

María Dolores Pitarch  
Félix Fajardo Magraner (Coordinadores)

# Innovación y resiliencia en la respuesta de la sociedad valenciana a la crisis pandémica de 2020

Temas clave: turismo, teletrabajo e iniciativas solidarias

Estudios y Documentos

34





# **Innovación y resiliencia en la respuesta de la sociedad valenciana a la crisis pandémica de 2020**

Temas clave: turismo, teletrabajo e  
iniciativas solidarias

Dra. María Dolores Pitarch  
Dr. Félix Fajardo Magraner  
(Coordinadores)

**UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

Colección: Desarrollo Territorial  
Serie Estudios y Documentos, 34

Directora: M<sup>a</sup>. Dolores Pitarch Garrido

Este libro forma parte del proyecto “Estudios sobre desarrollo local en la provincia de Valencia en la etapa post-Covid-19” financiado por Convenio de colaboración entre la Universitat de València y la Diputación Provincial de Valencia para la realización de actividades formativas y de investigación durante 2020. EXP.: 2008/20/BSO. EXP. SOLICITUD: 2009/20/BSO



Esta publicación no puede ser reproducida, ni total ni parcialmente, ni registrada en, o transmitida por, un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, ya sea fotomecánico, fotoquímico, electrónico, por fotocopia o por cualquier otro, sin el permiso previo de la editorial. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, [www.cedro.org](http://www.cedro.org)) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

© Del texto: los/as autores/as, 2021  
© De esta edición: Universitat de València, 2021

Colaboradores:

Aday Melián Quintana  
Danielle Pimentel de Oliveira  
Gloria Caravantes López de Lerma  
Pilar Lloret Gual

Maquetación: los/as autores/as

ISBN: 978-84-9133-383-8  
Depósito legal: V-1317-2021

Impreso en España

# ÍNDICE

Capítulo 1. Introducción .....	7
Capítulo 2. Metodología .....	13
Capítulo 3. Teletrabajo y Nuevas Tecnologías .....	21
1. El uso de las nuevas tecnologías en los hogares de la provincia de Valencia .....	21
2. La movilidad durante la etapa Covid-19 .....	30
3. La implantación del teletrabajo en la administración pública .....	36
4. La implantación del teletrabajo en las empresas de las áreas rurales de la provincia de Valencia .....	41
Capítulo 4. El turismo en tiempos de pandemia .....	47
1. El impacto de la pandemia de Covid-19. 2019-2020 .....	47
1.1. Evolución de la demanda .....	48
1.2. Las empresas turísticas .....	59
1.3. Conclusiones .....	65
2. Reacción y respuesta a nivel local ante la crisis pandémica. Resiliencia en la provincia de Valencia .....	65
2.1. Los municipios en la provincia de Valencia .....	65
2.2. Las oficinas de Información Turística en la provincia de Valencia .....	76
Capítulo 5. Iniciativas solidarias .....	81
1. Iniciativas solidarias en entidades públicas .....	81
2. Iniciativas solidarias en fundaciones, ONG's, asociaciones y empresas privadas ....	91
Capítulo 6. Buenas prácticas .....	103
Capítulo 7. Conclusiones y recomendaciones. Un avance .....	143
Bibliografía .....	151
Anexo 1 .....	153
Anexo 2 .....	163



# CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

María Dolores Pitarch Garrido, Félix Fajardo Magraner

La pandemia del coronavirus en 2020 ha tenido un enorme impacto sobre la vida de las personas, sobre la salud, el trabajo y la economía, entre otros aspectos. Desde el punto de vista del desarrollo local, la lucha contra el virus y la recuperación económica son temas prioritarios para mantener la salud de las personas, así como el nivel de vida y reducir, en lo posible, el riesgo de exclusión de la población más vulnerable. Durante los meses de marzo a junio, la sociedad española, y la valenciana en concreto, han experimentado algunos cambios que los analistas han calificado como de no retorno. Determinados aspectos de la vida han cambiado y dichas transformaciones serán positivas para unos y negativas para otros, no sólo personas, sino también territorios. Por otra parte, la pandemia ha contribuido a desarrollar acciones innovadoras para responder de manera solidaria a los retos que se han ido configurando. Muchas de estas innovaciones se han desarrollado a nivel local o, lo que, es más, para un entorno local concreto. El futuro inmediato va a requerir acciones de rápida respuesta a los desafíos sanitarios, sociales y económicos, consecuencia de la pandemia, a nivel local (municipal y regional), para no quedarse atrás y para no dejar a nadie atrás.

Ante esta situación de emergencia, el objetivo general del presente estudio consiste en detectar y analizar las iniciativas que se han puesto en marcha en 3 ámbitos concretos (teletrabajo y acceso a las tecnologías de la información y comunicación, turismo, e iniciativas solidarias) en la Provincia de València, con el propósito de ofrecer un diagnóstico territorializado de la respuesta local a la crisis pandémica. Además, se han documentado ejemplos de buenas prácticas que pueden servir de referencia para otros organismos o entidades y que demuestran la enorme capacidad de reacción y de resiliencia de la población y las entidades valencianas ante unas circunstancias difíciles de prever, pero posibles de gestionar.

Cabe señalar que la pandemia provocada por el COVID-19 ha tenido un impacto muy profundo no solo en el ámbito sanitario, sino también en la vida cotidiana de las personas, en su espacio de vida y en la forma en la que pueden llevar a cabo sus actividades laborales y formativas. La disminución de la interacción física, no solo como consecuencia de la imposición de limitaciones desde el ámbito normativo sino también como resultado de la responsabilidad individual, institucional y empresarial al tratar de controlar la difusión de la enfermedad, ha puesto en primer plano la necesidad de desarrollar formas de interacción virtuales, basadas en las tecnologías de la información y la comunicación.

El teletrabajo, hasta ahora casi más una proposición teórica o una vaga promesa de futuro que una realidad tangible, se ha impuesto de forma repentina como una necesidad y una realidad ineludible allí donde la naturaleza de la actividad a desarrollar, la cualificación de las personas, la dotación (muchas veces particular) de equipamiento informático y la presencia de la necesaria infraestructura de telecomunicaciones la ha hecho posible.

Al mismo tiempo, cuando el teletrabajo se convierte en una realidad, el espacio habitado y su percepción cambian. El atractivo de las aglomeraciones disminuye, pues sus inconvenientes y sus costes se ponen más de manifiesto, mientras que localidades relativamente periféricas, valoradas antes sólo como espacios de segundas residencias o directamente percibidas como un espacio rural remoto carente de atractivo, son revalorizadas como una opción de espacio residencial. La nueva accesibilidad virtual las dota de un renovado valor y atractivo. Por otro lado, el teletrabajo supone un ahorro del tiempo antes dedicado a la movilidad, con las mejoras que esto implica en términos de eficiencia, satisfacción personal y contribución a la sostenibilidad ambiental.

La pandemia ha roto barreras y ha acelerado procesos preexistentes. La urgente necesidad de organizar y desempeñar el teletrabajo ha supuesto un punto de inflexión en tendencias previas, manifestando como perfectamente posible lo que antes solo era una potencialidad. Además, ha ayudado a salvar obstáculos que parecían formidables, como la inercia en la que se hallaban instaladas empresas o instituciones, o el necesario aprendizaje, individual y colectivo que ha habido que acometer: formación técnica, conflictos derivados de la conciliación entre actividades diversas, confianza en la seguridad de los instrumentos empleados, normativa....

No obstante, este proceso no se produce de forma homogénea, sino que puede dar lugar a nuevas desigualdades, sociales y territoriales. Por un lado, la posibilidad de optar por el teletrabajo no es la misma en todos los sectores económicos y categorías profesionales. Por otro lado, la oportunidad que ofrece el teletrabajo para los territorios depende de la disponibilidad de recursos y cobertura tecnológica.

La gran cuestión pendiente, que sólo se podrá responder con el paso del tiempo, es hasta qué punto este descubrimiento del teletrabajo va a ser un fenómeno efímero o va a permanecer como una opción relevante para aquellos tipos de labor que lo permitan, una vez que las restricciones propias de la pandemia finalicen. Si bien los contactos cara a cara van a seguir existiendo en la medida en que resultan insustituibles en ciertos contextos o situaciones, parece claro que, una vez que se han superado ciertos frenos y barreras y que se ha desarrollado un cierto aprendizaje, el teletrabajo tiene muchas posibilidades de permanecer, consolidarse e incrementarse como una opción válida para instituciones y empresas. Ahora es tarea de las instituciones, de las administraciones, de las empresas y de los agentes sociales lograr que esta realidad suponga una ventana de oportunidad para conseguir una sociedad más inclusiva, en la

que las brechas económicas, sociales y territoriales desaparezcan o, al menos, se difuminen hasta donde sea posible.

Con el objetivo de estudiar cuál ha sido el impacto del COVID-19 en la implantación del teletrabajo y las nuevas tecnologías en la provincia de València se han llevado a cabo distintos análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa. En primer lugar, se ha realizado un análisis de los hábitos en materia de uso de nuevas tecnologías en los hogares rurales y urbanos de la provincia de València. En segundo lugar, también se ha realizado un estudio comparativo del volumen de desplazamientos de la población durante la pandemia, prestando especial atención a los movimientos producidos entre las ciudades y los municipios rurales. Finalmente, se ha realizado una encuesta para determinar el grado de implantación del teletrabajo y de las nuevas tecnologías en la administración local y en el sector empresarial de la provincia de València.

Otro de los aspectos de la vida cotidiana que se ha visto fuertemente afectado por la pandemia es el turismo. La primera y más fuerte restricción normativa vinculada a la lucha contra el virus ha actuado sobre la base del turismo: la movilidad. Tanto turistas como empresas del sector se han visto obligados a parar. La hipermovilidad asociada a la sociedad global del siglo XXI se ha visto truncada durante meses en mayor o menor medida. La OMT (Organización Mundial del Turismo) ha señalado que, hasta mayo de este año, el número de turistas se redujo en un 98%, en comparación con el año anterior, lo que significa 300 millones de turistas internacionales menos y 320 mil millones de dólares americanos no ganados. A nivel mundial, el coste del impacto de la pandemia ha sido hasta tres veces mayor que el originado por la crisis económica mundial de 2008.

Según un estudio de CaixaBank Research, en España, el gasto turístico de extranjeros caerá en 2020 alrededor del 50% y el de turistas nacionales casi un 30%. El PIB turístico podría caer un 45% en el conjunto de 2020, lo que supondría, según este mismo estudio, un impacto del 5% del PIB total.<sup>1</sup>

Tanto en España como en otros países turísticos, esta actividad parece estar regresando lentamente a algunos destinos desde el verano. El índice de confianza de los destinos, calculado por la OMT, indica que ésta ha caído a mínimos históricos, lo que hace pensar a los expertos que la recuperación no llegará antes de la segunda mitad del año 2021, ello sin asumir nuevas restricciones a la movilidad, aparte de las ya existentes.

En la Comunidad Valenciana se ha dado una evidente reducción de las pernoctaciones. Hasta septiembre de 2020, en comparación con el año anterior, éstas cayeron un 65%. El número de turistas alojados también se redujo: cayó casi un 53%, así como la estancia media. Hosbec ha realizado varios informes de seguimiento de la situación durante la pandemia, indicando que, durante el verano de 2020, en la Comunidad Valenciana se ofertaron menos plazas hoteleras (un

---

<sup>1</sup><https://www.caixabankresearch.com/es/analisis-sectorial/turismo/sector-turistico-frente-COVID-19-impacto-sin-precedentes>

30% menos) que, en la misma temporada del año anterior, y la ocupación fue del 41,5%, con una estancia media de 2,6 días. El número de turistas es el que ha experimentado una mayor reducción: cayó un 78%, lo que ha supuesto pérdida de puestos de trabajo (o, al menos, reducción de la oferta de trabajo en comparación con años anteriores): se contrataron 10.500 personas, un 48% menos que en 2019. Por último, los precios también se han reducido, aunque algunos destinos han mantenido el nivel de años anteriores, entre ellos Gandía, en la provincia de València.<sup>2</sup>

Según el citado estudio de Hosbec, en verano (de julio a septiembre) visitaron la provincia de València 474.131 turistas, un 52% menos que en las mismas fechas del año anterior) y el número de pernотaciones ascendió a sólo 1.078.409, lo que supone una reducción del 59%. Sin embargo, la provincia de València es la que presenta una menor caída de viajeros españoles alojados en hoteles. Sólo el 13% de los hoteles valencianos cerraron en el tercer trimestre de 2020, lo que supuso que quedaran abiertos 340 hoteles que emplearon a más de 2.800 trabajadores. La ciudad de València tuvo el menor porcentaje de camas ocupadas, el 39%, de la provincia.

En el presente análisis tenemos como objetivo diagnosticar el estado del sector turístico en la provincia de València. Para ello, en primer lugar, utilizaremos los datos procedentes de las fuentes estadísticas oficiales, en particular, información sobre pernотaciones y viajeros durante los meses de 2020, en comparación con las mismas fechas del año anterior. Esta información será completada por los datos obtenidos de una encuesta propia realizada tanto a los ayuntamientos de la provincia, normalmente a las Agencias de Desarrollo Local, como a las Oficinas de Turismo. En ambos casos, la información recogida es, sobre todo, cualitativa, pero nos da una idea de la visión de los profesionales que han vivido la evolución de la pandemia a nivel local, y de su capacidad de respuesta y de innovación para enfrentar los problemas derivados de la misma.

Por último, está claro que la pandemia ha generado un enorme desarrollo de la solidaridad de las personas. El periodo de cierre de las actividades no esenciales y, posteriormente, las diferentes restricciones impuestas a la movilidad y a las actividades económicas, ha dejado una huella importante sobre el empleo y sobre los colectivos más vulnerables. Sin embargo, podemos considerar que la situación generada ha contribuido también a movilizar a la población y a la sociedad civil a desarrollar acciones innovadoras y solidarias, y responder de manera conjunta a los retos que se han ido configurando. Este es, pues, nuestro tercer tema de estudio: las iniciativas solidarias e innovadoras surgidas desde la sociedad civil para ayudar a los más desfavorecidos o a los que, en este momento de pandemia, han visto mermada su capacidad de reacción. En una gran parte de los casos, la administración local, como administración más próxima al ciudadano, ha actuado de soporte o de elemento articulador de estas iniciativas, pero en otros casos, estas han sido desarrolladas desde los movimientos sociales y vecinales.

---

<sup>2</sup> <https://www.hosbec.com/>

Sin duda alguna, uno de los aspectos sobre los que habrá que investigar y analizar en los próximos años, es cómo la pandemia ha destapado un nuevo impulso solidario del Tercer Sector, Fundaciones, Asociaciones y ONGs, quienes han dado, una vez más, un claro ejemplo de solidaridad y compromiso con las necesidades sociales emergentes, algo que, a priori, no debería extrañarnos en el marco de un modelo de Estado de Bienestar como el español, en el que ya hace décadas se optó por un modelo mixto de provisión de servicios que repercute especialmente en el ámbito de la provisión de servicios sociales especializados, una tendencia que, conforme hemos podido observar en los últimos años, se ha transversalizado a los ámbitos de la educación y la salud.

Las iniciativas solidarias llevadas a cabo, y que han sido analizadas en este informe, han constituido un activo importante en la lucha contra la exclusión social y la brecha digital que sufren las familias más empobrecidas de nuestro territorio, colectivos estos que también han sido objeto de atención por una parte del sector empresarial que se ha ocupado de la provisión de suministros para los dispositivos destinados a la atención de personas sin hogar. Sin embargo, cabe resaltar también la acción solidaria individual que, durante los meses de confinamiento, se desarrolló con el objeto de cuidar y preservar la salud y el bienestar de aquellas personas que forman parte de los ya reconocidos como servicios esenciales, y que se mantuvieron activos para garantizar el cuidado y suministro de bienes y servicios al resto de la sociedad.

El presente estudio, nos permite reafirmar la visión sociopolítica del Tercer Sector en sus funciones básicas de: provisión de bienestar, institución de lo social y acción política, que durante estos últimos meses le han permitido adquirir un mayor reconocimiento social.

En este trabajo se ha realizado un primer análisis de estas iniciativas, diferenciando entre las realizadas por la Administración local y las desarrolladas por Fundaciones, ONG's, Asociaciones y Empresas Privadas con el objetivo de detectar, recopilar y catalogar las iniciativas solidarias llevadas a cabo por estas entidades. Para ello se han analizado diferentes bases de datos y se ha realizado un cuestionario online a todas las entidades en las que se ha detectado alguna iniciativa de este tipo, así como a los Ayuntamientos. Se ha completado con entrevistas telefónicas a las ONGs y a las iniciativas individuales más innovadoras.

Los tres temas indicados, teletrabajo y acceso a las tecnologías de la información y comunicación, turismo, e iniciativas solidarias, han experimentado importantes cambios asociados a la evolución de la pandemia. En la provincia de València, como en otras regiones del mundo, también se han visto estas variaciones, con un reflejo sobre el territorio y la sociedad. En el momento de escribir estas líneas para su publicación, la pandemia se ha cobrado la vida de más de 75.000 personas en España y más de 7.000 en la Comunidad Valenciana. La vacuna (o vacunas) ya están disponibles y en muchos países ha comenzado a difundirse, comenzando por la población de mayor riesgo. La esperanza de superar esta pandemia parece más real y cercana. Sin embargo, la huella que ha dejado en la sociedad será aún evidente durante décadas.

A continuación, exponemos los principales resultados de esta investigación, así como las buenas prácticas detectadas, con el fin de delimitar una serie de propuestas para aprovechar los cambios que la crisis ha supuesto y superarla consolidando el territorio valenciano como un espacio activo, emprendedor y resiliente.

## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

María Dolores Pitarch Garrido, Félix Fajardo Magraner

En el presente proyecto se ha utilizado una metodología mixta cuantitativo-cualitativa. Por un lado, se ha recurrido al análisis de los datos estadísticos publicados por organismos oficiales estatales (INE), autonómicos (Generalitat Valenciana) y provinciales (Diputación de València). Por otro lado, se han realizado distintas encuestas y entrevistas a diferentes agentes territoriales con competencias en materia de teletrabajo, turismo e iniciativas solidarias en la provincia de València. A continuación, se explica la metodología utilizada, las bases de datos analizadas y las encuestas y entrevistas realizadas.

Como se ha señalado, hemos utilizado información recogida de primera mano, es decir, encuestas y entrevistas realizadas por nuestro equipo de investigación, lo que se denomina datos primarios, pero también hemos analizado información procedente de otros organismos o entidades, es decir, datos secundarios.

En cuanto a los datos primarios, cabe destacar la realización de cuatro encuestas, cada una de ellas dirigida a un colectivo diferente: ADL's (Agencias de Desarrollo Local), empresas localizadas en el medio rural, Oficinas de Turismo locales y entidades pertenecientes a la red europea de lucha contra la pobreza y la exclusión social (EAPN València).<sup>3</sup>

El objetivo de la primera de las encuestas, la realizada a los responsables de las Agencias de Desarrollo Local (ADL's) de la provincia de València, fue determinar las medidas relacionadas con el teletrabajo, el turismo y el surgimiento de iniciativas solidarias que se han llevado a cabo desde las entidades locales y supramunicipales (mancomunidades y Diputación de València) para paliar los efectos negativos del COVID-19.

La encuesta se ha realizado mediante un cuestionario online (*google forms*), cuyo enlace ha sido remitido por la Diputación de València a las 179 agencias registradas en la Xarxa de AEDLs de la Diputación.

A fin de alcanzar el mayor número de respuestas posibles se hicieron llamadas telefónicas a aquellos Ayuntamientos que no habían respondido al cuestionario online y se les hizo la encuesta de modo telefónico. Tras un primer análisis de las respuestas, se realizó una tercera ronda de llamadas para subsanar o aclarar algún aspecto que no había quedado claro en la encuesta telemática.

---

<sup>3</sup> En el Anexo 1 puede consultarse el cuestionario asociado a cada una de las encuestas.

Mediante ambos métodos (cuestionario online y llamadas telefónicas) se han recopilado un total de 98 cuestionarios. Tras eliminar los formularios duplicados o erróneos se ha obtenido una muestra total de 90 cuestionarios, que representan el 50,3% de las entidades que forman parte de la Xarxa de AEDLs de la Diputación de València (Fig. 5.1). Así pues, los resultados obtenidos, en esta encuesta son representativos para las entidades que forman parte de la Xarxa AEDLs de la Diputación de València y presentan un margen de error del  $\pm 7,3\%$  (para  $pq=0,5$ ) a un nivel de confianza del 95%.

Los municipios que han respondido suponen el 27% del total, y suman el 58% de la población de la provincia de València (Tabla. 5.1.). El grado de respuesta se incrementa ligeramente con el tamaño del municipio, aunque siempre ha sido superior al 20% de los municipios de cada grupo, alcanzando el 80% en el caso de los municipios de más 50.000 habitantes. Los municipios que han respondido se ubican por toda la provincia, no detectándose ningún sesgo territorial. Respecto a las mancomunidades, las respuestas obtenidas provienen del 31% de las mancomunidades existentes en la provincia de València.

Figura 5.1. Distribución porcentual de entidades que han respondido a la encuesta en función del tipo de entidad

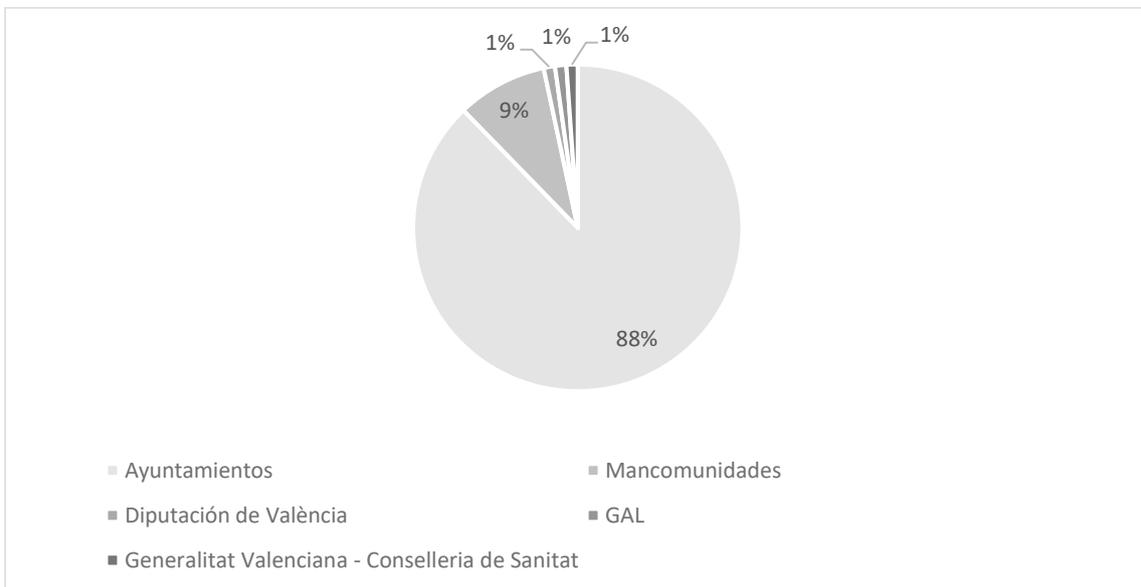


Tabla 5.1. Municipios que han respondido a la encuesta en función del tamaño de la población.

Municipios por Población 2019	Municipios			Población		
	Provincia	Encuestados	%	Provincia	Encuestados	%
Menos de 1000	83	18	21,69	37781	9013	23,86
1000-2000	49	12	24,49	65614	16300	24,84
2000-5000	56	13	23,21	170983	38090	22,28
5000-10000	26	7	26,92	195311	55404	28,37
10000-20000	21	8	38,10	291351	110170	37,81
20000-50000	26	10	38,46	716691	250744	34,99
Más de 50000	5	4	80,00	1087393	1012831	93,14
TOTAL	266	72	27,07	2565124	1492552	58,19

Fuente: Padrón INE (2019). Elaboración propia.

La segunda encuesta versa sobre la implantación del teletrabajo y el uso de las nuevas tecnologías en los municipios rurales de la provincia de València. El objetivo de la misma es identificar el grado de implantación del teletrabajo en el sector empresarial de los municipios rurales de la provincia de València. La delimitación de los municipios rurales utilizada en este estudio es la realizada por Reig, Goerlich y Cantarino, (2016) y que basa los factores de delimitación en la demografía, las coberturas del suelo y la accesibilidad.

La muestra de empresas se ha obtenido a partir de la Base de Datos SABI (Sistema de Análisis de Balances Ibéricos). En total se han obtenido 2.422 empresas ubicadas en municipios rurales de la provincia de València y con número de contacto telefónico. Para que los resultados de la encuesta sean representativos de la realidad se ha fijado una muestra objetivo de 500 empresas, estratificando el número de encuestas por sector de actividad (CNAE-2009 a 1 dígito) en función del peso que cada uno de ellos tiene sobre la población ocupada en cada comarca. En la tabla 2.1. se muestra el número de encuestas por comarca y por sector de actividad que se ha establecido en el diseño de la encuesta. Algunos sectores de actividad se han agrupado, debido al escaso número de empresas disponibles en dichos epígrafes en la base de datos SABI. Las encuestas realizadas se ajustan a esta distribución, salvo excepciones (en ocasiones no ha sido posible contactar con alguna empresa de alguna comarca y/o sector de actividad, en cuyo caso se ha compensado mediante encuestas a empresas de otros sectores y/o comarcas).

Tabla 2.1. Número de encuestas por comarca y sector de actividad

Comarca	Sector de Actividad (CNAE-2009)														
	Total	A	B-C	D-E	F	G	H	I	J-K-L-M-N	O	P	Q	R	S	T
El Rincón de Ademúz	6	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
El Camp de Morvedre	29	1	4	1	2	4	1	2	3	2	3	3	1	1	0
El Camp de Túria	56	2	9	1	5	7	3	3	9	6	5	4	1	1	1
El Valle de Cofrentes-Ayora	11	1	1	1	1	1	0	2	1	2	0	1	0	0	0
La Canal de Navarrés	29	2	6	0	4	5	2	2	2	1	1	1	0	1	1
La Costera	60	6	15	0	6	10	3	3	4	3	4	3	0	2	1
La Hoya de Buñol	28	2	6	0	3	3	1	2	3	2	2	2	0	2	1
La Plana de Utiel-Requena	18	5	2	0	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	0
La Ribera Alta	51	6	9	1	6	9	2	2	4	3	4	2	0	1	1
La Ribera Baixa	36	4	6	0	4	7	2	1	5	2	2	0	1	0	0
La Safor	32	2	8	0	4	4	1	1	2	2	2	2	0	2	0
La Vall d'Albaida	96	14	26	1	8	14	4	3	6	4	8	3	1	3	1
Los Serranos	49	7	6	0	6	7	3	4	4	4	2	3	0	3	0
TOTAL DE ENCUESTAS	500	53	97	7	51	73	23	28	46	32	36	25	5	16	6

Leyenda: Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009): A - Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca; B - Industrias extractivas; C - Industria manufacturera; D - Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado; E - Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación; F - Construcción; G - Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas; H - Transporte y almacenamiento; I - Hostelería; J - Información y comunicaciones; K - Actividades financieras y de seguros; L - Actividades inmobiliarias; M - Actividades profesionales, científicas y técnicas; N - Actividades administrativas y servicios auxiliares; O - Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria; P - Educación; Q - Actividades sanitarias y de servicios sociales; R - Actividades artísticas, recreativas y de entrenamiento; S - Otros servicios; T - Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico; actividades de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio. Elaboración propia.

Las encuestas se han realizado de forma telefónica, dando la opción de realizarla también mediante un cuestionario online. En total se han realizado 1.032 llamadas y se han completado un total de 500 cuestionarios (20,64% de la muestra disponible). Los resultados obtenidos en esta encuesta son representativos para la muestra de empresas de la provincia de València obtenidas a partir de la base de Datos de SABI y presentan un margen de error del  $\pm 3,90\%$  (para  $pq=0,5$ ) a un nivel de confianza del 95%.

La tercera de las encuestas realizadas tiene como objetivo aproximarnos a la realidad del turismo en el período estival de 2020. La encuesta se realizó a los responsables de las Oficinas de

Turismo existentes en la provincia de València. Además de enviar el cuestionario mediante correo electrónico, también se llamó a las 49 oficinas de la Red de Tourist Info de la provincia de València, para confirmar que el e-mail había llegado y/o para realizar el cuestionario de forma telefónica o completar la información.

Se han obtenido un total de 31 respuestas (63,23% de las OITs). Así pue, los resultados de esta encuesta son representativos para las Oficinas de Tourist Info de la provincia de València y presentan un margen de error del  $\pm 10,78\%$  (para  $pq=0,5$ ) a un nivel de confianza del 95%.

Por último, la cuarta encuesta fue realizada a las entidades pertenecientes a la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN Comunitat Valenciana-Xarxa per a la Inclusió Social). Esta red está integrada por 31 entidades sociales, entre las que se encuentran las principales entidades de inclusión social que operan en la provincia de València. A estas organizaciones se les envió mediante correo electrónico un enlace a una encuesta online (google forms) con el objetivo de identificar y conocer las iniciativas solidarias que habían puesto en marcha para hacer frente a la crisis sanitaria. Además, se realizaron 16 llamadas telefónicas con el objetivo de obtener un mayor número de respuestas y/o de completar la información obtenida en los cuestionarios.

De las 31 entidades, 13 de ellas respondieron a la encuesta, de estas, 6 se corresponden a fundaciones, 3 a asociaciones, 3 a ONGs y 1 cooperativa. Así pues, los resultados obtenidos, en esta encuesta son representativos para las entidades de la red EAPN Comunitat Valenciana-Xarxa per a la Inclusió Social y presentan un margen de error del  $\pm 21,05\%$  (para  $pq=0,5$ ) a un nivel de confianza del 95%.

A través de las encuestas, además de recoger la información cuantitativa y cualitativa, se solicitó referencias sobre buenas prácticas. Por buenas prácticas se entienden las:

“acciones o iniciativas con repercusiones tangibles y medibles en cuanto a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y del medio ambiente de una forma sostenible y que pueden servir como modelos para que otros países o regiones puedan conocerlos y adaptarlos a su propia situación” (Hernández Aja, 2001).

Para calificar una política pública o una iniciativa ciudadana como de buena práctica se considera necesario, a partir de la definición anterior, establecer unos criterios que nos permitan determinar si una acción puede ser calificada como buena práctica o no. Estos criterios son los siguientes:

- **Innovación:** introducción o mejora de elementos en un sistema mediante actuaciones realizadas tanto en lo referente a la gestión como al servicio que presta, con el objetivo de perfeccionar su funcionamiento interno y su relación con el entorno, así como obtener un impacto visible (Fundación Pi i Sunyer, 2020)
- **Transferibilidad:** aplicación de una práctica a un contexto distinto del entorno para el que fue creada.