

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR DE GANDIA

GRAU EN TURISME



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



ESCOLA POLITÈCNICA
SUPERIOR DE GANDIA

“Anàlisi de l’impacte de la Covid19 al sector de l’allotjament
de la Comunitat Valenciana.

Elaboració d’estratègies comunicatives per a pal·liar els
efectes de la crisi”

TREBALL FINAL DE GRAU

Autora: Tania Vicent Martin

Tutor: Bernat Roig Merino

GANDIA, 2021

Índex TFG

1. Justificació.....	pàg 1
2. Objectius.....	pàg 3
3. Metodologia.....	pàg 4
4. Marc teòric del sector de l'allotjament	
4.1. Estat espanyol.....	pàg 5
4.1.1. Fase Precovid	
4.1.2. Fase Covid	
4.1.3. Fase Post Covid	
4.2. Comunitat Valenciana.....	pàg 15
4.2.1. Antecedents	
4.2.2. Impacte en xifres de la Covid al sector dels allotjaments	
4.2.2.1. Sector hotelier	
4.2.2.2. Sector extrahotelier	
4.2.3. La desescalada a la Comunitat Valenciana	
4.2.3.1. Eix cronològic	
4.2.3.2. Fases desescalada	
4.2.3.3. Apertura hotels	
4.2.4. Resultats en xifres de l'impacte de la Covid19 sobre el sector turístic	

5. Estratègies comunicatives pal·liatives dels efectes de la crisi	
5.1. Mesures i accions front a la Covid19.....	pàg 28
5.2. Anàlisi de les mesures i accions a través d'un expert de TCV.....	pàg 30
5.3. Bones pràctiques i ferramentes de comunicació.....	pàg 32
6. Conclusions.....	pàg 34
7. Bibliografia.....	pàg 36
8. Annexes.....	pàg 39

1. JUSTIFICACIÓ

L’any 2020 s’esperava com un any d’oportunitats per al sector turístic seguint la tendència que s’havia anat produint als darrers anys. No obstant, la pandèmia de la Covid19 que va arribar a l’estat espanyol al febrer de 2020, va provocar una crisi sanitària, econòmica i social que arrasà amb la tendència que s’havia anat produint.

Molts han sigut els sectors que s’han vist afectats per la tessitura generada per la pandèmia i que, a hores d’ara, no hi ha previsions de què aquesta pugua millorar en els pròxims mesos. Un clima d’incertesa envolta l’economia mundial i alguns sectors estan patint-ho més que d’altres.

El que va iniciar-se com una crisi sanitària, ha esdevingut en una important crisi econòmica i social que ha afectat a tot el territori espanyol i en major mesura a les autonomies amb més dependència del sector turístic.

La Comunitat Valenciana, la qual el sector turístic és clau pel que fa al PIB i a la taxa d’ocupació, ha patit fortament les conseqüències que se’n deriven de la crisi de la Covid19. Si al 2019, el president de la Generalitat, Ximo Puig, declarava que el turisme va significar el 14,6% del PIB i va crear el 15,1% de llocs de treball a la comunitat durant el 2018, serà difícil pensar que aquestes dades tornaran a produir-se en el curt o mitjà termini.

Les mesures per a pal·liar l’expansió del virus que es preneren des dels inicis de la pandèmia a l’estat espanyol, obligaren a la població a un confinament total, el qual paralitzà la majoria de sectors i, sense treva, el sector turístic. Les empreses pertanyents al sector turístic degueren tancar les seues portes i despatxar els treballadors, en els millors dels casos, enviar-los a un ERTO.

És difícil determinar l’impacte que produirà la crisi de la Covid sobre el sector dels allotjaments. Una vegada superada la primera onada de contagis i les primeres restriccions, ens atrevim a fer un primer anàlisi sobre l’impacte produït per la crisi als primers mesos. Concretament des del 14 de març, data on es declara el primer estat d’emergència. Per tal poder seguir i entendre les conseqüències, es realitzarà un eix cronològic per recordar la trajectòria de les mesures restrictives que anaren

implantant-se per part de l'estat espanyol i la Comunitat Valenciana al sector turístic i concretament aquelles que afectaven directament a les empreses d'allotjament.

Mesurar l'impacte de la crisi és una qüestió que es fa necessària per tal de valorar fins a quin punt la crisi ha ocasionat perjudicis sobre el sector.

Les mateixes institucions estatals, autonòmiques i provincials, així com les principals destinacions turístiques i altres entitats privades, han començat a fer els primers balanços de la situació actual i ja s'han començat a prendre les primeres mesures per a pal·liar els efectes devastadors d'aquesta crisi.

Per això, amb l'elaboració d'aquest treball fi de grau (TFG) pretenem recopilar les dades necessàries per a determinar quin ha sigut el primer impacte produït per la crisi de la Covid19 sobre el sector de l'allotjament a la Comunitat Valenciana, quins han sigut els sectors més afectats i quines gestions s'han dut a terme per a sufocar les conseqüències.

Així mateix, entendrem com és d'important el macroentorn sobre les empreses i perquè hem d'estar preparats per a qualsevol situació que pugua afectar el nostre sector.

Sense cap dubte, la crisi de la Covid19 serà estudiada per tots els futurs economistes i servirà d'exemple per a futurs estudiants, de com determinades situacions sobrevingudes poden produir efectes tan devastadors.

2. OBJECTIUS

L’objectiu principal d’aquest TFG consisteix a analitzar com ha afectat la crisi de la Covid 19 als allotjaments de la Comunitat Valenciana i identificar quines estratègies de comunicació podrien ajudar a pal·liar els efectes que han estat produïts per aquesta.

A més de l’objectiu principal, els objectius secundaris més rellevants que ens plantegem aconseguir en el termini d’aquesta investigació són els següents:

- Mostrar l’impacte econòmic de la crisi de la Covid19 sobre els allotjaments de la CV.
- Mostrar les mesures de prevenció front al Covid19 que estan portant-se a terme des de les administracions públiques per a pal·liar els efectes de la crisi.
- Elaboració d’un llistat de bones pràctiques i ferramentes de comunicació per a pal·liar els efectes de la crisi actual.

Així mateix, una vegada determinats els objectius, s’exposarà la metodologia emprada per a la consecució d’aquests.

3. METODOLOGIA

La metodologia que es seguirà per a aconseguir els objectius anteriors és la següent:

1. Revisió de fonts secundàries per a:
 - Recopilar i estudiar dades que faciliten la comprensió del panorama actual al sector dels allotjaments (termes econòmics i d'ocupació).
 - Anàlisi i síntesi del que ha fet a nivell de màrqueting al sector de l'allotjament a la CV, en col·laboració amb les Administracions Públiques, per a fer front a la crisi de la Covid, especialment en el que respecta a investigació comercial i comunicació.
2. Entrevista a expert de Turisme CV (on he treballat de becaria durant 15 mesos), per a valorar l'efectivitat de les accions de comunicació dutes a terme durant la pandèmia.
3. Treball de gabinet per fer l'anàlisi i síntesi de la informació recollida i per elaborar un llistat de recomanacions i bones pràctiques de comunicació per al sector d'allotjament turístic de la CV

La redacció d'aquest projecte posarà de manifest els efectes negatius que ha produït la pandèmia sobre el sector de l'allotjament valencià. A través de gràfics i taules visualitzarem l'impacte en termes quantitius.

Amb les entrevistes, contrastarem l'abast d'aquests efectes i el grau d'implicació de les administracions públiques valencianes.

Per acabar, el diagnòstic de situació actual servirà de base per a determinar les millors propostes sobre estratègies de comunicació.

4. MARC TEÒRIC DEL SECTOR TURÍSTIC

4.1. Estat Espanyol

A l'hora de realitzar un estudi d'aquestes característiques, no ens podem centrar únicament en el període afectat per la Covid19, sinó que haurem d'anar més enllà i veure en quines circumstàncies es trobava el sector just abans de l'inici de la pandèmia. És per això, que s'ha considerat que el següent anàlisi estiga focalitzat al voltant de 3 fases o etapes. Aquestes permetran una millor comprensió de l'impacte de la crisi sobre el sector. La determinació d'aquestes fases vindrà marcada per l'entrada de la Covid a l'estat espanyol. Aquestes s'agruparan per tant de la següent manera:

- una primera fase que serà anomenada “Etapa Pre Covid19”, la qual comprendrà just el període anterior als inicis de la crisi, és a dir, any 2019 i anteriors. Estudiant així, la trajectòria que venia experimentant el sector abans de què arribara la crisi sanitària;
- la segona fase s'anomenarà “Etapa Covid19”, on es realitzarà un anàlisi més minuciós i detallat sobre el període on la crisi sanitària ha provocat efectes negatius i;
- finalment, una última fase, que denominarem “Etapa Post Covid19”, que comprendrà un període futur, que encara no podem determinar, però farà referència al període just posterior a la fi de la crisi. En aquesta fase, ens centrarem en les primeres previsions que ja algunes entitats estan atrevint-se a fer i que seran importants per a determinar el futur esperat del sector.

La contextualització en 3 fases del nostre estudi, facilitarà la comprensió de l'impacte de la crisi sobre el sector dels allotjaments i obtindrem unes dades més comparatives i més aproximades a la realitat.

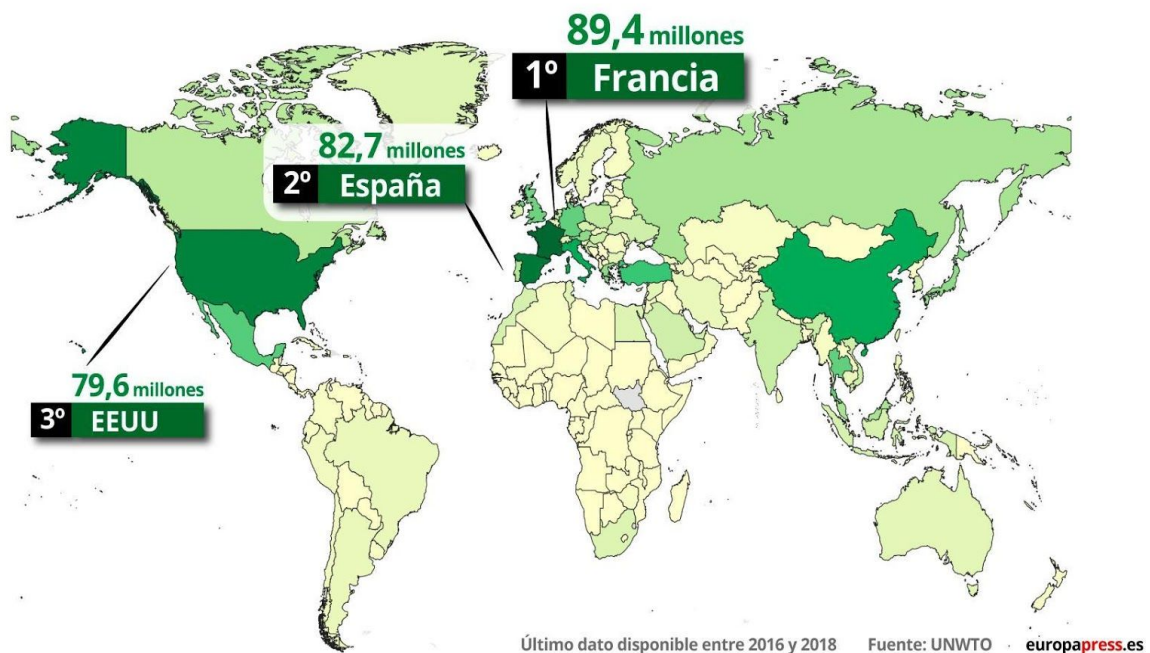
D'aquesta manera, una vegada establertes les 3 etapes, passarem a analitzar en detall cadascuna d'elles.

4.1.1. Fase Pre Covid19

En aquesta etapa, veurem quina ha sigut l'evolució del turisme a l'Estat Espanyol, quin nombre de turistes estaven arribant al nostre país, quant ens aporta en termes econòmics el turisme a Espanya i, per tant, com era d'important el turisme abans de l'arribada de la pandèmia.

En primer lloc, determinarem quina posició ocupa l'estat espanyol dins del rànquing mundial d'arribada de turistes. El següent mapa mostra quins són els 3 primers països pel que fa al nombre de turistes que visitaren el país en 2018.

Así es la llegada de turistas en el mundo



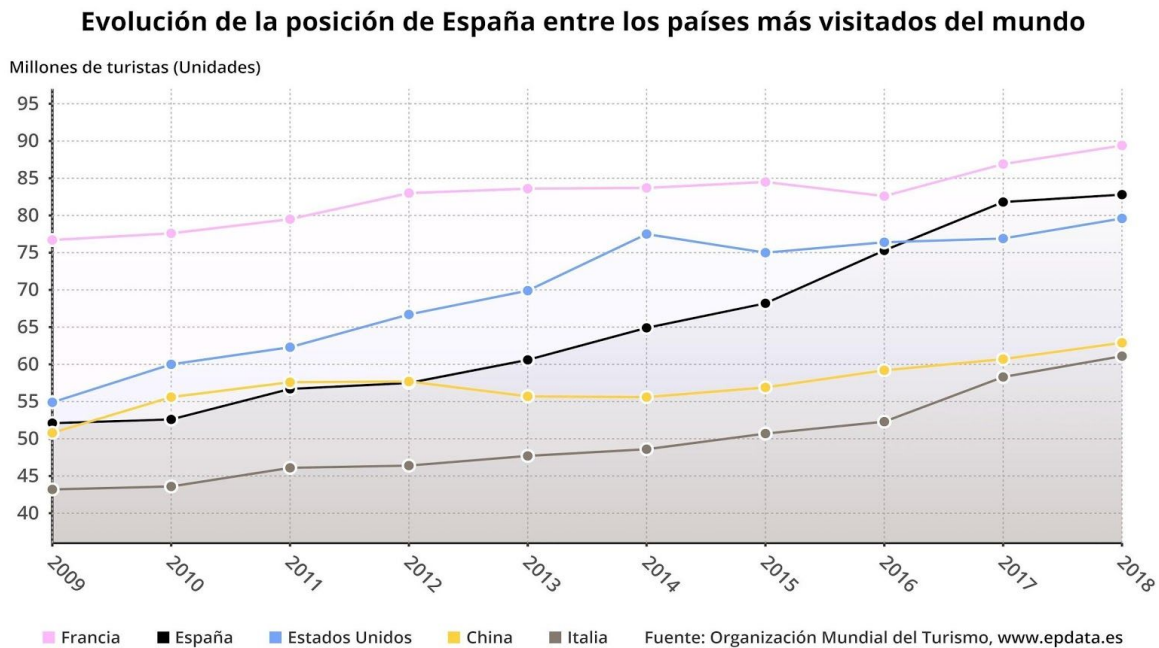
Font: UNWTO (2020) en EUROPA PRESS NOTICIAS S.A (2020).

<https://www.epdata.es/datos/turismo-espana-mundo-datos-graficos/272>

Tal com podem observar, al 2018, Espanya es situava com el segon país a nivell mundial en recepció de turistes. Amb un total de 82,7 milions d'arribades, Espanya es col·locava en una de les millor posicions del rànquing mundial.

Cert és, que Espanya ha experimentat un increment de l'arribada de turistes durant els últims anys. Després de l'eixida de la crisi mundial de 2008, Espanya ha vist augmentar el nombre de turistes progressivament.

La taula següent mostra l’evolució del nombre de turistes que visitaren Espanya des de 2009 fins al 2018, així com la dels països amb el major nombre de recepció de turistes.



Font: UNWTO (2020) en EUROPA PRESS NOTICIAS S.A (2020).

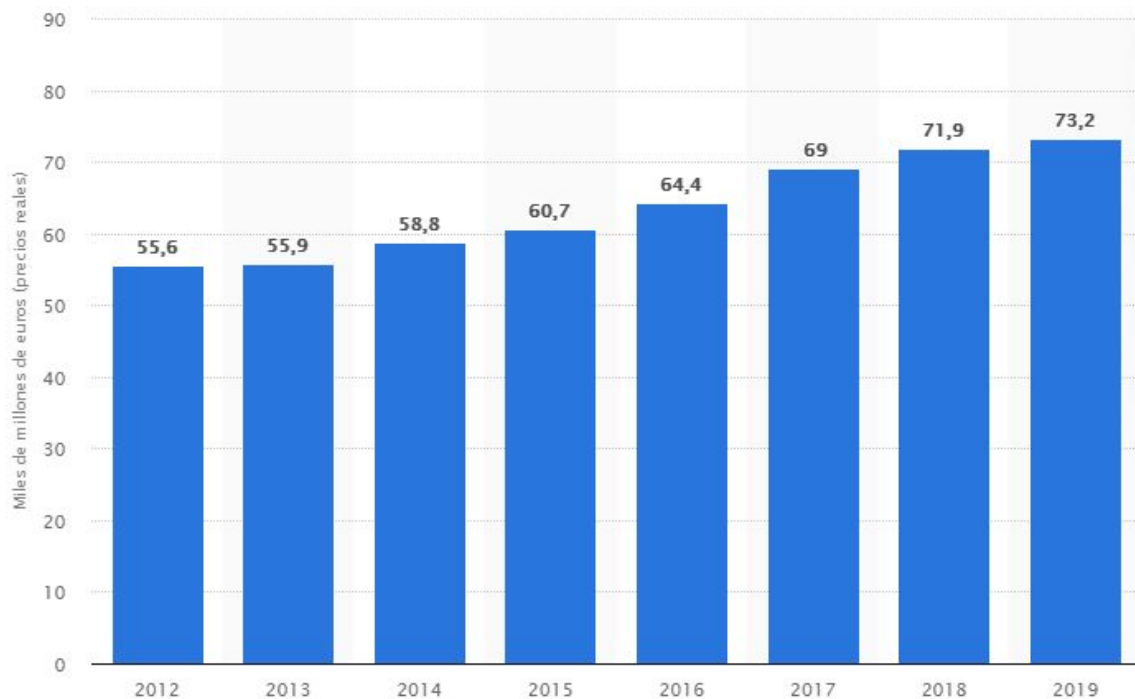
<https://www.epdata.es/datos/turismo-espana-mundo-datos-graficos/272>

Observem, per tant, com l’increment d’arribades a Espanya (línia color negra), ha estat en evolució progressiva passant de 52,1 milions al 2009, a 82,8 milions al 2018, fet que suposa un increment del 63% en l’arribada de turistes a Espanya, superant així des del 2017 als EEUU i col·locant-se en segona posició a nivell mundial.

Si el nombre d’arribades és important que siga elevat, encara ho és més que l’aportació econòmica tant directa com indirecta, d’aquestes arribades, es tradueixca en un augment significatiu del PIB per al país.

Per això, serà important també veure com ha evolucionat l’aportació directa del sector turístic al PIB espanyol. La següent taula exhibeix quina ha sigut l’evolució de l’aportació del turisme al PIB d’Espanya des de 2012 fins a 2019.

EVOLUCIÓ DE L'APORTACIÓ DIRECTA DEL SECTOR TURÍSTIC AL PIB EN ESPAÑA DE 2012 A 2019



Font: WTTC. (octubre 15, 2020). en Statista.

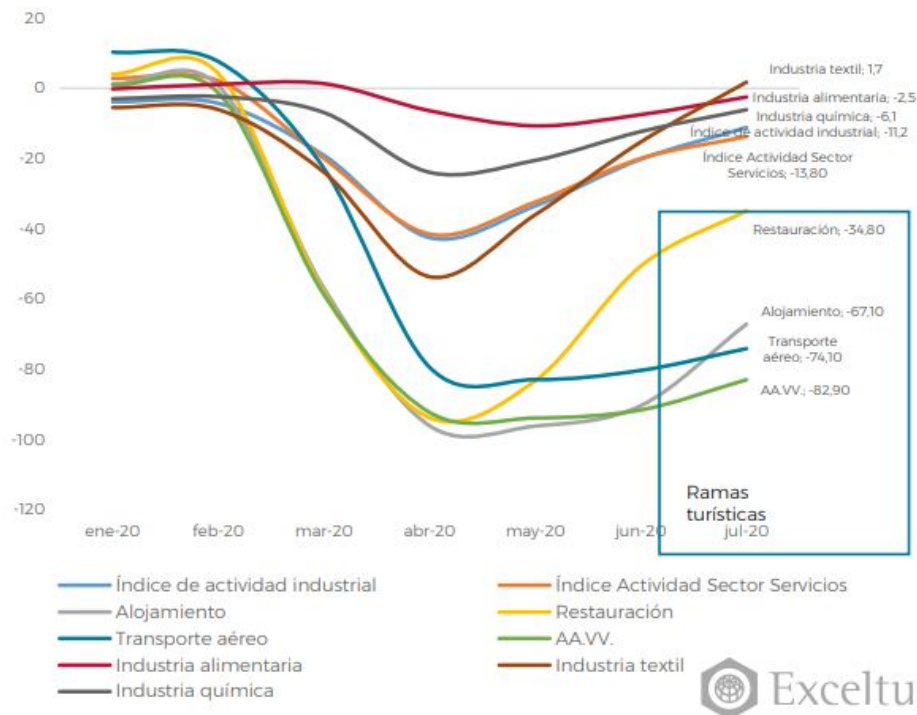
<https://es.statista.com/estadisticas/539720/evolucion-anual-del-pib-turistico-en-espana/>

D'aquesta manera, podem confirmar que el turisme ha sigut durant els últims anys, i cada vegada amb més importància, un sector clau per al creixement econòmic del país. Si al 2012, el turisme aportava a l'estat 55.600 milions d'euros, per al 2019 aquesta xifra s'havia incrementat fins als 73.200 milions d'euros, dades que suposen un augment del 30% dels ingressos durant aquest període.

4.1.2. Fase Covid19

En aquesta etapa passarem a analitzar l'impacte de la Covid sobre el sector turístic a Espanya. En primer lloc, mostrem una taula on podem veure l'evolució dels sectors econòmics més importants a Espanya des del gener de 2020 fins al juliol.

TAXA DE VARIACIÓ INTERANUAL 2019-2020 DEL SECTOR SERVEIS I INDÚSTRIA A ESPANYA



Font:Exceltur (2020)

<https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2020/10/Informe-Perspectivas-N74-Balance-empresarial-y-escenario-impacto-Covid-19-IIIT-Completo.pdf>

Tal com podem comprovar a la taula anterior, el sector turístic comença a decaure a finals del mes de febrer, principis del mes de març. Les rames pertanyents al sector turístic són les que reben un impacte negatiu més fort. Agències de viatges, empreses de transport aeri, empreses d'allotjaments i de restauració, pateixen unes fortes caigudes amb dades negatives molt elevades.

El sector dels allotjaments té una caiguda del 67,10%, experimentant el pitjor pic negatiu al mes d'abril. A partir del mes de maig, comença a recuperar-se lleugerament fins a juliol. No obstant, la variació segueix sent negativa i l'evolució molt lenta.

El progrés que han estat seguint aquests sectors, va lligat directament al procés de desescalada, que a l'estat espanyol es va iniciar a mitjans d'abril. El següent timeline, indica les restriccions per a cada període:

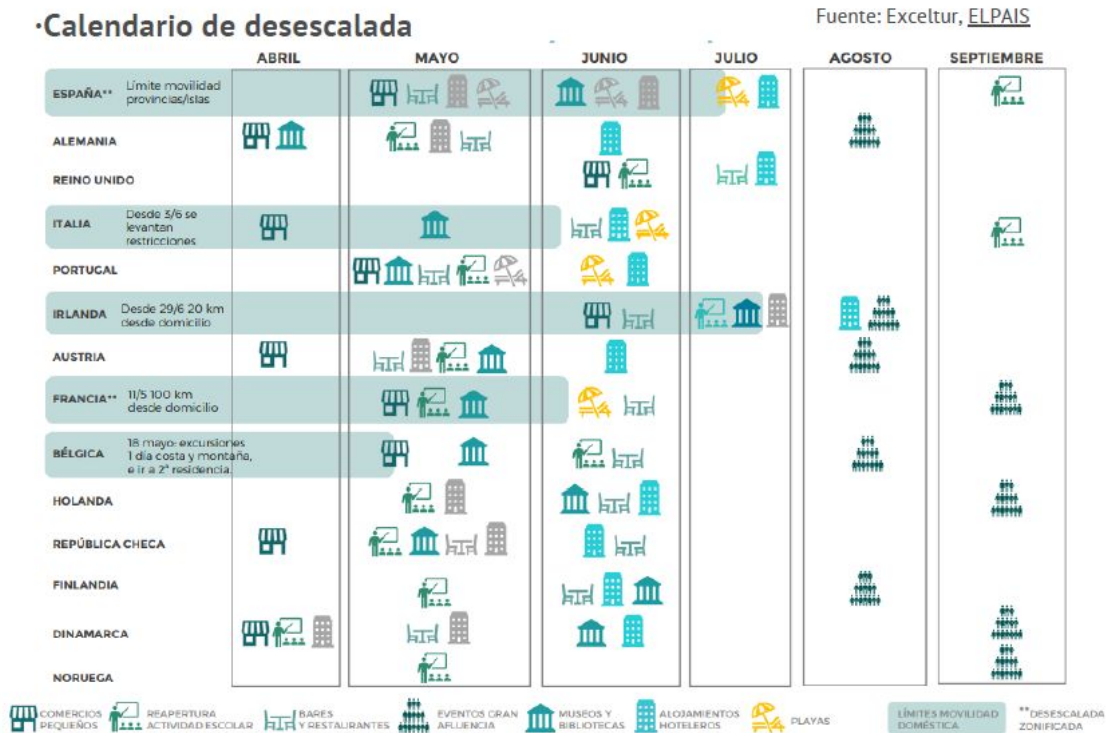
EMERGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA

COVID 19

El Covid19 va entrar plenament a l'estat espanyol al març de 2020. Actualment els efectes continuen persistents i les restriccions formen part del nostre dia a dia.



En aquest mateix ordre i direcció, la desescalada de l’estat espanyol respecte a altres països europeus es va fer en aquest ordre:

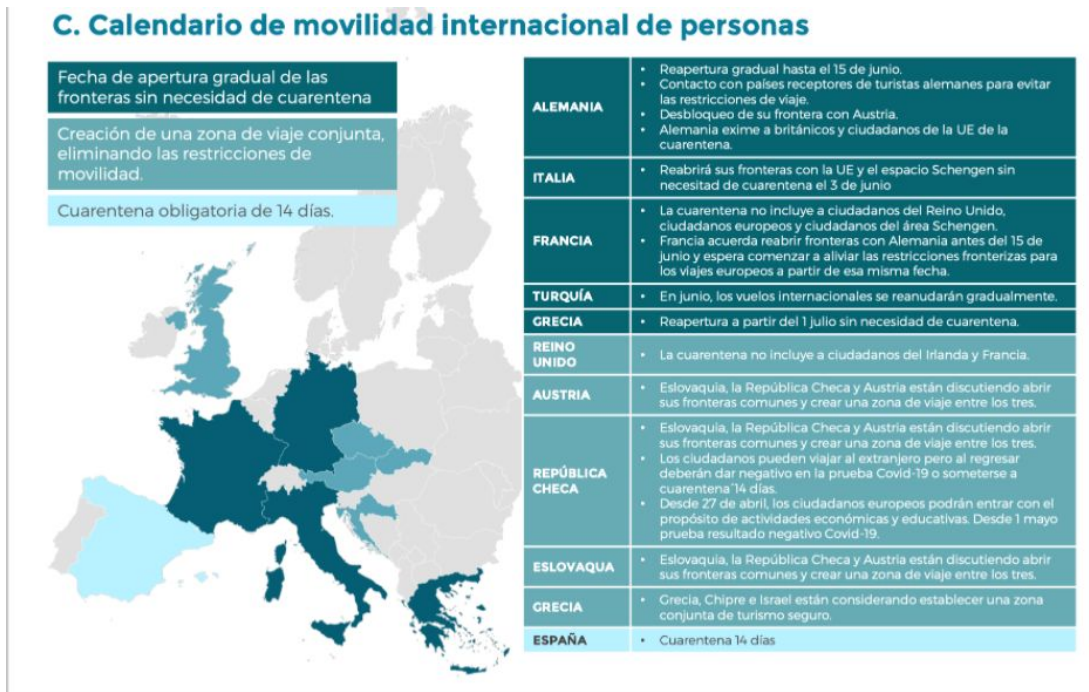


Font: Asociación Empresarios Somontano Barbastro (2020) . Dades: Exceltur, El País. Data: 8 de juny de 2020. <https://aeb.es/uploads/docs/exceltur-calendario-desescalada-20200608.pdf>

De la taula, que va ser publicada el 8 de juny de 2020, observem com els allotjaments hotelers a Espanya, començaren a obrir les seues portes al mes de maig. També ho feren xicotets comerços i restaurants, això sí amb unes mesures d'higiene i unes limitacions específiques que definirem més endavant.

Significa llavors, que no tots els països alçaren les restriccions al mateix temps i aquest fet va implicar que alguns països agafaren avantatge respecte a altres, a l'hora de rebre turistes. Al mateix temps, alçar les limitacions a la mobilitat entre regions també va ser un element clau per a activar de nou el sector de l’allotjament. Espanya i la Comunitat Valenciana sempre han tingut forta dependència del turisme internacional, per tant, l’eliminació de les restriccions de mobilitat entre països eren necessàries, sobretot apropant-se com estava l’època estival.

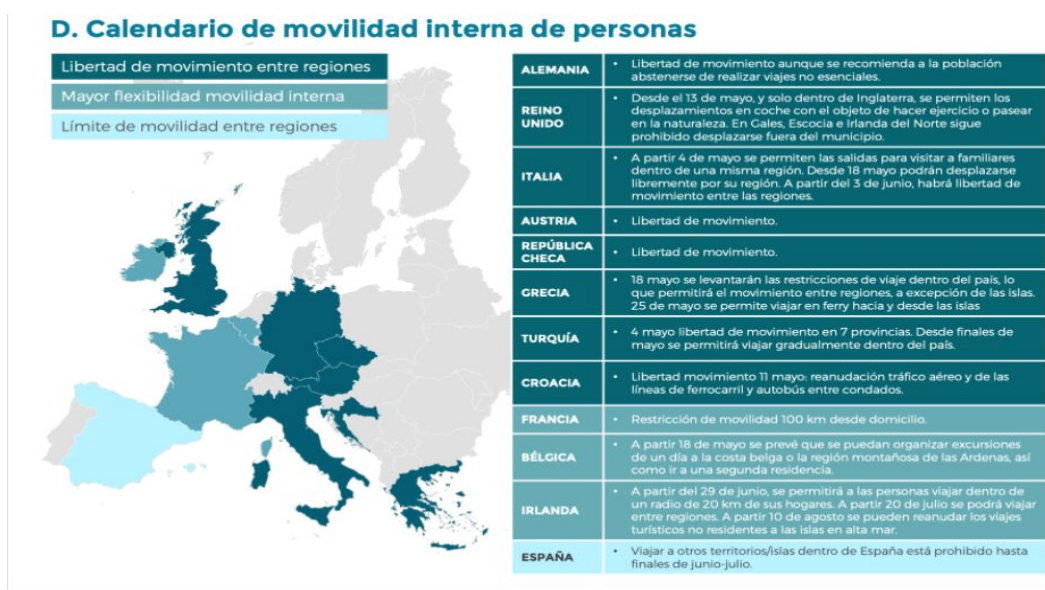
En aquesta línia, continuem amb una taula amb les condicions que cada país va interposar en un primer moment, per a permetre la mobilitat de persones cap als seus països:



Font: Asociación Empresarios Somontano Barbastro (2020) . Dades: Exceltur, El País. Data: 8 de juny de 2020. <https://aeb.es/uploads/docs/exceltur-calendario-desescalada-20200608.pdf>

Així, vegem que a l'estat espanyol, la condició per a entrar al país, venia acompanyada d'una quarantena obligatòria de 14 dies.

En canvi, la mobilitat entre comunitats dins de l'estat espanyol, va estar prohibida fins a finals de juny-juliol, no seguint necessària guardar una quarantena per a poder accedir a un altra comunitat que no fora la de residència habitual.



Font: Asociación Empresarios Somontano Barbastro (2020) . Dades: Exceltur, El País. Data: 8 de juny de 2020. <https://aeb.es/uploads/docs/exceltur-calendario-desescalada-20200608.pdf>

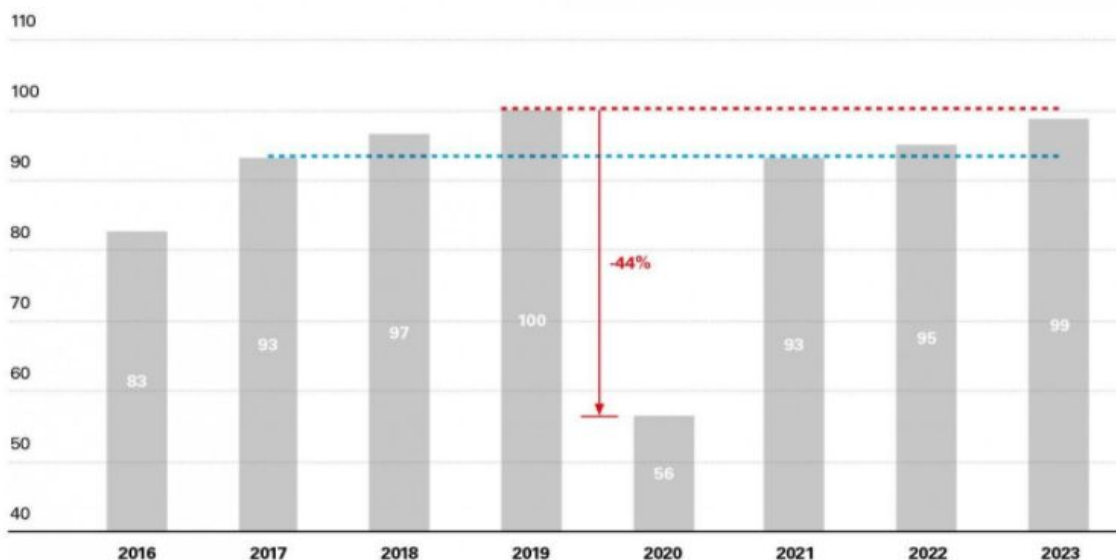
D'aquesta manera, podem comprovar com les mesures i restriccions que s'han implantat al país per tal de fer front a l'expansió de la Covid19, han afectat negativament sobre totes les activitats econòmiques i, en especial, en aquelles pertanyents al sector turístic.

4.1.3. Fase Post Covid19

En aquesta etapa, que actualment encara no ha arribat i, molt possiblement, no ho farà fins a dintre d'alguns anys, veurem les primeres previsions i expectatives que estan llençant alguns estudis, per a determinar com serà l'evolució del PIB a l'estat espanyol, una vegada es tinga controlada la pandèmia, s'eliminen les restriccions i l'activitat econòmica torne al seu funcionament habitual.

En primer lloc, analitzarem l'informe que va llençar CaixaBank a finals de juliol, donant previsió per als propers 3 anys on el PIB es podria recuperar i tornar als nivells d'abans de la crisi cap al 2023.

EVOLUCIÓ DEL PIB TURÍSTIC EN ESPANYA (2016-2023)



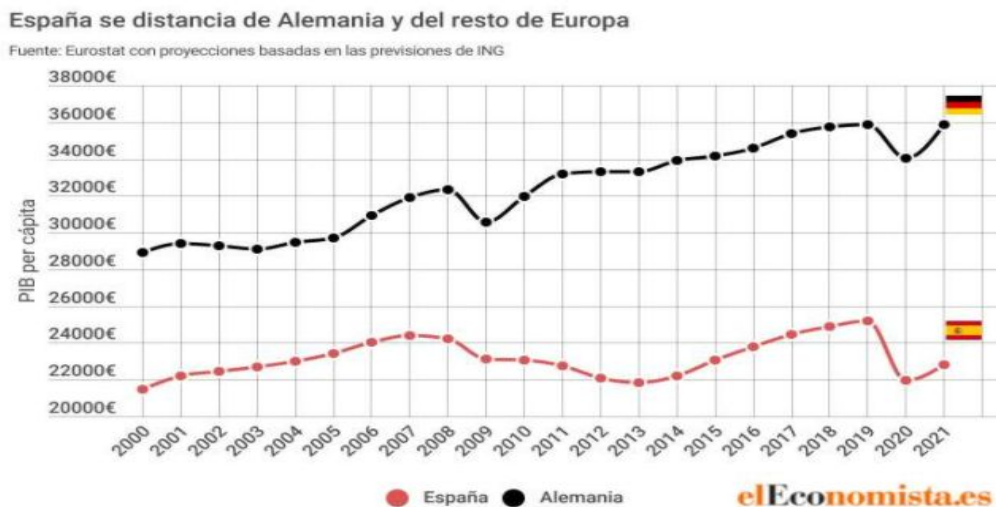
Autor: Ibáñez de Aldecoa, Javier (2020, juliol 29) en CaixaBank Research, a partir de dades de l'INE.

Índex (100=2019)

<https://www.caixabankresearch.com/es/analisis-sectorial/turismo/perdida-actividad-turistica-supone-duro-golpe-economia-espanola>

En segon lloc, el PIB en termes generals, no es recuperarà tan ràpidament com a altres països. D'aquesta manera, segons elEconomista (previsions ING), Espanya es recuperarà de la crisi fins a 3 anys després que Alemanya:

EVOLUCIÓ DEL PIB PER CÀPITA EN ALEMANYA I ESPANYA



Font: El Economista (2020). Dades: Eurostat amb projeccions basades en les previsions d'ING.
<https://www.eleconomista.es/economia/noticias/10802778/10/20/Por-que-Espana-tardara-hasta-tres-anos-mas-que-Alemania-en-recuperarse-de-la-crisis.html>

Es preveu que Espanya ixca de la crisi a finals del 2023 o al 2024. Les dades que podem apreciar a la taula anterior mostren com Espanya ha portat als últims anys un creixement del PIB més lent que, per exemple, Alemanya i podem comprovar com l'enfonsament de l'activitat ha sigut superior. El sistema productiu alemany ha sabut reorientar la seua activitat i, per tant, es recuperarà abans que Espanya.

Finalment, Bankinter també ha fet unes previsions per al 2021 i 2022, on mostra una recuperació per damunt de la mitjana espanyola tal i com mostra la taula següent.

PREVISIÓ DEL PIB PER PAÏSOS

Estimación PIB	2016	2017	2018	2019	2020 est.	2021 est.	2022 est
Espanya	3,0	2,9	2,4	2	-11,3	6,5	5,2
Eurozona	1,7	2,5	1,9	1,2	-7,3	4,4	4,2
Portugal	1,4	2,7	2,1	2,2	-8,1	5,5	3,6
EE. UU.	1,6	2,3	3,0	2,3	-3,6	3,8	3,2
R.Unido	2,1	1,7	1,4	1,4	-11,4	5,5	3,0
Irlanda	3,7	8,1	8,2	5,5	-2,5	5,0	4,5

Font: Anàlisi Bankinter (2020) <https://www.bankinter.com/blog/economia/previsiones-pib-eurozona>

4.2. Comunitat Valenciana

4.2.1. Antecedents

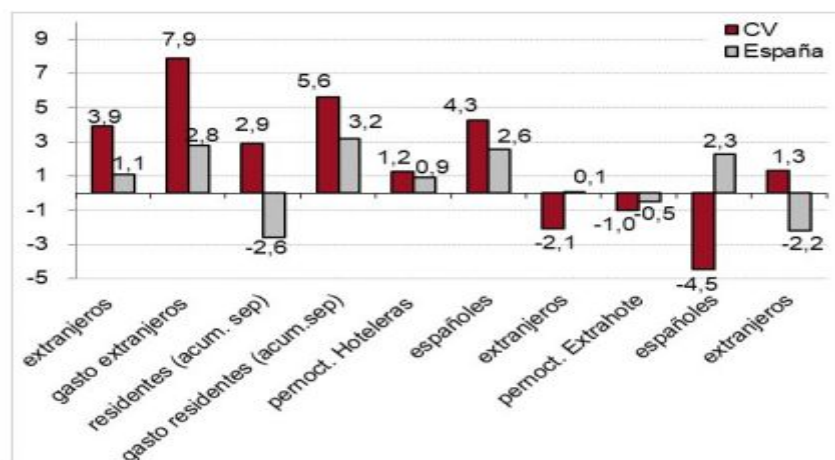
El sector turístic a la Comunitat Valenciana ha anat experimentant un creixement positiu durant els últims anys, fet que ha posicionat a la comunitat entre les primeres destinacions de preferència dins l'estat espanyol.

Les xifres mostren que l'economia valenciana depèn en gran mesura del sector turístic, per això és necessari estudiar com li ha afectat l'actual crisi sanitària.

Per a fer-ho, analitzarem les variacions percentuals que ha experimentat el sector turístic de la Comunitat Valenciana i, especialment, pel que respecta a les empreses d'allotjaments.

La taula següent mostra quin va ser l'evolució del sector turístic a la Comunitat Valenciana el 2019 respecte al 2018. D'aquesta manera, ens farem una idea de com havia sigut l'últim any just abans d'entrar a la pandèmia.

EVOLUCIÓ DEL SECTOR TURÍSTICS A LA CV EL 2019



Font: Turisme Comunitat Valenciana (s.f.).

http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/estadistiquesdeturisme/anuarios/Balance_2019c.pdf

En primer lloc, observem que les pernoctacions hoteleres en general augmenten, encara que les estrangeres han disminuït un 2,1%. Pel que fa a les pernoctacions extrahoteleres, vegem que han disminuït en general un 0,5%, però que ha sigut degut a les pernoctacions d'estrangers, ja que les dels espanyols pujaren en 2,3 punts.

Per tant, concluïm que encara que les pernoctacions d'estrangers varen disminuir lleugerament el 2019, podem dir que les xifres no eren dolentes ja que la despesa d'estrangers va augmentar en quasi 8 punts i això ens mostra que la despesa per turista va augmentar significativament.

L'evolució per a turistes estrangers als allotjaments valencians:

	Turistas	% Var.	Gasto Total (mill. euros)	% Var.	Estancia Media	% Var.	Gasto Medio Diario	% Var.
TOTAL	9.566.566	3,9	9.620,7	7,9	9,4	-5,6	107,2	9,9
Reino Unido	2.845.011	-1,5	2.496,7	-1,6	7,9	-9,3	111,6	10,1
Francia	1.646.223	7,0	1.338,8	15,2	12,0	-6,6	68,0	15,2
Países Nórdicos	873.683	13,3	1.015,2	9,6	10,4	-16,9	111,6	16,5
Alemania	605.661	8,8	580,0	11,6	10,5	-6,7	91,5	10,0
Italia	511.710	-4,0	323,7	5,1	5,2	5,3	115,9	-1,6
Holanda	592.137	-8,8	604,4	-5,7	9,5	-0,7	105,3	2,5
Bélgica	538.790	0,5	563,9	7,2	11,4	0,7	91,5	5,9

Font: Turisme Comunitat Valenciana (s.f.).

http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/estadistiquesdeturisme/anuarios/Balance_2019c.pdf

El nombre de turistes estrangers va augmentar un 3,9% i les despeses quasi en un 8%, degut sobretot a l'increment del nombre de turistes citat anteriorment i a la pujada de les despeses mitjanes diàries en quasi un 10%. Estes pujades han compensat la baixada de l'estada mitjana en poc més d'un 5%.

El Regne Unit, principal mercat emissor, que suposava una quota del 30% del turistes, ha decrescut un 1,5% en el seu nombre de turistes, i també ho fan el italià i holandès. Creixen els emissors francès, nòrdic i alemany. El belga es manté.

Pel que fa a la demanda nacional, la següent taula mostra com l'evolució també és creixent. En l'acumulat fins a setembre de 2019, s'ha experimentat un creixement del 2,9% el nombre de viatges dels espanyols amb destinació a la Comunitat Valenciana, i creixen els viatges del valencians en un 5% i els dels madrilenys en un 1.3%.

Evolución de los viajes de los españoles en todo tipo de alojamiento, con destino Comunitat Valenciana, según origen, acumulado septiembre 2019

	Viajes	% Var.	Gasto Total (mill.euros)	% Var.	Estancia Media	% Var.	Gasto Medio Diario	% Var.
TOTAL origen	16.542.965	2,9	3.294,7	5,6	4,8	3,1	41,3	-0,5
C.Valenciana	8.225.284	5,0	761,5	15,6	3,4	5,9	27,5	4,0
C. Madrid	3.291.480	1,3	1.011,5	1,6	6,8	1,2	44,9	-0,9

Font: Turisme Comunitat Valenciana (s.f.).

http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/estadistiquesdeturisme/anuarios/Balance_2019c.pdf

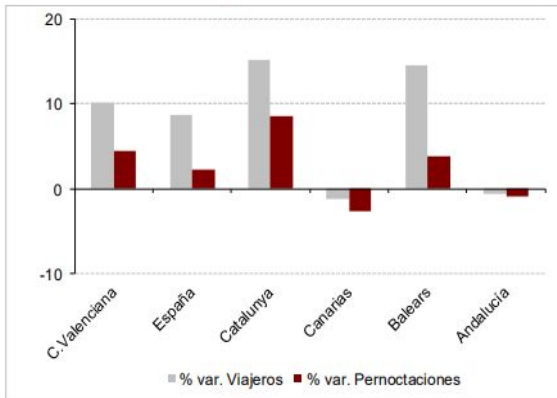
Podem concloure, en termes generals, que les dades del 2019 varen ser molt bones i reflexaven el creixement que havia estat experimentant la Comunitat Valenciana els últims anys.

4.2.2. Impacte en xifres de la Covid19 al sector dels allotjaments

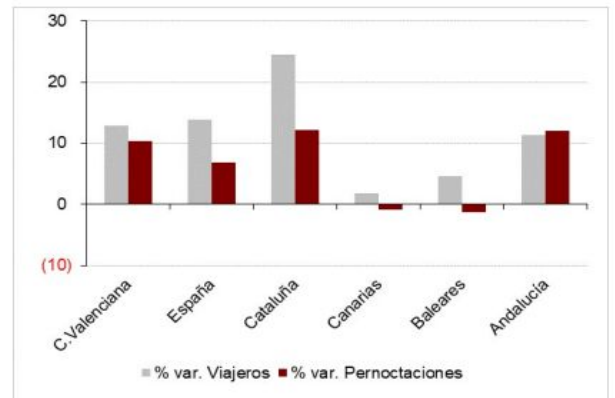
Les següents taules mostren la variació, mes a mes, que ha experimentat el sector dels allotjaments durant el 2020. Les taules que es mostren als següents apartats, han estat extretes de les estadístiques de turisme de TCV.

4.2.2.1. Sector extrahoteler

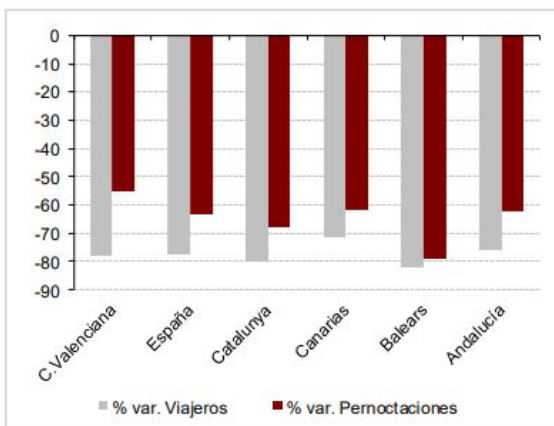
Gener 2020



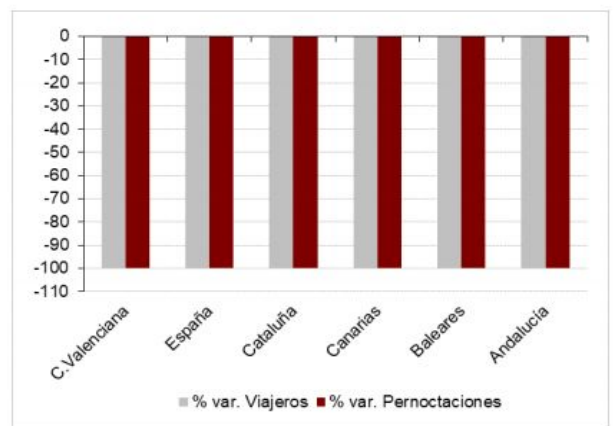
Febrer 2020



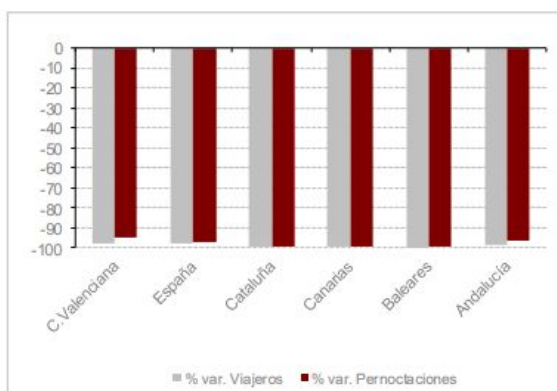
Març 2020



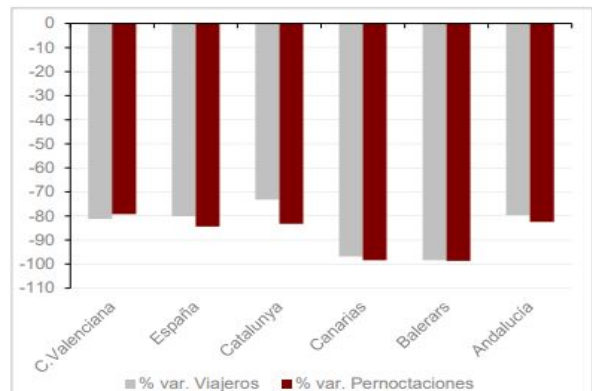
Abril 2020



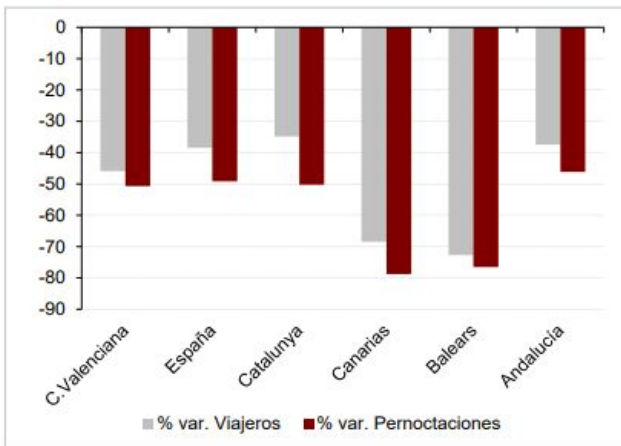
Maig 2020



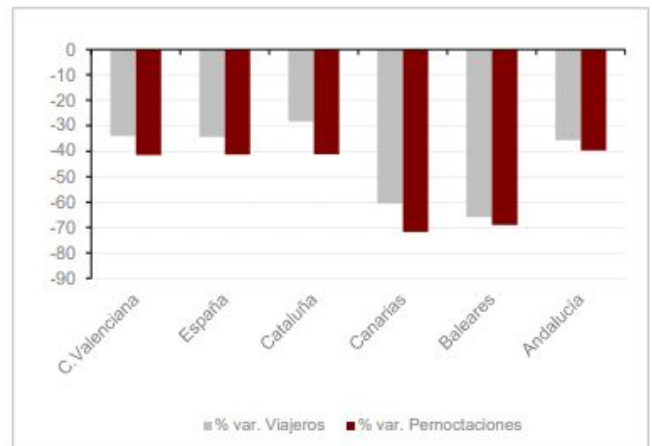
Juny 2020



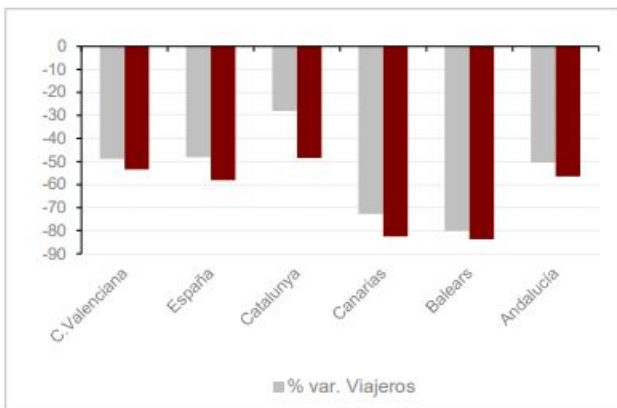
Juliol 2020



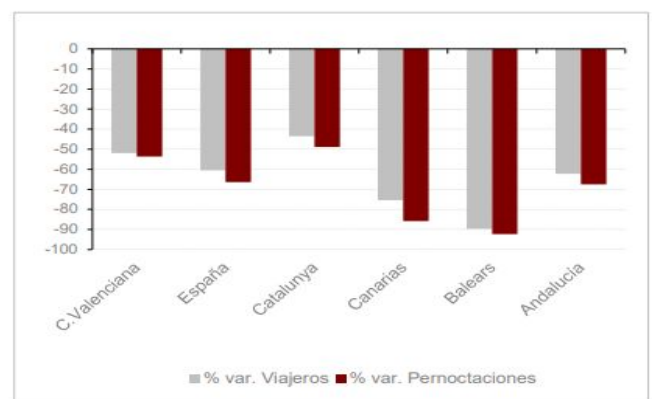
Agost 2020



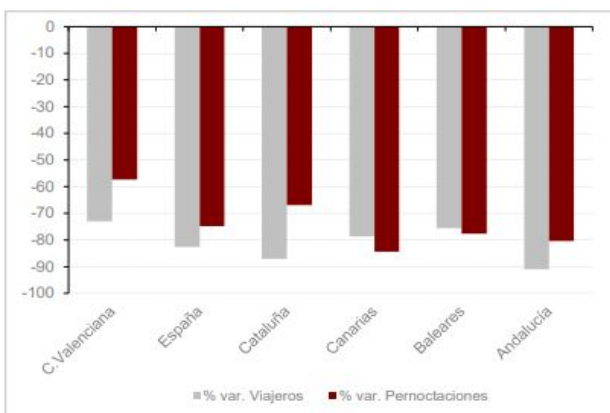
Setembre 2020



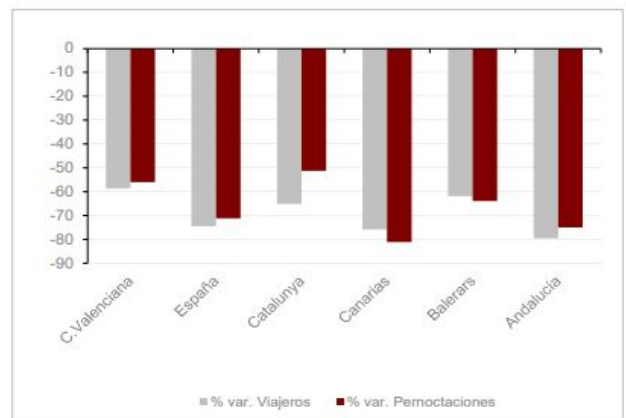
Octubre 2020



Novembre 2020



Desembre 2020



Les taules ens mostren l'evolució mensual del sector de l'allotjament extrahoteler a la Comunitat Valenciana durant el 2020, respecte a l'any anterior. Les barres en gris assenyalen el percentatge variacional de viatgers, mentre que les roges la variació percentual de les pernoctacions. En cada taula, podem trobar les dades de referència per a la Comunitat Valenciana, per al conjunt de l'estat espanyol, així com per a algunes de les destinacions turístiques nacionals més rellevants.

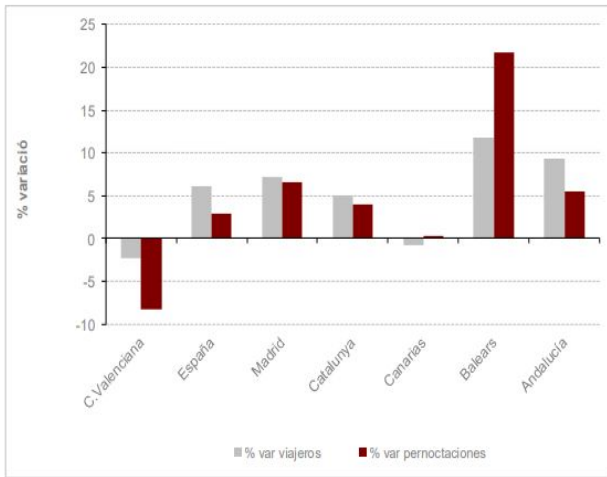
Després de l'evolució positiva viscuda els darrers anys el sector dels allotjaments a la Comunitat Valenciana, malauradament, els canvis experimentats arran de la crisi de la Covid19, ens deixen dades tant desgarradores com les que ens mostren les taules anteriors.

Així, els aspectes més significatius que podem extreure d'aquestes taules per a l'estudi que ens concerneix serien:

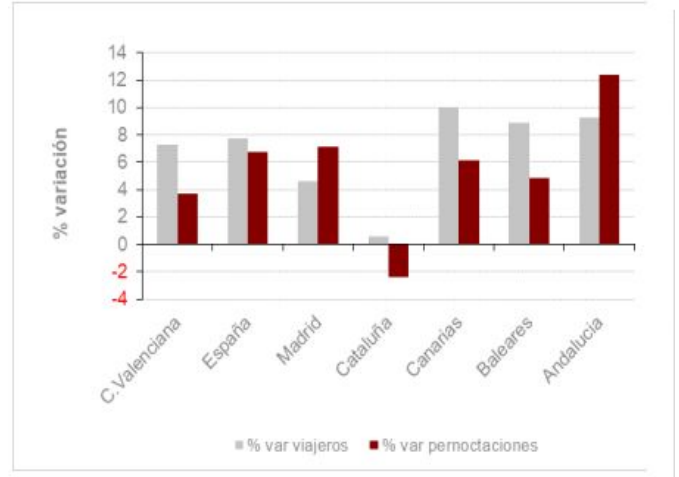
- Al gener trobem una variació percentual positiva per a la CV tant per a viatgers com per a les pernoctacions, superant les dades del conjunt de l'estat espanyol. Per al mes de febrer les dades són encara més bones i l'increment ha sigut major, encara que en variació de passatgers no superen a la mitjana espanyola.
- Al mes de març (inici de la pandèmia), comencen a percebre's les primeres dades negatives de l'any, experimentant una forta baixada, la qual continuarà vigent fins a les últimes dades recollides.
- Als mesos d'abril i maig la variació percentual en passatgers i pernoctacions és del -100%, dades que realment ens mostren l'impacte tan catastròfic que ha deixat aquesta pandèmia sobre el sector.
- Observem una xicoteta disminució de la variació percentual negativa a partir dels mesos de juny i juliol, i un poc més significativa a l'agost, però no deixem de tenir dades negatives que es prolongaran fins a finals d'any i, segurament persistents durant els pròxims anys.

4.2.2.2. Sector hoteler

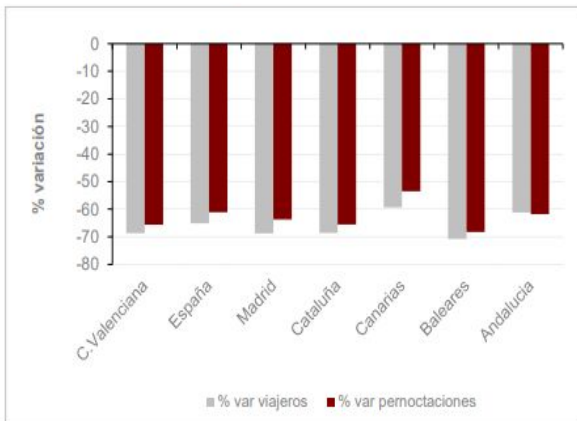
Gener 2020



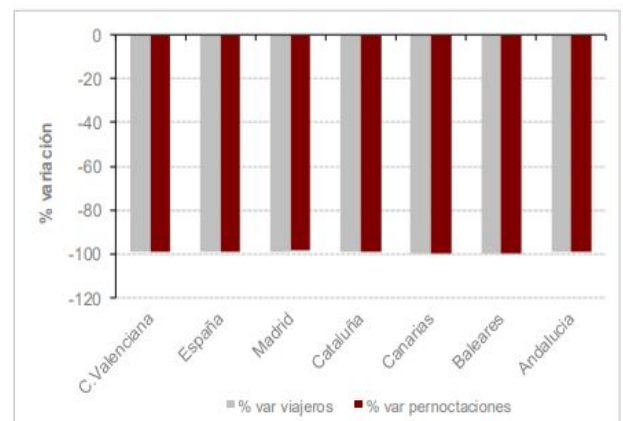
Febrer 2020



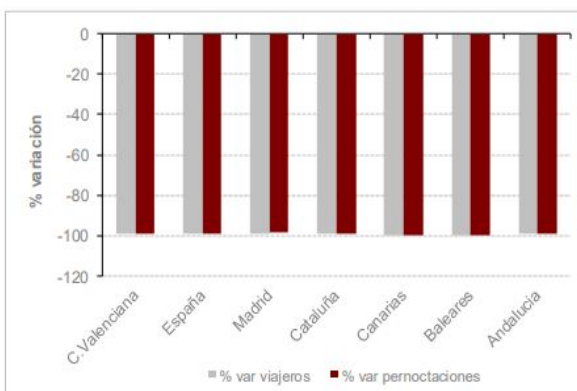
Març 2020



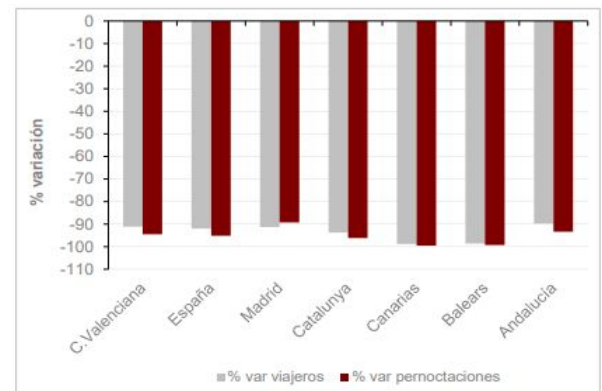
Abril 2020



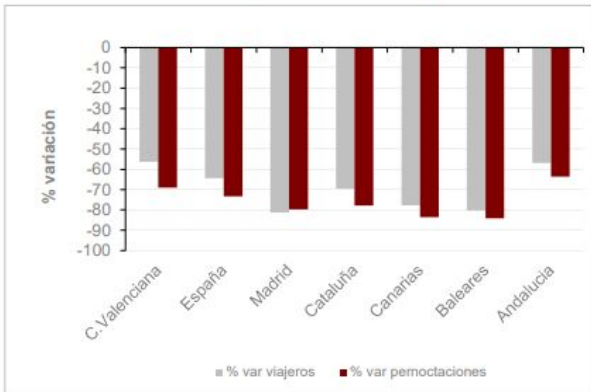
Maig 2020



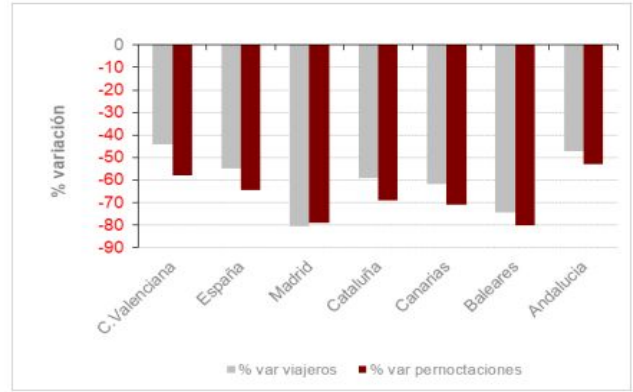
Juny 2020



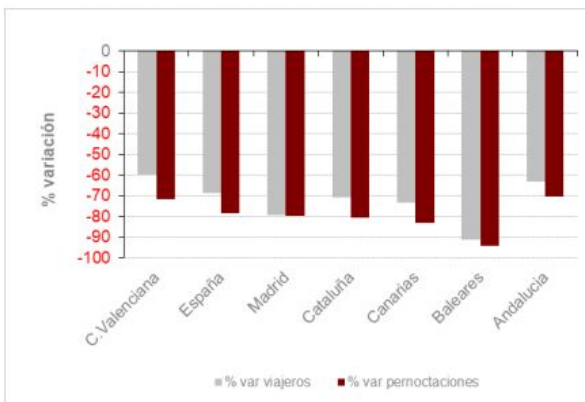
Juliol 2020



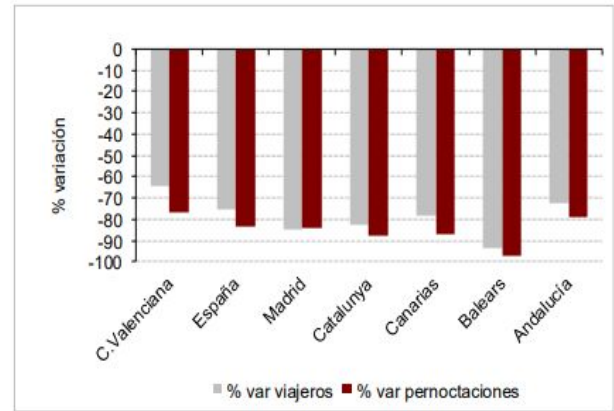
Agost 2020



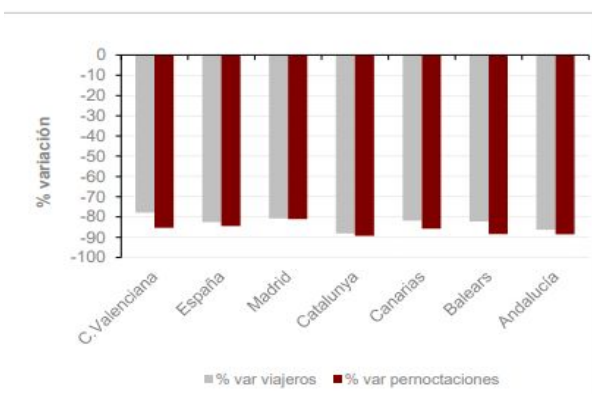
Setembre 2020



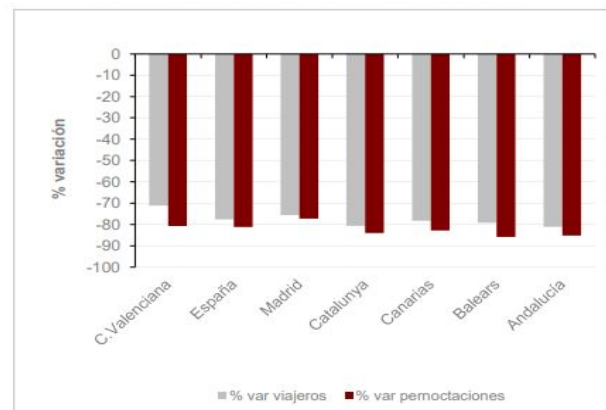
Octubre 2020



Novembre 2020



Desembre 2020



Els gràfics precedents mostren l'evolució mensual del sector hotelier durant el 2020. Les dades reflexen la variació percentual (respecte al mateix mes de l'any 2019) de viatgers i pernoctacions a la Comunitat Valenciana, estat espanyol i altres comunitats on el turisme és clau per a la seua economia.

Així mateix, les dades que destaquem d'aquests gràfics serien:

- Al gener de 2020, la variació percentual s'observa que és negativa tant per al nombre de viatger com per al nombre de pernoctacions.
- El mes de febrer es presenta amb unes variacions positives bastant significatives, sobretot, pel que respecta al nombre de viatgers. Destaquem unes pernoctacions positives però per davall de la resta de comunitats, exceptuant la de Catalunya, que les dades foren negatives.
- Al mes de març la caiguda és calamitosa, observem com a totes les comunitats la caiguda ha sigut fins als màxims, arribant en la Comunitat Valenciana a un -70%.
- Abril i maig la variació és del -100%. No hi ha dades registrades degut a les restriccions ocasionades per la pandèmia.
- Al juny les dades són similars a les dels mesos precedents, però a Juliol i agost, es percep una certa ocupació, encara que la variació continua siguent negativa.
- A setembre i octubre de nou la variació es situa al voltant del -60 % per als viatgers i -70% per a les pernoctacions i s'estén la tendència fins a finals d'any.

4.2.3. La desescalada a la Comunitat Valenciana

El coronavirus Covid19 s’estima que va arribar a Espanya entre el 14 i 18 de febrer de 2020. L’entrada del virus a Espanya va provocar un període d’incertesa on el govern va haver d’implantar unes restriccions de mobilitat a la població, per tal de fer front a l’expansió del virus al territori nacional.

Aquestes restriccions afectaven a la llibertat de mobilitat, així com al desenvolupament normal de l’activitat econòmica.

El primer que va fer el govern per tal de poder aplicar les restriccions, fou declarar l’Estat d’alarma a tot el país, fet que permet als governs poder prendre decisions unilaterals. Per a l’eixida d’aquest estat d’alarma, s’anaren passant per unes fases de desescalada que permetien suavitzar les restriccions imposades quan es va decretar l’Estat d’alarma. Així, les etapes de desescalada quedarien de la següent manera:

Etapes de la desescalada - 1a onada					
Estat d'alarma	Fase 0	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Nova Normalitat
15/03/2020	04/05/2020	15/05/2020	01/06/2020	15/06/2020	21/06/2020

Les mesures que es van implantar des de la declaració de l’Estat d’alarma, afectaren tots els sectors econòmics i socials. Concretament per al sector turístic, ha provocat un impacte negatiu més considerable que a altres sectors i inclús en algunes comunitats aquest impacte ha sigut determinant degut a la gran dependència que tenen d’aquest sector.

La Comunitat Valenciana, la qual el sector turístic representa al voltant del 14% del seu PIB, l’impacte ha sigut notable i el sector dels allotjaments ha patit greument les conseqüències d’aquestes restriccions.

Per això, s’ha considerat estudiar per a cada període, com han afectat aquestes limitacions als allotjaments valencians:

FASES DESESCALADA

Estat d'Alarma

- Data d'inici: 15 març
- Mobilitat: Nula, total prohibició de desplaçaments no justificats (llocs de treball i compres d'aliments).
- Condicions allotjaments: tancament total, excepte determinats casos especials

Fase 0

- Data d'inici: 4 maig
- Mobilitat: Circulació limitada dins del municipi del domicili actual.
- Condicions allotjaments: solament podran obrir aquells que facen funció de medicalitzats.

Fase 1

- Data d'inici: 18 maig
- Mobilitat: Desplaçaments restringits a la mateixa província on es troba el domicili habitual.
- Condicions allotjaments: podran començar a obrir hotels i allotjaments turístics. Els serveis de restauració seran d'ús exclusiu dels clients. Queda prohibida la utilització de zones comunes tals com: gimnàs, miniclubs, zones infantils, discoteques, sales esdeveniments...

Fase 2

- Data d'inici: 1 juny
- Mobilitat: possibilitat de mobilitat dins de la mateixa província
- Condicions allotjaments: hotels i allotjaments turístics poden obrir les zones comunes, sempre que no es supere un terç de l'aforament. Es poden obrir piscines i spas. Les activitats d'animació i/o classes grupals tindran un aforament màxim de 20 persones, evitant l'intercanvi d'objecte, preferentment a l'aire lliure i respectant la distància mínima de seguretat entre tots els participants. Desinfecció d'objectes i material utilitzat

Fase 3

- Data d'inici: 15 juny
- Mobilitat: dins de la Comunitat Valenciana.
- Condicions per als allotjaments: reapertura de zones comunes d'hotels i allotjaments turístics, sempre i quan no es supere el 75% del seu aforament. El servei de restauració dels allotjaments podrà obrir al 75%, sempre que s'assegure la distància física mínima de 2 metres entre les taules.

Nova normalitat

- Data d'inici: 21 juny
- Mobilitat: llibertat de circulació. S'obri l'espai Schengen.
- Condicions allotjaments: reapertura de zones comunes d'hotels i allotjaments turístics, sempre i quan no es supere el 75% del seu aforament. El servei de restauració dels allotjaments podrà obrir al 75%, sempre que s'assegure la distància física mínima de 2 metres entre les taules.

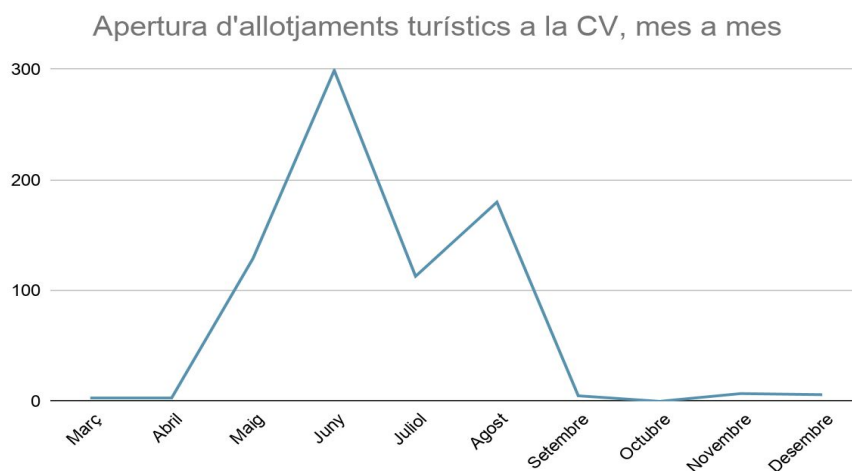
D’aquesta manera, comprovem com la decreció de l’Estat d’Alarma i les conseqüents restriccions, han afectat directament sobre el sector dels allotjaments de forma coercitiva. Reduint les possibilitats de treballar de forma habitual i arribant inclusivament a privar de la seua activitat.

Cal remarcar que després de l’entrada de la Comunitat Valenciana a la fase de Nova Normalitat, les limitacions es van mantindre fins al setembre-octubre, que vingué la segona onada de contagis que va portar de nou, l’aplicació de restriccions.

APERTURA HOTELS

Des del mateix moment que es va decretar el primer estat d’alarma, la majoria dels allotjaments turístics van haver de tancar. Les mesures que es decretaren per al control de l’expansió del virus de la Covid19, obligaren als allotjaments a deixar de tindre activitat. No obstant, alguns allotjaments obtingueren la condició de prestadors de serveis essencials i poderen estar oberts solament per a les finalitats permeses per llei.

A mesura que es va anar avançant en les fases de la desescalada, els establiments van començar a obrir les seues portes de nou amb les limitacions establertes. Així, el nombre d’establiments que anaren obrint després de la la declaració de l’estat d’alarma foren:



Font: Elaboració pròpia. Dades: Turisme Comunitat Valenciana.

A mesura que van anar avançant les fases de desescalada, van anar obrint els allotjaments. Al voltant de 300 obriren durant el mes de juny. Açò va ser degut a diverses raons:

- apertura de les fronteres a països europeus (espai Schengen)
- fi de la prohibició de la mobilitat entre comunitats
- entrada a la nova normalitat (mesures més moderades que a l’inici de la pandèmia)
- possibilitat d’una major ocupació del total de les places (ampliament de l’aforament als allotjaments)
- reobertura zones comunes pertanyents a allotjaments turístics
- augment de la confiança per part dels empresaris

4.2.4. Resultats en xifres de l’impacte de la Covid19 sobre la Comunitat Valenciana.

Segons dades extretes de les estadístiques de Turisme Comunitat Valenciana amb dades de Frontur-Egatur, la Covid19 deixa sobre el territori valencià les següents xifres respecte al 2019:

- El nombre de turistes ha baixat en 7 milions, és a dir, un 73,3%.
- Les pernoctacions han disminuït 62,5 milions.
- La despesa per turista ha baixat i, en general, la despesa total ha decrescut un 74,2%, és a dir, 7.088 milions d’euros.

5. ESTRATÈGIES COMUNICATIVES DE MÀRQUETING PER A PAL·LIAR ELS EFECTES DE LA CRISI A LA COMUNITAT VALENCIANA

5.1. Mesures i accions front a la Covid19.

La crisi de la Covid19 ha ocasionat un debilitament del sector turístic que s'ha vist reflexat en unes pèrdues econòmiques i de llocs de treball mai vistes a la història. Encetant el segon any de l'era Covid, tant entitats públiques com privades han hagut d'unir esforços per fer front als efectes devastadors que la crisi ha provocat sobre el sector.

D'aquesta manera, la secretaria de turisme, que és el màxim òrgan gestor del sector turístic a la Comunitat Valenciana, a través de Turisme Comunitat Valenciana (TCV) qui és el seu ens públic, va crear una sèrie de mesures i accions per intentar pal·liar els efectes produïts per la crisi de la Covid19.

Algunes de les principals accions que s'han dut a terme des del començament de la pandèmia de la Covid19 al març de 2020 han sigut:

- Programa “Bo viatge”

Programa anomenat “Viatgem CV” que persegueix incentivar el consum turístic dels valencians a través del “Bo Viatge CV”. Aquest “bo viatge” permet obtenir fins a un descompte de 600 euros en la reserva de paquets d'allotjament i experiència en allotjaments valencians adherits al programa.

Els bons viatge van començar a ser accessibles a la població des del passat 20 d'octubre de 2020.

- Manual de mesures de seguretat front a la Covid19 per a Fira València.

Elaboració de plans de mesures de seguretat. El manual estableix un protocol que converteix el recinte de Fira València en un entorn segur. Aquest manual es va presentar en format digital per tal de poder ser traslladat als futurs usuaris.

- MICE virtual

Les activitats MICE són fonamentalment relacionals, on es busca establir connexions i contactes amb les destinacions però també amb les empreses. El

turisme de congressos serà molt important per a la reactivació de l’economia. Per això, el turisme MICE s’ha adaptat al format virtual i estarà present inclús després de la pandèmia. Una vegada superada la pandèmia, es tornarà a recuperar el turisme de MICE presencial.

- Fires Online i màrqueting de record: promoció turística en temps de Covid19

Davant la impossibilitat de la celebració de les fires de turisme, les administracions públiques han buscat una alternativa per tal de continuar en la promoció de les seues destinacions. Així, la Comunitat Valenciana també s’ha unit a la seua promoció a nivell internacional participant en fires online. Algunes de les fires i accions internacionals online de 2020 en les quals ha estat present el territori valencià, han sigut:

- World Travel Market de Londres
- IBTM World de Barcelona
- Fira virtual per a Itàlia, organitzada per Turespaña.
- Webinar per al Regne Unit, organitzat per Turespaña.

- Pla de Màrqueting Turístic Post Covid19, 2020.

Dia a dia és fa més patent la necessitat de recórrer a estratègies i accions de comunicació com a mecanismes de promoció de destinacions i empreses turístiques. La importància de crear unes bones i adients estratègies comunicatives serà fonamental en qualsevol pla de màrqueting, per això, les administracions públiques elaboren cada any el seu pla estratègic de màrqueting que serveixi de guia per a l’any en qüestió. Així el 2020, des de TCV es va elaborar el *Pla de màrqueting turístic Post Covid 2019-2020* que buscava elaborar un pla que permetera fer front a l’impacte que estava produint la Covid sobre el sector turístic a la Comunitat Valenciana.

L’objectiu d’aquest pla era i és, intentar optimitzar i unir tots els esforços per iniciar la remontada del sector turístic a la Comunitat Valenciana.

- Canvi marca TCV: Mediterrani viu i segur

Mediterrani viu i segur, és una campanya de promoció turística que destaca la seguretat de la destinació turística valenciana.

- Segell Safe Tourism Certified UNE 0066

L'Associació Espanyola de Normalització i Certificació (UNE) amb l'Institut de Qualitat Turística Espanyola (ICTE), han elaborat una sèrie d'especificacions (UNE 0066) que estableixen les mesures, directrius i recomanacions que ajuden a reduir el contagi de la Covid19 al sector turístic. S'han elaborat especificacions concretes per a balnearis, hotels i apartaments turístics, allotjaments rurals, albergs i d'altres entitats amb vinculació amb el sector turístic. (Calidad Turística Hoy, 2020 maig 25).

- TikTok en turisme

Abans del confinament, estaven prenent importància determinades xarxes socials com Instagram ja que tenia un fort poder de persuasió amb les seues imatges, vídeos i stories.

No obstant, amb la propagació del coronavirus el comportament a les xarxes socials va començar a canviar. El contingut en vídeo i les interaccions en xarxes socials va augmentar un 33% durant la crisi i l'aplicació TikTok es va arribar a descarregar fins a un 96% més en febrer, seguint la més descarregada durant el mes de març amb unes 115,2 milions. Per això, TCV aposta per l'ús de les xarxes més atractives, més utilitzades i més actuals.

5.2. Anàlisi de les mesures i accions a través d'un expert de TCV.

Per tal de poder entendre i fer una valoració de les accions que s'han anat prenent des de TCV, es va contactar amb el seu tècnic de màrqueting online, Bernardo Bolumar, per tal de conèixer de primera mà, quines gestions s'havien anat produint des de que va iniciar la pandèmia. D'aquesta entrevista es varen concloure els següents aspectes:

- La magnitud del que anava a succeir amb l'arribada de la Covid19 no es percep a les institucions fins al mes de març.

- Es varen elaborar uns protocols d’actuació front a la Covid19 per a la xarxa Tourist Info (distàncies seguretat, mampares...), inclús abans que l’ICTE, remarcant que aquest protocol va ser utilitzat per aquestos per a redactar el seu propi.
- Recolzament i assessorament dels establiments turístics per a l’adaptació a la normativa legal de les noves mesures de prevenció de la Covid19.
- Suport per a la implantació del segell “Safe Tourism Certified” que estableix els protocols per a la reducció del risc higiènic-sanitari front a la Covid. UNE i ICTED.
- El “bo viatge”, el qual, ha superat les expectatives inicials. Els allotjaments valoren molt positivament aquestes ajudes directes i alguns asseguren, que aquest, ha salvat el seu establiment. S’han incrementat les reserves: en quantitat de nits, en serveis i en categoria.
- Alguns països estan plantejant d’elaborar un passaport Covid o cartilla de vacunació per a permetre la mobilitat cap al seu país, però des de TCV és una opció que ha sigut descartada.
- Visibilitzar les ajudes, accions, mesures... al seu portal turístic i pàgina institucional, facilitant així l’accés a la informació.
- Concessió d’ajudes i subvencions per als establiments turístics.

Així mateix, durant l’entrevista també es van donar a conèixer en quines línies s’està treballant actualment a TCV:

- D’una banda, es treballa cap al turista resident a la Comunitat Valenciana amb l’objectiu de promoure la mobilitat interna (dins de la mateixa comunitat). La Comunitat Valenciana està tancada perimetralment i, per tant, es treballa en la reactivació del turisme intern.
- D’altra banda, s’està treballant en campanyes de visibilització del destí a nivell nacional i internacional, convidant els turistes que vinguen a la comunitat una vegada superada la crisi sanitària, el que es coneix com màrqueting de record.

Finalment, tancarem l'entrevista donant-nos a conèixer les últimes accions en les que estan treballant actualment i que permetran la visibilització desitjada del destí.

- A través de videoblogs. Hi haurà una nova secció al portal web turístic de CV que permetrà donar una visibilitat més real i dinàmica de la destinació. S'aposta per la modernització del típic blog i adaptant-se a les noves tendències i als vídeos que tenen una repercussió major sobre els usuaris.
- Canvi de les webcams, que permetrà que s'ofereixca una visibilitat a temp real de les destinacions. Es canvia la webcam d'imatges per webcams d'streaming (vídeo), que permetran que es puga visualitzar el destí en viu des de casa. Pel moment ja estan en marxa 2 webcams als municipis de Borriana i al de Sant Mateu.

5.3. Bones pràctiques i ferramentes de comunicació.

Considerant l'apartat anterior, caldrà determinar bones pràctiques i ferramentes de comunicació per tornar a posicionar el sector al lloc que ocupava abans de la crisi:

- Els allotjaments turístics hauran de complir uns protocols de seguretat que l'identifiquen com un espai segur de Covid:
 - Amb certificació de Q de qualitat
 - A través del segel Safe Tourism Certified
 - Safe Travel (autoavaluació)
 - Protocols propis (HOSBEC té el seu propi protocol de seguretat)
 - Protocols establerts per administracions públiques

Així mateix, TCV haurà d'assegurar que els allotjaments de la Comunitat Valenciana segueixen els protocols establerts per Sanitat.

- Cursos de formació en gestió del risc per a totes aquelles persones que treballen en el sector turístic de la Comunitat Valenciana.

Tan important serà crear unes bones pràctiques, com poder mostrar-les, per això, s'utilitzarà la comunicació per a fer arribar al major nombre possible de persones, que la Comunitat Valenciana aposta per la protecció dels qui la visiten.

- Promoció dels allotjaments com a espais segurs a través de les principals xarxes socials.
- Organització de viatges bambolla tancats, on es viatge de forma controlada i no massiva.
- Màxima robotització possible de serveis.
- App per al control d'accessos als establiments que garanteixen uns espais no saturats i, per tant, amb els mínims riscos de contagis.

6. CONCLUSIONS

La realització d'aquest TFG ha permès fer una visualització real de l'impacte que ha produït la crisi de la Covid19 sobre el sector turístic. L'objectiu d'aquest treball era mostrar les xifres tan nocives que la crisi ha deixat al nostre territori, sobretot, les que ens ha deixat a la Comunitat Valenciana.

Tal i com hem pogut comprovar en la primera part del treball, la pandèmia ha deixat sobre un sector que venia d'experimentar una tendència d'un creixement positiu durant els últims anys, unes xifres devastadores que han afectat tota l'economia d'un país. La destrucció de llocs de treball, causat en part per les restriccions de mobilitat, també han sigut determinants per enfeblir el sector. Les xifres ens mostren que la crisi s'ha aferrat al sector turístic, fins al punt que aquest, ha sigut el sector més afectat en termes econòmics. Per aquesta raó, no podíem deixar de considerar i estudiar com anava afectant la pandèmia al sector.

Malgrat que ens trobem encara inmersos, a principis de 2021, en la 3a-4a onada de contagis i amb unes restriccions de mobilitat (no tant restrictives com les de la 1a onada), ja era moment de començar a fer els primers estudis i posar de manifest com el sector està experimentant la seua pitjor crisi, possiblement, de la seua història.

La segona part del treball, mostra quines mesures s'han implantat per a pal·liar els efectes produïts per la Covid sobre el sector i, així, hem pogut comprovar com les institucions públiques han actuat ràpidament adaptant-se a la nova situació, elaborant un pla estratègic que subsane en la mesura del possible, els danys soferts.

Finalment, s'ha contactat amb un professional de Turisme Comunitat Valenciana, per tal de què ens indicara quina ha estat la reacció de les administracions i quines mesures o accions s'han pres per a recolzar el sector turístic i, en concret, el sector dels allotjaments.

Així mateix, comprovem que hem assolit els objectius fixats per a aquest treball final de grau ja que hem pogut donar una visió general de com ha afectat la crisi al sector turístic i, en concret, a l'àmbit dels allotjaments, i d'altra banda, hem posat de manifest la importància que prenen les estratègies de màrqueting en aquestes ocasions.

L'era Post Covid que, en plens inicis del 2021, encara no es pot determinar quan arribarà, serà l'època més esperada per a tots els sectors i més especialment per al sector turístic. El que sí que és cert que el perfil del nou turista serà més escèptic i haurà canviat les seues prioritats, per això, les noves accions i estratègies en les que s'està treballant s'inclinen cap a un màrqueting de nostalgia que busca enfortir el record i despertar un sentiment i una il·lusió, per tornar a viatjar una vegada estabilitzada la situació actual. Algunes accions com les ajudes directes al establiments (a través del bo viatge) i d'altres com les de mostrar la Comunitat Valenciana com una destinació segura (a través de la implantació de protocols de seguretat), han estat molt acertades i amb bons resultats per al sector.

En conclusió, aquest treball ens ha permès fer diverses reflexions. D'una banda, és necessari vigilar tots els factors, tant interns com externs, que poden afectar al sector i, d'altra banda, és important estar preparat per a qualsevol situació sobrevinguda. S'hauran de planificar noves estratègies per al futur, tenint en compte les noves preferències que ens exigirà el nou perfil turístic.

La crisi de la Covid19 encara restarà un llarg període, però amb l'inici de la posada de les primeres vacunes, poc a poc, el sector comença a recuperar l'esperança. Venen mesos durs, però ara sols cal pensar en la recuperació.

7. BIBLIOGRAFIA

Asociación Empresarios Somontano Barbastro (2020, juny 8). *Situación comparativa del calendario de recuperación de los flujos turísticos por países*. Recuperat 29 de novembre de 2020, de <https://aeb.es/uploads/docs/exceltur-calendario-desescalada-20200608.pdf>

Bankinter (2020, desembre 21). *Previsión del PIB Eurozona para 2021 y 2022*. Recuperat 26 de desembre de 2020, de <https://www.bankinter.com/blog/economia/previsiones-pib-eurozona>

Calidad turística hoy (2020, maig 25). *Publicadas las especificaciones UNE para reducir riesgos frente al Covid-19 en el turismo*. Recuperat 28 de gener de 2021, de <https://www.calidadturistica hoy.es/ESP/m/7/1393/general/Inicio/Publicadas-las-Especificaciones-UNE-para-reducir-riesgos-frente-al-COVID-19-en-el-turismo>

Castellón Información (2019, setembre 27). *El turismo significó el 14,6% del PIB de la Comunitat Valenciana y creó el 15,1% de los puestos de trabajo*. Recuperat 16 de novembre de 2020, de <https://www.castelloninformacion.com/el-turismo-significo-el-146-del-pib-y-creo-el-151-de-los-puestos-de-trabajo/>

El Economista (2020, octubre 10). *Por qué España tardará hasta 3 años más que Alemania en recuperarse de la crisis*. Recuperat 16 de gener de 2021, de <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/10802778/10/20/Por-que-Espana-tardara-hasta-tres-anos-mas-que-Alemania-en-recuperarse-de-la-crisis.html>

Exceltur (2020, octubre). *Evolución y necesidades del sector turístico español ante el Impacto del Coronavirus*. Recuperat 17 de desembre de 2020, de [Presentación de PowerPoint \(exceltur.org\)](#)

Ibáñez de Aldecoa, Javier (2020, juliol 29) en CaixaBank. *La pérdida de actividad turística supone un duro golpe para la economía española*. Recuperat 15 de desembre de 2020, de <https://www.caixabankresearch.com/es/analisis-sectorial/turismo/perdida-actividad-turistica-supone-duro-golpe-economia-espanola>

Infogram(2020, maig). *Impacto Covid-19 sobre el sector turístico de la Comunitat Valenciana*. Recuperat 12 de desembre de 2020, de <https://infogram.com/1pp0k1p51yz77ehrn2697djw6yizq0mgkwd>

Las Provincias (2020, juny 20). *Cronología del estado de alarma: 98 días de coronavirus que cambiaron la historia de España*. Recuperat 6 de desembre de 2020, de <https://www.lasprovincias.es/sociedad/cronologia-estado-alarma-20200620084732-nt.html>

Turisme Comunitat Valenciana. (s.f). *Balanç turístic Comunitat Valenciana 2019*. Recuperat 16 de de desembre, de http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/estadistiquesdeturisme/anuarios/Balance_2019c.pdf

Turisme Comunitat Valenciana. (s.f). *Estadísticas de turismo. Encuestas d'ocupació extra hotelera*. Recuperat 13 de gener de 2021, de http://www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/es/contents/estadistiquesdeturisme/coyuntura/ocupacion_extrahotelera/ocupacion_extrahotelera_2008.html

Turisme Comunitat Valenciana. (s.f). *Estadísticas de turismo. Encuestas d'ocupació hotelera*. Recuperat 14 de gener de 2021, de http://www.turisme.gva.es/opencms/opencms/turisme/es/contents/estadistiquesdeturisme/coyuntura/ocupacion_hotelera/ocupacion_hotelera_2009.html

UNWTO (2020, setembre 25). *El turismo en España y en el mundo, en datos y gráficos en EUROPA PRESS NOTICIAS S.A (2020)*. Recuperat 4 de desembre de 2020, de

<https://www.epdata.es/datos/turismo-espana-mundo-datos-graficos/272>

WTTC (2020, juny 30) *Evolución de la aportación directa del sector turístico al PIB en España de 2012 a 2019 (en miles de millones de euros) [Gráfica]*. In *Statista*. Recuperat 2 de desembre de 2020, de

<https://es.statista.com/estadisticas/543168/aportacion-directa-del-sector-turistic-o-al-pib-en-espana/>

8. ANNEXES

ANNEXE 1. Guió entrevista realitzada a Bernardo Bolumar, tècnic de màrqueting online de Turisme Comunitat Valenciana amb una duració de 70 minuts.

1. Nom i cognoms
2. Càrrec que ocupa en Turisme Comunitat Valenciana
3. Quines foren les accions/mesures que es prenen des de TCV per combatre els efectes que produïa la crisi de la Covid19?
4. Quines accions foren més efectives? Quines tingueren una major acceptació?
5. Han establert protocols d’actuació front a la Covid19? En quins àmbits?
6. Quines accions tenen previstes per als pròxims mesos?
7. Sobre quins mercats s’està treballant?
8. Com s’està intentant promocionar la Comunitat Valenciana a l’estranger?
9. Hi haurà nous paràmetres dins de la Q de qualitat per certificar els espais com a segurs?
10. Considera necessari que la Comunitat Valenciana certifique el màxim nombre d’espais amb el Segell Safe Tourism Certified?
11. Alguns països es plantegen llençar el Passaport Covid. Pel moment des de l’entitat ho tenen plantejat de cara al futur?
12. Desitja aportar alguna informació addicional?