



---

**Universidad de Valladolid**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA  
COMUNICACIÓN

Grado en Turismo

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**Análisis del impacto del COVID-19 en el turismo:  
el caso de Segovia.**

Presentado por Cristina Antón de la Iglesia

Tutelado por D<sup>a</sup> Marta Laguna García

Segovia, julio de 2022

## **Agradecimientos**

Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutora, D<sup>a</sup> Marta Laguna García por su implicación y ayuda en la planificación del presente Trabajo Fin de Grado.

Gracias de corazón, a mi familia, los verdaderos pilares de mi vida.

Gracias a mi madre, por cuidarme y apoyarme en todo momento.

Gracias a mi padre, por enseñarme que todo esfuerzo tiene recompensa.

Gracias a mi hermana Alejandra, por motivarme y creer en mí incondicionalmente.

Me gustaría agradecer a todos y cada uno de los profesores que me han guiado durante estos 5 años de carrera. He logrado llevarme un poquito de cada uno de ellos, lo que es una verdadera suerte.

Y, por último, gracias al personal de Empresa Municipal de Turismo de Segovia y de la Fundación Siglo en Segovia por acogerme como a una más durante mis prácticas curriculares de grado y contribuir con su experiencia a este proyecto.

# ÍNDICE

Resumen y palabras clave .....	5
Introducción y justificación.....	6
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Turismo, sector transversal .....	9
1.1.1 Definición de turismo.....	9
1.1.2 El sistema turístico .....	10
1.1.3 La demanda turística .....	11
1.1.4 La oferta turística .....	12
1.2 Segovia como destino turístico .....	13
1.2.1 Contexto histórico .....	14
1.2.2 Recursos Territoriales Turísticos de Segovia.....	17
CAPÍTULO II: VIRUS COVID-19.....	18
2.1 Virus COVID 19.....	19
2.2 Inicios y desarrollo de la enfermedad COVID-19 en el Mundo.....	21
2.3 Avance del Virus COVID-19 en España y consecuentes restricciones.....	22
2.4 Impacto de las restricciones en el tejido económico.....	26
2.5 Paralización del sector turístico .....	28

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	30
3.1 Hipótesis del proyecto de investigación .....	31
3.2 Objetivos del proyecto.....	31
3.3 Metodología y técnicas de investigación.....	32
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL ENTORNO Y RESULTADOS .....	37
4.1 Análisis cuantitativo del impacto del COVID-19.....	38
4.2 Análisis del impacto del COVID 19 en el turismo mundial .....	38
4.3 Análisis del impacto del COVID 19 en el turismo europeo .....	43
4.4 Análisis del impacto del COVID-19 en el turismo nacional .....	44
4.5 Análisis del impacto del COVID 19 en el turismo regional .....	50
CAPÍTULO V: ANÁLISIS DEL CASO DE SEGOVIA Y RESULTADOS.....	53
5.1 Análisis del impacto del COVID 19 en el turismo de Segovia .....	54
5.2 Análisis comparativo del impacto del COVID-19 en el turismo.....	67
5.3 Análisis cualitativo del impacto del COVID 19 .....	69
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	73
BIBLIOGRAFÍA .....	80
ANEXOS.....	83

## **Resumen y palabras clave**

La irrupción del virus COVID-19 en 2019 y sus altos índices de propagación durante los años posteriores provocaron una situación sociosanitaria excepcional a escala global con estrictas medidas que coartaron a la ciudadanía de movilidad. Tales restricciones impactaron directamente en los viajes reduciendo la demanda turística. En el presente proyecto de fin de grado se estudia la repercusión de la pandemia en el ámbito turístico a diferentes niveles macro hasta estudiar el caso micro de la ciudad de Segovia en particular. El estudio combina análisis cuantitativos y cualitativos a fin de ofrecer una imagen certera y veraz del impacto del COVID-19 en la demanda turística en la ciudad de Segovia.

**Palabras clave:** Turismo - Segovia – Virus COVID-19 – Análisis – Estadísticas.

### **Abstract**

The outbreak of the COVID-19 virus in 2019 and its high rates of spread in the following years led to an exceptional global health and social situation with strict measures in terms of mobility. Such restrictions directly impacted on travel industry by reducing tourism demand. This final degree project studies the repercussion of the pandemic on the tourism sector at different levels; macro and the micro case of Segovia in particular. The study combines quantitative and qualitative analyses in order to provide an accurate and truthful picture of the impact of COVID-19 on tourism demand in the city of Segovia.

**Key words:** Tourism – Segovia – COVID-19 Virus – Analysis – Statistics.

## **Introducción y justificación**

A lo largo de este proyecto de investigación se pretende exponer en profundidad la coyuntura que liga la actividad turística en Segovia con un fenómeno sin precedentes; la pandemia provocada por el Virus COVID-19.

Desde comienzos de 2020, la propagación del SARS-CoV-2 ha desembocado en una situación sociosanitaria condicionante en el desarrollo de la economía de la mayoría de los países del mundo. La interacción de la población es el principal motivo de transmisión del Coronavirus, por lo que desde un primer momento las autoridades de cada nación decretaron restricciones para tratar de disminuir el movimiento de los ciudadanos y contener la infección.

La paralización de toda actividad ha propiciado el cierre de empresas, pérdida de empleo y desidia poblacional sumiendo a la sociedad en una profunda crisis. Las organizaciones, tanto empresas como instituciones, dedicadas a ofrecer productos y servicios en relación con el turismo han visto como la demanda decrecía, llegando a un punto insostenible en algunos casos.

Uno de los destinos dañados ha resultado ser Segovia, pues se concibe en clave turística. Su privilegiada ubicación, historia y cultura son los ingredientes idóneos para impulsar la atracción de visitantes. A lo largo de décadas, esta ciudad castellana ha desarrollado una alta dependencia del propio sector turístico, siendo el factor agravante de la economía local durante el periodo de restricciones en pandemia.

El presente Trabajo de Fin de Grado se estructura en seis grandes capítulos interrelacionados a fin de propiciar una percepción objetiva y certera de la dimensión del impacto del COVID-19 en el turismo a diferentes niveles y el caso de Segovia en particular.

Para dar comienzo, el Marco Teórico expone dos de los pilares que conforman la investigación. El turismo se define como un sector complejo con carácter transversal y determinante en la actividad económica. Por otro lado, es imprescindible la presentación de Segovia, un destino turístico consolidado en el segmento de turismo patrimonial.

El Capítulo II está dedicado a la variable que ha modificado el paradigma en el que nos encontramos, el virus COVID-19 y a su desarrollo durante los años de 2019 a 2021.

En el capítulo 3 dedicado al Marco Metodológico se determinan los objetivos principales y la hipótesis de la investigación “La demanda turística en la ciudad de Segovia ha sufrido un impacto negativo y disruptivo por del virus COVID-19.”

Los objetivos específicos se alcanzan mediante un análisis basado en una metodología de investigación exploratoria y descriptiva. Las técnicas de estudio y análisis empleados son tanto cualitativas como cuantitativas, logrando de esta manera un análisis riguroso e integral.

En el capítulo IV, se analiza la repercusión de la enfermedad en la demanda del turismo desde una perspectiva macro. La información que se ofrece es una comparación objetiva de los años 2019, 2020 y 2021. Fundamentados en datos estadísticos y apoyados en gráficos y tablas se aprecia el contraste cuantitativo entre el año “convencional” (2019), el tiempo de confinamiento (2020) y el periodo de recuperación (2021).

El análisis de la demanda turística realizado en el capítulo V se centra en el caso de Segovia. Las diferentes variables estudiadas brindan un enfoque certero de la evolución del número de viajeros en la ciudad entre 2019 y 2021. De la misma manera, se incluye una comparación de datos turísticos entre Segovia y las ciudades del grupo estratégico al que pertenece. Seguidamente se ofrece una síntesis de opiniones de los profesionales del sector sobre el impacto del COVID-19 en la demanda turística de Segovia.

Finalmente, en el capítulo de discusión y conclusiones se exponen las ideas principales extraídas del análisis realizado en consonancia con los objetivos específicos planteados y que a su vez respaldan la hipótesis.

La temática de este estudio ha sido seleccionada por dos motivos. Desde una perspectiva personal, a lo largo de los cinco años de carrera he desarrollado especial interés por el devenir de la actividad turística en la que considero mi segunda casa, Segovia.

En segundo lugar, esta cuestión trata expresamente del objeto de mis prácticas curriculares de grado. Como practicante durante el periodo de junio a septiembre de 2021 en la Empresa Municipal de Turismo y en colaboración la Universidad de Valladolid, realicé una serie de informes en base a datos estadísticos turísticos. Este trabajo estaba vinculado al proyecto de investigación desarrollado por la UVA “*Impacto del COVID-19 en el sector turístico y Plan de Reactivación POST-COVID*” para el Ayuntamiento de Segovia. Hito del cual me siendo agradecida y orgullosa.

# **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**



## 1.1 Turismo, sector transversal

### 1.1.1 Definición de turismo

El concepto de turismo se contempla como cuestión de estudio por parte de múltiples disciplinas y áreas de conocimiento. Con el auge de la actividad turística a principios del siglo XX, los economistas europeos, principalmente aquellos adheridos a la escuela berlinesa, trataron de alcanzar un término unívoco. A día de hoy, no existe una definición universal de turismo y esto se debe al debate generado por las diversas perspectivas que analizan este fenómeno.

La primera definición de turismo tiene un carácter generalista e indeterminado. En ella, se define el turismo como *“la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada”* (Hunziker y Karpf, 1942).

Posteriormente, se introdujeron las connotaciones de viaje y ocio en la descripción de turismo. En base a ellas, el turismo se conceptualiza como *“los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos”* (Burkart y Medlink, 1981). La acotación temporal vagamente descrita fue modificada por Mathieson y Wall (1982), delimitando el turismo a *“periodos inferiores a un año”*.

Otra de las definiciones más aceptadas es propuesta por las Naciones Unidas (1994) que establece que *“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”*. Esta descripción es flexible y más amplia que las anteriores. Se caracteriza por concretar los elementos más relevantes para poder considerar un desplazamiento como turismo.

En conjunto, destacan una serie de elementos comunes a las definiciones de turismo mencionadas.

- Es imprescindible realizar un desplazamiento físico ajeno al lugar de residencia.
- El turismo comprende el traslado y las actividades realizadas durante el viaje.
- La estancia en destino no debe ser permanente si no temporal.
- Existen variedad de motivaciones para llevar a cabo un viaje.

Actualmente la Organización Mundial del Turismo (2022), como agencia especializada de las Naciones Unidas, declara:

*“El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.”*

### **1.1.2 El sistema turístico**

El turismo, como hemos podido observar en las definiciones expuestas, es un término amplio y complejo, pues se trata de un sector interdisciplinar al mismo tiempo que se desarrolla como un fenómeno económico (Devesa, 2018). El sistema turístico consta de determinadas particularidades económicas:

- El turismo no debe ser considerado una industria, no produce bienes materiales. Es un servicio que aporta riqueza y genera empleo.
- Los turistas son los consumidores y actores que determinan el valor del destino turístico. Los bienes turísticos no son definidos por su naturaleza, si no por las circunstancias de su entorno.
- Existen infinidad de actividades y sectores ligados al turismo. Las pretensiones humanas fomentan la variedad de motivaciones para realizar turismo.
- Los factores políticos y tendencias sociales son trascendentales para los mercados y, por ende, en el desarrollo económico de la actividad turística.
- Los empleos relacionados con el turismo se caracterizan por tener una irregular distribución a lo largo del tiempo, una marcada estacionalidad delimitada por la demanda, además de ser temporales, lo que supone inestabilidad financiera.

Los efectos económicos del turismo son principalmente cinco cuestiones:

- Contribución al crecimiento y al desarrollo económico (efecto multiplicador).
- Aportaciones a la redistribución geográfica y social de la renta.
- Motor de actividad empresarial de manera directa e indirecta.
- Generación de rentas fiscales por parte de los empleadores y empleados.
- Importante influencia en los precios estipulados por el mercado.

### 1.1.3 La demanda turística

La variable más estudiada desde que el turismo comienza a desarrollarse en la década de 1960 es indiscutiblemente la demanda. Los turistas son los consumidores objetivo de las empresas dedicadas al sector, por lo que deben analizar las características de este público para posteriormente adaptar su oferta.

La demanda efectiva se define como “la cantidad de bienes y servicios que los visitantes están dispuestos a adquirir a cada uno de los posibles precios” (Devesa, 2018). La demanda no efectiva es la población que no viaja en la actualidad pero que viajará en un futuro, siendo la razón motivos internos o por causas externas.

Los factores que determinan principalmente la demanda turística son el nivel de renta, los precios, la política fiscal, la facilidad de financiación, los condicionantes sociales, así como acontecimientos políticos, culturales y sanitarios.

Las decisiones en torno al viaje serán las directrices de consumo turístico. A continuación, se presenta un modelo que analiza los niveles de elección, así como los factores que influyen al turista en cada paso.

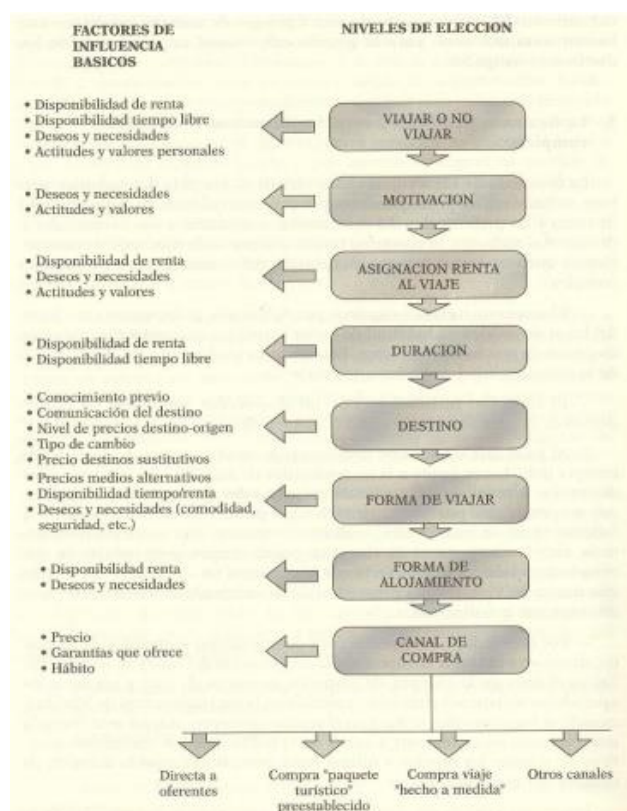


Imagen 1. Modelo de decisión turística. Fuente: Pedreño,A.y Monfort,V. (1996)

#### 1.1.4 La oferta turística

En contraposición con la demanda, existe la oferta turística. Este término se describe como *“el conjunto de productos y servicios puestos a disposición del usuario (visitante) en un destino turístico determinado para su consumo y disfrute. Es, por lo tanto, la suma de un compendio de bienes turísticos y no turísticos.”* (Devesa 2019).

Los elementos destacables de la oferta turística se clasifican en tres áreas:

- Los recursos motivadores son aquellos recursos naturales, patrimoniales, tecnológicos...que generan el propio desplazamiento del visitante, sin ellos no se produciría la actividad turística.
- Las infraestructuras son los elementos tanto públicos como privados que posibilitan el transporte, acceso y uso de los recursos propiamente turísticos.
- Las actividades productivas son aquellas que desarrollan las empresas del sector. Generan empleo y se caracterizan por la estacionalidad. La producción de estos servicios no se puede almacenar, si no se consume se pierde, como por ejemplo la habitación de un hotel.

La oferta turística es un concepto amplio y complejo, por lo que los expertos de la materia identifican dos tipos;

- Oferta turística básica, son aquellos servicios primarios y esenciales en el viaje. Esta oferta incluye el transporte, el alojamiento, la restauración y la intermediación.
- Oferta complementaria, son los servicios adicionales que culminan la experiencia turística, como pueden ser las actividades deportivas, de ocio y entretenimiento o las actividades culturales en destino.

Las empresas son las encargadas de generar oferta a fin de potenciar el destino turístico donde se enmarcan. Se pueden dar varios escenarios donde operan estos negocios;

- Mercado de competencia perfecta, donde los agentes no pueden influir en el precio de los bienes o servicios y los consumidores son precio aceptantes.
- Mercado de competencia imperfecta, donde uno (monopolio) o varios competidores (oligopolio) son capaces de influir en el precio, dominando el equilibrio del mercado.

## 1.2 Segovia como destino turístico

Segovia es una de las nueve capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Castilla y León en España. Esta ciudad se sitúa en el interior de la Península Ibérica, inmediatamente al norte de la sierra de Guadarrama. Su localización es privilegiada pues se eleva sobre un peñón calizo formado por dos corrientes fluviales erosivas; el río Clamores y el río Eresma.



Imagen 2. Ubicación Segovia Mapa Físico. Fuente: Vicens Vives (2022).

A más de 1.000 metros de altura sobre el nivel del mar, Segovia tiene un clima marcadamente continental. Los inviernos en la localidad son largos y fríos, mientras que los veranos tienden a ser cortos y calurosos, siempre suavizados por la densa vegetación reinante en los valles de las inmediaciones.

Actualmente la ciudad de Segovia tiene 51.258 habitantes censados (INE, 2021). Las principales actividades económicas de la ciudad son tres; la industria alimentaria tanto por legumbres como por embutidos, el sector de la construcción-maderero, y por último y más relevante, el turismo.

Segovia ha sido escenario de importantes hitos de la historia de España, con épocas hostiles y también de gran prosperidad. La perfecta conservación y cuidado del patrimonio histórico artístico a lo largo de los siglos ha propiciado la atracción de viajeros, pensadores y artistas.

*Y en esta tarde de verano  
cantad a plena voz  
¡Torres de Segovia,  
cigüeñas al sol!*

*Canción de despedida, Antonio Machado, 1922.*

Por todo ello, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) declaró la “Antigua Ciudad de Segovia y su Acueducto Romano” Patrimonio de la Humanidad en el año 1985.



Imagen 3. Distintivo Patrimonio Mundial UNESCO. Fuente: UNESCO 2022.

### 1.2.1 Contexto histórico

Existen innumerables mitos en torno al origen de la ciudad de Segovia, siendo la leyenda más afamada la que tiene por protagonista a Hércules egipciaco, fundador de la ciudad en 1076 a.C. (Aganzo, 2007).

Lejos de ser cierto, las excavaciones en la roca caliza apuntan al establecimiento de un primigenio castro celta en el siglo VI antes de Cristo. De hecho, el topónimo de la palabra “Segovia” tiene origen celtíbero. La raíz, “Sego” significa victoria y “briga” sería fortaleza (Lapesa, 1981).

En el primer siglo anterior a la era Cristiana, fueron los romanos los habitantes de este entorno. Varios restos materiales y arquitectónicos confirman la presencia de los mismos en este periodo. Uno de los hallazgos más determinantes data del año 40 a.C. y se trata de una moneda o “As” con la palabra *SEGOVIA* grabada. Es el primer documento del nombre de la ciudad (Aganzo, 2007).



Imagen 4. As de Segovia. Fuente: Museo de Segovia (2022).

Bajo las órdenes de los Esperadores Trajano y Adriano, se llevó a cabo la construcción del acueducto durante los siglos I y II (Martínez, 2012).

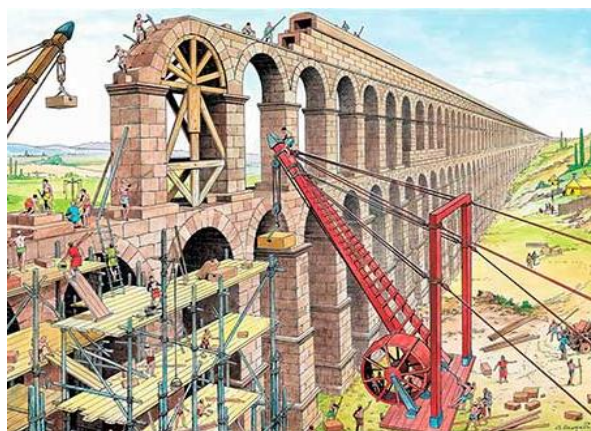


Imagen 5. Construcción del Acueducto de Segovia. Fuente: historiaespana.es (2022).

En el año 346 nace Teodosio el Grande en Cauca (Coca) el último de los césares del Imperio Romano antes de su fractura entre Oriente y Occidente. Con el declive del Imperio Romano, los visigodos tomaron la ciudad de Segovia a finales del siglo V. Fue esta una etapa de reinados que propició riqueza y expansión. En el año 756, estos territorios serían tomados por los musulmanes (Martínez, 2012).

Sancho García lideró la repoblación castellana de la provincia de Segovia, afianzándose al fin por Alfonso VI en el año 1085. El obispo Pedro de Agen, residente en la ciudad, colaboró con los habitantes para promover un clima de fraternidad entre las tres culturas; cristianos, judíos y mudéjares.

El siglo XII será de gran prosperidad por dos motivos principales. Por un lado, destaca el auge de la trashumancia en la zona, fomentando así la industria de paños. Por otra parte, comienza la construcción de imponentes iglesias románicas en la ciudad (Aganzo, 2007).

En el siglo XIII, Alfonso X el Sabio decide establecerse en Segovia, por lo que rehabilita el Alcázar y lo declara Residencia Real. En el siglo XIV, Pedro I apodado *el cruel* también gozaría del palacio hasta su derrota contra Enrique de Trastámara en 1369 (Martínez, 2012).

Segovia presenció el final de la Edad Media y la llegada del “Siglo de Oro” de manera intensa. Los reinados de Juan II y Enrique IV, ambos muy relacionados con Segovia, impulsaron la actividad económica de diferentes gremios, elevando la calidad de vida de los habitantes de la ciudad (Ruiz, 1986).

En el año 1468, Isabel es proclamada Reina de Castilla en la iglesia de San Miguel (ubicada antiguamente en la Plaza Mayor de Segovia). Posteriormente el Alcázar sería su residencia y la de su esposo Fernando de Aragón durante largos periodos.

Un movimiento ciudadano en contra del rey Carlos I, gestará la revuelta de los Comuneros en 1520. Juan Bravo, segoviano tras contraer matrimonio, fue uno de los líderes de la rebelión junto a Padilla y Maldonado. Posteriormente quedó prisionero en Villalar y fue decapitado en 1521. El reinado de Carlos I mantuvo la actividad económica en la ciudad y tras la destrucción de la antigua catedral, se comenzó a construir una nueva el 8 de junio de 1525 (Ruiz, 1986).

Tras esta etapa, llegó a Segovia un periodo de decadencia con una crisis agraria. La enfermedad de la peste, ya extendida por Europa, afectó con dureza a los vecinos de la ciudad en 1598, reduciendo a la población a tres cuartas partes.

En el siglo XVIII, el linaje de los Borbones trasladó su residencia al Palacio de la Granja de San Ildefonso, hito que no tuvo repercusión sobre la cercana ciudad de Segovia. En el año 1764 se fundó la primera academia militar española, el Real Colegio de Artillería en el Alcázar (Martínez, 2012).

Adentrado el siglo XIX, las tropas francesas de Napoleón invadieron y saquearon Segovia en el año 1808. Otros acontecimientos relevantes fueron el incendio del Alcázar en 1862 y la llegada del ferrocarril en 1884 con destino Medina del Campo.

Dos fueron las personalidades que destacaron en la historia reciente de Segovia a principios del siglo XX; Antonio Machado y Daniel Zuloaga. La obra de ambos artistas se vio coartada por el desencadenamiento de la Guerra Civil. En la posguerra, Segovia presenció un aumento del censo, debido al éxodo del campo a la ciudad (Aganzo, 2007).

Segovia en la segunda mitad del siglo XX se consolidó como destino turístico de gran interés entre la población española por el magnífico patrimonio que alberga.



## 1.2.2 Recursos Territoriales Turísticos de Segovia

La Organización Mundial del Turismo recoge las palabras de Zimmermann (1933) para definir el concepto de recurso turístico como *“todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda”*.

Siguiendo la tipología definida por Gofrey y Clarke (2000) los recursos turísticos de Segovia pueden clasificarse en cinco grupos;

- Recursos Turísticos Naturales

Son elementos del medio natural integrados en la ciudad, así como los parques naturales que proveen a la localidad de un mayor atractivo turístico. En Segovia resaltan el Valle del Clamores, el Romeral de San Marcos, la Alameda del Parral y la Senda de los Molinos.

- Recursos Turísticos Culturales

Agrupan al conjunto de elementos del pasado que integran el patrimonio cultural de Segovia, en relación con su valor histórico, artístico y monumental. En la ciudad destacan el Acueducto Romano, la Catedral, el Alcázar, la Muralla y la Casa de la Moneda. La gastronomía tradicional es otro de los atractivos diferenciales de Segovia.

- Eventos

En esta clasificación encontramos aquellas manifestaciones de interés turístico relacionadas con el enclave cultural de la comunidad que habita Segovia. Incluye todo tipo de festivales, encuentros o celebraciones que favorecen las relaciones sociales en el núcleo de la ciudad y reducen la estacionalidad turística. Algunos ejemplos son la Semana Santa, Titirimundi, Hay Festival, MUCES y la festividad de San Frutos.

- Infraestructuras

Este tipo de recursos hace referencia a los servicios que existen en destino, la oferta de alojamiento, los transportes, las vías de comunicación, las empresas de restauración y presencia de AV receptoras.

- Residentes

La hospitalidad de los segovianos y el estilo de vida castellano es clave para el desarrollo de Segovia como destino. La integración con los visitantes es sobresaliente.

## **CAPÍTULO II: VIRUS COVID-19**

## 2.1 Virus COVID 19

La familia de los coronavirus definida por el Comité de Taxonomía del Virus pertenece al orden *Nidovirales*, familia *Coronaviridae*, subfamilia *Coronavirinae*. El nombre por el cual son reconocidos proviene de su apariencia molecular en forma de corona (Aragón-Nogales, Vargas-Almanza y Miranda-Navales, 2020).

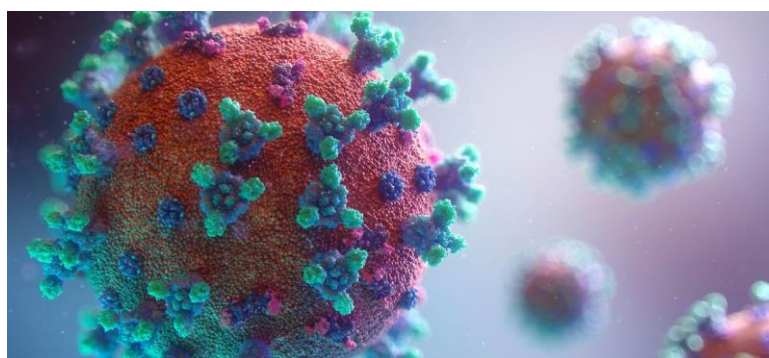


Imagen 6. Representación de Virus SARS-CoV-2 bajo microscopio. Fuente: Naciones Unidas 2020.

El conjunto de virus *Coronavirinae* guarda un ancestro común zoonótico, capaz de adaptarse a diferentes especies de animales, siendo estos intermediarios en su avance de transmisión. Por ende, la enfermedad provocada por los mismos se manifiesta principalmente en humanos, mamíferos y aves (Aragón-Nogales et al. 2020).

Pandemias y epidemias son provocadas por virus como los anteriormente citados. Es por ello, imprescindible diferenciar estos conceptos. Las epidemias se caracterizan por desarrollarse en una zona y periodo de tiempo determinados, perjudicando a un elevado número de personas. Las pandemias son enfermedades extendidas a escala mundial, prolongadas en el tiempo y afectando a una gran parte de la población (Flores, 2020).

El síndrome respiratorio agudo severo denominado SARS-CoV-2, también conocido como COVID-19, es considerado una enfermedad sumamente infecciosa y ha sido declarada pandemia mundial por la Organización Mundial de la Salud (2020).

La característica que conforma la naturaleza del Coronavirus es la alta capacidad de adaptación al huésped, dando lugar a una evolución genética que provoca variaciones con diversas cualidades. Las mutaciones de mayor notoriedad son: Alpha, Beta y Delta notificadas en diciembre de 2020, Gamma en enero de 2021 y la más reciente, Ómicron en noviembre de 2021 (Cascella, Rajnik, Aleem, Dulebohn, y Di Napoli, 2022).

El contagio se produce en el momento en el que el paciente infectado emite secreciones respiratorias a modo de aerosoles, alcanzando las mucosas de otros individuos.

Las medidas de prevención de infección principales son el uso de mascarilla, la frecuente higienización de manos, el mantenimiento mínimo de la distancia física interpersonal, así como el aislamiento individual en caso de la aparición de síntomas. A fin de lograr la contención general del virus, la OMS (2021) realiza especial mención a la inoculación de las dosis recomendadas de las vacunas aprobadas por su propio comité.

La sintomatología más frecuente por Coronavirus responde al aumento de la temperatura corporal, tos y sensación de ausencia de aire. Otros síntomas comunes son la pérdida parcial o total de los sentidos del gusto y/u olfato. También destacan la debilidad general, cefalea y dolores musculares. (Ministerio de Sanidad, 2020)

La incidencia de este virus en el organismo puede no manifestarse siendo el huésped asintomático o por el contrario puede presentar cuadros de neumonía grave e incluso provocar la muerte. A causa de la naturaleza del mencionado virus un alto porcentaje de pacientes desarrollan secuelas posteriores a la infección pudiéndose estas prorrogar en el tiempo.

La propagación del COVID-19 ha alcanzado 223 países causando 397 millones de casos positivos. Según la OMS (2022), la tasa de letalidad por la mencionada enfermedad es del 2,2%, siendo este porcentaje variable dependiendo de varios factores como la edad del paciente, patologías previas del mismo o los recursos sanitarios presentes en el país de residencia.

Se han registrado un total de 5,7 millones de defunciones a nivel mundial a fecha de 5 de febrero de 2021, dando lugar a la mayor crisis sanitaria tras la pandemia de la fiebre española datada de 1918.

## **2.2 Inicios y desarrollo de la enfermedad COVID-19 en el Mundo**

La Organización Mundial de la Salud como organismo especializado de las Naciones Unidas, ha gestionado los planes de contención y prevención contra el virus Covid-19 desde su aparición. La información expuesta a continuación ha sido seleccionada cronológicamente y extraída de los comunicados de prensa emitidos por la OMS.

Una enfermedad respiratoria desconocida fue reportada por primera vez el 17 de noviembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, en China. Las consecuentes investigaciones relacionaron el caso con un mercado mayorista de marisco. Un mes más tarde, el día 31 de diciembre de 2019 la oficina de la OMS en Asia es notificada con la irrupción de una “neumonía vírica” entre los habitantes de Wuhan, en la provincia de Hubei.

El día 4 de enero de 2020 la OMS publica en las redes sociales la existencia de un conglomerado de casos de neumonía sin víctimas mortales en Wuhan. Al día siguiente, realiza un aviso en el Sistema de Información sobre Eventos para que todos los Estados Miembros de la ONU tomaran las debidas precauciones a fin de reducir el riesgo de contagio de este tipo de infecciones respiratorias.

Científicos pertenecientes a la OMS determinan que el brote de neumonía hallado en Wuhan se trata de una nueva variante de coronavirus (SARS-CoV-2) a fecha de 9 de enero de 2020. Este es el comienzo de investigaciones especializadas y conferencias por parte de expertos en enfermedades infecciosas. En los posteriores días, la OMS redacta una serie de documentos de carácter orientativo para la gestión del brote de virus.

El 16 de enero de 2020 se declara la primera alerta epidemiológica y se notifican los primeros casos del nuevo coronavirus fuera de China, primeramente, en Tailandia y posteriormente en Japón y Estados Unidos. El 23 de enero de 2020 se declara un confinamiento estricto en la ciudad de Wuhan, para posteriormente ser decretado en las diferentes ciudades de la provincia de Hubei. El 24 de enero de 2020 se reportan los primeros casos en Europa, concretamente en Burdeos, Francia.

Entre los días 16 de marzo y 14 de febrero de 2020, expertos de la OMS se desplazaron hasta Wuhan a fin de realizar una evaluación exhaustiva del origen y propagación del nuevo coronavirus. El día 11 de marzo de 2020, la OMS califica el Covid-19 como una pandemia por sus alarmantes niveles de propagación en todos los continentes.

### 2.3 Avance del Virus COVID-19 en España y consecuentes restricciones

Apenas había pasado una semana desde que se notificaran los primeros casos de Coronavirus en Europa cuando se confirmó la presencia del virus en nuestro país. El 31 de enero de 2020 un turista de origen alemán que disfrutaba sus vacaciones en La Gomera (Islas Canarias) fue diagnosticado positivo en COVID-19.

Las autoridades españolas reaccionaron en consecuencia. Ese mismo día se ofreció una rueda de prensa por parte de Fernando Simón, director del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias. El mensaje fue tranquilizador, restando importancia a la enfermedad pues se trataba de una *“epidemia con pronóstico de remitir”* (Ministerio de Sanidad, 2020).



Imagen 7. Fernando Simón durante su comparecencia el 31/01/2020. Fuente: Diario ABC 2020.

A lo largo del mes de febrero, Europa se convierte en el epicentro de la enfermedad infecciosa. Italia, Francia y España comienzan a registrar brotes a causa de la celebración de eventos multitudinarios, desembocando en una alta tasa de infectados.

Desde La Moncloa anuncian que las actuaciones de la institución se llevarían a cabo telemáticamente a partir del 12 de marzo de 2020. El presidente Pedro Sánchez comunica que están elaborando un plan estratégico para la contención del coronavirus en nuestro país y recomienda el cierre de escuelas y universidades.

El día 14 de marzo de 2020, el Gobierno de España decreta por 15 días “Estado de Alarma”. Esta condición implica un confinamiento estricto para todos los ciudadanos y limitación de circulación. Se ordena el cierre de comercios no esenciales, locales de ocio y centros educativos.

Los casos positivos en COVID-19 durante la cuarentena, lejos de remitir, incrementaban la curva de previsión. Es por ello que el 3 de abril de 2020 se opta por prolongar el Estado de Alarma hasta el 26 de abril de 2020. Es esta la fecha estipulada para comenzar un cambio progresivo hasta alcanzar la “nueva normalidad” (La Moncloa, 2020).

El día 29 de abril de 2020 el Gobierno de la Nación da a conocer el “Plan de Desescalada”. Este programa fue estructurado en 4 fases y aplicado de forma asimétrica en las diferentes regiones de España. Los datos de contagios en cada comunidad serían el principal motivo para mantenerse o avanzar de fase.

Primeramente, fueron los niños menores de 14 años quienes podían salir a la calle acompañados de un adulto. Dentistas, peluquerías y pequeñas tiendas tenían permiso para abrir sus establecimientos en este periodo.

Desde el Congreso de los Diputados se probó la tercera ampliación del Estado de Alarma siendo la fecha acordada para su final el 9 de mayo de 2020. Durante el mismo mes, las regiones fueron avanzando en fases de manera heterogénea. Se aprobaron franjas horarias por edades para pasear y hacer ejercicio una vez al día.

Paulatinamente descendieron los contagios. De la misma forma, las autoridades eliminaron las restricciones horarias de movilidad, los comercios comenzaron a recuperar su actividad y se reanudó la circulación entre provincias y comunidades.

Tras 98 días y dos prórrogas más se puso fin al Estado de Alarma, siendo la fecha acordada el 21 de junio de 2020 (La Moncloa, 2020).

Durante los meses de verano de 2020, se mantuvieron restricciones de carácter moderado para evitar una nueva oleada de contagios. Estos consistían en la utilización de mascarilla obligatoria y reducción de aforos en establecimientos y eventos. La aparición de consecutivos brotes aislados en los meses de julio y agosto de 2020 manifestaban la realidad de la coyuntura, el virus seguía presente.

Los flujos de desplazamiento durante la época estival repercutieron directamente en un sustancial aumento de casos en los meses de septiembre y octubre de 2020. La saturación en los hospitales y el ascenso pronunciado de la incidencia a 15 días hicieron saltar las alarmas en el ejecutivo (Vivas, 2021).

A causa de todo ello, el Gobierno decide implantar un nuevo Estado de Alarma el 25 de octubre de 2020. Sin embargo, a diferencia de la vez pasada, esta herramienta fue gestionada por los Gobiernos Autonómicos a fin de adaptar las medidas al escenario de cada región.

El Boletín Oficial del Estado (BOE) recoge las intervenciones de cada Comunidad Autónoma en esta segunda oleada de contagios. Cierres perimetrales, restricciones de movilidad nocturna y reducción de horarios de comercios fueron algunas de las estrategias a seguir para la contención del virus COVID-19.

El mes de noviembre de 2020 se caracteriza por el desarrollo de disturbios contra el Estado de Alarma, mientras que en diciembre de 2020 se inaugura el Hospital Isabel Zendal y cobra importancia el asunto de la llegada de vacunas a España.

Desde el comienzo de la pandemia, varias farmacéuticas de carácter multinacional han invertido en exhaustivos ensayos clínicos para el desarrollo de la vacuna contra el SARS-CoV-2. En su fase final, la Unión Europea acreditó el 21 de diciembre de 2020 la eficacia de las dosis elaboradas por la compañía Pfizer.

La compra conjunta de vacunas por parte de la UE redistribuyó el fármaco equitativamente entre los países miembros. En España, la campaña de vacunación comenzó en las residencias de ancianos el 27 de diciembre de 2020, siendo la primera persona vacunada Araceli Hidalgo con 96 años.

La llegada de las vacunas supuso un cambio de mentalidad en la sociedad, dando esperanza sobre el fin de la enfermedad. El Gobierno Central diseñó un programa de vacunación, priorizando a los ancianos y personal sanitario. Posteriormente se vacunaría según los rasgos de edad de manera decreciente, con el objetivo principal de alcanzar el 70% de la población vacunada antes del fin del verano de 2021.

Durante los primeros meses de 2021 se da la tercera oleada del virus, puesto que en el periodo de navidad se relajaron las medidas de contención. No obstante, el ritmo de vacunación comienza a dar sus resultados de manera positiva (Riquelme, 2021).

Al comienzo del segundo trimestre de 2021 se observa una menor incidencia de pacientes por COVID-19 en las UCIS españolas y se redujo el número de decesos. Estos factores



contribuyeron al fin del Estado de Alarma, con fecha estipulada para el 9 de mayo de 2021.

En el mes de junio de 2020, el buen avance la campaña de vacunación propició buenos datos, comenzando así la relajación de restricciones nuevamente. La mascarilla dejaba de ser obligatoria en exteriores a partir de día 26 de junio de 2020.

Viajes y acontecimientos multitudinarios fueron las principales causas de brotes aislados durante los meses de verano. El 20 de agosto de 2020 se propone por primera vez la implantación de un certificado o pasaporte COVID para el acceso a establecimientos, eventos y actividades, causando gran controversia ente la población.

Con el comienzo del curso escolar se implanta un protocolo de contención del virus, siendo una de las herramientas principales las pruebas de antígenos de resultado rápido a disposición en las farmacias.

Durante los meses de octubre y noviembre de 2021 se mantuvo la incidencia de casos a 15 días en valores regulares ascendentes. El 29 de noviembre de 2021 se detecta el primer caso de la variante Ómicron en el Hospital Gregorio Marañón. Este hito sería el comienzo de la sexta oleada de la pandemia (Riquelme, 2022).

El mes de diciembre de 2021 registra un brusco repunte de casos a casusa del alto nivel de contagio que caracteriza esta mutación del virus. Las navidades se convierten en un periodo de transmisión causando el colapso de la atención primaria. Cabe destacar que a finales del año 2021 se procedió a inocular una tercera dosis de refuerzo de la vacuna, tal y como recomendaban las farmacéuticas.

Los primeros meses de 2022, tras un significativo repunte de casos, registraron una curva de descenso en cuanto a la incidencia de transmisión. Tal escenario propicia un avance positivo en la erradicación del COVID-19.

En España a lo largo de estos dos años de pandemia se han notificado un total de 10.500.000 contagiados y 95. 200 fallecimientos. Nuestra nación se posiciona décima como uno de los países más damnificados del mundo. Por otro lado, cabe destacar el número de ciudadanos vacunados 40 millones, el 86,5% de la población española (La Moncloa, 2022).

## **2.4 Impacto de las restricciones en el tejido económico**

La extendida propagación del Coronavirus y sus consecuentes medidas de contención comenzaron a ser preocupantes para los economistas desde el inicio de la pandemia. Dos fueron los ingredientes principales para que se diera la situación de crisis a nivel mundial; la globalización y las restricciones contra el virus.

Vivir en una sociedad interconectada ha supuesto avances significativos para la humanidad. La movilidad de los ciudadanos hoy en día es accesible y habitualmente ha resultado ser positiva en los escenarios de cultura y economía, enriqueciendo con sus actividades a la sociedad. En este caso, el desplazamiento de personas ha tornado ser una problemática, ya que los virus de alta velocidad de transmisión como el COVID-19 tienen potencial para alcanzar un alto porcentaje de individuos. (Román, 2020)

Es por ello que las medidas prioritarias para la contención del virus han consistido en la limitación de movilidad mediante cierres perimetrales y aislamiento de territorios con incidencia alta de infección. Las restricciones ligadas a la circulación de individuos han repercutido directamente en la economía, pues las inversiones y el consumo se ven reducidos.

Acto seguido, se exponen los principales datos de carácter económico que ha publicado el Instituto Nacional de Estadística en relación al impacto del COVID-19 en España.

El mejor indicador del estado de la economía española es el Índice Bursátil IBEX 35, por la representatividad de las 35 empresas más importantes de España que cotizan en bolsa. En el año 2019, este índice consiguió cerrar con una subida del 11,82%, el mayor ascenso desde 2013. Con la llegada de la crisis sanitaria al país, en febrero de 2020 se comienza a registrar un descenso histórico, que culminará el 18 de marzo del mismo año, con un desplome del 34,29% respecto a inicios de 2020.

Con respecto a la situación del IBEX 35 en 2021, se observa una recuperación logrando cerrar el año con un incremento del 7,9%. Estos datos suponen un buen resultado, sin embargo, España se posiciona en los últimos puestos de recuperación a nivel europeo.

El indicador económico más conocido en nuestro país es el Producto Interior Bruto (PIB). El PIB refleja el valor monetario de los bienes y servicios producidos en España en un periodo de tiempo concreto. El gráfico 1 muestra la evolución del PIB en España desde el año 2011 hasta el cuarto trimestre de 2021. Como se puee ver en el, el PIB español en 2020 experimentó una contracción del 11% por causa de los confinamientos y restricciones derivadas del Estado de Alarma por COVID-19.

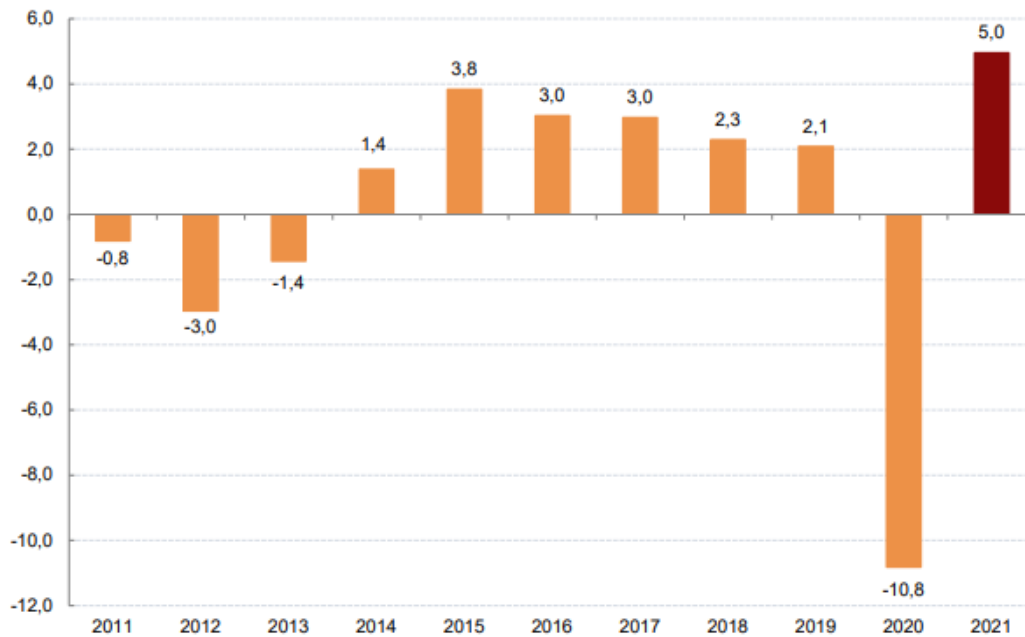


Gráfico 1. PIB. Tasa de variación interanual (%) Fuente: INE (2022).

“El valor del PIB a precios corrientes para el conjunto del año 2021 se situó en 1.202.994 millones de euros, con un aumento del 7,2% respecto a 2020” (INE, 2021).

En cuanto al impacto en el empleo, desde la declaración del Estado de Alarma en España, el Gobierno facilitó los trámites de aplicación de la herramienta del Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE). En total, más de 755.000 personas se vieron afectadas por ello.

Tras el retorno al puesto de trabajo, en el segundo y tercer trimestre de 2020 se experimentó una evolución negativa de las tasas de paro. Como consecuencia del COVID-19 se incrementó el número de personas en búsqueda de empleo, representando el 16, 26% de la población activa (INE,2021).

El paro registrado para el mismo periodo en 2021 es del 14,57%, presentando un avance positivo, sin situarse en cifras de 2019 (13,92%).

Para finalizar este bloque, es imprescindible destacar la situación de dependencia de España en relación a mercados exteriores. La compra de productos y suministros sanitarios han supuesto déficit del 1,40% en la balanza comercial en 2020.

## 2.5 Paralización del sector turístico

La repercusión económica del sector turístico en nuestro país se mide a través de *La Cuenta Satélite del Turismo de España (CSTE)*. Se trata de un conjunto de cuentas y tablas, basadas en los principios metodológicos de la contabilidad nacional, que presentan los distintos parámetros económicos del turismo de manera interrelacionada para una fecha referenciada dada (INE, 2022). Estos análisis se realizan en torno a dos variables; la oferta y la demanda.

A fin de poder evaluar la paralización y posterior paulatino desarrollo del turismo en España durante el año 2020 se expone a la Nota de Prensa publicada por la CSTE y el INE el día 7 de enero de 2022.

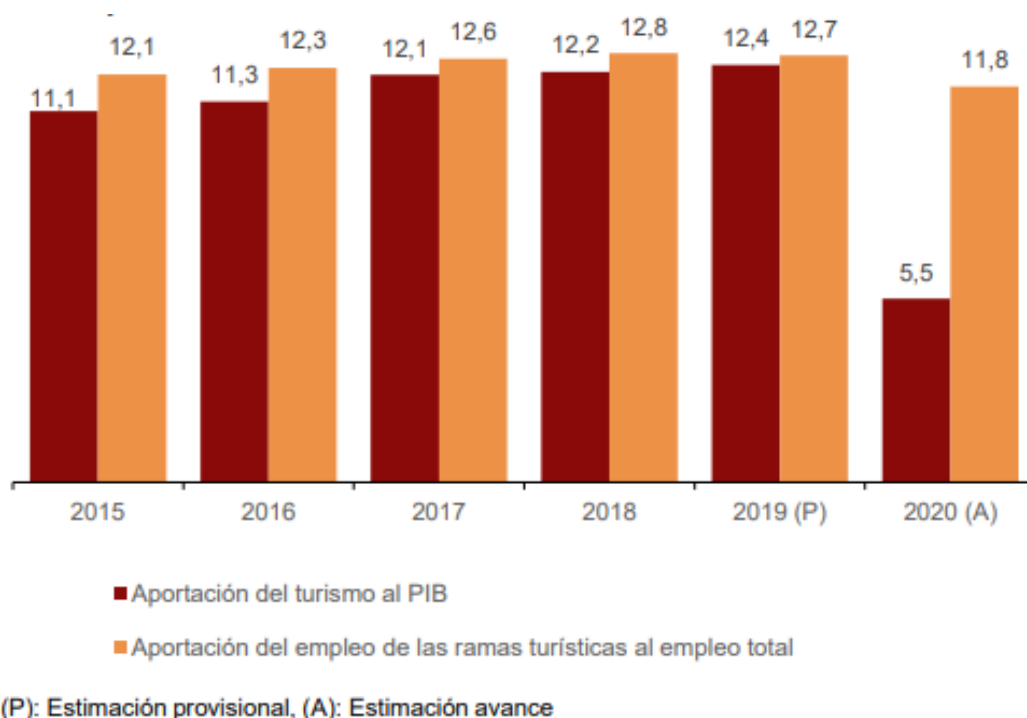


Gráfico 2. Aportación de la actividad turística al PIB y al empleo. Fuente: INE 2022.

La actividad turística alcanzó los 61.406 millones de euros en 2020, un 5,5% del PIB, 6,9 puntos menos que en 2019 (INE, 2022). Los puestos de trabajo ligados al sector el mismo año fueron un total de 2,23 millones contando a los trabajadores perjudicados por el Expediente de Regulación Temporal de Empleo. Estas cifras suponen el 11,8% del empleo total del país. (Gráfico 2)

El gasto medio de los turistas emisor y receptor se vieron reducidos considerablemente por la crisis económica. Hecho que repercute directamente en el saldo del país como destino turístico mundial. (Gráfico 3)

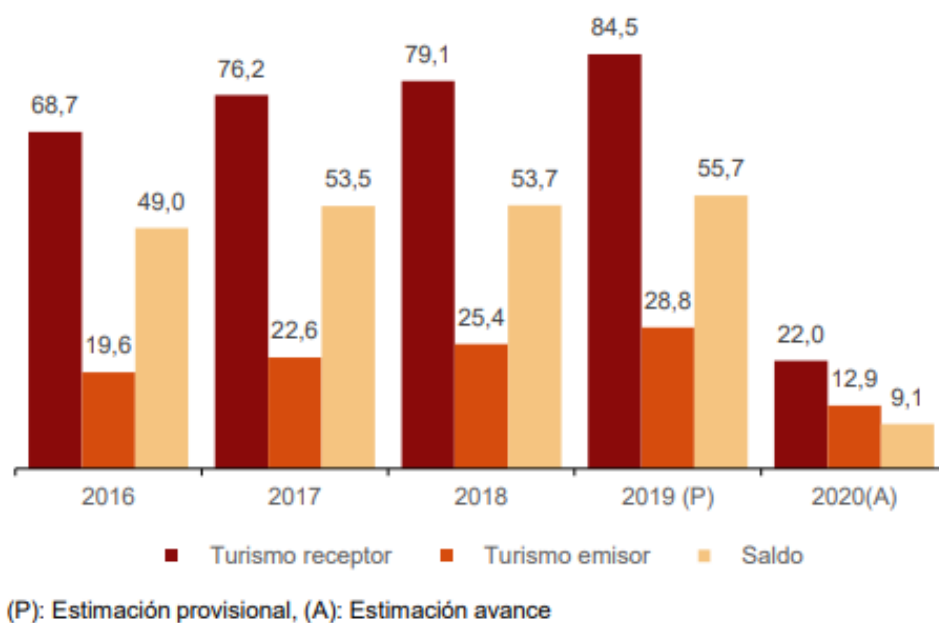


Gráfico 3. Comparación del gasto turístico receptor y el gasto turístico emisor. Fuente: INE 2022.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Hipótesis del proyecto de investigación**

Segovia es una ciudad bella, acogedora y con un gran patrimonio histórico y cultural. Su gran proyección turística ha provocado una considerable dependencia del propio sector en las últimas décadas. La llegada del COVID-19 y las consecuentes restricciones de movilidad han ocasionado daños importantes en el tejido económico local y especialmente en el ámbito turístico.

Realizar mis prácticas curriculares de grado en el Observatorio Turístico de la Empresa Municipal de Turismo de Segovia me ha brindado la oportunidad de conocer la dimensión con la que las medidas de contención del virus han damnificado el sector de los viajes en la ciudad.

Basándonos en las anteriores consideraciones, la hipótesis que se plantea es la siguiente; *“La demanda turística en la ciudad de Segovia ha sufrido un impacto negativo y disruptivo por del virus COVID-19.”*

### **3.2 Objetivos del proyecto**

El objetivo de este Trabajo de Fin de Grado es analizar el efecto del COVID-19 en la evolución de la demanda turística en el periodo de 2019 a 2021.

Como ya hemos señalado, el COVID-19 es una pandemia global que ha afectado a todo el mundo. Por esta razón, el análisis que hemos realizado ha partido de un enfoque global en el que se han analizado algunos de los indicadores más importantes de la demanda turística a nivel mundial y regional para posteriormente estudiar su efecto en el turismo de nuestro país, así como en Castilla y León y otros destinos competidores de Segovia.

De forma más concreta los objetivos que perseguimos son:

- Analizar la evolución de la demanda turística internacional a nivel mundial y por regiones en los años 2019, 2020 y 2021.
- Estudiar la contribución económica del turismo al PIB mundial y nacional en el periodo 2019 - 2021.
- Analizar las llegadas internacionales a Europa y a España entre 2019 y 2021.
- Estudiar la demanda turística en la ciudad de Segovia durante los años 2019, 2020 y 2021.
- Comparar la evolución de la demanda turística de Segovia con destinos turísticos del mismo grupo estratégico (Ávila, Valladolid, Salamanca y Toledo).
- Conocer la percepción del impacto del COVID-19 en el turismo de Segovia por parte de personal experto la gestión y actividad turística de la ciudad.

### **3.3 Metodología y técnicas de investigación**

Con el fin de contrastar la hipótesis formulada y alcanzar los objetivos específicos planteados, se ha recurrido la metodología de investigación descriptiva y exploratoria. Este proyecto analiza e investiga aspectos de la realidad turística al mismo tiempo que describe y contextualiza la información obtenida.

La realización de este Trabajo de Fin de Grado combina dos metodologías de análisis para lograr un estudio riguroso e integral.

- La primera parte del análisis tiene carácter cualitativo, pues he recogido datos estadísticos de fuentes secundarias para poder describir la evolución de la demanda turística mediante datos numéricos.
- El análisis cualitativo que he utilizado en este proyecto extrae conclusiones de información heterogénea no cuantificable, como son las opiniones o expresiones humanas de los profesionales del sector turístico.



## Análisis Cuantitativo

La recopilación de datos ha sido cuidada y planificada en el tiempo, todo ello con expectativas de lograr un análisis cuantitativo actualizado y fiel a la realidad. Las fuentes secundarias del estudio han sido organismos oficiales especializados en el sector turístico y con diferente alcance geográfico. A continuación, se detallan las fuentes y variables estudiadas en cada caso.

### Organización Mundial del Turismo

Con el objetivo de conocer la coyuntura del sector de los viajes a nivel global se han analizado los tableros de datos estadísticos que brinda la Organización Mundial del Turismo al respecto. Las variables analizadas han sido:

- Datos absolutos de viajeros internacionales durante los años 2019, 2020 y 2021.
- Comparativa de la demanda turística en el mismo periodo temporal.
- Aportación del turismo al PIB mundial de 2019 a 2021.
- Número de llegadas de viajeros internacionales por continente en el mismo lapso.
- Número de llegadas de viajeros internacionales a Europa entre 2019 y 2021.

### Instituto Nacional de Estadística

Por otro lado, se ha recurrido al portal web del Instituto Nacional de Estadística con el propósito de acceder a bases de datos y gráficos ilustrativos de la evolución del sector turístico español. Las variables analizadas han sido:

- Número de llegadas de viajeros internacionales a España entre 2016 y 2021.
- Ingresos mensuales por turismo en España en el periodo de 2019 a 2021.
- Gasto medio de los viajeros en España en los años 2019, 2020 y 2021.
- Estancia media de los viajeros en España en el espacio de tiempo de 2019 a 2021.
- Evolución de la demanda turística de Segovia en comparación con puntos turísticos del mismo grupo estratégico; Ávila, Toledo, Valladolid y Salamanca en el periodo que comprende los años 2019, 2020 y 2021.
- Cifras de viajeros cedidos por alojamientos hoteleros en Segovia (2019-2021).
- Pernotaciones y estancia media de los viajeros en los hoteles de Segovia en el lapso desde 2019 a 2021.

### Portal de Turismo de la Junta de Castilla y León

Para la realización del análisis a nivel regional al que pertenece Segovia se han analizado datos estadísticos procedentes del portal de turismo de la Junta de Castilla y León. Las variables estudiadas han sido:

- Movimiento de viajeros en la región durante los años 2019, 2020 y 2021.
- Cifras generales de gasto turístico en Castilla y León de 2019 a 2021.
- Demanda de alojamiento y ocupación en la región en el mismo período.

### Empresa Municipal de Turismo de Segovia.

El *Observatorio Turístico* vinculado a la Empresa Municipal del Turismo en la ciudad de Segovia ha puesto a disposición de este proyecto los datos estadísticos vinculados a la medición de la afluencia turística a los puntos de información y monumentos principales durante los años 2019, 2020 y 2021. Las variables analizadas han sido:

- Número de visitantes atendidos el Centro de Recepción de Visitantes.
- Procedencia de los visitantes que solicitaron información en el periodo señalado.
- Número de visitantes contabilizados en la entrada del Alcázar.
- Número de entradas desde en La Casa de la Moneda.
- Cifras de visitantes atendidos en el Punto de Información de La Muralla.
- Afluencia de visitantes en La Casa Museo Antonio Machado.
- Flujos de demanda en El Centro Didáctico de la Judería.

Durante mis Prácticas I contribuí con una serie de informes al documento aprobado por el Ayuntamiento de Segovia sobre la repercusión del COVID-19 en el Turismo de la ciudad. Un proyecto tutelado por la Decana de la UVa en el Campus de Segovia, Marta Laguna García y coordinado con la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Segovia. Este TFG reutiliza el material cuantitativo expuesto en dicho documento. Gracias a mis Prácticas II como informadora turística en el Centro de Recepción de Visitantes, Juan I. Berdugo Garvía gustosamente me ha permitido acceso a información interna, ampliada y actualizada de la Empresa Municipal de Turismo de Segovia. Es imprescindible apuntar que los datos específicos tratados en este informe tienen aún un carácter provisional y son de uso interno, por lo que aún no están a disposición del público.

## **Análisis Cualitativo**

Para obtener la información necesaria se ha aplicado la entrevista en profundidad como técnica de investigación. Se trata de un tipo de entrevista presencial, en la que los participantes aportarán su percepción más subjetiva sobre la evolución de la demanda turística en Segovia a lo largo de los años influidos por el COVID-19.

La selección de los entrevistados fue delimitada a los empleados de la Empresa Municipal de Turismo de Segovia y a los empleados de la oficina turística de la Junta de Castilla y León en Segovia. La mayoría de ellos lleva más de 8 años en el sector y trabaja de cara al público, por lo que pueden brindar a este proyecto su punto de vista profesional y cualificado por su contacto directo con el visitante.

Las entrevistas semiestructuradas se realizaron en el mes de mayo de 2022, utilizándose un guion que aparece recogido en Cuadro 1. Con esta herramienta se pretendió obtener impresiones veraces sobre la coyuntura de la demanda turística de la ciudad en los años influidos por el COVID-19.

Las entrevistas se llevaron a cabo en el despacho interno del Centro de Recepción de Visitantes durante las horas laborales de los entrevistados. El formato ha sido deliberadamente escogido de esta manera para que, mediante una conversación fluida y distendida, en calidad de entrevistadora pueda tener acceso a sus opiniones más personales.

La sala de las entrevistas era hermética y los entrevistados accedieron a ella individualmente. Los materiales utilizados durante las sesiones fueron un ordenador personal, un blog de notas, un bolígrafo y mi teléfono móvil como grabadora. Este último recurso fue de gran utilidad para poder grabar su voz y posteriormente transcribir las ideas más relevantes.

Siempre, antes de comenzar, solicitaba permiso a los participantes para la grabación de audio. Siguiendo las recomendaciones, se ha respetado la privacidad de los entrevistados, por lo que la información obtenida ha sido expuesta de manera conjunta y anónima.

**Entrevista en profundidad sobre la evolución del turismo en Segovia durante los años influidos por la pandemia del COVID-19.**

1. Actualmente, ¿tu puesto de trabajo en qué departamento se encuentra?
2. ¿Tu empleo implica estar en contacto con el público a diario?
3. Tras la reapertura de los centros de información turística en 2020, ¿Crees que el porcentaje de turistas que entra a la oficina ha variado?
4. ¿Piensas que el turista ha cambiado?
5. ¿Consideras que el visitante se muestra más receptivo con la oferta turística de la ciudad?
6. ¿Qué busca el visitante cuando solicita información turística? ¿Buscan algo distinto o lo mismo? ¿Por qué crees que es así?
7. ¿Piensas que los cambios que ha provocado la pandemia a la hora de hacer turismo son coyunturales o perpetuos?
8. Tras la pandemia, ¿tienes la sensación de que el turista prolonga más su estancia en la ciudad?
9. ¿Piensas que los perfiles de turista actuales se han polarizado?
10. ¿Es el turismo de ahora más impersonal? ¿Consideras que se ha reducido el contacto del turista con el entorno y sus gentes?
11. ¿Percibes la ciudad de Segovia como un destino seguro? ¿Piensas que el visitante lo siente del mismo modo?
12. Durante estos años ¿han sido las medidas sanitarias importantes para los turistas? ¿Y actualmente?
13. ¿En qué aspectos consideras que ha cambiado la forma de hacer turismo tras la pandemia? ¿Crees que el turista es más respetuoso con el medio ambiente?
14. ¿Las actividades culturales de la ciudad de Segovia han sido bien recibidas por los visitantes?
15. Valora y comenta desde tu punto de vista la adaptación de Segovia como destino turístico a la demanda postpandemia.
16. Describe con una palabra al turista postpandemia.

Cuadro 1. Guion del cuestionario cualitativo. Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL ENTORNO Y RESULTADOS**

#### 4.1 Análisis cuantitativo del impacto del COVID-19

En este epígrafe he analizado cifras y datos estadísticos sobre el sector turístico clasificando las variables en diferentes niveles geográficos. Con este estudio basado en fuentes secundarias he tratado de contextualizar la información del entorno, puesto que la enfermedad COVID-19 no se ha circunscrito a la ciudad de Segovia en particular, siendo una cuestión generalizada.

Para dar comienzo a este análisis se han analizado cifras de demanda turística a escala global y europea. Posteriormente he estudiado los datos turísticos cuantitativos en el ámbito nacional y regional.

#### 4.2 Análisis del impacto del COVID 19 en el turismo mundial

El virus COVID-19 fue catalogado como pandemia al tratarse de una enfermedad altamente infecciosa y con brotes epidémicos manera desigual por todo el globo. Las zonas densamente pobladas han sufrido las peores consecuencias humanas y económicas. Los gobiernos de cada país actuaron acordes con su situación epidemiológica y siempre bajo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.

El sector turístico internacional experimentó un descenso drástico de la demanda tras varios años de actividad en aumento.

Período	2019	2020	2021
Número de visitantes a nivel mundial (miles)	1.465.580	398.267	425.590
Variación de datos respecto al año previo al COVID-19 (2019)	-	-73%	-71%

Tabla 1. Variación de visitantes a nivel mundial. Fuente: OMT y elaboración propia.

En el año 2019 se contabilizaron alrededor de 1,5 millones de llegadas internacionales, lo que supuso un 4% más respecto al año 2018 (1.414.000 llegadas internacionales).

Como puede verse, el número de viajeros en 2020 descendió considerablemente en un 73% respecto a 2019 con 1.072 millones de viajes menos a consecuencia de la pandemia COVID-19 (tabla 1).

Por lo que respecta al 2021 se registraron un total de 425.590 mil llegadas de viajeros a nivel mundial, lo que implicó una leve recuperación de la actividad turística respecto a 2020. Estas cifras representaron tan sólo un 29% de las registradas en el año 2019.

		2019	2020	2021
Número de llegadas intencionales (miles)	ENERO	97272	98717	13920
	FEBRERO	94802	81765	12071
	MARZO	108057	38191	16247
	ABRIL	118995	3872	19269
	MAYO	121164	5505	23655
	JUNIO	136903	12252	33472
	JULIO	163897	34422	58093
	AGOSTO	165547	39727	65348
	SEPTIEMBRE	132724	30567	54164
	OCTUBRE	117462	21186	49127
	NOVIEMBRE	100254	14976	39580
	DICIEMBRE	108503	17087	40644

Tabla 2. Número de llegadas internacionales a nivel mundial. Fuente: OMT y elaboración propia.

La Tabla 2 recoge las cifras de llegadas internacionales que aporta la Organización Mundial del Turismo a lo largo de los meses entre 2019 y 2021, mientras que en el Gráfico 4 se superpone la información para comprender la variación de la demanda turística en el mismo periodo de tiempo.

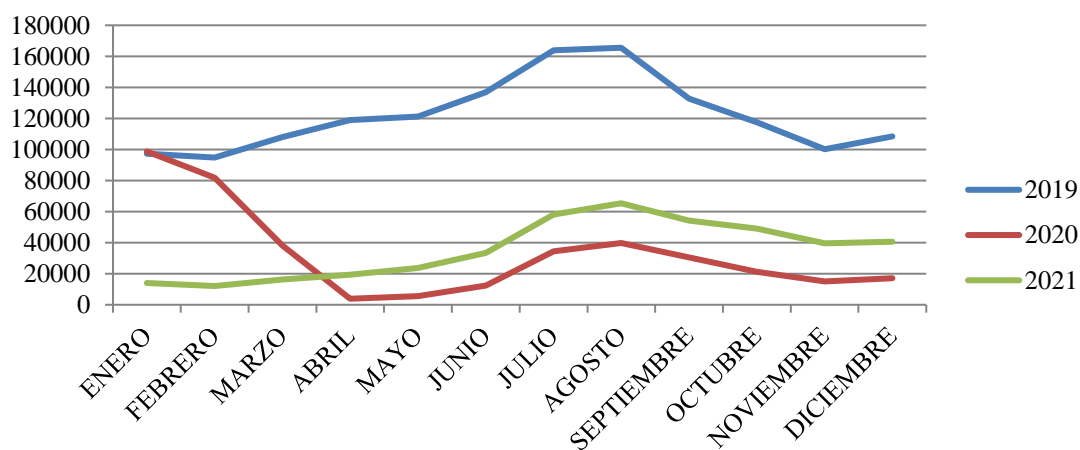


Gráfico 4. Actividad turística internacional en miles de viajeros. Fuente: OMT 2022 y elaboración propia.

El año 2019 superó las expectativas de crecimiento de la Organización Mundial del Turismo. Los datos revelaron que se dio una marcada estacionalidad de la demanda turística en la época estival, habiendo sido agosto el mes con mayor movimiento en fronteras y un registro de 165.547 miles de llegadas internacionales.

Los pronósticos de la OMT dictaminaban que el año 2020 sería un año próspero para el turismo. En varias notas de prensa los expertos se mostraron optimistas considerando la posibilidad de crecimiento en viajes de un 4% respecto a 2019.

El año 2020 comenzó con una alta demanda turística (98.717 mil llegadas internacionales en enero) siguiendo las expectativas de la OMT. En febrero se comenzaron a notificar los primeros contagios de COVID-19 fuera de China, principalmente en Europa. Las medidas adoptadas por los dirigentes apelaron al confinamiento, reduciendo el movimiento.

La declaración de estados de alarma y emergencia cerraron el tráfico, tanto aéreo y marítimo, como terrestre entre países. Este hecho provocó un descenso en el número de llegadas internacionales durante el periodo de abril (3.872 mil llegadas) y mayo (5.505 mil llegadas).

Hasta el mes de junio de 2020 (12.252 mil llegadas internacionales) no se alivió la contención de la ciudadanía. Estos hechos tuvieron importantes consecuencias en el sector turístico con un balance muy negativo respecto al esperado para este período.

La confianza de la sociedad por recuperar la “normalidad” propició una leve reactivación de la demanda turística en los meses de verano de 2020, pero con datos muy por debajo de los observados en 2019. El mes de agosto con 39.727 mil registros representa tan sólo el 24% de los datos del mismo mes antes de la pandemia.

La estacionalidad del turismo y una segunda ola de casos COVID-19 a escala mundial volvieron a llevar los datos de llegadas internacionales hasta mínimos durante el último trimestre de 2020 (14.976 mil llegadas intencionales en noviembre).

Se volvieron a imponer restricciones de movilidad, limitaciones que se ampliarían durante el primer trimestre de 2021 (12.071 mil llegadas internacionales en febrero). Observamos como en el segundo trimestre de 2021 comenzó a crecer la actividad turística hasta alcanzar los 65.348 mil viajeros internacionales en el mes de agosto. Datos que siguieron distando sustancialmente de los niveles prepandemia.



En cuanto a la aportación del turismo al PIB mundial, la tabla 3 recoge la aportación del sector en el periodo 2019 - 2021 en billones de dólares. Antes de la irrupción de la pandemia COVID-19, las empresas de carácter turístico generaron 3,5 billones de dólares.

El año 2020 fue dramático para el sector por la paralización de la actividad turística. Negocios de todo el mundo relacionados con los viajes sufrieron las consecuencias facturando menos e incluso cerrando las empresas. La aportación del turismo fue 1,6 billones de euros al PIB mundial, una cifra por debajo de la mitad de 2019.

En 2021 la contribución del turismo fue de 1,9 billones de dólares, una variación ligeramente positiva respecto a 2020 pero muy distante (-46%) relativo a 2019.

	2019 (billones \$)	2020 (billones \$)	2021 (billones \$)
Aportación del turismo al PIB mundial	3,50	1,60	1,90
Variación respecto a 2019	-	-54%	-46%

Tabla 3. Aportación del turismo al PIB mundial. Fuente: OMT 2022 y elaboración propia.

### **Análisis del turismo por regiones**

Una vez analizada la repercusión del virus a escala mundial, es apropiado desglosar los datos por regiones para observar la desigual evolución de la demanda turística en función de las áreas geográficas.

VIAJEROS (millones)	2019	2020		2021	
Turismo Mundial	1.468	403	Variación respecto a 2019	421	Variación respecto a 2019
África	70	16	-77%	18	-74%
América	219	70	-68%	82	-63%
Asia y Pacífico	360	29	-92%	21	-94%
Europa	746	237	-68%	281	-62%
Oriente Medio	70	20	-71%	18	-74%

Tabla 4. Llegadas internacionales por continentes. Fuente: OMT 2022 y elaboración propia.

En la Tabla 4 observamos los datos de llegadas internacionales en los años 2019, 2020 y 2021 clasificados por regiones.

El continente africano contabilizó 70 millones de llegadas internacionales en 2019, mientras que el 2020 debido a la pandemia la cifra fue 16 millones, un 77% menos en comparación. En 2021 se registró un total de 18 millones de viajeros.

América sufrió el impacto de la pandemia puesto que contabilizó 70 millones de turistas en 2020, un 68% menos que en 2019. En 2021, cifra fue de 82 millones de llegadas.

Asia y el Pacífico al ser el origen del virus, han resultado ser las áreas geográficas más perjudicadas en turismo. En 2019 fueron 360 millones los viajeros con destino Asia y Pacífico, mientras que, en 2020 tan sólo 21 millones, un 92% menos que en 2019. En 2021 la demanda turística decrece de nuevo (18 millones de viajeros).

Europa registró 746 millones de llegadas internacionales en 2019, mientras que el 2020 la cifra fue 237 millones, un 68% menos en comparación. En 2021, 281 millones de viajeros escogieron Europa como destino.

En 2020 Oriente Medio recibió 20 millones de viajeros, un 71% menos que en 2019. Al igual que Asia, esta región en 2021 ve como la demanda turística desciende de nuevo.

En el Gráfico 5 se representa la comparación de llegadas internacionales por regiones durante los años consecutivos 2019, 2020 y 2021.

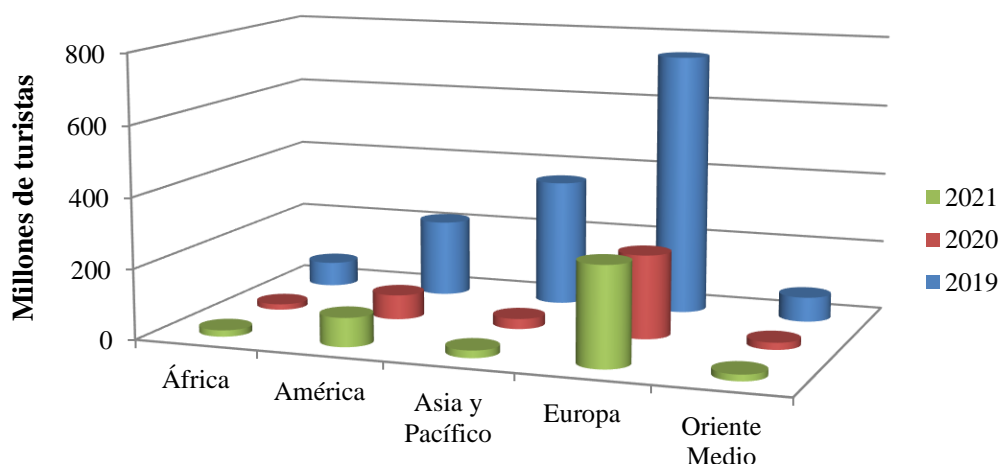


Gráfico 5. Llegadas internacionales por regiones. Fuente: OMT y elaboración propia.

### 4.3 Análisis del impacto del COVID 19 en el turismo europeo

Estudiando el caso de Europa en particular, permite comprender mejor el impacto que la pandemia ha tenido en el número de viajes en el área geográfica donde nos encontramos durante los años 2019, 2020 y 2021.

Como se puede apreciar en el Gráfico 6, durante las dos últimas décadas, Europa ha vivido un exponencial crecimiento en los registros de llegadas internacionales. El desplome de datos en el año 2020 rompió con la tendencia al alza y situó a Europa en mínimos históricos, nunca vistos en el siglo XXI. El año 2021 recuperó ligera pero significativamente el ascenso de viajes. (ANEXO I)

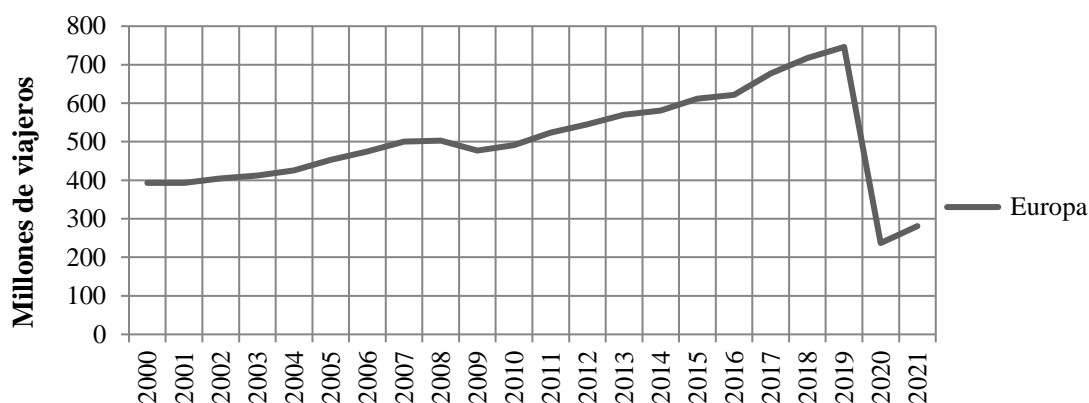


Gráfico 6. Representación de las llegadas internacionales en Europa. Fuente: OMT y elaboración propia.

En la Tabla 5 se exponen las cifras de los viajeros en Europa desde 2016 a 2021. La variación respecto al año anterior revela un paulatino crecimiento desde 2016 hasta 2019, siendo destacable el incremento de la demanda turística en 2017 respecto a 2016 (+9%).

En 2020 Europa recibió 237 millones de turistas, un 68% menos que en 2019. En 2021 Europa registró 281 millones de turistas, datos aún lejos de la demanda prepandemia pero que suponen un incremento del 19% en relación con 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Millones de viajeros en Europa	622	677	717	746	237	281
Variación respecto al año anterior	2%	9%	6%	4%	-68%	19%

Tabla 5. Registros de llegadas internacionales en Europa. Fuente: OMT 2022 y elaboración propia.

#### 4.4 Análisis del impacto del COVID-19 en el turismo nacional

España es uno de los principales destinos turísticos a nivel mundial. Su oferta cultural, paisajística y gastronómica son algunos de los factores que potencian la imagen del país atrayendo a millones de viajeros internacionales cada año.

Se ha evaluado la magnitud en la que la enfermedad virus COVID-19 y sus consecuentes decretos de contención han repercutido en el turismo de la nación. A fin de ofrecer un informe preciso de la situación se han estudiado diferentes variables.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Llegadas internacionales a España	75.315.008	81.868.522	82.808.413	83.509.153	18.933.103	31.180.802
Variación de datos respecto al año anterior	-	+ 9%	+ 1%	+ 1%	-77%	+ 65%

Tabla 6. Llegadas internacionales a España. Fuente: Frontur y elaboración propia.

Frontur es el organismo perteneciente al INE que recoge información acerca de los movimientos turísticos en las fronteras españolas.

En la Tabla 6 se aprecia que desde el año 2016 hasta 2019 existió un leve crecimiento en la entrada de viajeros en España. En el año 2019 se notificaron 83.509 mil llegadas a España, mientras que en 2020 la cifra fue un 77% menor (18.933 mil llegadas internacionales). En el año 2021 el número de llegadas internacionales a nuestro país fue 31.180 mil, lo que significa un incremento de la demanda turística del 65% respecto a 2020, muy lejos de las cifras prepandemia

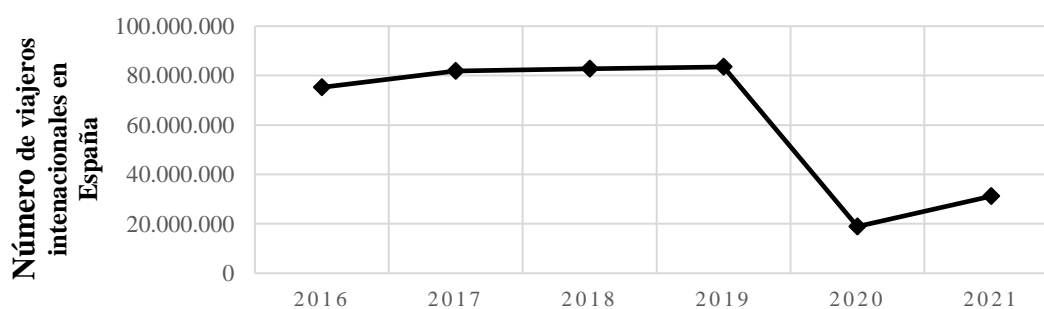


Gráfico 7. Representación de las llegadas internacionales a España. Fuente: Frontur y elaboración propia.

En la Tabla 7, se exponen en detalle las cifras de evolución del número de llegadas internacionales a España por meses durante los años 2019, 2020 y 2021.

Llegadas internacionales a España			
	2019	2020	2021
Enero	4.195.641	4.133.024	437.973
Febrero	4.380.504	4.427.344	284.974
Marzo	5.649.577	1.997.262	491.427
Abril	7.146.033	0	629.206
Mayo	7.919.204	0	1.363.164
Junio	8.833.893	204.272	2.216.356
Julio	9.873.270	2.464.779	4.398.992
Agosto	10.118.366	2.440.978	5.196.520
Septiembre	8.845.152	1.138.868	4.703.933
Octubre	7.587.749	1.020.773	5.148.820
Noviembre	4.655.021	456.814	3.361.913
Diciembre	4.304.741	648.989	2.947.525

Tabla 7. Llegadas internacionales a España. Fuente: Frontur y elaboración propia.

En 2019 se contabilizaron altas cifras de viajeros, siendo agosto el mes más destacable con 10,1 millones de llegadas a nuestro país y enero el mes con menos viajeros intencionales (4,2 millones).

Los dos primeros meses de 2020 fueron esperanzadores para el sector turístico (4,4 millones de viajeros en febrero), puesto que se experimentó un aumento del 1% respecto al mismo periodo del año 2019. Sin embargo, los altos índices de propagación del COVID-19 en el territorio nacional fueron detonantes para activar el Estado de Alarma y reducir la movilidad para contener la epidemia en marzo de 2020.

España, al igual que múltiples países en la Unión Europea, cerró sus fronteras durante el segundo trimestre de 2020. Es por ello que en la Tabla 7 los datos de abril y mayo de 2020 se presentaron como nulos (0).

En 2020 el mes con mayor número de llegadas internacionales fue julio con 2,4 millones viajeros, un 75% menos que en julio de 2019. Una segunda ola de casos en el cuarto trimestre de 2020 provocó un descenso en la llegadas de viajeros (456 mil en noviembre).

Se originó un tercer brote masivo de COVID-19 en España a comienzos de 2021. Durante estos meses, la movilidad se vio coartada entre regiones y se impusieron restricciones horarias. Febrero se enmarca como el mes con menores registros de viajeros internacionales de 2021 con tan sólo 284.974 viajeros, un 94% menos comparado con el mismo mes antes de la pandemia.

La tendencia evolutiva de las llegadas intenacionales incrementó en los meses de verano de 2021, en agosto 5,2 millones de viajeros llegaron a España. A diferencia de otras temporadas, no cesaron las llegadas internacionales y en noviembre se contabilizaron 5,1 millones de viajeros en las fronteras españolas.

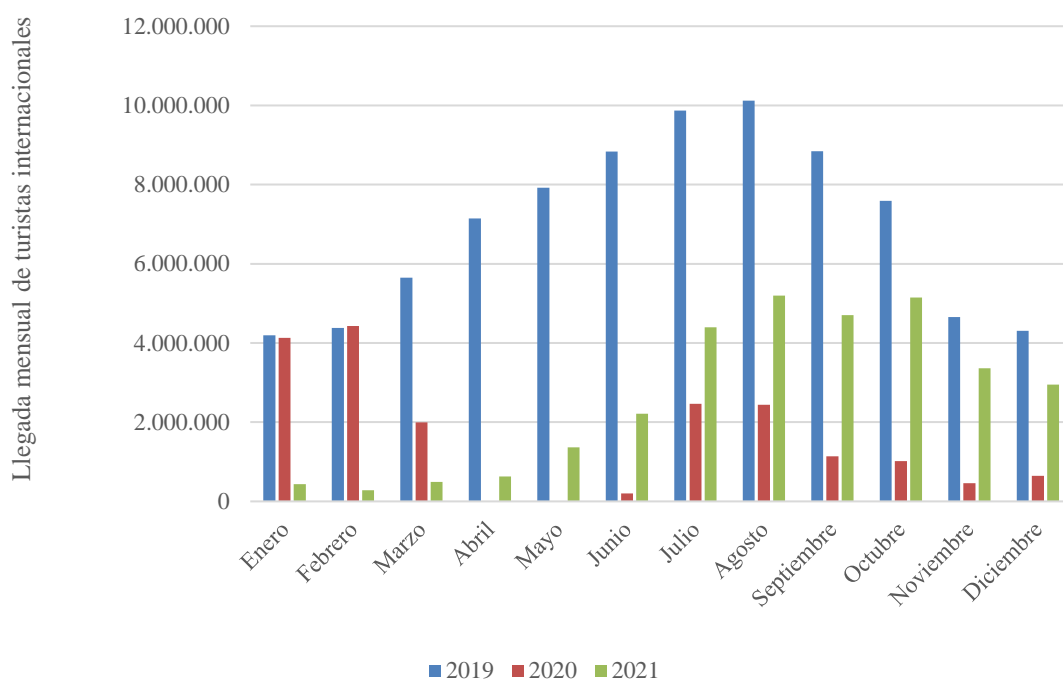


Gráfico 8. Llegadas internacionales mensuales a España. Fuente: Frontur y elaboración propia

En el año 2021 se percibió un incremento destacable de las llegadas de turistas internacionales siendo el doble de los datos obtenidos en el 2020, aunque aún lejos de los alcanzados en el 2019.

## Impacto del COVID-19 en el PIB y los ingresos por turismo

En cuanto al impacto económico del COVID-19 en el turismo español, se han evaluado los ingresos totales de la nación en la balanza de pagos de España. En el Gráfico 9 se muestran los ingresos provenientes de los bienes y servicios en turismo. (ANEXO II)

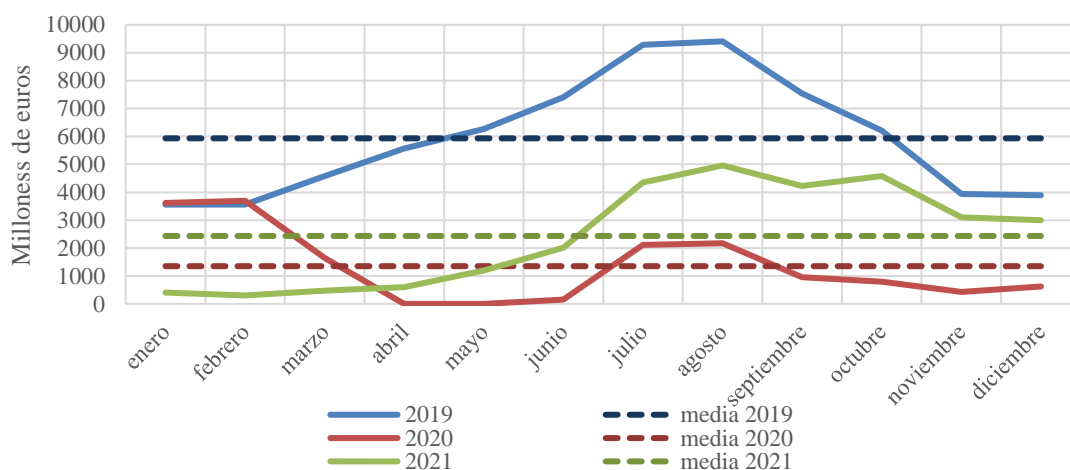


Gráfico 9. Ingresos mensuales por turismo en España. Fuente: SEGITTUR y elaboración propia.

Antes de la pandemia, en el año 2019 en España se ingresó un total de 71.200 millones de euros gracias a la actividad turística, lo que supuso un saldo de 46.387 millones de euros y representando el 14,1% del PIB de la nación.

Los ingresos de los dos primeros meses de 2020 superaron los ingresos mensuales del mismo periodo en 2019, augurando un año próspero. La tendencia se vio interrumpida en el mes de marzo hasta notificar 0€ en los meses de abril y mayo de 2020. Los ingresos absolutos en 2020 fueron 16.203 millones de euros, un 77% menos que el año anterior (Tabla 8) y aportando al PIB español el 5,7% del total.

En el primer semestre del año 2021, los ingresos mensuales por turismo en España fueron mínimos. A partir de julio de 2021 se observa un aumento destacable de los ingresos, en torno al doble de lo recaudado en 2020, pero aún muy lejos de las cifras de 2019. Los ingresos totales del 2021 fueron 29.205 millones de euros (Tabla 8).

	INGRESOS POR TURISMO EN ESPAÑA		
	2019	2020	2021
Total (millones de euros)	71.200	16.203	29.205
Variación respecto a 2019		-77%	-59%

Tabla 8. Ingresos anuales por turismo en España. Fuente: SEGITTUR y elaboración propia.

El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) publicó en abril de 2021 un documento que comparaba los datos de ingresos y contribución del Turismo al PIB de las principales potencias mundiales.

En España la aportación del sector turístico al PIB disminuyó vertiginosamente del 14,1% en 2019 al 5,7% en 2020, lo que supuso que España sufriera la mayor disminución (-62,7%) de las 20 mayores economías mundiales.

**Total contribution to GDP** (in USD, real 2020 prices and exchange rates, billions):

2019	USD bn	2020	USD bn
1 United States	1,869.7	1 United States	1,103.7
2 China	1,665.6	2 China	667.2
3 Germany	393.1	3 Japan	234.9
4 Japan	373.0	4 Germany	208.8
5 United Kingdom	305.0	5 Italy	132.2
6 Italy	269.8	6 France	123.2
7 France	240.5	7 India	121.9
8 Spain	202.1	8 United Kingdom	115.0
9 India	191.3	9 Mexico	91.2
10 Mexico	175.6	10 Australia	81.4
11 Australia	149.1	11 Brazil	78.0
12 Brazil	115.7	12 Spain	75.4
13 Canada	111.6	13 Netherlands	64.6
14 Thailand	106.5	14 Philippines	52.8
15 Netherlands	101.6	15 Canada	52.4
16 Philippines	90.0	16 Saudi Arabia	48.5
17 Saudi Arabia	79.2	17 Thailand	41.7
18 Turkey	77.6	18 Russia	40.1
19 Russia	75.5	19 South Korea	39.9
20 South Korea	73.2	20 Switzerland	36.8

Imagen 8. Aportación del turismo al PIB de cada país. Fuente: Hosteltur 2021.

Debido a la paralización de la actividad y a la crisis del sector, en España se destruyeron más de 308.000 puestos de trabajo en 2020 relacionados con el turismo, dato que habría sido mayor sin la ayuda de los expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE).



## Impacto del COVID-19 en la estancia media del visitante internacional en España

El Gráfico 10 recoge la estancia de los visitantes internacionales en España en el periodo 2019-2021. En él se pueden observar hasta 3 cuestiones relevantes.

En primer lugar, la estancia media de los turistas durante el periodo de 2019 a 2021, varió significativamente dependiendo de la época del año en la que se realizó el viaje. (ANEXO III)

Si se comparan los datos de estancia, destaca la afluencia de excursionistas, aquellos que visitan España sin pernoctar en el país. El excursionismo es la tendencia que prevalece mensualmente prácticamente durante todo el periodo 2019-2021. A raíz de la pandemia se impusieron cierres perimetrales estrictos entre países en abril y mayo de 2020 (0 viajeros en el Gráfico 10). Posteriormente, estas restricciones provocaron incertidumbre, potenciando aún más la práctica del excursionismo entre el segmento extranjero.

Y, en tercer lugar, se aprecia que los viajeros que llegan a España realizan viajes con duración media entre 4 y 7 noches, seguidos de un segmento de viajeros que prolonga su estancia entre los 8 y 15 días.

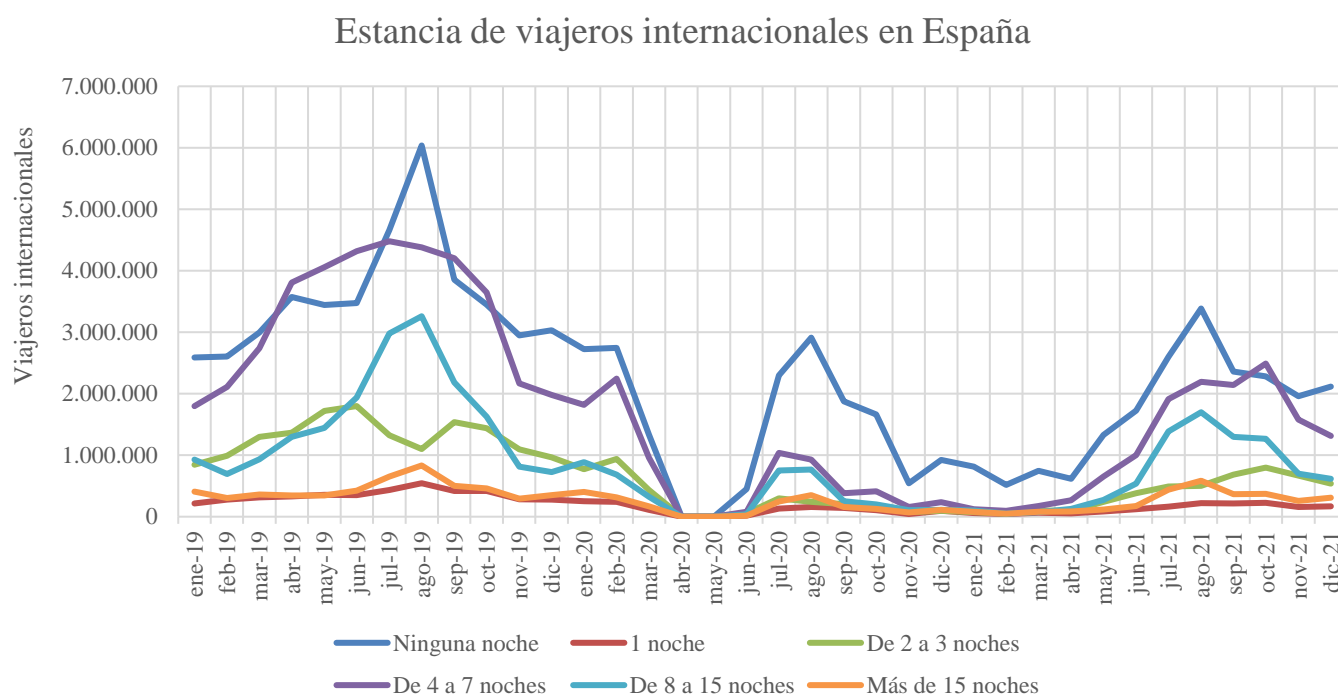


Gráfico 10. Estancia media de los visitantes en España. Fuente: Frontur 2022 y elaboración propia.

#### 4.5 Análisis del impacto del COVID 19 en el turismo regional

En este epígrafe he analizado la evolución de las principales variables estadísticas en el sector del turismo de Castilla y León durante los años 2019, 2020 y 2021.

	2019	2020	2021
Total viajeros	8.908.841	2.924.560	4.977.853
Variación viajeros respecto a 2019		-67%	-44%
Viajeros españoles	6.888.518	2.541.087	4.283.294
Variación viajeros españoles respecto a 2019		-63%	-38%
Viajeros extranjeros	2.020.323	383.473	694.559
Variación viajeros extranjeros respecto a 2019		-81%	-66%

Tabla 9. Viajeros en Castilla y León. Fuente: Junta de Castilla y León y elaboración propia.

El Boletín de Coyuntura Turística de Castilla y León nos muestra la evolución del número de viajeros registrados en la comunidad autónoma. En la Tabla 9 se presentan las variaciones de los años 2020 y 2021 comparadas con el año de prepandemia como referente.

En 2020 se contabilizaron un total de 2,9 millones de viajeros, un 67% menos que en 2019, mientras que en 2021 estos datos mejoraron notablemente hasta 4,9 millones, aunque lejos de los niveles de previos a la pandemia (8,9 millones de viajeros).

Durante el año 2019 el segmento de mercado nacional fue mayor en número (6,9 millones) al segmento de viajeros extranjeros, representando el 77% del total de viajeros. En 2020, 2,5 millones de viajeros españoles visitaron Castilla y León, un 63% menos que en 2019. En el año 2021 aumentó la demanda turística nacional en la región con 4,2 millones de viajeros.

En el año 2019, 2 millones de viajeros extranjeros visitaron Castilla y León. Con la imposición de restricciones de movilidad en 2020, este dato experimentó un fuerte descenso hasta los 383.473 viajeros, un 81% menos que el año anterior. En el año 2021, este segmento de mercado extranjero evolucionó levemente en comparación a demanda nacional.

A continuación, en la Tabla 10 se expone la estancia media de los viajeros en Castilla y León. El periodo de tiempo estudiado comprende desde 2019 a 2021 y se analizan dos segmentos de mercado: viajeros nacionales y extranjeros.

	2019	2020	2021
Estancia media viajeros (días)	1,71	1,82	1,72
Estancia media viajeros españoles (días)	1,77	1,85	1,76
Estancia media viajeros extranjeros (días)	1,5	1,63	1,52

Tabla 10. Estancia media en Castilla y León. Fuente: Junta de Castilla y León y elaboración propia.

La estancia media del viajero que visitó Castilla y León es menor en comparación con los datos que ofrece el Instituto Nacional de Estadística para el conjunto de la nación para el mismo periodo de tiempo (Gráfico 10).

En el año 2019, los viajeros disfrutaron del destino durante 1,71 días de media, mientras que en 2020 la estancia aumentó hasta los 1,82 días (Tabla 10). En 2021, la estancia media descendió hasta los 1,72 días, cifras muy similares a la situación prepandemia.

El segmento nacional tiende a alargar su estancia en Castilla y León más que el viajero extranjero. Ambos segmentos evolucionaron de la misma manera en este periodo de tiempo pues en 2020 aumentaron su estancia (1,85 días el viajero nacional y 1,63 días el extranjero), mientras que en 2021 redujeron la prolongación del viaje (1,75 días el nacional y 1,52 el extranjero).



Gráfico 11. Estancia media en Castilla y León. Fuente: Junta de Castilla y León y elaboración propia.

El alojamiento es un servicio del que hacen uso los turistas durante su estancia en destino. Es de vital importancia estudiar esta variable para conocer la coyuntura de la demanda turística en la Comunidad Autónoma de Castilla y León. En este epígrafe he realizado un análisis conjunto de todos los tipos de alojamiento turístico;

<b>Alojamiento turístico</b>	
Hoteles	Hostales
Pensiones	Campings
Alojamientos de turismo rural	Albergues turísticos
Viviendas de uso turístico	Apartamentos turísticos

Tabla 11. Tipos de alojamiento en Castilla y León. Fuente: Junta de Castilla y León y elaboración propia.

Uno de los indicadores más representativos de demanda en los alojamientos es el grado de ocupación anual (Tabla 12). En el año 2019 esta cifra fue un 27% del total, mientras que el 2020 debido a los cierres de establecimientos hoteleros y el descenso de la demanda turística, este porcentaje se redujo hasta el 16% de ocupación. En 2021 la ocupación en alojamientos turísticos fue del 22% un incremento del 6% respecto a 2020.

	2019	2020	2021
Grado de ocupación alojamiento turístico	27%	16%	22%
Total pernoctaciones	15.228.407	5.325.455	8.580.718
Pernoctaciones de viajeros españoles	12.202.326	4.701.962	7.522.530
Pernoctaciones de viajeros extranjeros	3.026.081	623.493	1.058.188

Tabla 12. Alojamiento en Castilla y León. Fuente: Junta de Castilla y León y elaboración propia.

La evolución de las pernoctaciones de los turistas en Castilla y León fue significativa. En el año 2019 se cuantificaron 15,2 millones de pernoctaciones. En 2020, con la llegada de pandemia, las pernoctaciones en la comunidad se redujeron hasta 5,3 millones y en el periodo de 2021 las pernoctaciones experimentaron un ascenso hasta 8,5 millones.

Al desglosar el dato entre segmentos de demanda nacional y extranjera, se aprecia en la Tabla 12 como el 80% de las pernoctaciones en la región fueron efectuadas por viajeros españoles. La evolución de las cifras fue negativa durante el año 2020 especialmente en el segmento extranjero con 623.493 pernoctaciones, un 79% menos que en 2019. En 2021 las pernoctaciones de ambos segmentos aumentaron, aunque lejos de los valores de 2019.

## **CAPÍTULO V: ANÁLISIS DEL CASO DE SEGOVIA Y RESULTADOS**

## 5.1 Análisis del impacto del COVID 19 en el turismo de Segovia

Una vez analizados la evolución y el contexto del entorno en el que se encuentra Segovia, en este epígrafe he estudiado varias variables exclusivas de la localidad a fin de conocer la repercusión real del COVID-19 en el turismo de la ciudad. Estos datos han sido extraídos de fuentes secundarias de carácter oficial; el Instituto Nacional de Estadística y los estudios propios de la Empresa Municipal de Turismo de Segovia.

### Turistas en Segovia

En primer lugar, he analizado los datos que aporta la encuesta de ocupación hotelera realizada por el INE y especializada por puntos turísticos para el caso de Segovia. En este estudio se refleja el número de viajeros que pernotan en los hoteles de la ciudad, por lo que no se contempla a efectos estadísticos los perfiles de excursionistas y turistas que pernoctan en otro tipo de alojamiento.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2019	18028	18357	22883	25344	26808	28757	30517	38214	30340	26415	20911	21831
2020	18204	21142	6351	0	0	0	12839	19258	11131	7116	1033	1531
2021	991	1590	3587	3182	8338	14290	24300	33788	22201	22824	16522	14554

Tabla 13. Turistas en Segovia. Fuente: INE, Informe Ayuntamiento de Segovia y elaboración propia.

En el año 2019 la demanda turística en los hoteles de la ciudad se situó entre los 18 mil y 38 mil viajeros mensuales. En los meses de enero y febrero de 2020 se observó un repunte de turistas sobrepasando los datos de 2019 para el mismo periodo (Tabla 13).

Tales expectativas de crecimiento de la demanda turística se vieron truncados con la irrupción del COVID-19 en nuestro país. En el mes de marzo de 2020 el número de viajeros fue un 72% menor en comparación con el mismo mes de 2019.

Durante el confinamiento de la población en los meses de abril, mayo y junio de 2020 la demanda turística fue mínima (0 turistas en el Gráfico 12). Tras esta etapa, en los meses de verano se experimentó un aumento de turistas en la ciudad castellana. Las cifras de viajeros que pernoctaron en hoteles representaron el 50% de los registrados en 2019.

En el cuarto trimestre de 2020, con la segunda ola de contagios COVID-19, se sufrió un descenso acusado del número de turistas con cifras muy por debajo de los 10 mil viajeros mensuales. Esta tendencia se mantuvo en los hoteles segovianos durante el primer trimestre de 2021 debido a las estrictas restricciones a la hostelería y hotelería en Castilla y León durante ese periodo.

A partir del mes de mayo se experimentó un ascenso en las cifras de turistas. Los meses de verano vivieron un auge en la demanda hotelera, especialmente agosto con 33.788 viajeros. Esta evolución positiva supuso cierta recuperación alcanzando el 89% de los niveles prepandemia en el mismo periodo.

Durante el cuarto trimestre de 2021 la demanda turística descendió ligeramente muy por encima de los datos de 2020 y con mayor similitud a las cifras de 2019.

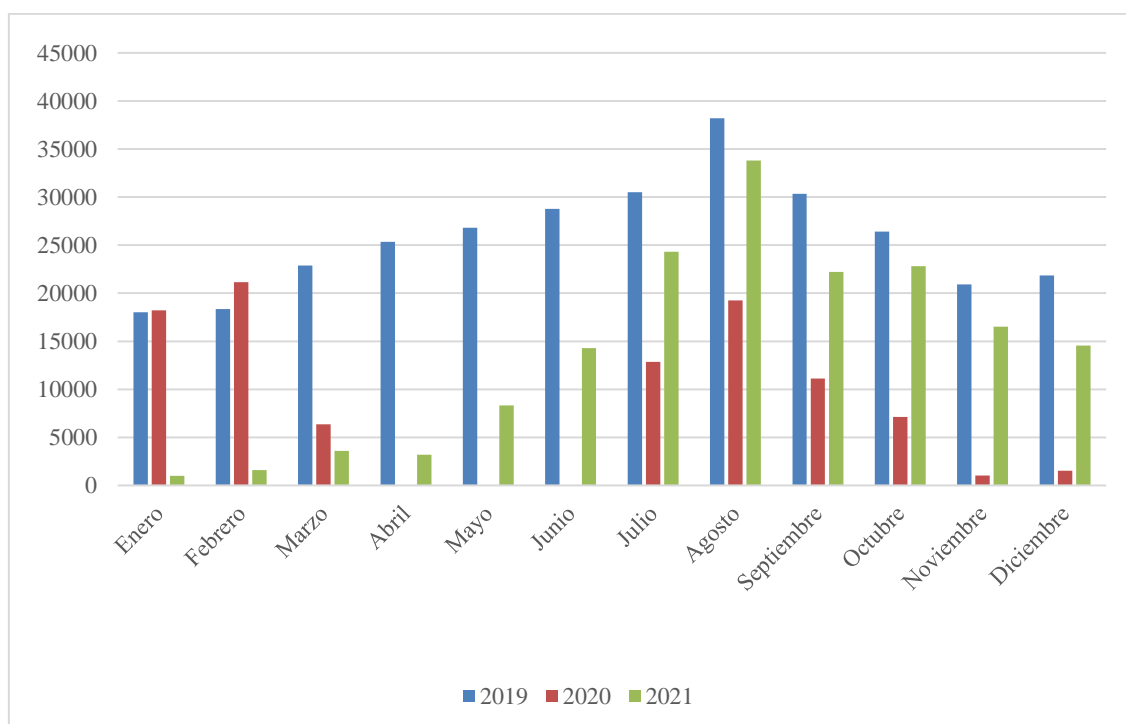


Gráfico 12. Viajeros en Segovia. Fuente: INE, Informe Ayuntamiento de Segovia y elaboración propia.

## Pernoctaciones en Segovia

En esta sección he estudiado la variación del número de pernoctaciones registradas por los complejos hoteleros de la ciudad de Segovia.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2019	27.877	33.207	42.337	47.944	47.944	48.059	46.541	62.142	51.580	48.511	38.497	39.525
2020	31.349	37.731	14.643	0	0	0	21.839	34.185	21.806	15.115	5.715	6.290
2021	1.861	6.425	9.010	8.979	19.053	24.675	38.968	56.015	43.464	47.792	34.274	31.965

Tabla 14. Pernoctaciones en Segovia. Fuente: INE, Informe Ayto. de Segovia y elaboración propia.

En 2019 la pernoctación media en Segovia fue de 44.513 mensuales, siendo destacables las cifras del mes de agosto con 62.142 pernoctaciones totales. Los primeros meses de 2021 mantuvieron las cifras del año 2019.

Con la propagación del Virus COVID-19 y la consecuente reducción de viajeros en la ciudad, el número de pernoctaciones fue mínimo en el segundo trimestre de 2020 (Tabla 14). El número de pernoctaciones aumentó en los meses de verano, aunque distando significativamente de las cifras del año anterior (un 53% menos).

El número total de pernoctaciones en el año 2019 fue de 534.058, mientras que en 2020 esta cifra fue de 186.226.

Al igual que hemos visto con el número de viajeros (Tabla 13), las restricciones de la segunda ola perjudicaron la demandada turística del primer trimestre del año 2021. A partir del mes de abril el número de pernoctaciones aumentó respecto a 2020.

En los meses de verano de 2021 el número de pernoctaciones superó las 50 mil en agosto. Durante el cuarto trimestre de 2021 el total de pernoctaciones superó sustancialmente las pernoctaciones registradas en 2020.



## Grado de ocupación hotelera en Segovia

Para concluir el análisis de la demanda de alojamiento hotelero de Segovia, el Gráfico 13 recoge la evolución del grado medio de ocupación entre 2019 y 2021. La relación entre ocupación y rentabilidad es directa, por lo que se puede deducir la variación de beneficio de las empresas segovianas de alojamiento en el periodo mencionado.

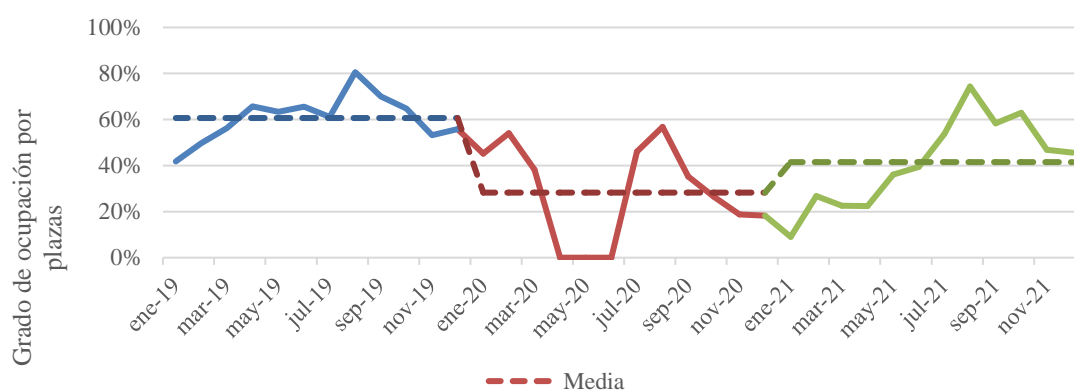


Gráfico 13. Grado de ocupación media en los hoteles de Segovia. Fuente: INE 2022 / elaboración propia.

En el Gráfico 13 se distinguen dos variables. Por un lado, la línea continua tricolor representa la variación de la ocupación media de cada mes en función de las plazas ocupadas, mientras que la línea discontinua hace referencia al grado de ocupación media anual en los hoteles segovianos. (ANEXO IV)

En el año 2019 el porcentaje de ocupación hotelera aumentó desde enero hasta agosto. Durante este último mes, los niveles de ocupación superaron el 80% de las plazas ofertadas. Seguidamente en el segundo semestre de 2019 se experimentó un descenso notable de la afluencia (53% de ocupación en noviembre).

En febrero de 2020 se alcanzó una ocupación del 54%, para posteriormente descender hasta el mínimo (0%) debido a las restricciones de la pandemia. Una vez superado el confinamiento, fue posible la reapertura de los hoteles.

En verano de 2020 la tasa de ocupación hotelera en Segovia fue del 54%. En el último trimestre de 2020 la ocupación descendió por debajo del 20%. Un progresivo ascenso de la ocupación en 2021 elevó la media anual de ocupación de plazas hoteleras a un 40%, tan sólo a 10 puntos de los niveles prepandemia.

En este siguiente apartado he analizado los datos que genera la Empresa Municipal de Turismo como ente especializado en el turismo de Segovia. Esta información aporta una perspectiva más concreta del turismo de la ciudad, pues incluyen datos de afluencia turística a monumentos y puntos de información. A diferencia de las encuestas del INE, la EMT incluye información de los viajeros que no pernoctan (excursionistas), perfil que abunda en la ciudad.

### **Viajeros en el Centro de Recepción de Visitantes**

En el Gráfico 14, se representa el número de viajeros atendidos en el Centro de Recepción de Visitantes, localizado en la plaza del Azoguejo, junto al Acueducto. Los informes estadísticos que aporta este centro son muy representativos de la demanda turística, pues al encontrarse en pleno centro de la ciudad, es un punto al que acuden los visitantes en busca de información. (ANEXO V)

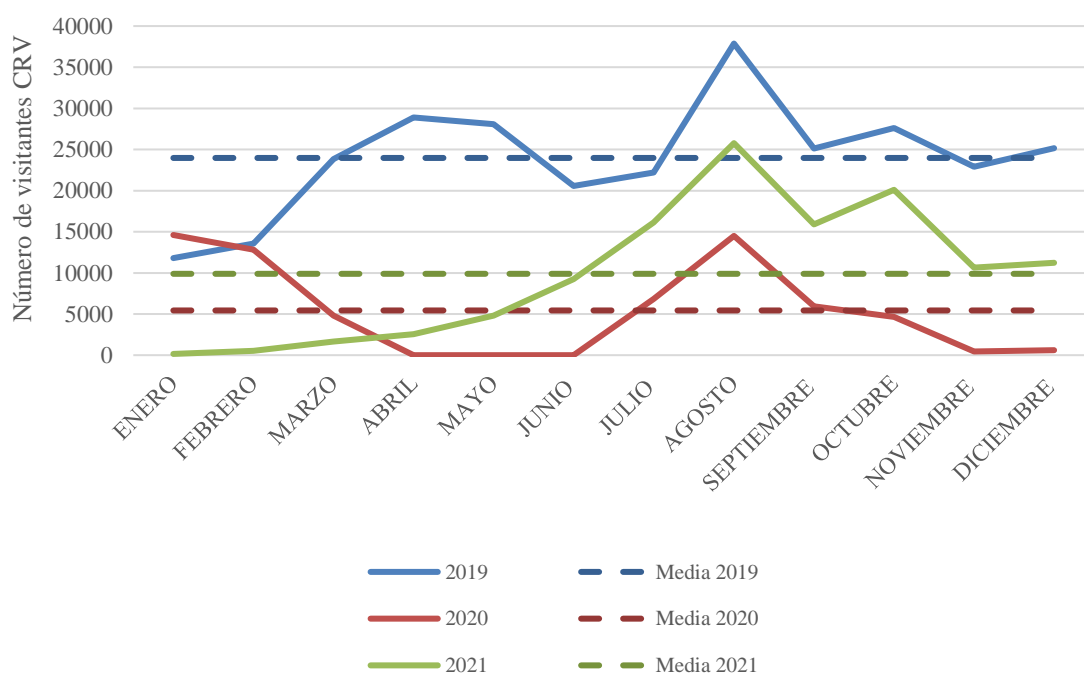


Gráfico 14. Número de visitantes en el CRV de Segovia. Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

En el año 2019 el Centro de Recepción de Visitantes (CRV) registró una media de 24 mil visitantes al mes. La media fue superada en la época de Semana Santa por la afluencia de grupos y en verano por ser periodo vacacional.

Con la clausura obligatoria del centro por el confinamiento en marzo de 2020, las cifras alcanzaron mínimos históricos desde la inauguración del CRV en 2004. A partir de julio la afluencia de visitantes aumentó en la oficina de turismo (14 mil visitantes en agosto). En el último trimestre de 2020, la demanda turística descendió considerablemente. La media del año 2020 es de 5.436 visitantes al mes, un 77% menos que el año anterior.

La recuperación de los flujos turísticos se vio coartado por las medidas de contención impuestas en la comunidad el primer semestre de 2021. De nuevo en verano aumentó la afluencia para posteriormente descender. La media de 2021 representa el 42% de 2019.

### **Procedencia de los viajeros**

La Tabla 15 muestra la evolución de la demanda turística entre los años 2019 y 2021 según la procedencia del visitante. El año 2019 fue excelente para el sector, pues en total 431 mil viajeros escogieron Segovia como destino, siendo el 43% de ellos residentes en el extranjero.

	2019		2020		2021	
	Total	% sobre el total	Total	% sobre el total	Total	% sobre el total
Visitantes	431.326	-	100.652	-	176.100	-
Visitantes nacionales	247.204	57%	78.715	78%	148.564	84%
Visitantes extranjeros	184.122	43%	21.937	22%	27.536	16%

Tabla 15. Procedencia de los visitantes en el CRV de Segovia. Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

En el año 2020 estos datos cambiaron drásticamente, situándose por debajo del 25% de los visitantes registrados en el 2019. El confinamiento y las restricciones de movilidad entre países frenaron sustancialmente las llegadas de viajeros internacionales a Segovia. El viajero nacional de proximidad comenzó a despuntar, representando casi el 80% del total de visitantes en 2020.

En el año 2021, la recuperación del turismo en Segovia fue significativa, fundamentalmente por el segmento de demanda nacional. Tras superar las medidas que impedían la libre circulación entre comunidades, Segovia comenzó a recibir viajeros procedentes de todos los puntos de España. El número de visitantes extranjeros aumentó levemente respecto al año anterior. No obstante, este ascenso no fue notable puesto que tan sólo representó el 16% de los viajeros totales de 2020.

## **Procedencia del viajero nacional**

En este apartado he estudiado la afluencia de visitantes nacionales que acuden a oficinas y puntos de información turística en función de su procedencia. Los registros de la Empresa Municipal de Turismo se efectúan por comunidades autónomas, es por ello que este estudio ha seguido los mismos criterios.

En el Gráfico 15 se representa la suma de los visitantes registrados por la EMT a lo largo de los años 2019, 2020 y 2021 por comunidades. De esta manera, a simple vista se percibe el origen mayoritario de los visitantes de Segovia en el periodo mencionado.

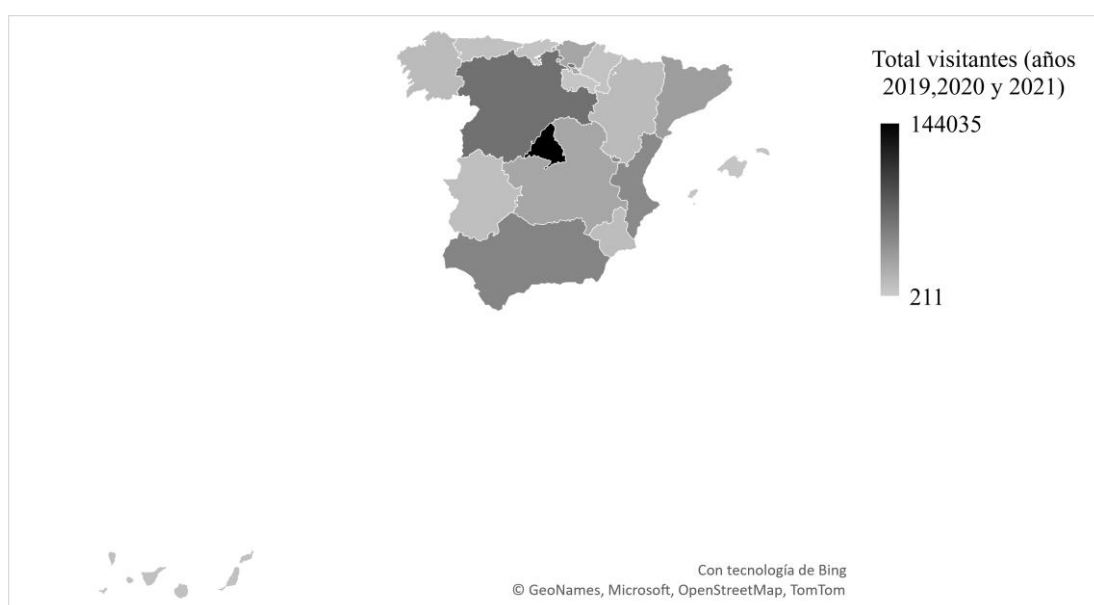


Gráfico 15. Mapa procedencia de visitantes. Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

La procedencia del visitante nacional fue variada, no obstante, se apreció un mayor flujo de turistas de ciertas comunidades. Sobresalió el caso de la Comunidad de Madrid, puesto que, por proximidad y conexión, gran cantidad de residentes madrileños optaron por visitar la ciudad de Segovia.

Segovia al encontrarse en Castilla y León recibió viajeros procedentes del resto de provincias de la comunidad. Los datos estadísticos muestran un predominio de los viajeros andaluces y valencianos en Segovia. (Gráfico 16). El número de visitantes procedentes de las Islas Baleares y Canarias fue escaso y los datos de las ciudades autónomas Ceuta y Melilla no fueron representativos con valores mínimos.

Una vez clasificados en una hoja de cálculo los datos de procedencia por años (ANEXO VI), he seleccionado las 7 comunidades autónomas con mayor representatividad de demanda turística para poder analizar la evolución de esta.

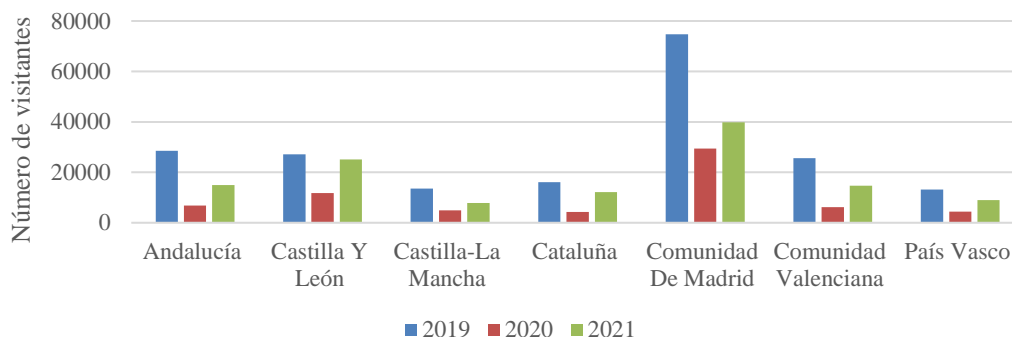


Gráfico 16. Procedencia del visitante nacional en los puntos de información turística de Segovia.

Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

En el Gráfico 16 se aprecia como los datos de viajeros de todas las comunidades que acuden a puntos de información turística descendieron en número sustancialmente entre 2019 y 2020. La pandemia redujo la movilidad entre comunidades por lo que estos datos reflejan exactamente estas restricciones.

En primer lugar, se debe destacar la afluencia de viajeros procedentes de la Comunidad de Madrid en relación con el resto de las regiones. Incluso el año de pandemia y posterior se mantuvo con niveles de turistas superiores a años normales de otras comunidades. El descenso de visitantes madrileños en el 2020 fue del 61%, causando gran impacto en Segovia.

En cuanto a los visitantes que acuden a la oficina de información turística procedentes de Castilla y León, es interesante ver como el descenso de las cifras de viajeros en 2020 (-57%) y en 2021 (-8%) respecto a 2019, no fue tan drástico como las del resto de regiones. Esto es debido a que el cierre perimetral fue flexible y era posible desplazarse dentro de Castilla y León.

En los registros de viajeros residentes en las otras comunidades se observó una tendencia similar en torno al descenso y recuperación de afluencia. El número de viajeros catalanes en 2020 se redujo bruscamente para en 2021 retomar su posición. Los viajeros castellanomanchegos tuvieron una evolución más lineal en este periodo.

## **Procedencia del viajero internacional**

Para concluir con el análisis de procedencia de los visitantes que acuden a los puntos de información turística de Segovia, se representa con un mapa (Gráfico 21) la afluencia de los viajeros internacionales durante los años 2019, 2020 y 2021 según el país de residencia. (ANEXO VII)

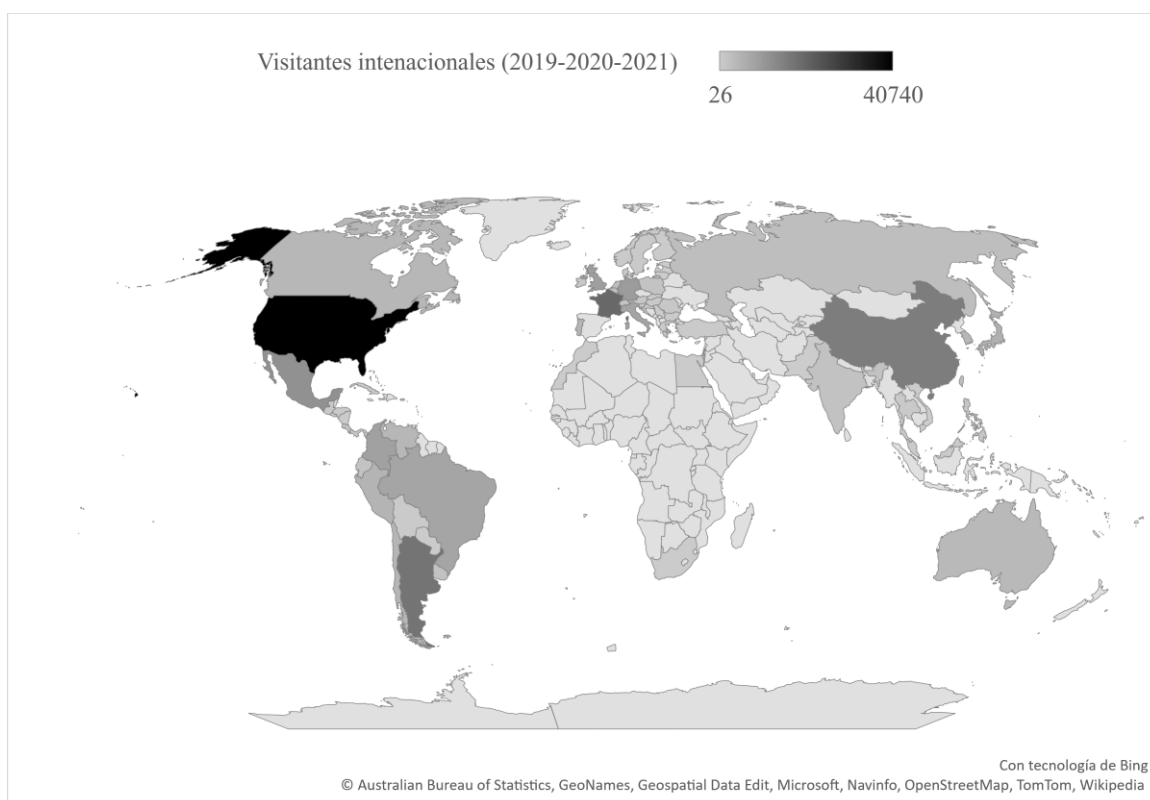


Gráfico 17. Procedencia del visitante internacional en Segovia (2019-2020). Fuente: EMT 2022 y elaboración propia

La mayoría de los visitantes extranjeros que recibió Segovia en sus puntos de información turística entre 2019 y 2021 residían en Estados Unidos. En el año 2019 visitaron la ciudad un total de 34 mil estadounidenses (Tabla 16), mientras que en 2020 se experimentó una caída histórica de la demanda en un 92%. Los cierres aéreos entre EE. UU. y España no permitieron la reactivación de la actividad turística de este perfil en 2021.

En los últimos años, el segmento asiático en Segovia era un mercado con gran potencial. Al ser este continente el origen de la pandemia COVID-19, la afluencia de este segmento de viajeros descendió drásticamente en 2020 y fue prácticamente inexistente en 2021 con un descenso del 98% respecto a 2019.

Los registros de viajeros internacionales que acudieron a oficinas de información turística en Segovia apuntan a que el segmento procedente de Francia es el que ha tenido una menor variación de la demanda turística a lo largo de los años 2019,2020 y 2021 en comparación con el resto de los mercados internacionales emisores.

Por otro lado, la crisis económica y social que ha tenido lugar en Sudamérica a causa de la propagación del COVID-19 repercutió duramente en la demanda turística de viajeros mexicanos, colombianos y argentinos en Segovia (tabla 16).

	2019	2020	2021
EE. UU.	33977	2784	3979
Francia	14553	1557	3797
México	8628	1026	2187
Colombia	6338	896	1397
Argentina	13799	2333	1388
Reino Unido	7143	764	1195
Alemania	7743	423	1132
China	14053	1624	179
Japón	4952	517	99

Tabla 16. Procedencia del visitante internacional a PIT Segovia. Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

### **Afluencia turística en el Alcázar de Segovia**

El Alcázar de Segovia es uno de los importantes elementos patrimoniales de la ciudad de Segovia junto con el Acueducto Romano y la Catedral en la Plaza Mayor. En el Gráfico 18 se representa la evolución del número de visitas anuales entre 2014 y 2021.

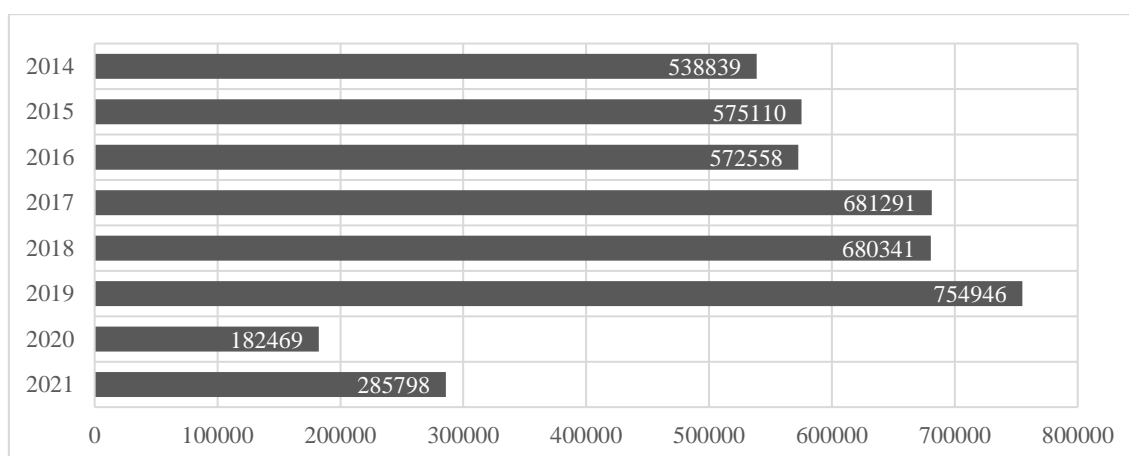


Gráfico 18. Visitas al Alcázar de Segovia. Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

Desde el año 2014 hasta 2019 se experimentó un crecimiento exponencial la demanda turística de este monumento. Con la llegada de la pandemia en 2020 se aprecia como se redujo el número de visitantes en un 76% respecto al año anterior. En 2021 se registraron 10 mil visitas más que el 2020. (ANEXO VIII)

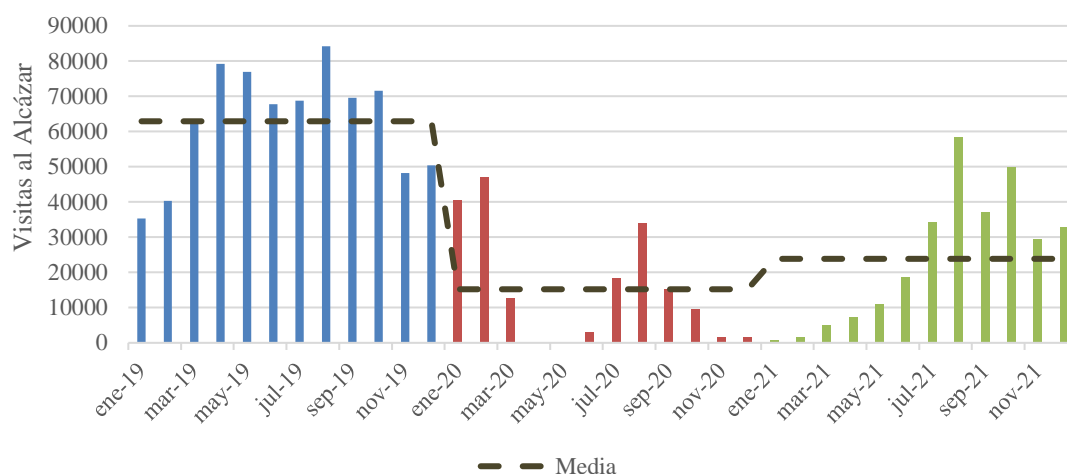


Gráfico 19. Visitas al Alcázar de Segovia. Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

El análisis de la demanda de visitantes que recibe el Alcázar de Segovia apunta una notable estacionalidad. Antes de la pandemia, los periodos de mayor concentración de visitas fueron Semana Santa y verano. En 2019 se contabilizaron un total de 754.946 visitas lo que supone una media de 62.900 al mes.

En el año 2020, los dos primeros meses hacían pronosticar una temporada con gran afluencia de visitantes. Los meses de enero y febrero 2020 mostraron un 14,3% más de visitantes respecto al año anterior. El Alcázar estuvo abierto hasta el 13 de marzo 2020 y cerró sus puertas a raíz del confinamiento total. Durante abril y mayo estuvo clausurado al público y su reapertura fue el 15 de junio. En ese mes, la desescalada y la nula movilidad de visitantes provocaron un total de 2.950 visitas, lo que supuso una caída del 95,7% respecto a junio de 2019.

Las cifras de agosto no llegaron a alcanzar las de febrero del mismo año, lo que denota una alteración sustancial en la afluencia de visitantes en el Alcázar de Segovia. Los datos desde septiembre de 2020 hasta junio de 2021 se mantuvieron mínimos por las restricciones de la segunda ola de contagios. A partir de julio de 2021 se experimentó una recuperación notable de la actividad, aumentando la media de visitantes en un 56,63% respecto al mismo mes de 2020.



## Afluencia de visitantes en museos y puntos de información turística de Segovia

A continuación, se analiza la evolución de la demanda turística en algunos de los museos y puntos de interés turístico gestionados por el Ayuntamiento de Segovia y la Empresa Municipal de Turismo. Estos son:

- “La Casa de la Moneda”,
- “La Muralla”
- “El Centro Didáctico de la Judería”
- “La Casa Museo Antonio Machado”

La Tabla 17 recoge el número de visitantes anuales en los 4 puntos turísticos previamente mencionados en el periodo de 2019 a 2021.

	Casa de la Moneda	La Muralla	Centro Didáctico de la Judería	Casa-Museo Antonio Machado
2019	15.885	29.077	13.966	18.903
2020	6.383	9.912	3.871	7.782
2021	10.813	16.368	7.035	13.399

Tabla 17. Visitantes en puntos turísticos. Fuente: Documento Ayuntamiento y elaboración propia.

Los cuatro puntos de interés sufrieron un descenso significativo de la demanda turística en el año 2020, un 64% menos de visitantes respecto a 2019 (Tabla 17). En 2021 las visitas en cada centro de información aumentaron un 72% con referencia a 2020. (ANEXO IX)

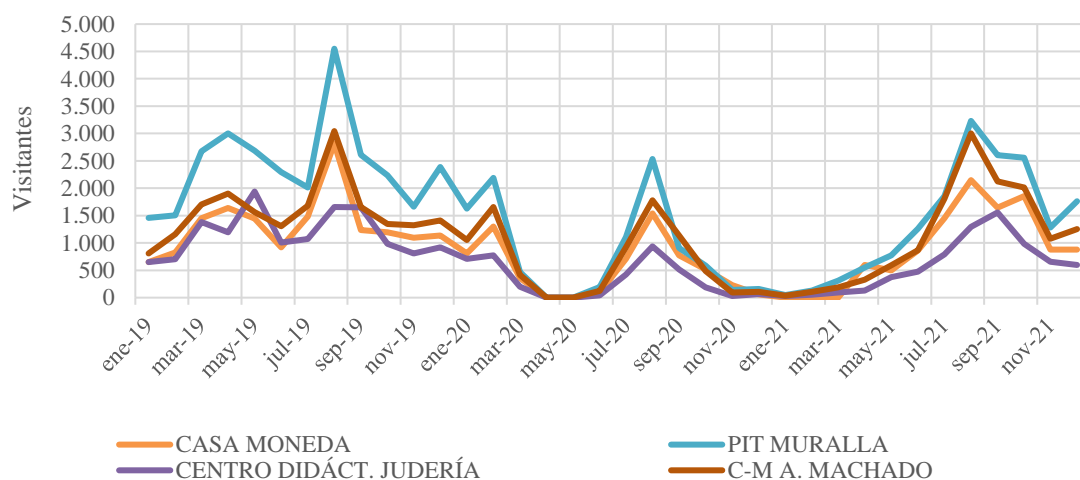


Gráfico 20. Visitas a museos de Segovia. Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

La demanda turística en La Casa de la Moneda, al encontrarse en el valle del Eresma, presenta una mayor estacionalidad frente al resto de variables. El año 2020 empezó con expectativas de aumento de visitantes (1.297 visitas en febrero) hasta el cierre en marzo. Únicamente se notificaron 93 visitas en junio de 2020, un 90% menos que en 2019. Durante el último trimestre de 2020 la afluencia de visitantes se redujo.

El museo estuvo cerrado a causa de inundaciones durante los tres primeros meses de 2021. En la reapertura comenzó un significativo crecimiento de visitas hasta rozar las cifras de 2019 en el mes de agosto. El descenso posterior de la demanda en el último trimestre de 2021 no fue tan pronunciado como en 2020.

La Muralla de Segovia fue el monumento más visitado de estos cuatro entre 2019 y 2021 y los viajeros optan por visitarla en los meses de primavera y verano. La media mensual de viajeros que se acercaron al Punto de Información Turística de la Muralla en 2019 fue 2.423 de personas.

El segundo trimestre de 2020 a efectos turísticos fue nulo. En agosto se registraron 2.535 visitas, un 44,3% menos que en el anterior periodo. El número de visitas del último trimestre de 2020 y el primero de 2021 tan sólo representaron una décima parte de las cifras en el mismo periodo antes de la pandemia. En agosto de 2021 se alcanzaron 3.233 visitantes, datos ligeramente similares a la demanda de años prepandemia.

La Casa de Antonio Machado se posiciona como el museo con la demanda menos estacional y, por tanto, más estable. En 2019 se registraron casi 19 mil visitas. En 2020 descendió la afluencia abruptamente. Durante los meses de verano de 2020, se consiguieron cifras aceptables de demanda teniendo en cuenta la reducción del aforo de la casa. En septiembre de 2020 se registraron 1.138 visitas, tan solo un 31,3% menos que en 2019. La demanda a principios de 2021 en el museo fue escasa, pero poco a poco recuperó la actividad en verano y hasta posicionarse como el segundo lugar más visitado de los cuatro.

El Centro Didáctico de la Judería fue el lugar con menor demanda turística. En 2019 se experimentaron picos de entradas asimétricas por los ciclos de actividades realizadas en el interior de este. En 2020 no se realizaron ese tipo de eventos por la restricción de aforos y, por tanto, disminuyeron las visitas en un 72%. El mes de agosto de 2020 el centro recibió 936 visitantes, un 56,5% menos que el agosto anterior.

## 5.2 Análisis comparativo del impacto del COVID-19 en el turismo

En este apartado, se analizan los datos estadísticos en materia de turismo de las ciudades que conforman el grupo estratégico de Segovia a fin de realizar un estudio comparativo de la evolución del impacto del COVID-19 en el turismo. Por ser competencia directa de Segovia por localización y semejanza de la oferta turística, los destinos seleccionados son Ávila, Valladolid, Salamanca y Toledo.

	Ávila	Valladolid	Toledo	Salamanca	Segovia
Turistas 2019	310.114	450.063	598.903	711.736	308.405
Turistas 2020	101.714	155.502	189.913	223.445	98.605
Variación 2020 respecto a 2019	-67%	-65%	-68%	<b>-69%</b>	-68%
Turistas 2021	166.046	293.198	344.386	405.723	166.252
Variación 2021 respecto a 2019	-46%	<b>-35%</b>	-42%	-43%	-46%

Tabla 18. Evolución de los turistas que pernoctan en hoteles. Fuente: INE 2022 y elaboración propia.

Los datos que publica el INE hacen referencia a la demanda turística en los hoteles por puntos turísticos. La tabla 18 refleja el número viajeros que pernotaron en los hoteles de cada ciudad entre 2019 y 2021.

En 2020 se experimentó un descenso generalizado del número viajeros en el conjunto de estas ciudades a causa de la propagación de la pandemia. La variación de viajeros respecto al año 2019 fue similar para todas ellas, en torno a un 67% menor.

Comparando las cifras de viajeros que pernoctaron en hoteles en 2021 respecto a 2020, existe una recuperación semejante en las ciudades del grupo estratégico. No obstante, estas son cifras muy distantes a las de 2019, entre un 35% y un 46% de viajeros menos.

Los hoteles de Salamanca recibieron un total de 223.445 viajeros, un 69% menos respecto al año anterior. Este descenso relativo de la demanda turística fue el más pronunciado del grupo de ciudades en 2020, pero la ciudad siguió manteniendo el liderazgo en el número de viajeros. En 2021 la demanda evolucionó favorablemente.

Valladolid en 2020 atendió a 155.502 viajeros en sus establecimientos hoteleros, un 65% menos que en 2019. En el año 2021, los hoteles ubicados en Valladolid recibieron a 293.198 turistas, tan solo un 35% menos que en 2019. Todo ello supone la menor variación de la demanda turística del grupo de ciudades.

En el año 2019, Ávila y Segovia fueron las ciudades con menor demanda hotelera del grupo de ciudades. En el año 2020 experimentaron una reducción del 68% de viajeros del periodo anterior debido a los efectos de la pandemia. En 2021 ambas localidades vivieron un aumento menor de la demanda turística en comparación al resto de destinos, con cifras un 45% menores a las de 2019.

Toledo es la única de las ciudades del grupo estratégico que se encuentra fuera de la comunidad autónoma de Castilla y León, pero la evolución de la demanda turística fue muy similar al resto de destinos. Únicamente en el 2021 Toledo presentó mejor evolución al no haber tenido restricciones por COVID-19 en el primer semestre.

Los hoteles ubicados en Toledo recibieron en 2020 a 189.913 turistas, un 68% menos que en 2019. La recuperación de la demanda turística en 2021 fue mejor que el resto de las ciudades a excepción de Valladolid.

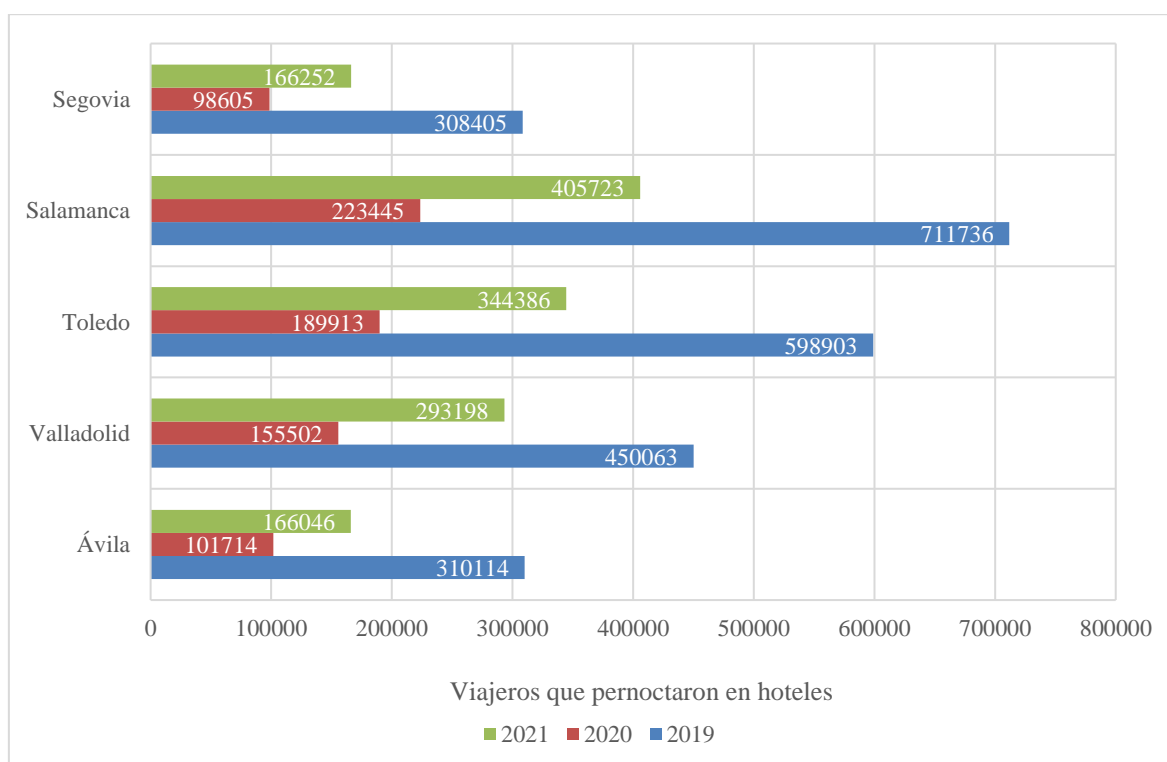


Gráfico 21. Evolución viajeros por puntos turísticos. Fuente: INE 2022 y elaboración propia.

### 5.3 Análisis cualitativo del impacto del COVID 19

Con el objetivo de conocer la percepción subjetiva del impacto del COVID-19 en el turismo de Segovia por parte de actores del sector, se ha llevado a cabo un conjunto de entrevistas en profundidad. Esta técnica de investigación se caracteriza por ser un diálogo distendido entre entrevistador y entrevistado en un ambiente cómodo, cercano y personal. A diferencia de otras técnicas, mediante las entrevistas en profundidad se puede analizar en detalle la experiencia del entrevistado sobre el tema a tratar.

La muestra estuvo integrada por 6 empleados del sector turístico que han ejercido durante el periodo 2019-2021 (Tabla 19). Su experiencia e interacción directa con los visitantes aportan a este análisis una visión próxima de la evolución y situación vivida durante los años marcados por el COVID-19.

Profesional participante	Empresa	Fecha de la entrevista	Duración
Guía e Informador Turístico	Empresa Municipal de Turismo	17 de mayo de 2022	12 minutos
Guía e Informador Turístico	Empresa Municipal de Turismo	17 de mayo de 2022	15 minutos
Técnico en Turismo	Turismo Junta de Castilla y León	17 de mayo de 2022	13 minutos
Informador Turístico y empleado del Servicio de Reservas	Empresa Municipal de Turismo	18 de mayo de 2022	18 minutos
Guía e Informador Turístico	Empresa Municipal de Turismo	18 de mayo de 2022	17 minutos
Técnico en Turismo	Turismo Junta de Castilla y León	18 de mayo de 2022	25 minutos

Tabla 19. Participantes en las entrevistas en profundidad. Fuente: Elaboración propia

La selección de los perfiles entrevistados ha buscado la pluralidad de actores a fin de constituir un universo de población representativo. La procedencia, edad y formación de los profesionales participantes es variada, por lo que cada una de las entrevistas fue única contribuyendo con enfoques significativos para el análisis conjunto.

Las entrevistas tuvieron un desarrollo semiestructurado, puesto que algunas preguntas del guion (Cuadro 1) se enlazaron con otras ideas, siendo estas aportaciones enriquecedoras para el estudio. Los voluntarios pudieron describir sus experiencias e impresiones acerca de la evolución del turismo en Segovia con total libertad.

La personalidad de cada uno de los entrevistados se dejó ver en la conversación y en consecuencia los resultados de las encuestas distan unas de otras. No obstante, en el análisis realizado a posteriori, he extraído varios puntos comunes. Las conclusiones globales extraídas del estudio son las siguientes:

Todos los entrevistados consideran que la pandemia ha repercutido severamente en el sector turístico, principalmente en la cantidad de viajeros, pero también en los nuevos hábitos de viaje.

Según su experiencia, con la inestabilidad sanitaria de estos años, se ha visto potenciado el uso de las nuevas tecnologías a la hora de hacer turismo. El desarrollo y la accesibilidad que brinda internet facilita la búsqueda de información, por lo que generan un turista más autodidacta. Este cambio hace que el viajero no dependa de la oficina de turismo para conocer el destino.

Por otro lado, comentan que el perfil de visitante que busca información en la oficina está más interesado en la oferta turística de la ciudad. Reconocen que a raíz del COVID-19 el número de consultas ha descendido pero que el contenido de las mismas es de mayor calidad.

Por lo general, en la primera visita todos los turistas desean realizar el recorrido principal de la ciudad que incluya Acueducto, Catedral y Alcázar además de comer el plato tradicional de cochinillo. Para los actores del sector estas pretensiones no han variado. Comentan que en una segunda visita el visitante sí que trata de visitar otros lugares y monumentos de la ciudad menos demandados.

Consideran que la actitud de los visitantes que se ha polarizado. En un extremo están aquellos que han hecho una investigación exhaustiva previa al viaje y llegan a Segovia con itinerarios preparados. Estos viajeros intentan exprimir al máximo su experiencia en el destino. En el lado opuesto, existe un perfil despreocupado y sin grandes motivaciones por la ciudad.

En cuanto a la estacionalidad de la demanda, los encuestados comentan que desde hace varios años notan una tendencia de afluencia de turismo más uniforme, aunque siguen existiendo épocas más potentes como son los periodos vacacionales. Esto, justifican que es debido a las corrientes sociales que varían constantemente.

*“Hace 20 años el viajero agrupaba sus días de vacaciones para hacer un viaje de larga duración, mientras que ahora trata de hacer un mayor número de escapadas reduciendo la estancia de las mismas.”*

Esto, comentan, que también se percibe en Segovia, pues estos últimos años han percibido como paulatinamente se ha reducido el perfil mayoritario de excursionista.

*“Ahora comienzan a pernoctar, lo que es un logro estando tan cerca de Madrid.”*

Afirman que lleva tiempo incrementando la estancia media y confían que con la estabilización de la actividad turística este año 2022, se mantenga la tendencia.

Tras el confinamiento, el viajero se mostraba reticente a pernoctar en establecimientos hoteleros al tener que compartir espacios con otras personas. A raíz de ello, se destaca el auge de los viajes en autocaravana y furgoneta.

*“Los viajes en autocaravana eran comunes entre turistas extranjeros antes del COVID-19, actualmente es una práctica extendida también entre viajeros nacionales.”*

Los entrevistados destacan la intención del visitante por ser el protagonista de su viaje, frente a actividades pasivas, hacer un turismo más experiencial. Quieren realizar visitas interactivas y consumir productos personalizados.

Los visitantes más jóvenes, se ven influenciados por personajes públicos. En ocasiones se inspiran en sus viajes para elegir destino. Cuando se acercan a la oficina de turismo preguntan por localizaciones bonitas para hacer fotografías como miradores y lugares desde donde se puede ver el atardecer.

Una de las ideas que apuntaban estaba relacionada con la integración del viajero en la ciudad.

*“Aquellos que tan sólo vienen un fin de semana a Segovia se quedan en la superficie. La esencia de un destino es cada vez más difícil de disfrutar, puesto que requiere de tiempo e interés, factores que no todo viajero dispone.”*

Algunos comentaban que la pandemia ha logrado descongestionar la ciudad de la masificación de turistas. Esto ha supuesto un respiro para los residentes y un toque de atención para percatarnos de que existe un punto en el que la ciudad no puede sustentar los intermitentes flujos de visitantes.

En lo que se refiere a la oferta cultural de la ciudad, todos los encuestados consideran que los eventos que se celebran son óptimos y oportunos. Relatan que, con la crisis, la inversión en este tipo de acciones por parte de la administración pública ha disminuido, repercutiendo directamente en la calidad de estas. Comentan que el residente segoviano consume y valora más este tipo de acontecimientos que los propios turistas.

En respuesta a la pregunta ¿Piensas que los cambios que ha provocado la pandemia a la hora de hacer turismo son coyunturales o perpetuos? los encuestados no coinciden de manera unánime en una afirmación.

Algunos consideran que el turismo está en constante cambio por lo que esta etapa es coyuntural. Otros piensan que la pandemia nos ha marcado fuertemente y que los hábitos turísticos desarrollados permanecerán. Y también, existe una representación que cree que son cambios temporales, pero quedará un pequeño “*poso*” de la pandemia.

Sobre la situación actual, les sorprende cómo de pronto el casco histórico ha vuelto a llenarse de grupos. Comentan que este es un hecho que certifica la recuperación.

*“De repente han vuelto los grupos de escolares, de extranjeros, de asociaciones, del IMSERSO... estas visitas mantienen viva la ciudad entre semana.”*

Definiendo a los turistas postpandemia de forma generalizada, los informadores turísticos consideran que el visitante actual se muestra más receptivo y predispuesto. También es más paciente y selectivo con los productos turísticos que consume.

La idea clave extraída de las entrevistas es que el turismo como tal no ha variado, lo que si ha potenciado la pandemia son nuevas formas de consumo turístico.



## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

Puede decirse que las expectativas del proyecto se han cumplido con éxito, puesto que los objetivos específicos planteados en el Marco Metodológico se han alcanzado.

En lo que respecta a los objetivos específicos:

- **Analizar la evolución del número de viajeros a nivel mundial y por regiones geográficas en los años 2019, 2020 y 2021.**

Tras varios años consecutivos de crecimiento de la demanda turística mundial, en el año 2020 la rápida propagación del COVID-19 motivó a los dirigentes de los estados soberanos a adoptar medidas que restringían la movilidad, lo que supuso un descenso drástico en el número de viajeros a escala global (un 73% menos respecto a 2019).

La evolución de la pandemia fue desigual entre las regiones del mundo. Asia, al ser el origen de la enfermedad, experimentó un importante descenso de la demanda turística (-93%) durante los años 2020 y 2021.

El continente europeo es líder por excelencia del turismo global como destino. Durante los primeros meses de 2020 comenzó a notificar contagios de COVID-19, lo que supuso el cierre de fronteras entre países y el declive de la demanda turística. En términos absolutos esta área geográfica perdió el mayor número de visitantes, la cifra de llegadas internacionales a Europa descendió en un 68% respecto a 2019. En 2021 la recuperación de los flujos turísticos fue positiva respecto al resto de regiones mundiales.

- **Estudiar la contribución económica del turismo al PIB mundial y nacional en el periodo desde 2019 a 2021.**

La paralización de la actividad económica repercutió negativamente en el sector de los viajes y el turismo, reduciendo a más de la mitad (-54%) la aportación de esta industria al PIB mundial en 2020. En 2021 se aprecia una ligera mejora de la economía turística, pero distante de la contribución del sector en 2019.

En España la recaudación económica por turismo fue de 16.203 millones de euros en 2020, un 77% menos que el año anterior. Estas cifras suponen el 5,7% del PIB nacional, una disminución del 62,7% respecto a 2019. Comparando esta información con las 20 principales economías mundiales, España sufrió la mayor disminución económica relativa en turismo.

- **Analizar los indicadores de demanda turística nacional y regional entre 2019 y 2021.**

España es uno de los principales destinos a nivel mundial. Desde que comenzó el desarrollo del sector de los viajes en los años 60 del siglo XX, la demanda turística ha incrementado paulatinamente en el territorio nacional. En 2020 la irrupción del virus COVID-19 y las consecuentes restricciones repercutieron negativamente en el turismo español.

Durante el confinamiento de la población en el primer trimestre de 2020 el número de llegadas internacionales fue nulo, mientras que en verano se experimentó un ascenso de los viajeros (2,7 millones en julio de 2020). Las cifras totales de viajeros internacionales en 2020 representaron tan sólo el 13% de las registradas en 2019.

En 2021, sucesivas olas de contagios de COVID-19 provocaron nuevas medidas de contención en el primer semestre, reduciendo la oferta y la demanda turística. En los meses de verano se recuperó la actividad con 5,2 millones de viajeros en agosto. En total 31 millones de viajeros llegaron a España en 2021, un 65% más que en 2020 pero aún lejos de los datos alcanzados en 2019.

La estancia media de los viajeros en 2019 fue de 3 días en España, mientras que la estancia media en el periodo que comprende 2020 y 2021 se ha visto reducido a 2,4 días. Estos datos revelan el comportamiento de turista; viajes más cortos y de proximidad en los que redujeron el número de pernoctaciones.

En Castilla y León el número de viajeros totales se vio reducido en un 67% en 2020 respecto al año anterior. El segmento que ha experimentado una mayor variación negativa para el mismo periodo es el de viajeros extranjeros. La evolución del turismo en Castilla y León en 2021 no es similar al de la tendencia nacional, pues durante el primer semestre, con el repunte de los casos de COVID-19, se aplicaron medidas muy restrictivas en la comunidad autónoma. A pesar de ello, las cifras anuales de viajeros aumentaron un 68% respecto a 2020.

La estancia media del viajero en Castilla y León se posiciona por debajo de la media nacional. En el año 2020 la duración de los viajes aumentó hasta los 1,85 días, para posteriormente volver a reducirse en 2021 con la misma tendencia de 2019 (1,72 días).

El grado de ocupación en los alojamientos turísticos de la comunidad autónoma en el año 2019 fue del 27%, los años posteriores (2020 y 2021) perjudicados por la pandemia el grado de ocupación fue del 16% y 22% respectivamente.

- **Estudiar la demanda turística en la ciudad de Segovia durante los años 2019, 2020 y 2021.**

En el año 2019 la demanda turística en la ciudad de Segovia superó los datos de años anteriores. En los dos primeros meses de 2020 la tendencia al alza de la demanda auguraba un año próspero para el turismo de la ciudad.

Con el decreto de Estado de Alarma, los hoteles ubicados en Segovia experimentaron un descenso abrupto en el número de visitantes, alcanzando mínimos durante los meses de confinamiento. La media anual de ocupación hotelera de 2020 fue del 28%, menos de la mitad que el año anterior. El último trimestre de 2020 y primero de 2021, con la segunda ola de contagios de COVID-19 el sector turístico de la ciudad sufrió restricciones y cierres. Durante el verano se alcanzó una ocupación hotelera del 74%, datos similares a los de 2019.

En cuanto a los datos que ofrece la Empresa Municipal de Turismo sobre la demanda turística de viajeros que acuden a puntos de información turística se extraen los siguientes resultados:

En 2020 se registraron en el Centro de Recepción de visitantes un 77% menos de viajeros que en 2019, lo que implica un descenso similar de la demanda turística al de la media nacional (-77% de viajeros).

La procedencia de los viajeros que visitan los puntos de información turística de Segovia es variada. Antes de la pandemia predominaba el segmento de visitante nacional con un 57% sobre el total, y tras la irrupción del COVID-19 este variable se ha potenciado, representando el 84% de los viajeros en 2021. Destaca significativamente el segmento de visitante madrileño frente al resto de mercados emisores nacionales.

En cuanto a la demanda turística de extranjeros, se observa un descenso drástico del 88% en el número de visitantes del año 2020 respecto a 2019 debido a las restricciones de movilidad entre países. El mercado emisor que más ha descendido es el de EE. UU y el que ha mantenido una demanda más lineal ha sido Francia.

Los datos estadísticos que ofrece el Alcázar son bastante representativos de la demanda turística de la ciudad, pues es uno de elementos patrimoniales más importantes de Segovia. Desde los inicios de la década de 2010, el Alcázar he experimentado un exponencial aumento de visitantes anuales. En el año 2020 la demanda se redujo en un 76% respecto a 2019 y en 2021 se sobrepasó por 10 mil visitas los datos del año anterior.

Los museos y puntos de información turística de Segovia sufrieron un descenso significativo de la demanda en el año 2020 a causa del cierre por el confinamiento y la posterior reducción de aforos, un 64% menos de visitantes respecto a 2019. La Muralla fue el punto con mayor afluencia de visitantes en 2019, mientras que en 2020 el número de visitas fue un 44,3% menor. La Casa de la Moneda, el Centro Didáctico de la Judería y la Casa Museo de Antonio Machado, experimentaron el descenso de la demanda de manera más pronunciada en 2020 y una recuperación homogénea en 2021.

- **Comparar la demanda turística de Segovia con destinos turísticos del mismo grupo estratégico.**

Las ciudades que conforman el grupo estratégico en el que se encuentra Segovia son Ávila, Valladolid, Toledo y Salamanca por localización y semejanza de su oferta turística. El estudio se ha realizado con datos de viajeros en hoteles de cada punto turístico.

En el análisis se ha podido observar que la evolución de la demanda turística de este grupo de ciudades de 2019 a 2021 es muy similar. Segovia y Ávila presentan las mismas tendencias de demanda, siendo estas las menos positivas, puesto que en 2020 el número de viajeros descendió un 68% respecto a 2019 y en 2021 la recuperación no alcanzó la media del grupo.

Salamanca en 2020 sufrió el mayor descenso de visitantes, pero las cifras de viajeros superaron a las del resto de ciudades en comparación. Los hoteles de Valladolid vivieron una demanda turística más lineal durante el periodo de 2019 a 2021.

Toledo es la única de las ciudades del grupo estratégico que no pertenece a Castilla y León. En 2021 esta ciudad presenta mejor evolución al no haber tenido restricciones por COVID-19 en el primer semestre.

- **Conocer la percepción acerca del impacto del COVID-19 en el turismo de Segovia por parte de personal experto en la materia.**

Los participantes durante las entrevistas en profundidad tuvieron la oportunidad de expresarse libremente y comentar sus experiencias sobre la demanda turística en los años influenciados por la pandemia. Gracias a ello he podido extraer ideas de valor con actitud crítica.

Los entrevistados consideran que la pandemia ha repercutido de forma severa especialmente en el sector turístico por una doble vertiente; en la cantidad de viajeros y en los nuevos hábitos de viaje.

El viajero postpandemia se caracteriza por dos comportamientos principalmente.

- Busca que su viaje sea mucho más experiencial y formar parte de las actividades que consume en el destino.
- Al disponer de nuevas tecnologías, prescinde de la información que aportan los profesionales de turismo para consumir servicios turísticos de forma autodidacta.

En cuanto a la forma de viajar, el viajero se mostró reticente a compartir espacios con otras personas después del confinamiento, por lo que muchos turistas optaron por descartar el alojamiento en hoteles y valorar el viaje en autocaravana.

Los expertos en turismo entrevistados consideran que la actitud de los visitantes se ha polarizado, pues existe un segmento que programa su viaje al detalle y otro segmento de viajeros que no presenta grandes motivaciones por el destino.

Algunos de los participantes comentaban que esta etapa de inestabilidad en la demanda turística de Segovia será coyuntural, mientras que otros sostenían que la pandemia ha implantado hábitos turísticos para la posteridad.

De la misma manera comentaban la situación de Segovia ciudad durante la pandemia, las calles se descongestionaron de la masificación. Ven este hecho como una oportunidad para potenciar un turismo más sostenible y respetuoso con el medio.

La idea clave extraída de las entrevistas es que el turismo como tal no ha variado, lo que si ha potenciado la pandemia son nuevas formas de consumo turístico.

Con la elaboración de este proyecto y en relación a la hipótesis central de la investigación, se puede afirmar que la demanda turística en la ciudad de Segovia ha sufrido un impacto negativo y disruptivo a causa del virus COVID-19.

El objetivo principal del TFG de estudiar la evolución de la demanda turística partiendo desde una perspectiva macro hasta un nivel micro en el periodo de 2019 a 2021, se ha alcanzado de manera simultánea con los objetivos específicos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aganzo, C. (2007). *SEGOVIA. CIUDADES CON ENCANTO*. El País-Aguilar.
- Aragón-Nogales, R., Vargas-Almanza, I., & Miranda-Novales, M. G. (2019). COVID-19 por SARS-CoV-2: la nueva emergencia de salud. *Revista mexicana de pediatría*, 86(6), 213-218. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0035-00522019000600213&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0035-00522019000600213&script=sci_arttext)
- Boletín de Coyuntura Turística - Portal de Turismo de la Junta de Castilla y León*. (2022). Turismo Castilla y León. <https://www.turismocastillayleon.com/es/espacio-profesionales/estudios-estadisticas/boletin-coyuntura-turistica>
- Caída histórica del PIB por el covid: la economía española se hunde un 11% en 2020 pero alargó la recuperación a final de año*. (2021, Enero 29). *elEconomista.es*. <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/11019886/01/21/El-PIB-registra-una-caida-historica-del-11-en-2020-por-el-covid-pese-crecer-un-04-en-el-cuarto-trimestre.html>
- Cascella, M., Rajnik, M., Aleem, A., Dulebohn, S., & Di Napoli, R. (2022). *Features, Evaluation, and Treatment of Coronavirus (COVID-19)*. StatPearls. <https://www.statpearls.com/ArticleLibrary/viewarticle/52171>
- Concejalía de Turismo, Ayuntamiento de Segovia, & Universidad de Valladolid. (2021, Noviembre 24). *Impacto del COVID-19 en el sector turístico y Plan de Reactivación POST-COVID*. Turismo de Segovia. <https://www.turismodesegovia.com/download/impacto-del-covid-19-en-el-sector-turistico-y-plan-de-reactivacion-post-covid/>
- Coronavirus*. (2022). WHO | World Health Organization. [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)



- Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19.* (2020, Junio 29). WHO | World Health Organization. <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
- Devesa Fernández, M. (2019). *Apuntes Estructura Económica de los Mercados Turísticos* [Segundo Curso Grado en Turismo UVa].
- Flores, J. (2020, Marzo 12). *La diferencia entre epidemia y pandemia.* National Geographic. [https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/diferencia-entre-epidemia-y-pandemia\\_15297](https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/diferencia-entre-epidemia-y-pandemia_15297)
- Global and regional tourism performance | Tourism Dashboard.* (2022). UNWTO. <https://www.unwto.org/tourism-data/global-and-regional-tourism-performance>
- INEbase / Servicios /Hostelería y turismo /Estadística de movimientos turísticos en frontera. Frontur / Últimos datos.* (2022, June 1). INE. [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176996&menu=ultiDatos&idp=1254735576863](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176996&menu=ultiDatos&idp=1254735576863)
- Instituto Nacional de Estadística. (2022). *Infografía de turismo.* INE. <https://www.ine.es/infografias/turismo/desktop/index.html?lang=es>
- Instituto Nacional de Estadística. (2022, Enero 7). *Notas de prensa INE.* INE. [https://www.ine.es/prensa/cst\\_2020.pdf](https://www.ine.es/prensa/cst_2020.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística. (2022, Enero 28). *Nota de prensa CNTR.* INE. <https://www.ine.es/daco/daco42/daco4214/cntr0421a.pdf>
- Lapesa, R. (1981). Las lenguas prerromanas. In *Historia de la lengua española* (p. 19). Gredos. <https://filologiaunlp.files.wordpress.com/2012/04/rafael-lapesa-historia-de-la-lengua-espanola.pdf>
- Martínez Caballero, S. (2012). *El Acueducto de Segovia de Trajano al siglo XXI.* Empresa Municipal de Turismo.

- Muñoz, M. (2021, Enero 31). *Tras los pasos del coronavirus: cronología de una pandemia que nos cambió la vida*. El Confidencial. [https://www.elconfidencial.com/mundo/2021-01-31/cronologia-pandemia-coronavirus\\_2919820/](https://www.elconfidencial.com/mundo/2021-01-31/cronologia-pandemia-coronavirus_2919820/)
- Observatorio turístico – Turismo de Segovia*. (2022). Turismo de Segovia. <https://www.turismodesegovia.com/profesionales/observatorio-turistico/>
- Organización Mundial del Turismo. (1998). *Introducción al turismo* (1ª ed.).
- Preguntas y Respuestas sobre el nuevo Coronavirus COVID-19*. (2021, March 12). Ministerio de Sanidad. [https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Preguntas\\_respuestas\\_2019-nCoV2.pdf](https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Preguntas_respuestas_2019-nCoV2.pdf)
- Riquelme, S. F. (2021). Historia interminable de la crisis del Coronavirus en España: entre olas y vacunas. *Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas*, (51), 1-15.
- Riquelme, S. F. (2022). La variante Ómicron, el pasaporte Covid, y una sexta ola de contagios y vacunaciones sin fin. *Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas*, (53), 147-163.
- Ruiz Hernando, J. A. (1986). *La ciudad de Segovia*. Ayuntamiento de Segovia.
- Villar, J. (2020, Abril 28). *La Moncloa*. 28/04/2020. *El Gobierno aprueba un plan de desescalada que se prolongará hasta finales de junio [Consejo de Ministros/Resúmenes]*. La Moncloa. [https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeminstros/resumenes/Paginas/2020/280420-consejo\\_ministros.aspx](https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeminstros/resumenes/Paginas/2020/280420-consejo_ministros.aspx)
- Vivas, C., & Castro, C. (2021, Marzo 12). *El año del Covid: cronología de la pandemia en España*. El Independiente. <https://www.elindependiente.com/vida-sana/salud/2021/03/12/el-ano-del-covid-cronologia-de-la-pandemia-en-espana/>

# ANEXOS

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I. Llegadas internacionales a Europa de 2000 a 2021.....	85
ANEXO II. Ingresos por turismo en España.....	86
ANEXO III. Estancia media del viajero en España.....	87
ANEXO IV. Grado de ocupación media en los hoteles de Segovia.....	88
ANEXO V. Número de visitantes en el CRV de Segovia. ....	89
ANEXO VI. Procedencia del visitante nacional a Segovia.....	90
ANEXO VII. Procedencia del visitante extranjero a Segovia.....	91
ANEXO VIII. Visitas al Alcázar de Segovia.....	93
ANEXO IX. Visitas a los museos de Segovia.....	94

## ANEXO I

### Llegadas internacionales a Europa (2000-2021)

	Llegadas de viajeros a Europa (millones)	Variación de visitantes respecto al año anterior
2000	393	-
2001	393	0%
2002	405	3%
2003	412	2%
2004	426	3%
2005	453	6%
2006	475	5%
2007	500	5%
2008	503	1%
2009	477	-5%
2010	491	3%
2011	524	7%
2012	545	4%
2013	570	5%
2014	581	2%
2015	612	5%
2016	622	2%
2017	677	9%
2018	717	6%
2019	746	4%
2020	237	-68%
2021	281	19%

Tabla 20. Llegadas internacionales a Europa de 2000 a 2021.

Fuente: Organización Mundial del Turismo y elaboración propia.

## ANEXO II

### Ingresos por turismo en España (2019-2021)

INGRESOS POR TURISMO EN ESPAÑA (MILLONES DE EUROS)						
	2019	media 2019	2020	media 2020	2021	media 2021
Enero	3557	5933	3620	1350,25	410	2433,75
Febrero	3559	5933	3696	1350,25	302	2433,75
Marzo	4577	5933	1642	1350,25	472	2433,75
Abril	5566	5933	0	1350,25	600	2433,75
Mayo	6265	5933	0	1350,25	1200	2433,75
Junio	7398	5933	153	1350,25	2011	2433,75
Julio	9288	5933	2118	1350,25	4349	2433,75
Agosto	9408	5933	2170	1350,25	4961	2433,75
Septiembre	7540	5933	959	1350,25	4229	2433,75
Octubre	6211	5933	799	1350,25	4582	2433,75
Noviembre	3933	5933	424	1350,25	3096	2433,75
Diciembre	3898	5933	622	1350,25	2993	2433,75

Tabla 21. Ingresos por turismo en España (en millones de euros).

Fuente: SEGGITUR y elaboración propia.

## ANEXO III

### Estancia media del viajero internacional en España (2019-2021)

	Viajeros internacionales en España según su estancia media					
	Ninguna noche	1 noche	De 2 a 3 noches	De 4 a 7 noches	De 8 a 15 noches	Más de 15 noches
ene-19	2.589.024	216.604	844.199	1.799.493	926.266	409.080
feb-19	2.604.236	278.743	992.167	2.112.962	692.441	304.191
mar-19	2.993.591	313.847	1.299.335	2.741.769	931.328	363.299
abr-19	3.575.857	330.786	1.365.115	3.809.356	1.297.786	342.991
may-19	3.444.505	354.440	1.717.715	4.056.597	1.444.254	346.198
jun-19	3.472.062	352.087	1.799.189	4.317.400	1.939.369	425.849
jul-19	4.661.668	434.059	1.326.377	4.479.899	2.979.020	653.915
ago-19	6.037.523	544.183	1.102.250	4.378.913	3.260.068	832.952
sep-19	3.853.727	419.149	1.538.002	4.201.380	2.185.106	501.515
oct-19	3.446.798	417.643	1.439.641	3.644.592	1.623.776	462.098
nov-19	2.951.121	283.798	1.095.218	2.168.877	811.567	295.561
dic-19	3.030.820	275.207	967.116	1.981.756	728.062	352.600
ene-20	2.724.766	253.786	770.611	1.817.996	887.120	403.511
feb-20	2.747.071	242.938	938.806	2.244.012	685.197	316.391
mar-20	1.334.774	113.470	434.774	958.708	323.303	167.007
abr-20	0	0	0	0	0	0
may-20	0	0	0	0	0	0
jun-20	451.909	16.682	52.302	77.385	38.301	19.602
jul-20	2.298.703	130.368	297.853	1.038.305	752.841	245.413
ago-20	2.913.790	157.734	241.674	926.932	766.218	348.420
sep-20	1.876.109	143.005	205.896	380.286	251.288	158.393
oct-20	1.661.125	108.110	174.286	410.783	200.581	127.013
nov-20	543.462	46.011	73.607	160.156	107.170	69.870
dic-20	925.159	95.777	93.863	236.523	113.204	109.623
ene-21	812.775	57.241	72.439	123.736	103.201	81.356
feb-21	518.046	42.054	48.631	96.580	46.734	50.975
mar-21	746.664	63.362	100.786	173.978	75.228	78.073
abr-21	617.485	54.174	94.874	267.703	129.225	83.229
may-21	1.328.838	83.313	238.968	650.593	274.088	116.201
jun-21	1.725.726	122.746	381.263	1.000.835	536.112	175.399
jul-21	2.598.247	164.146	492.260	1.912.792	1.388.156	441.637
ago-21	3.384.634	218.767	501.895	2.191.804	1.697.587	586.466
sep-21	2.360.901	212.862	684.038	2.141.089	1.298.901	367.044
oct-21	2.281.145	223.889	798.761	2.488.073	1.265.403	372.694
nov-21	1.961.380	159.059	666.509	1.577.619	699.479	259.248
dic-21	2.114.734	165.822	538.154	1.315.757	618.581	309.212

Tabla 22. Viajeros internacionales según su estancia media en España

Fuente: Frontur y elaboración propia.

## ANEXO IV

### Grado de ocupación media en los hoteles de Segovia (2019-2021)

	GRADO DE OCUPACIÓN HOTELERA POR PLAZAS EN SEGOVIA	Media anual
ene-19	42%	61%
feb-19	50%	61%
mar-19	56%	61%
abr-19	66%	61%
may-19	63%	61%
jun-19	66%	61%
jul-19	61%	61%
ago-19	81%	61%
sep-19	70%	61%
oct-19	65%	61%
nov-19	53%	61%
dic-19	56%	61%
ene-20	45%	28%
feb-20	54%	28%
mar-20	38%	28%
abr-20	0%	28%
may-20	.	28%
jun-20	.	28%
jul-20	46%	28%
ago-20	57%	28%
sep-20	35%	28%
oct-20	26%	28%
nov-20	19%	28%
dic-20	18%	28%
ene-21	9,04%	42%
feb-21	27%	42%
mar-21	23%	42%
abr-21	22%	42%
may-21	36%	42%
jun-21	39%	42%
jul-21	54%	42%
ago-21	74%	42%
sep-21	58%	42%
oct-21	63%	42%
nov-21	47%	42%
dic-21	46%	42%

Tabla 23. Grado de ocupación media en los hoteles de Segovia.

Fuente: INE 2022 y elaboración propia



## ANEXO V

### Visitantes atendidos en el CRV de Segovia (2019-2021)

Visitantes atendidos en el CRV	2019	Media 2019	2020	Media 2020	2021	Media 2021
ENERO	11799	23970	14609	5436	155	9892
FEBRERO	13582	23970	12835	5436	528	9892
MARZO	23835	23970	4804	5436	1647	9892
ABRIL	28905	23970	0	5436	2569	9892
MAYO	28060	23970	0	5436	4813	9892
JUNIO	20559	23970	0	5436	9263	9892
JULIO	22215	23970	6826	5436	16140	9892
AGOSTO	37874	23970	14509	5436	25770	9892
SEPTIEMBRE	25110	23970	5946	5436	15884	9892
OCTUBRE	27620	23970	4646	5436	20085	9892
NOVIEMBRE	22907	23970	454	5436	10635	9892
DICIEMBRE	25177	23970	604	5436	11210	9892
<b>TOTAL</b>	<b>287643</b>		<b>65233</b>		<b>118699</b>	

Tabla 24. Registro de visitantes en el CRV de Segovia.

Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

## ANEXO VI

### Procedencia del visitante nacional a Segovia (2019-2021)

PROCEDENCIA DEL VISITANTE NACIONAL	2019	2020	VARIACIÓN 2020 sobre 2019	2021	VARIACIÓN 2021 sobre 2019
Andalucía	28502	6812	-76%	14949	-48%
Aragón	6871	1823	-73%	3734	-46%
Canarias	5431	898	-83%	1767	-67%
Cantabria	3310	680	-79%	2298	-31%
Castilla Y León	27197	11756	-57%	25097	-8%
Castilla-La Mancha	13612	4873	-64%	7897	-42%
Cataluña	16125	4312	-73%	12174	-25%
Comunidad De Madrid	74727	29445	-61%	39863	-47%
Comunidad Foral De Navarra	3477	1068	-69%	2190	-37%
Comunidad Valenciana	25580	6204	-76%	14651	-43%
Extremadura	5095	1314	-74%	2818	-45%
Galicia	7756	1385	-82%	3343	-57%
Islas Baleares	2954	714	-76%	1154	-61%
La Rioja	2340	643	-73%	1306	-44%
País Vasco	13220	4459	-66%	9047	-32%
Principado De Asturias	4469	1004	-78%	2705	-39%
Región De Murcia	6290	1294	-79%	3413	-46%
Ceuta	104	21	-80%	86	-17%
Melilla	144	10	-93%	72	-50%
<b>TOTAL</b>	<b>247204</b>	<b>78715</b>	<b>-68%</b>	<b>148564</b>	<b>-40%</b>

Tabla 25. Procedencia del visitante nacional a Segovia.

Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

## ANEXO VII

### Procedencia del visitante extranjero a Segovia (2019-2021)

	VISITANTES 2019	VISITANTES 2020	VISITANTES 2021
ALEMANIA	7743	723	1132
ANDORRA	136	18	49
AUSTRIA	734	49	77
BELGICA	1294	162	889
BULGARIA	334	35	51
CROACIA	90	9	29
DINAMARCA	419	20	86
ESLOVAQUIA	111	37	38
ESLOVENIA	84	1	26
ESTONIA	34	0	10
FINLANDIA	141	21	67
FRANCIA	14553	1557	3797
GRECIA	352	49	91
HOLANDA	1981	242	647
HUNGRIA	504	47	72
IRLANDA	711	75	153
ISRAEL	5047	325	361
ITALIA	5967	952	1105
LETONIA	66	3	42
LITUANIA	96	5	39
LUXEMBURGO	33	12	45
NORUEGA	253	32	44
POLONIA	1349	164	391
PORTUGAL	3226	472	947
REINO UNIDO	7143	764	1195
REP.CHECA	303	29	146
RUMANIA	681	87	213
RUSIA	2316	356	82
SERBIA	180	15	20
SUECIA	490	29	70
SUIZA	767	112	305
TURQUIA	315	40	31
ARGENTINA	13799	2333	1388
BOLIVIA	376	63	75

<b>BRASIL</b>	5941	1146	691
<b>CANADA</b>	3721	326	202
<b>CHILE</b>	3091	656	669
<b>COLOMBIA</b>	6338	896	1397
<b>COSTA RICA</b>	1287	147	303
<b>CUBA</b>	539	71	47
<b>ECUADOR</b>	1401	197	312
<b>EE. UU</b>	33977	2784	3979
<b>EL SALVADOR</b>	201	36	77
<b>GUATEMALA</b>	495	55	96
<b>HONDURAS</b>	270	40	48
<b>MEXICO</b>	8628	1026	2187
<b>NICARAGUA</b>	146	17	23
<b>PANAMA</b>	577	96	143
<b>PARAGUAY</b>	200	30	57
<b>PERU</b>	3270	709	832
<b>PUERTO RICO</b>	1710	347	558
<b>REP.DOM.</b>	516	65	91
<b>URUGUAY</b>	1375	161	407
<b>VENEZUELA</b>	3173	637	498
<b>CHINA</b>	14053	1624	179
<b>COREA</b>	3600	469	88
<b>FILIPINAS</b>	973	78	98
<b>INDIA</b>	1725	158	93
<b>JAPON</b>	4952	517	99
<b>MALASIA</b>	282	17	25
<b>PAQUISTAN</b>	15	3	8
<b>SINGAPUR</b>	1019	38	50
<b>TAILANDIA</b>	629	70	4
<b>TAIWAN</b>	2060	248	24
<b>VIETNAM</b>	102	8	4
<b>AUSTRALIA</b>	3496	227	44
<b>EGIPTO</b>	147	7	7
<b>MARRUECOS</b>	166	39	15
<b>NUEVA ZELANDA</b>	427	20	10
<b>SUDAFRICA</b>	176	4	17
<b>RESTO PAISES</b>	1816	130	441

Tabla 26. Procedencia del visitante extranjero a Segovia.

Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

## ANEXO VIII

### Visitas al Alcázar de Segovia (2019-2021)

	Visitas Alcázar	Media anual
ene-19	35350	62912,16667
feb-19	40277	62912,16667
mar-19	62705	62912,16667
abr-19	79217	62912,16667
may-19	76930	62912,16667
jun-19	67751	62912,16667
jul-19	68766	62912,16667
ago-19	84251	62912,16667
sep-19	69554	62912,16667
oct-19	71538	62912,16667
nov-19	48188	62912,16667
dic-19	50419	62912,16667
ene-20	40434	15205,75
feb-20	46909	15205,75
mar-20	12650	15205,75
abr-20	0	15205,75
may-20	0	15205,75
jun-20	2950	15205,75
jul-20	18190	15205,75
ago-20	33823	15205,75
sep-20	15092	15205,75
oct-20	9435	15205,75
nov-20	1478	15205,75
dic-20	1508	15205,75
ene-21	727	23816,5
feb-21	1622	23816,5
mar-21	4988	23816,5
abr-21	7295	23816,5
may-21	10904	23816,5
jun-21	18698	23816,5
jul-21	34110	23816,5
ago-21	58289	23816,5
sep-21	37150	23816,5
oct-21	49722	23816,5
nov-21	29516	23816,5
dic-21	32777	23816,5

Tabla 27. Visitas al Alcázar de Segovia.

Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.

## ANEXO IX

### Visitas a los museos de Segovia (2019-2021)

	VISITANTES			
	CASA MONEDA	PIT MURALLA	CENTRO DIDÁCT. JUDERÍA	C-M A. MACHADO
ene-19	650	1.457	648	809
feb-19	824	1.503	703	1.158
mar-19	1.449	2.674	1.381	1.701
abr-19	1.639	3.000	1.195	1.905
may-19	1.445	2.689	1.939	1.564
jun-19	919	2.294	1.006	1.304
jul-19	1.479	2.014	1.072	1.678
ago-19	2.815	4.550	1.656	3.044
sep-19	1.236	2.611	1.653	1.658
oct-19	1.197	2.238	983	1.346
nov-19	1.095	1.661	810	1.324
dic-19	1.137	2.386	920	1.412
ene-20	807	1.630	707	1.053
feb-20	1.297	2.187	771	1.657
mar-20	360	467	202	417
abr-20	0	0	0	0
may-20	0	0	0	0
jun-20	93	192	41	125
jul-20	710	1.105	421	922
ago-20	1.542	2.535	936	1.780
sep-20	774	910	513	1.138
oct-20	513	584	188	489
nov-20	227	142	30	93
dic-20	60	160	62	108
ene-21	0	48	29	33
feb-21	0	132	56	107
mar-21	0	311	94	190
abr-21	596	552	132	326
may-21	496	775	377	594
jun-21	861	1.260	472	866
jul-21	1.449	1.853	793	1810
ago-21	2.149	3.233	1.292	3001
sep-21	1.646	2.603	1.558	2126
oct-21	1.857	2.560	981	2016
nov-21	881	1.280	654	1077
dic-21	878	1.761	597	1253

Tabla 28. Visitas a los museos de Segovia.

Fuente: EMT 2022 y elaboración propia.