
**INFORME DE SEGUIMENTO SOBRE PERSPECTIVAS E
NECESIDADES DO SECTOR TURÍSTICO ANTE A CRISE
DO COVID-19:**

**“DEUSE RESPOSTA ÀS NECESIDADES PLANTEXADAS POLOS
PROFESIONAIS DO TURISMO DE GALICIA?”**

**PROTURGA
PROFESIONAIS DO TURISMO DE GALICIA**



Contido: INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE PERSPECTIVAS E NECESIDADES DO SECTOR TURÍSTICO ANTE A CRISE DO COVID – 19: “Deuse resposta ás necesidades plantexadas polos Profesionais do Turismo de Galicia?”

Realizado por: PROTURGA, Asociación de Profesionais do Turismo de Galicia

Equipo executor:

- Directiva de PROTURGA

Agradecementos a:

- Socios e socias de PROTURGA
- Sector turístico que participou nas enquisas
- Medios de comunicación que colaboraron na difusión

Datas recollida de información e enquisas: 25/05/2020 - 07/06/2020

Data Informe: 24/06/2020

Aviso Legal:

Tódolos dereitos reservados. Permítese a reprodución total ou parcial deste informe, con fins non comerciais, sempre que se respecte a integridade dos mesmos e se cite expresamente a fonte: “PROTURGA, Asociación de Profesionais de Turismo de Galicia

ÍNDICE

A- INTRODUCCIÓN	4
B- OBXECTO.....	5
C- METODOLOXÍA.....	5
D- PARTICIPANTES.....	6
E- VALORACIÓN DAS MEDIDAS ADOPTADAS.....	8
PREGUNTA NÚMERO 1: Adoptáronse por parte dos diferentes organismos as medidas precisas para dar resposta as súas necesidades?	9
PREGUNTA NÚMERO 2: No caso de responder a opción de "Adoptáronse algunhas medidas pero son insuficientes", poña cales son as medidas que considera que non se levaron a cabo ou que son insuficientes.....	9
PREGUNTA NÚMERO 3: Cales son as súas perspectivas e necesidades para o ano 2020 despois das diferentes medidas de reactivación levadas a cabo?	13
PREGUNTA NÚMERO 4: Valoración xeral das medidas levadas a cabo polos diferentes organismos para minimizar as consecuencias do Covid-19 no sector turístico, sendo 1 a peor valoración e 10 a mellor.....	18
F- CONCLUSIÓNS.....	18

A-INTRODUCCIÓN

PROTURGA é unha asociación sen ánimo de lucro, cuxo obxectivo é a defensa dos intereses dos profesionais do turismo a través de liñas estratéxicas que xiran en torno á sensibilización da administración e das empresas sobre a importancia destes expertos do sector, a profesionalización e posta en valor do coñecemento e a promoción de Galicia a través dos recursos humanos, como pilar fundamental e diferenciador.

A Asociación PROTURGA, Profesionais do Turismo de Galicia, emprendeu diferentes medidas para a defensa e apoio do sector turístico de Galicia ante a crise do Covid-19, conscientes da gran magnitude que esta situación supón para o turismo. A situación provocada pola pandemia do coronavirus afectou a toda a cadea do sector e, por iso, Proturga activou un mecanismo de opinión de tódolos axentes, aglutinando tanto a empresas de todos os subsectores coma a profesionais en activo, persoas en situación de ERTE e desempregados.

Por iso a principios de abril elaborouse unha enquisa online que se distribuíu entre a totalidade do sector galego para coñecer as necesidades inmediatas do sector do turismo en Galicia. Posteriormente realizouse o tratamento deses datos que se reflexou nun informe presentado a diferentes administracións públicas galegas. Gracias a este traballo puidemos ter reunións con diferentes administracións públicas: deputacións, concellos e Xunta de Galicia así como participar en diferentes webinars onde puidemos dar a coñecer os resultados do informe.

Nesta ocasión presentamos o resultado dunha nova enquisa de seguimento sobre as medidas adoptadas durante o estado de alarma no sector e cal é a visión do sector para o resto do ano 2020.

Dende PROTURGA seguimos apelando á unión de todos os subsectores para levar a cabo todos estes proxectos baixo un único paraugas: O TURISMO.

B- OBXECTO

O obxectivo principal deste informe é o seguinte:

- √ Recollida das percepcións dos profesionais do turismo en Galicia das medidas tomadas como consecuencias da crise do Covid-19 durante a vixencia do estado de alarma e necesidades para os seguintes meses do ano 2020 do sector turístico atendendo ás particularidades de cada subsector. Con isto preténdese obter unha ferramenta que contribúa á loita do turismo contra a Crise do Covid – 19.

C- METODOLOXÍA

A través dunha enquisa online recolleemos as opinións de cada subsector do turismo en Galicia por medio do envío de correos electrónicos aos mesmos participantes da enquisa anterior que se levou a cabo no mes de abril. Os datos de contacto dos participantes foron recollidos con un fin exclusivo de uso para este propósito.

A través de dita enquisa recolleemos os seguintes datos:

- Perfil do enquisado (idade, sector ou situación laboral actual)
- Opinións sobre as medidas tomadas polas diferentes administracións ante as necesidades do sector
- Perspectivas e necesidades para o resto do ano 2020 tras as medidas de reactivación levadas a cabo
- Valoración das medidas adoptadas polos diferentes organismos para minimizar as consecuencias do COVID-19 no sector turístico galego

Para a recollida e tratamento desta información, realizouse unha división do sector da seguinte maneira:

- Empresas / autónomos de Consultoría Turística
- Empresas / autónomos Guías de Turismo
- Empresas / autónomos de Aloxamentos
- Empresas / autónomos de Axencias de viaxes

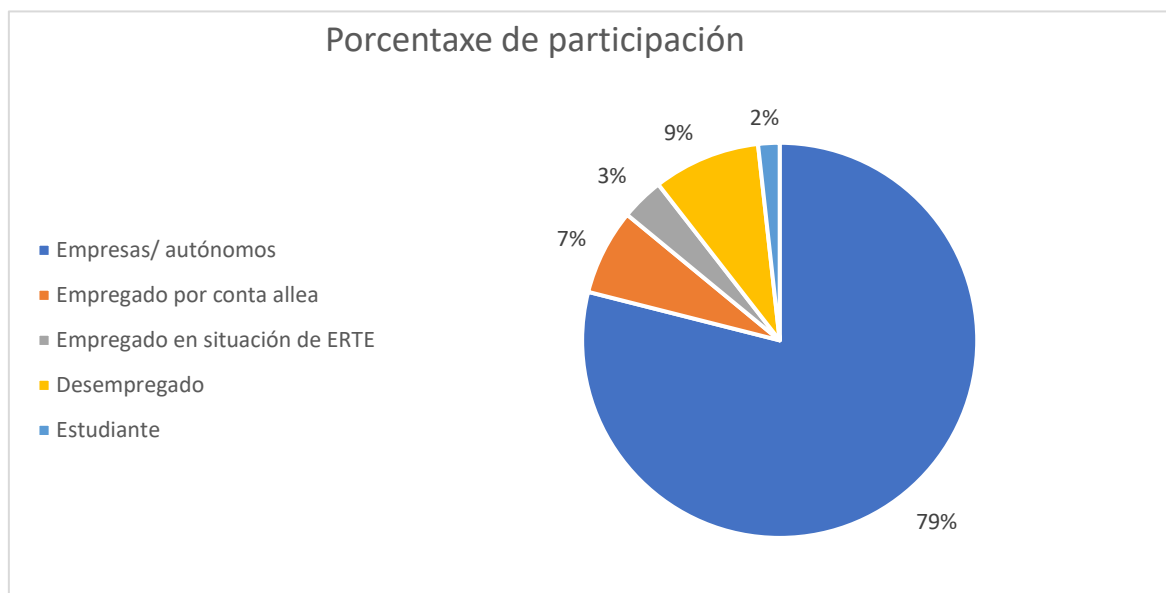
- Empresas / autónomos de Turismo Activo
- Empresas / autónomos de Restauración
- Empresas / autónomos de Outros subsectores (outra oferta complementaria)
- Profesionais por conta allea e desempregados

Deste xeito garantimos a recollida das necesidades de todo o sector turístico, tanto empresas coma empregados por conta allea, persoas en situación de ERTE e desempregados; coas particularidades propias de cada subsector e cada profesional.

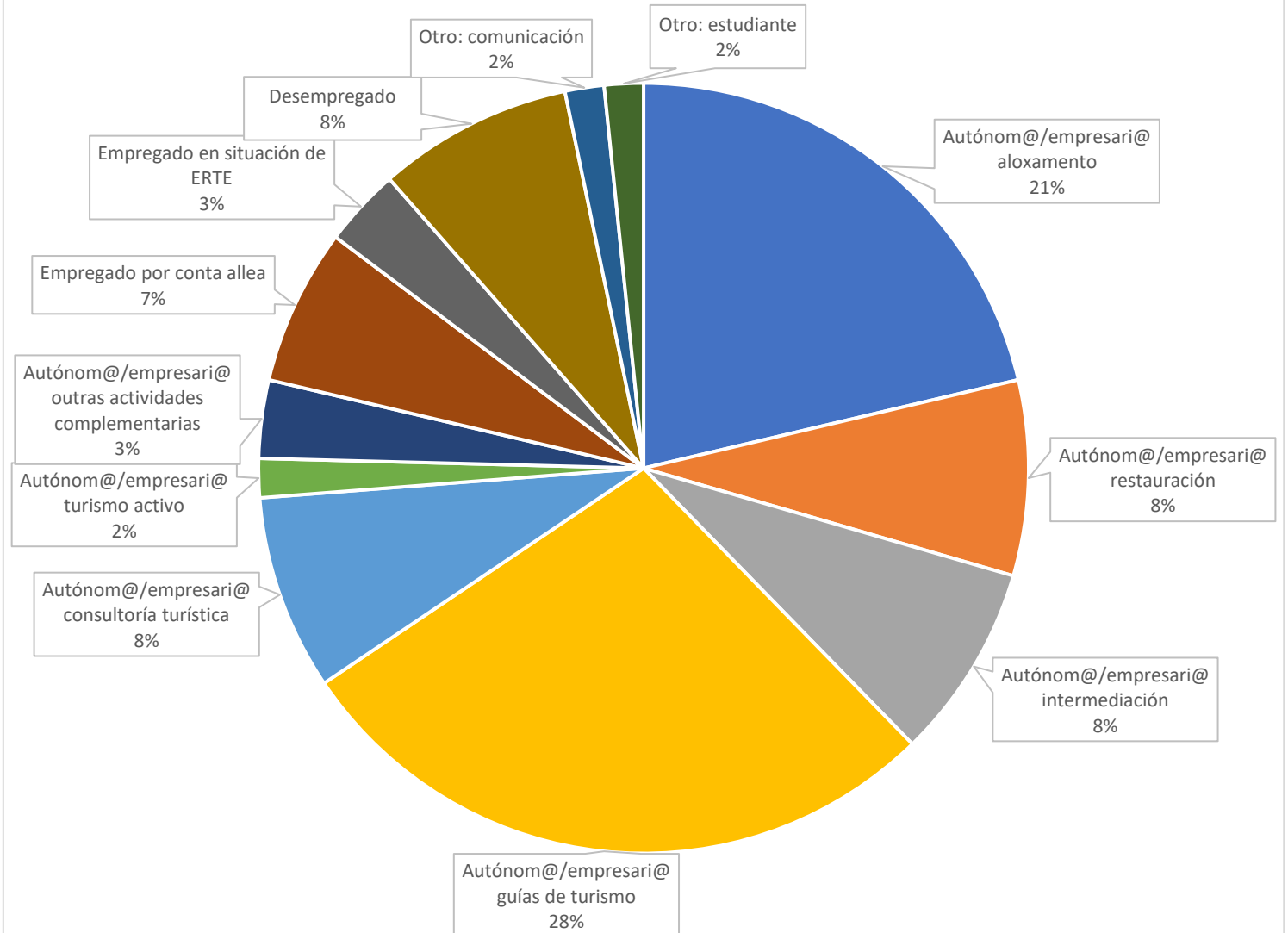
D-PARTICIPANTES

Nesta enquisa participaron persoas tanto físicas coma xurídicas, empresarios / autónomos e traballadores por conta allea; tanto activos coma en situación de ERTE ou desempregados.

Como resultado obtivemos 70 enquisas, destacando unha grande participación de empresas e autónomos dos diferentes subsectores turísticos, chegando casi ao 80% do total recibido, tal como se reflexa no seguinte gráfico.



A qué subsector ou subsectores pertences?

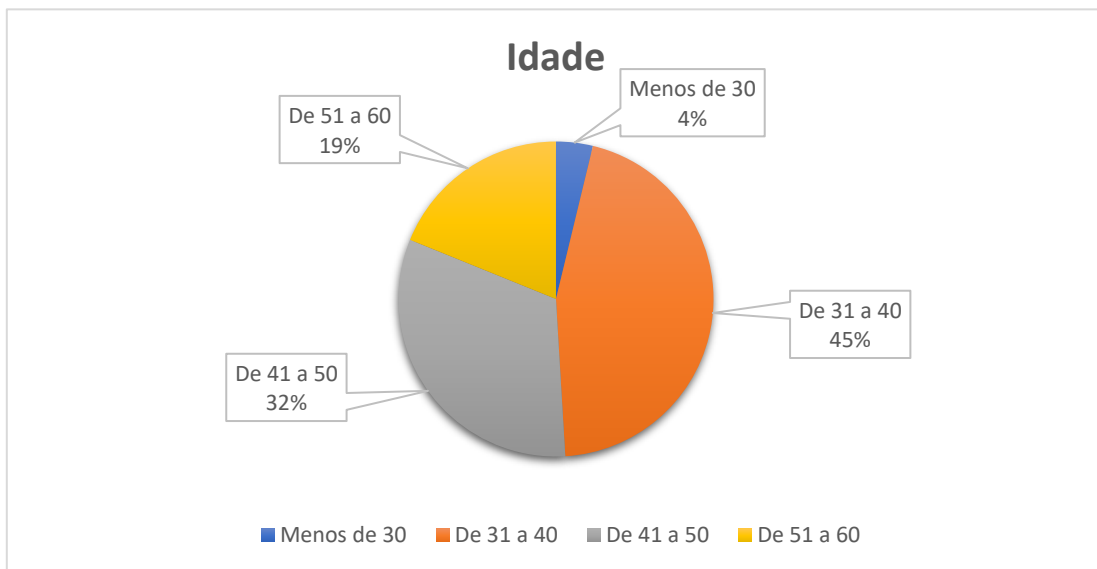


Por subsectores turísticos, a maioría da participación corresponde a aloxamentos (21% do total das enquisas) e guías de turismo (28% do total), seguidos polas empresas de intermediación (8%), consultorías (8%) e restauración (8%). Continúan outras actividades complementarias e turismo activo.

Na tipoloxía de participantes destacamos a variedade, incluso dentro dos diferentes subsectores, indicador que corrobora os diferentes matices que compón o sector turístico. Estas particularidades constitúen unha fortaleza de posicionamento do sector turístico de Galicia pero tamén manifestan ter unhas necesidades concretas e diferentes os uns dos outros. Neste senso, destacamos os aloxamentos como establecementos nos que obtivemos case tanta variedade coma tipoloxías existentes; deste xeito contamos coas percepcións de hoteis, pensións, turismo rural, cámpings e apartamentos. No caso das axencias de viaxe, transmitíronnos as súas inxerencias tanto as emisoras como as de receptivo.

No caso dos profesionais por conta allea, a maior parte dos que cubriron a enquisa están en situación de desemprego, supoñendo o 8% do total da participación, fronte ao 7% dos empregados activos e o 3% dos profesionais en situación de ERTE. Neste último dato obsérvase o incremento importante da porcentaxe representada.

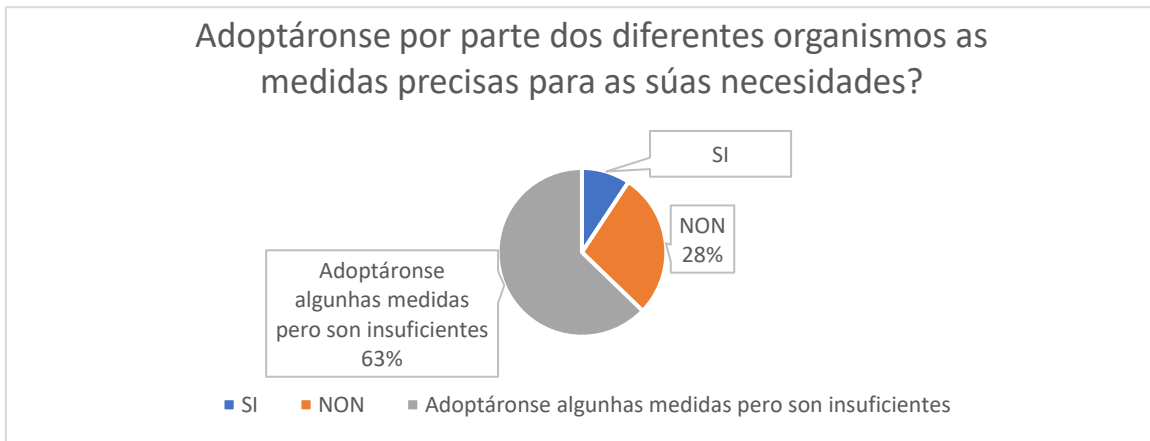
Nesta ocasión tamén se quixo coñecer o perfil de idade dos enquisados, sendo o grupo de 31 a 40 anos o maior representado cón 45% do total.



E- VALORACIÓN DAS MEDIDAS ADOPTADAS

A continuación expoñemos o resultado das enquisas, analizando cada pregunta por subsectores e finalizando coas conclusións xerais. Deste xeito pasamos das valoracións particulares e concretas dos profesionais do sector para, a continuación, obter as conclusións xerais de todo o sector.

❖ **PREGUNTA NÚMERO 1: Adoptáronse por parte dos diferentes organismos as medidas precisas para dar resposta as súas necesidades?**



Máis da metade dos axentes (cun 63%) responderon que as medidas adoptadas foron insuficientes, e un 28% responderon que non se adoptaron medidas para as súas necesidades. Tan só un 9% respondeu afirmativamente.

A opinión maioritaria dos participantes é clara con respecto a esta pregunta de se as medidas adoptadas polos organismos públicos foron suficientes ou non para afrontar as necesidades inmediatas dos profesionais do sector do turismo en Galicia: un gran porcentaxe opina que aínda que se adoptaron algunhas medidas ao respecto non son suficientes para paliar as consecuencias da crise sanitaria sobre os traballadores e as empresas.

❖ **PREGUNTA NÚMERO 2: No caso de responder a opción de "Adoptáronse algunhas medidas pero son insuficientes", poña cales son as medidas que considera que non se levaron a cabo ou que son insuficientes.**

Consultoría turística:

Por parte da consultoría turística considérase que durante esta situación excepcional seguiuuse sen ter en conta o valor do traballo deste subsector. A **figura do consultor/a especializado/a en turismo** pode desempeñar un papel fundamental na reactivación do turismo con traballos de planificación, propostas de medidas de continxencia e deseño de estratexias e políticas coordinadas

Considéranse claves para evitar que se desate unha especie de “sálvese quen poida”, que podería ser letal para o sector turístico.

Non se tomaron medidas en canto ao posible apoio económico para **a implementación de ferramentas de innovación e novas metodoloxías** nas empresas de consultoría e tampouco para o fomento de accións por parte das administracións para un traballo en rede.

Considéranse as **axudas económicas como insuficientes**, tanto para este subsector como en xeral, no que se deberían ter incrementado as axudas á contratación de profesionais do turismo para fomentar a mellora de todo o sector en conxunto: por un lado para a mellora da calidade das empresas e, por outro, a creación de oportunidades para os profesionais por conta allea.

Existe preocupación sobre as iniciativas en calidade turística. Aínda que se están dando pasos para establecer un “Destino Seguro” considérase que realizar un selo por parte do ICTE que supoña custes para as empresas do sector supón **fomentar a desunión do sector** dentro dos propios destinos.

Por outra banda, **non se observaron cambios significativos nas políticas turísticas** (a excepción da Deputación da Coruña) ou na colaboración, cooperación e posta en valor dos profesionais do turismo e alianza cos mercados próximos que, definitivamente, quedaron en intencións durante o confinamento.

Solicitan que se confíe neste tipo de empresas para crear traballo dentro do sector en vez de delegar moitas das accións en entes públicos.

Aínda que se adoptaron medidas dende o goberno central que permiten rebaixar o impacto do COVID como os ERTes, subsidios, cese de actividade, aprazamento da cota de autónomos ou acceso a financiamento, os integrantes deste subsector descoñecen qué medidas poden ser de interese directo para a actividade da consultoría pois aprazáronse ou elimináronse liñas de axudas que estaban en marcha e non atopan novas liñas de traballo ás que poder optar.

Outra das medidas que non se levaron a cabo aínda foi a reactivaron dalgúns dos programas de financiamento postos en marcha antes do COVID 19.

Aloxamentos

O inicio da actividade hoteleira establecida cando aínda estaba vixente o estado de alarma supuxo moita **incerteza** sobre cal era o **procedemento de apertura así como a afluencia de clientes** nos seus establecementos polo que a gran maioría optou por manterse pechado ata o levantamento do estado de alarma.

A incerteza segue a estar vixente xa que moitos establecementos aínda **non teñen claro os protocolos** a seguir en materia de hixiene e seguridade. Hai unha gran **preocupación sobre cómo actuar ante un posible caso de contaxio** dentro dos seus establecementos. Tamén se reclaman protocolos concretos para albergues do Camiño de Santiago.

O subsector do aloxamento opina que hai unha **falta de axudas económicas directas** para a adaptación aos protocolos (adaptación instalacións, compra de material hixiénico-sanitario) e existe unha preocupación na tardanza nos cobros dos ERTes e ICOs. Solicitan a paralización de créditos e hipotecas de negocios e axudas para a contratación de persoal temporal.

Considérase que **non é suficiente a promoción que se está facendo de Galicia como destino seguro**.

Por último, considérase, ao igual que noutros subsectores que os selos de calidade que se establezan con motivo de certificar a seguridade hixiénico-sanitaria nos establecementos, en particular o do ICTE, sexan **totalmente gratuítos**.

Guías de turismo:

Dende o subsector dos guías de turismo de Galicia consideran que aínda que a supresión da cota de autónomos axudou a paliar a situación pola que estaban pasando, solicítase, ao igual que noutros subsectores, que sigan durante máis meses xa que **a recuperación da actividade non é inmediata** e será un proceso longo e especialmente neste subsector.

Por outro lado, non se considerou a situación daqueles guías que non puideron comezar a actividade por causa da crise, **non recibiron ningunha axudas** durante os meses de confinamento polo que non tiveron ningún tipo de ingresos. Relacionado coas axudas tamén se piden para os casos nos que non teñen apoios familiares.

Ademais, considérase que non existen **apoios suficientes para promocionar a actividade de aqueles guías con menos capacidade de promoción por si mesmos.**

Opínase que a **formación e a capacitación** ante os novos escenarios está sendo insuficiente, onde existe unha falta de precisión sobre as actividades que se poden realizar e protocolos concretos a seguir na profesión: por exemplo o número máximo de persoas dos grupos, os aforos dos recursos turísticos, cómo retomar a actividade da maneira mais segura, a mobilidade de persoas en cidades e espazos turísticos, etc.

Bótase en falta, como antes da crise, **actuacións contra o intrusismo** na profesión e do control da oferta en Internet sobre actividades que podas danar a imaxe da profesión e do turismo en Galicia.

Tamén tense en conta a **falta dun plan de continxencia** ante posibles rebrotes así como unha promoción de Galicia máis alá do mes de outubro e de posibles accións conxuntas con Portugal no ámbito turístico.

Intermediarios/AAVV

Tal como comentamos no informe anterior, as empresas de intermediación como son as Axencias de Viaxes son **as que máis levan sufrido economicamente** durante esta crise, propiciado por cancelacións e devolucións de reservas xa pagadas por clientes. En referencia a isto, seguen opinando que **non existiron medidas específicas para as axencias de viaxes** que seguen a facer fronte a reembolsos de provedores que non reembolsaron (fundamentalmente entre a declaración do Estado de Alarma e a publicación do decreto de 31 de marzo de 2020). Consideran ao respecto que existe un baleiro legal nese tempo.

Tal como sucede con outros subsectores do turismo en Galicia considérase que a supresión da **cota de autónomos** ten que concretarse para mais tempo do establecido ata o de agora. Tamén en canto aos **ERTES** que sería necesario prolongalos ata finais do ano

En termos económicos e tendo en conta que aínda non se tomou ningunha medida ao respecto, solicítase, **reducir o IVE** tanto para axencias como para os outros subsectores, axudas directas para axencias de viaxes e financiamento.

Por último, en canto á visión da xestión da crise no sector turismo, as axencias observan unha **falta de coordinación entre administracións e entidades** tanto durante os meses en situación de estado de alarma como para o futuro, por exemplo nos casos da existencia dos diferentes selos de *Covid Free*. Non se ten a

visión de que exista medidas programadas e consensuadas para os vindeiros meses a nivel estatal para a recuperación do sector.

Outros subsectores

Outros subsectores como son os do turismo activo, actividades complementarias e restauración seguen na mesma liña na falta de medidas como é o caso na prolongación das axudas e dos ERTes ou a insuficiente promoción do destino Galicia.

Profesionais por conta allea, desempregados e en situación de ERTE

Aínda que o establecemento dos ERTes supuxo un gran alivio na incerteza sobre o futuro inmediato dos traballadores do sector, seguen opinando que existe una **falta de axuda para determinados traballadores como son os profesionais** fixo-descontínuos ou empregados temporais ou incluso para os desempregados que aínda non tiveron a oportunidade de empezar a traballar e sen posibilidades de reincorporarse ao mercado laboral.

En canto ás medidas de seguridade e hixiénicas adoptadas, observan que faltan pautas obrigatorias que garantan a saúde dos traballadores, así como a falta de axudas para a adecuación dos espazos e para a contratación de persoal cualificado con motivo de preparar a nova campaña turística. Considérase que a **información nos manuais dos protocolos de actuación ante o COVID** para os diferentes subsectores do turismo en Galicia **non están clara**.

Houbo moita incerteza entre os traballadores xa que **non existiu un asesoramento individual** durante estes meses para cada caso xa que os servizos públicos de emprego estiveron colapsados durante a crise sanitaria.

- ❖ **PREGUNTA NÚMERO 3: Cales son as súas perspectivas e necesidades para o ano 2020 despois das diferentes medidas de reactivación levadas a cabo?**

Consultoría Turística

Dentro das perspectivas para o subsector da consultoría turística neste ano 2020 atópase a confianza na **aposta polo turismo sustentable e no incremento da planificación turística** xa que o futuro do sector do turismo depende da evolución da situación sanitaria.

En xeral hai **boa sensación con respecto da reactivación** turística, aínda que **non se cree que se cumpran as previsións fixadas** a primeiros de ano.

Asemade, solicítanse cuestións moi específicas das características deste subsector, como son o da **inclusión da consultoría turística como parte da cadea de valor do turismo**, posto que ata o momento non se considera negocio turístico e, polo tanto, non se levan a cabo medidas destinadas a este subsector. A consultoría especializada en turismo está dedicada á realización de servizos para empresas e destinos, polo tanto, aféctanlle as recesións do sector turístico igual ca o resto de subsectores. **Solicitan polo tanto:**

- O fomento da profesionalización da consultoría especializada en turismo.
- O incremento da importancia do papel da planificación e xestión do turismo para o impulso deste sector.
- O recoñecemento da consultoría turística como unha profesión do turismo capacitada para o asesoramento transversal nas decisións doutras áreas que afectan a este sector como por exemplo medio ambiente, planificación e axendas urbanas, etc.
- Fomento da profesionalización do turismo e do talento de Galicia, valorizando o noso destino a través dos recursos humanos, factor de diferenciación, posicionamento e competitividade.
- Apoios para implantar o teletraballo en órganos de xestión dos destinos e ferramentas online de impulso da gobernanza. É unha necesidade a participación de tódolos axentes do destino na toma de decisións, facilitándolle a asistencia a través de reunións en remoto.

Ademais pídese que se teña en conta que os recortes en subvención aos concellos repercute negativamente nas consultoras, é necesario polo tanto que se **liciten proxectos novos** e se retomen os que estaban paralizados para poder recuperar o tempo e facturación perdida.

É necesario, por outra banda, que se **teñan tamén en conta ás consultoras pequenas** para que poidan participar nos proxectos de reactivación do turismo.

Por último solicitan **información clara e coordinación entre as diferentes administracións** para ofrecer solucións en materia de seguridade e hixiene sanitaria para as empresas do sector xa que coa existencia de diferentes selos estase a dar unha visión de falta de coordinación.

ALOXAMENTOS

Tras os momentos de incerteza vividos durante a vixencia do estado de alarma e durante as fases de desescalada, as perspectiva actual do subsector aloxamentos para os meses de verán **é optimista** segundo as tendencias das últimas semanas, pero seguen moi preocupados e non son nada optimistas máis alá do mes de setembro. Terán algúns ingresos pero tamén teñen outros gastos a maiores para adaptarse á nova situación de convivencia co Covid19. Todo iso, polo tanto, **pon en perigo a continuidade de moitos negocios**.

Varias das persoas consultadas teñen as **expectativas postas no Xacobeo** para evitar os peches definitivos.

En canto as necesidades concretas pasamos a enumerar as principais que nos deron a coñecer:

- Moitas necesidades coinciden con outros subaxentes e son as mesmas que as do inicio desta crise: máis financiamento, falta de liquidez, paralización de créditos, etc.
- Solicitan que os selos existentes ou futuros sexan gratuítos.
- Solicítanse axudas concretas para gastos de adaptación dos establecementos á nova realidade (adaptación instalacións, compra de material hixiénico-sanitario, axudas á contratación de persoal).
- Recordan a necesidade de que a promoción que está a facer como destino seguro sexa real.
- A reactivación do Camiño de Santiago para a re apertura dos aloxamentos do entorno do Camiño.
- Información clara e concisa sobre á actuación nos establecementos en caso de coñecerse un caso de Covid nas súas instalacións.

GUÍAS DE TURISMO

As perspectivas dos guías de turismo de Galicia **é negativa** en canto que varios deles manifestaron que non hai previsión de traballar polo que **dan por perdido o ano 2020** e que a situación será máis dura a partir do mes de novembro. A recuperación deste subsector polo tanto será lenta. Xa se está comprobando que varios deles tiveron e terán que buscar traballo noutros sectores ante esta perspectiva.

Tense a visión de que **segue a fallar** a diversificación, creación de sinerxías e a colaboración entre os diferentes axentes do sector, tamén que a administración non axuda a clarificar o panorama, non axuda a reducir a incerteza.

Entre as **necesidades específicas** para este subsector están:

- Seguen a solicitar axudas directas e un aumento na promoción dos profesionais independentes, autónomos e pymes. Tal como sucede con outros profesionais solicitan que as axudas se prolonguen

no tempo xa que a recuperación será mais lenta que noutros casos e ademais solicitan que as cotas da Seguridade Social sexan proporcionais aos ingresos recibidos.

- Necesidade de maior promoción do destino Galicia e crear oferta de visitas guiadas para os meses de outono e inverno co fin de prolongar a tempada turística.
- Seguir traballando en consenso buscando solucións que axuden a crear unha base sólida para que Galicia sexa un destino seguro, non masificado nin na costa nin nas cidades, onde se dea prioridade á calidade, enfocado a un perfil de visitante cun nivel adquisitivo alto, intereses culturais e medio ambientais, respectuoso co entorno social e natural.
- Que a administración aproveite esta oportunidade para apostar pola profesionalidade e pola calidade (non tanto pola cantidade).
- Que a loita contra o intrusismo sexa agora máis contundente ca nunca.

INTERMEDIARIOS/AAVV

As perspectivas das axencias de viaxes son complicadas para o resto da tempada tal como nos mostraban no informe anterior, **acumulando grandes perdas económicas e asumindo gastos**, polo que a maior preocupación **é de carácter económico** e senten que o ano está perdido. A esta visión negativa únese a que **non observan un gran movemento en gasto** por parte da poboación para os próximos meses .

As **necesidades inmediatas** e para os próximos meses son:

- Recibir máis axudas e/ou prolongalas ata finais de ano ou ata que se recupere o sector nuns niveis aceptables. Axudas para o pago de cotas de autónomos e prolongación dos ERTes, redución do IVE, financiamento, etc.

Outros subsectores

Nos outros subsectores como son os do turismo activo, actividades complementarias e restauración seguen na mesma liña dos anteriores subaxentes. Como aporte a maiores, o turismo activo por exemplo con respecto ás perspectivas comentan que **non esperan recibir clientes internacionais antes da primavera do 2021**. Nas actividades complementarias hai unha visión negativa cun descenso e empeoramento do turismo para o outono. No caso da restauración as expectativas son mellores de cara o futuro pola recuperación paulatina durante as fases de desescalada.

Profesionais por conta allea, desempregados e en situación de ERTE

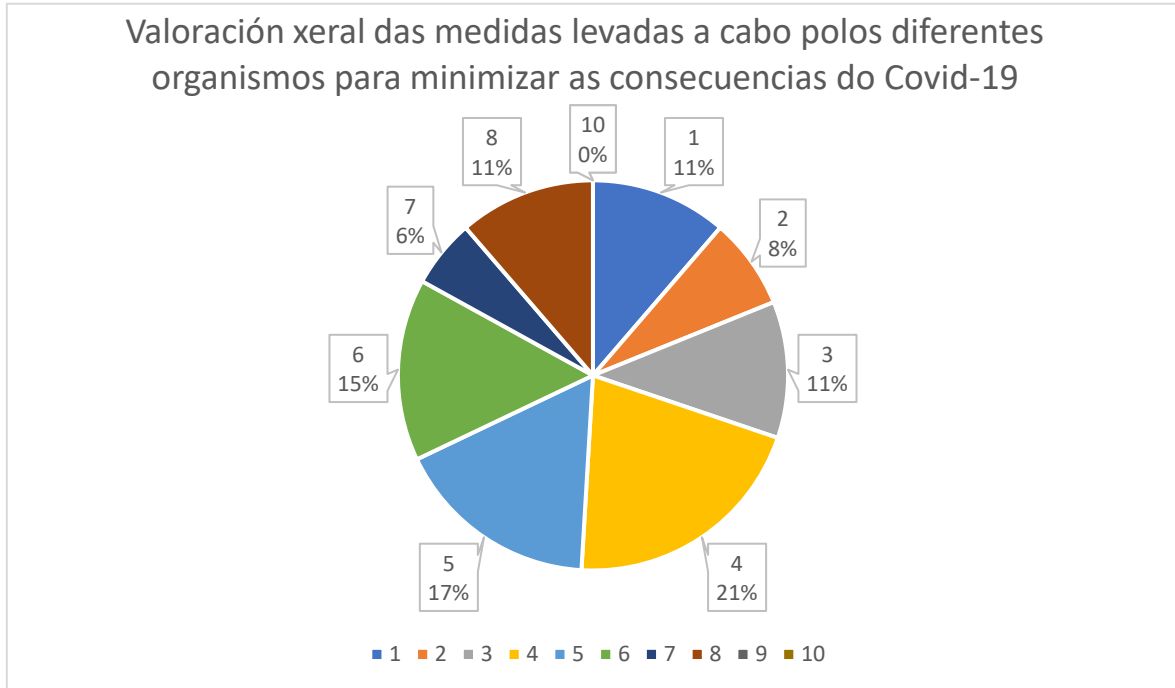
As perspectivas entre os traballadores son por unha banda **positivas en canto á recuperación do turismo interno e a reactivación paulatina do sector pero negativas en canto á incerteza na re apertura dos negocios** e a reincorporación ao traballo nos traballadores por conta allea cunha palpable preocupación pola posible perda de traballo. No caso dos desempregados, ante esta perspectiva positiva pero á vez negativa, moitos deles buscaron ou están á procura de traballo noutros sectores.

Solicítanse axudas económicas para desempregados xa que a crise sanitaria repercutiu na contratación de persoal. Pídese aos empresarios que conten cos traballadores igualmente que antes da crise. Os desempregados e traballadores en ERTE inciden na falta de claridade con respecto ás medidas adoptadas, falta de unificación de criterios e falta de estabilidade nas decisións. Nalgúns casos existe preocupación polo futuro de traballadores en ERTE.

Para fortalecer a visión de **Galicia como Destino Seguro** solicitan a articulación de campañas que incidan na seguridade e a oferta de instrumentos que garantan o acceso seguro aos aloxamentos e servizos turísticos. Os traballadores polo tanto teñen que recibir unha **mellor información sobre protocolos de seguridade** e as empresas teñen que tomar medidas que garantan a súa saúde.

Piden tamén o **aumento na promoción de destinos e espazos de patrimonio menos coñecidos** pero que xa tiñan apostado pola excelencia antes do Covid19 posto que poden axudar positivamente a reconstruír o sector e ao aumento da afluencia de turistas que repercutirá nas contratacións de persoal

- ❖ **PREGUNTA NÚMERO 4: Valoración xeral das medidas levadas a cabo polos diferentes organismos para minimizar as consecuencias do Covid-19 no sector turístico, sendo 1 a peor valoración e 10 a mellor**



A maioría das persoas responderon a esta pregunta con puntuacións entre o 3 e o 6 sumando un 64%. Un 17% sumaron as resposta que puntuaron cun 7 e un 8. E un 19% as respostas por debaixo do 3.

Podemos dicir que a maioría dos enquisados consideran que as medidas levadas a cabo polos diferentes organismos para minimizar as consecuencias do Covid-19 non son suficientes, valoradas principalmente entorno ao 4 e o 5 de puntuación.

F- CONCLUSIÓN

Resumimos a continuación as principais conclusións integrando as respostas dos subsectores consultados:

Con respecto á primeira pregunta de se foron suficientes as medidas adoptadas polas diferentes administracións, un gran porcentaxe opina que aínda que se adoptaron algunhas medidas ao respecto non son suficientes para paliar as consecuencias da crise sanitaria sobre os traballadores e as empresas.

Na segunda pregunta sobre as medidas que non se tomaron ou foron insuficientes, salientamos as seguintes respostas por subsectores:

En **consultoría** demandan a posta en valor da figura de consultor especializado en turismo como unha peza clave na recuperación do sector e o recoñecemento desa figura como integrante da cadea de valor de turismo polas consecuencias que isto implica.

Falan tamén da **eliminación de liñas de axudas** que estaban en marcha e non atopan novas liñas de traballo ás que poder optar.

No tocante aos **aloxamentos** destacan a falta de información clara e concisa sobre os protocolos a seguir en materia de seguridade e hixiene

O colectivo de **guías** sinala que debe reforzarse o control sobre a actividade legal de guía

As **axencias de viaxe** pola súa parte sinalan que non se crearon axudas específicas para a súa actividade

Os **profesionais do sector desempregados** ou situación de **ERTE** sinalan que non se tiveron en conta nas medidas económicas adoptadas e a falta de información clara e individualizada sobre os procedementos dos ERTes.

Entre **as respostas comúns que afectan a todos os subaxentes** a esta segunda pregunta atopamos:

- Non se observan cambios significativos nas políticas turísticas, segue a fallar a colaboración e cooperación, o traballo en rede
- Non é suficiente a promoción de Galicia como destino seguro
- Selos de Covid Free totalmente gratuítos
- Formación e capacitación ante o novo escenario insuficiente
- Falta dun plan de continxencia

Para a pregunta terceira sobre as expectativas e necesidades para o resto do ano 2020, resumimos o seguinte contido:

No ámbito da **consultoría** manifestan que aínda que a sensación é boa, non cren que se cheguen a cumprir as expectativas de antes da crise do Covid19 e indican que se presenta unha oportunidade para apostar pola planificación e o turismo sustentable. Entre as necesidades principais características da súa actividade atópase a de considerar o consultor especializado en turismo como profesión turística. Tamén solicitan crear liñas de axudas para implantar o teletraballo e para a contratación de servizos propios deste subsector (creación de produto, formación...).

Os **aloxamentos** manifestan algo de optimismo para estes meses de verán que temen non cubrir os custos para o ano. Teñen as expectativas de recuperación postas no Xacobeo para evitar peches definitivos. Entre

as demandas específicas atópanse tamén garantir a seguridade nos establecementos tanto dos traballadores como dos usuarios.

O **colectivo de guías** non é nada optimista posto que dan por perdido este ano 2020. Demandan máis control sobre a actividade legal de guía.

As **axencias de viaxe** pola súa parte manifestan un gran preocupación pola falta de actividade de compra de viaxes e a visible redución do gasto entre a poboación para este fin. As necesidades específicas son principalmente económicas que coinciden cos outros subsectores.

Os **profesionais do turismo desempregados** manifestan unha gran preocupación pola falta de traballo no sector porque falla a tempada forte de actividade turística e por ende a contratación de persoal. Os **traballadores en ERTE** comentan a falta de información sobre a súa volta ás empresas.

Para a pregunta cuarta podemos dicir que a maioría dos enquisados consideran que as medidas levadas a cabo polos diferentes organismos para minimizar as consecuencias do Covid-19 **non son suficientes**, valoradas principalmente entorno **ao 4 e o 5 de puntuación** (entre o 1 e o 10).

Concluindo, con respecto ás perspectivas de cara ao resto deste ano 2020 os máis afectados parecen ser os guías e as axencias de viaxe, son os menos optimistas. Pola súa banda, os aloxamentos son algo optimistas para estes meses pero seguen igual de preocupados para evitar os peches definitivos. As consultoras manifestan tamén preocupación pola falta de axudas directas a entidades e administración locais para crear traballo específico de consultoría.

En común para todos os subsectores salientamos as seguintes necesidades de cara ao remate deste ano 2020:

- Liña económica: a maior preocupación e que todos manifestan de maneira directa ou indirecta: recibir máis axudas e/ou prolongalas ata finais de ano ou ata que se recupere o sector nuns niveis aceptables. Axudas para o pago de cotas de autónomos e prolongación dos ERTes, redución do IVE, financiamento, gastos de adaptación á nova situación...
- Liña promocional: aumentar a promoción de Galicia destino seguro e apoiar ás empresas máis pequenas e profesionais independentes (como os guías) que non poden facer fronte a eses custos de maneira individual
- Seguridade: coherencia e gratuidade total dos selos Covid Free
- Definición de plans de continxencia específicos para os casos de novos brotes
- Formación específica para subaxentes
- Maior coordinación, cooperación e traballo en rede entre administracións e axentes

Para rematar, os axentes consultados fixéronnos chegar os seguintes comentarios:

- A **realización de webinars** por parte de diversos organismos foi un éxito rotundo. Debe manterse este tipo de actividades de formación e intercambio de opinións. Nesta liña apuntan á creación dun **foro online** de guías para compartir inquiredanzas, experiencias...
- No tocante á **formación realizada por APIT** manifestan que foi insuficiente
- Aumentar o **control e a inspección sobre a actividade regulada de guías** para garantir a calidade dos servizos e a seguridade do visitante
- No sector turístico inda **non se nota a inxección de paquetes específicos** das diferentes administracións para impulsar a súa reactivación. No caso galego parece que se corre demasiado, cando **o sector non está inda preparado para xestionar ben** todo o que se aveciña
- Non se está a valorar de xeito preciso as verdadeiras necesidades do sector e só se está a ter en conta a representación de certas unidades subsectoriais que teñen mais forza e defenden só a minorías. **Quedan sempre excluídos os negocios familiares e PEMES** das opinións a favor das grandes empresas.
- **Valoración positiva** das accións previstas de reactivación do turismo (bonos, plan Elixé Galicia), das accións de destino seguro (excepto o novo selo do ICTE) e de formación e información.
- Parece que as **boas intencións** iniciais cando o MEDO nos consumía a todos e a todas quedarán niso, en boas intencións. Seguiremos sen accións aliñadas a un desenvolvemento sostible, aos 17ODS e á Axenda 2030 a curto e medio prazo. Terá que ser a longo prazo que a competencia entre destinos desprace uns a favor doutros que xa teñan os deberes feitos. As políticas turísticas sen a ser iso, política.
- En cambio, si se están vendo **cambios a pequena escala**, a nivel municipal. E tamén no sector privado, que apareceron números grupos de traballo, colaboracións... para traballar dende a unión.
- Esta situación ten que servir para **acometer unha re definición de boa parte da actividade turística en Galicia**. Debemos traballar por un modelo de desenvolvemento máis transversal e sostible, que poña o foco na calidade fronte á cantidade, que se apoie no territorio e sexa un verdadeiro vector de desenvolvemento socioeconómico