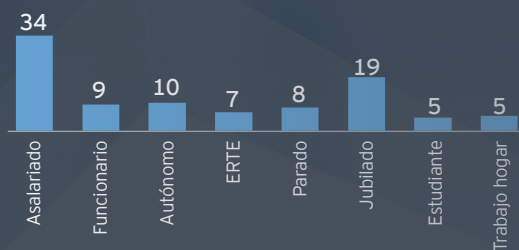
**Fechas de campo**  
15 a 17 de abril de 2020



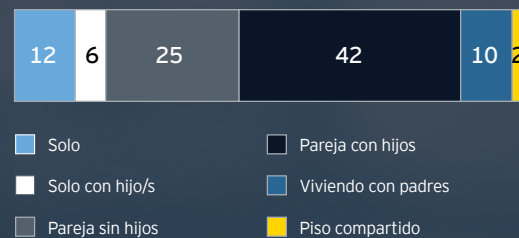
**Ámbito España**  
Con cuotas por CC.AA.



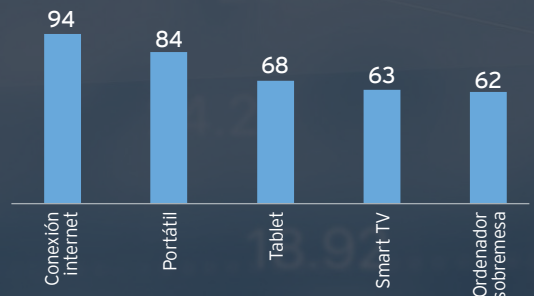
## Ocupación



## Tipo de hogar



## Digitalización del hogar



# Marcos temporales

El estudio en su conjunto se enmarca en **cuatro espacios temporales**, que fueron claramente identificados durante toda la encuesta:



1

### Precrisis

Etapa previa a la crisis sanitaria



2

### Confinamiento

Desde que se decretó su comienzo, el pasado 14 de marzo, y mientras dure el mismo



3

### Apertura parcial

Primeros meses tras el confinamiento y aún con restricciones importantes



4

### Recuperación

En el medio y largo plazo, una vez superada la alarma sanitaria

## Sobre EY-Parthenon

EY-Parthenon es la práctica de Estrategia y Operaciones de EY a nivel global. Los equipos de EY-Parthenon están comprometidos a apoyar a sus clientes en dar respuesta a sus retos de negocio, aportando un análisis crítico que les ayuden a definir estrategias accionables con impacto real.

EY-Parthenon aporta a sus clientes la combinación de conocimiento sectorial y experiencias concretas y pragmáticas en la implantación de estrategias corporativas y transformaciones empresariales. Ayudamos a nuestros clientes a optimizar su portfolio de negocios, aportamos insights sectoriales para tomar decisiones de inversión, definimos estrategias efectivas para explotar oportunidades de crecimiento, y les ayudamos a extraer el máximo valor en procesos de desarrollo inorgánico (integración / adquisición). Las metodologías de EY-Parthenon, combinadas con un espíritu emprendedor, ayudan a nuestros clientes a amplificar el impacto de sus estrategias y motivan que seamos los asesores de referencia para compañías líderes a nivel mundial.

---

## EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

### Acerca de EY

EY es líder mundial en servicios de auditoría, fiscalidad, asesoramiento en transacciones y consultoría. La información y los servicios de calidad que ofrecemos a nuestros clientes ayudan a generar confianza en los mercados de capitales y en las economías de todo el mundo. Desarrollamos líderes destacados que trabajan en equipo para cumplir los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés. De esta forma, jugamos un papel fundamental en el cumplimiento de nuestro propósito *Building a better working world* para nuestros profesionales, nuestros y clientes y nuestro entorno.

EY hace referencia a la organización internacional y podría referirse a una o varias de las empresas de Ernst & Young Global Limited y cada una de ellas es una persona jurídica independiente. Ernst & Young Global Limited es una sociedad británica de responsabilidad limitada por garantía (*company limited by guarantee*) y no presta servicios a clientes. La información sobre cómo EY recopila y utiliza datos personales y su correspondiente descripción sobre los derechos de las personas en virtud de la legislación vigente en materia de protección de datos, están disponibles en [ey.com/privacy](https://ey.com/privacy). Para obtener más información sobre nuestra organización, visite [ey.com](https://ey.com).

© 2020 Ernst & Young, S.L.  
Todos los derechos reservados.

ED None

La información recogida en esta publicación es de carácter resumido y solo debe utilizarse a modo orientativo. En ningún caso sustituye a un análisis en detalle ni puede utilizarse como juicio profesional. Para cualquier asunto específico, se debe contactar con el asesor responsable.

[ey.com/es](https://ey.com/es)