



**Universitat**  
de les Illes Balears

## **TRABAJO DE FIN DE GRADO**

# **IMPACTOS DE LA PANDEMIA DE COVID-19 SOBRE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**

**Eulalia M<sup>a</sup> Ruiz Vidal**

**Grado de Dirección Hotelera**

**Escola d' Hoteleria de les Illes Balears**

**Año Académico 2021-22**

# IMPACTOS DE LA PANDEMIA DE COVID-19 SOBRE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

**Eulalia M<sup>a</sup> Ruiz Vidal**

**Trabajo de Fin de Grado**

**Escola d'Hoteleria de les Illes Balears**

**Universitat de les Illes Balears**

**Año Académico 2021-22**

Palabras clave del trabajo:

Turismo, COVID-19, pandemia, crisis, economía, empresa turística, hotel, restauración, transporte, impacto económico, impacto social, impacto ambiental, medio ambiente, sociedad, sanidad, restricciones, movilidad, innovación, tecnología, cultura.

*Nombre Tutor/Tutora del Trabajo* Matías Reus Pons

Se autoriza la Universidad a incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con fines exclusivamente académicos y de investigación

Autor		Tutor	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Índice

<b>1. Resumen</b>	<b>3</b>
<b>2. Introducción</b>	<b>4</b>
2.1. Definiciones	4
2.2. Contexto histórico del turismo	4
2.2.1. Historia del turismo: España	4
2.2.2. Historia del turismo: Islas Baleares	5
2.3. Evolución y restricciones del COVID-19: España	5
2.3.1. Restricciones en los principales mercados emisores en las Islas Baleares: Alemania, Reino Unido, Francia.	7
<b>3. Contextualización</b>	<b>7</b>
3.1. Las empresas turísticas	7
3.1.1. Hotelería	8
3.1.2. Restauración	9
3.1.3. Transporte	9
3.1.4. Otras empresas turísticas importantes	9
3.2. La importancia de las empresas turísticas en el sector	10
<b>4. Metodología</b>	<b>10</b>
<b>5. Resultados</b>	<b>11</b>
5.1. Impactos del COVID-19 en las empresas turísticas	11
5.1.1. Impactos económicos	12
5.1.2. Impactos sociales y económicos sobre los trabajadores del sector turístico	15
5.2. Adaptación al contexto cambiante	17
5.3. Principales tendencias turísticas y previsiones tras la pandemia	18
<b>6. Conclusiones</b>	<b>20</b>
<b>7. Bibliografía</b>	<b>22</b>

## Índice de tablas, gráficos y figuras

Gráfico 1. Evolución COVID-19 en España 2020	6
Tabla 1. Evolución del PIB anual en España	10
Gráfico 2. Cantidad de hoteles abiertos mensualmente en España del año 2019 al 2021	11
Gráfico 3. Total de viajeros usando transporte	12
Gráfico 4. Evolución del PIB de algunas CCAA en 2020. Diferencia porcentual con el mismo mes de 2019	13
Gráfico 5. Aportación del turismo al PIB (millones de euros) del 2015 al 2020	14
Gráfico 6. Tasa de paro de la población. Ambos sexos. 16 y más años	15
Gráfico 7. Tasa de actividad. Ambos sexos. 16 y más años	15
Gráfico 8. Porcentaje de establecimientos que utilizan el teletrabajo	
Tabla 2. Evolución de las llegadas a las Islas Baleares de turistas de nacionalidad alemana, británica y francesa	18
Gráfico 9. PIB real y previsiones	20

## 1. Resumen

El trabajo trata sobre los diferentes impactos que la pandemia, causada por el virus COVID-19, ha generado en los diferentes tipos de empresas turísticas. Se explican cada una de ellas y su importancia en el sector turístico. Como el turismo es la actividad principal del país, se tendrá en cuenta su importancia realizando un estudio comparando con años anteriores al COVID-19, gracias a tablas y gráficos proporcionados. También serán explicadas las posibles tendencias y escenarios del turismo que puedan observarse después de la pandemia, incluyendo una opinión personal.

La metodología empleada para el desarrollo del trabajo es la búsqueda bibliográfica, junto al análisis descriptivo, dando a conocer los diferentes impactos en las empresas y el turismo. Los resultados obtenidos han sido los esperados, ya que ante una situación de crisis sanitaria y de restricciones en la movilidad, los viajeros han optado por alternativas rurales y aisladas a su entorno habitual.

### *Abstract*

*The paper discusses the different impacts that the pandemic, caused by the COVID-19 virus, has had on different types of tourism enterprises. Each of them and their importance in the tourism sector are explained. As tourism is the main activity of the country, its importance will be taken into account by carrying out a study comparing it with the years prior to COVID-19, thanks to the tables and graphs provided. Possible tourism trends and scenarios that may be observed after the pandemic will also be explained, including a personal opinion.*

*The methodology used for the development of the work is a bibliographic search, together with a descriptive analysis, providing information on the different impacts on businesses and tourism. The results obtained have been as expected, since in a situation of health crisis and mobility restrictions, travellers have opted for rural and isolated alternatives to their usual environment.*

## **2. Introducción**

### **2.1. Definiciones**

El turismo es una actividad que comprende los movimientos que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros (OMT, 2008). Si no se realiza pernoctación, se consideran excursionistas. Los turistas y excursionistas forman el total de visitantes.

Las empresas turísticas pertenecen al sector turístico, las cuales son las encargadas de ofrecer productos o servicios, pudiendo ser públicas o privadas. Estas empresas son la hotelería, la restauración, el transporte y otras que también están relacionadas (directa o indirectamente) como las de ocio, entretenimiento y de diversión. El turismo tiene efectos económicos, culturales, sociopolíticos, ambientales y en la salud, algunos de ellos han sido positivos y otros extremadamente negativos, esto se explicará en los resultados obtenidos del propio trabajo.

### **2.2. Contexto histórico del turismo**

En el contexto histórico, el turismo, tal y como lo conocemos, nació en el siglo XIX tras la Revolución Industrial. Aunque, ya en la Edad Antigua se vieron indicios por las infraestructuras construidas por los romanos, las cuales promovieron el transporte terrestre. En la Edad Media hubo un decrecimiento por la caída del Imperio Romano, pero resurgió en la Edad Moderna con un nuevo tipo de turismo, el ocio. Por último, en la Edad Contemporánea, la actual, es cuando más cambios notorios se han presentado gracias a los avances tecnológicos e industriales. Estos, han provocado una gran expansión económica, colocando al turismo como uno de los mayores sectores de la economía global con su peso superior al 10% en el producto interior bruto (Coll Morales, 2020)

#### **2.2.1. Historia del turismo: España**

En ámbito nacional, es difícil saber en el momento exacto en el que apareció el turismo en España, pero podría decirse que a principios de siglo XX, cuando dejó de ser solo para las clases altas. En la época franquista y una vez terminada, es cuando se produjo un auge en las visitas internacionales, priorizando los destinos de sol y playa junto a la explotación de los paisajes turísticos (Vizcaíno Ponferrada, 2015). También se pudieron observar las grandes ganancias económicas durante este periodo, provocado por el fenómeno del sector turístico. A mediados de los 90 aparecieron nuevas formas de turismo para los visitantes nacionales, como el turismo rural y cultural.

Aunque, el turismo de sol y playa en las playas del Mediterráneo seguían siendo el principal atractivo turístico del país.

En el siglo XXI, hubo grandes cambios causados por la crisis del 2007, la cual afectó al turismo y a la economía del país. Después de la crisis hubo una gran demanda y oferta del turismo rural y cultural, dos características muy importantes que tiene el país, gracias a su gastronomía, patrimonio y diversidad climatológica. A día de hoy, España sigue siendo uno de los principales destinos turísticos para los viajeros.

### **2.2.2. Historia del turismo: Islas Baleares**

En las Islas Baleares, el aumento de visitantes empezó en los años sesenta, teniendo periodos de declive en épocas de guerra o crisis (del Río Ferrer, 2018), como las tuvo el resto del país. Fue y es uno de los principales destinos turísticos de sol y playa para los europeos. Actualmente, el Govern de les Illes Balears quiere acabar con la estacionalidad turística o alargar la temporada, promoviendo otros tipos de turismo, como el de deporte, rural o de negocios.

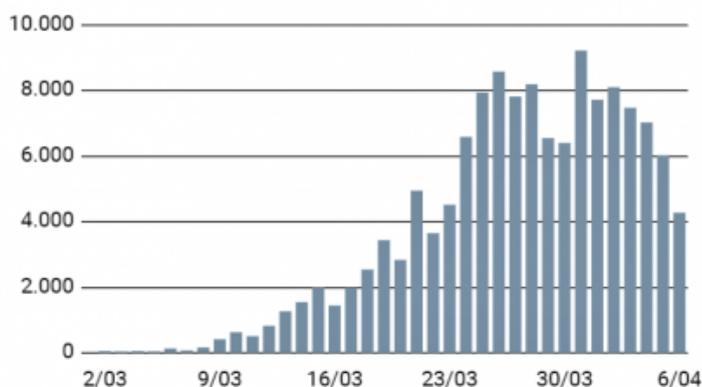
### **2.3. Evolución y restricciones del COVID-19: España**

En diciembre de 2019, se detectaron una gran cantidad de casos de neumonía en una provincia de China. En enero de 2020, se reunieron los miembros de la OMS para abordar el estado de emergencia sanitaria que estaba ocasionando el brote y, pocos días después, se informó a través de las redes sociales el número de casos oficiales, sin aparentes fallecidos. Días más tarde, la OMS publicó la investigación realizada y el estado del riesgo, con una serie de recomendaciones que aparentemente ayudarían a prevenir el contagio.

El 13 de enero de 2020, se confirmó oficialmente un nuevo caso, pero fuera de China, en Tailandia. A finales de enero, casi 8 mil casos estaban repartidos en alrededor de 18 países. En el mes de febrero se pudo observar que la situación no dejaba de empeorar, por lo tanto, los miembros de la OMS se reunían periódicamente y establecieron planes de prevención oficiales.

A mediados de marzo, se convirtió en un problema altamente grave a nivel mundial, su evaluación derivó a que el COVID-19 se declarase como una pandemia. El 14 de marzo, el Gobierno de España decretó el estado de alarma frente a la gran expansión epidemiológica. En un principio por un periodo de quince días (WHO, 2020), donde el confinamiento fue obligatorio durante casi 100 días, y el estado de alarma hasta mayo de 2021. En el siguiente gráfico, se pueden observar los nuevos casos por día desde el 2 de marzo hasta el 6 de abril.

Gráfico 1. Evolución COVID-19 en España 2020



Fuente: El Mundo (2021)

Cabe destacar, que a pesar de la importancia que se le dieron a las muertes por el COVID-19, no fue la principal causa de mortalidad en el país. Y añadir que, a causa del confinamiento y la restricción del distanciamiento social, incrementaron los problemas y el valor de la salud mental (por la depresión y ansiedad).

La vigencia del estado de alarma, limitaba la circulación de personas fuera de sus viviendas (por el confinamiento), esta debía realizarse individualmente eliminando toda actividad (incluidas las de primera necesidad como por ejemplo, comprar alimentación o medicamentos, asistencia a los centros sanitarios o entidades financieras), los únicos motivos válidos para poder circular eran el retorno a la residencia habitual, asistir a personas vulnerables o ir a trabajar. Solo en el caso de que fuera estrictamente necesario, como por ejemplo, los encargados de desinfectar las áreas públicas a diario (Villar & Puig, 2020).

Las restricciones impuestas por las decisiones políticas, ayudaron a la mejora de la salud pero no a la economía, especialmente para el turismo. Los negocios cerraron, la economía paró, las calles se silenciaron al igual que el planeta, gracias a que las actividades más nocivas a nivel ambiental le dieron un descanso. Eso sí, todo estaba en pausa mientras los trabajadores se preguntaban cuál sería su futuro y alzaron la voz para ser escuchados. En ese momento, se aprobó el uso de dos “nuevas” herramientas para las empresas que serían el ERTE y ERE.

Es por ello que, la pandemia mundial del 2020 (COVID-19) ha producido tantos impactos, sobre todo para el sector turístico. Fue el peor año en cuanto a estadísticas según la OMT, fueron menos de mil millones de llegadas

internacionales (UNWTO, 2021), considerándose el peor año, retrocediendo a niveles de los años 90.

### **2.3.1. Restricciones en los principales mercados emisores en las Islas Baleares: Alemania, Reino Unido, Francia.**

Es importante mencionar las restricciones que se impusieron en los principales mercados emisores, los cuales tienen como principal destino las Islas Baleares. Estos países son Alemania, representando un 22'4% de los turistas en 2019, Reino Unido con un 22'05% y Francia un 5'3% (IBESTAT, 2020).

Alemania no declaró Estado de emergencia, ni interpuso cuarentena, ni toque de queda. Eso sí, sus fronteras quedaron cerradas a internacionales el 16 de marzo hasta que abrieron parcialmente el 16 de mayo. La hostelería, locales de ocio y edificios culturales cerraron el 17 de marzo.

El Reino Unido declaró "Emergencia nacional" el 23 de marzo e impuso cuarentena desde la fecha hasta mediados de mayo. Sus fronteras no se cerraron, a diferencia de la hostelería, la cual permaneció cerrada hasta mediados de junio.

Para finalizar, Francia también declaró "Estado de emergencia sanitaria" (al igual que España) desde el 21 de marzo hasta el 10 de julio. Impuso el confinamiento a mediados de marzo y se levantó a principios de junio. Sus fronteras quedaron cerradas del 17 de marzo hasta mediados de junio, al igual que la hostelería (Ortiz, 2020).

## **3. Contextualización**

Antes de entrar en la materia sobre cuáles han sido los impactos recibidos a causa del COVID-19, se hará una breve explicación sobre las empresas turísticas y los diferentes tipos de empresas más importantes que encontraremos en el sector turístico. Algunas de ellas, son las que han recibido un mayor impacto a causa de las restricciones impuestas para reducir el número de contagios.

### **3.1. Las empresas turísticas**

Las empresas turísticas son todas aquellas organizaciones debidamente integradas y estructuradas por recursos materiales, económicos y humanos, cuya finalidad es ofertar y proveer de los servicios del ocio, a la sociedad o parte de ella, a cambio del pago por los mismos (Wikipedia, 2009). Debido a que los recursos no son los mismos, cada una tiene sus propias características. Estas empresas deben adaptarse a un entorno físico, económico, político y

social, a este entorno se le define como el conjunto de elementos, circunstancias externas e internas que influyen directamente en las decisiones y comportamientos empresariales (Wikipedia, 2009).

En los factores económicos podrían incluirse el nivel de desarrollo del país en el cual se opera, su riqueza, niveles de salarios... Los políticos tienen incidencia en la oferta y la demanda, en acuerdos entre países para las exportaciones e importaciones de las empresas y también determina los términos de legislación laboral. Los cambios tecnológicos que se presentan constantemente hacen que este elemento sea tan importante en las empresas, ya que estas deben estar actualizándose mediante las innovaciones tecnológicas para adaptarse a este tipo de mercado tan cambiante. Al ser una unidad social, la empresa puede sufrir cambios entre diferentes tipos de turistas en el país receptor, ya sea por diferencias en educación, cultura, tradiciones... Estos factores, pueden verse modificados por cualquier causa externa o interna al ser vulnerables al entorno, como lo fue el año 2020 por la pandemia mundial del COVID-19.

Las diferentes empresas turísticas podrían clasificarse en hotelería, hostelería o restauración, transporte y otras relacionadas como podrían ser de entretenimiento, ocio y diversión.

### 3.1.1. Hotelería

La hotelería, según la OMT, es un “destino turístico relativamente autosuficiente; ofrece una gama amplia de servicios e instalaciones, especialmente las dedicadas al descanso y esparcimiento, experiencias docentes y de salud” (OMT, 2008). Este tipo de empresa turística es la encargada de prestar el alojamiento al turista.

Hay dos tipos de establecimientos hoteleros que serían los hoteles y las pensiones. Los hoteles son edificios acondicionados para alojar a clientes con una serie de servicios y estos se clasifican según el grado de confort y en cada país es de manera distinta, se pueden encontrar estrellas (de 0 a 5), letras (de A a E), clases (de cuarta a primera), Diamantes y *World Tourism* (Wikipedia, 2009). Además, tienen otra clasificación que sería dependiendo de las características propias del hotel como por ejemplo hoteles de aeropuerto o rústicos.

Cabe destacar también otros establecimientos de alojamiento turístico como lo son los apartamentos turísticos, ciudades de vacaciones, cámpines, alojamientos de turismo rural, viviendas vacacionales, balnearios, etcétera.

En el periodo del COVID-19, los hoteles tuvieron la obligación de cerrar, ningún establecimiento hotelero estuvo abierto en el estado de emergencia declarado

por el Gobierno en el mes de marzo. Poco a poco, estas empresas irían resurgiendo a medida que las restricciones y las vacunas avanzaran (INE, 2022).

### **3.1.2. Restauración**

La restauración engloba a los locales que se dedican principalmente a suministrar alimentos y bebidas para el consumo, mediante un precio determinado (Wikipedia, 2009). Estos productos finales pueden ser consumidos tanto dentro como fuera del establecimiento. Los principales establecimientos de restauración son los restaurantes, cafeterías, bares y restobares (mezcla entre restaurante y bar).

Estas instalaciones pueden clasificarse en alimentación comercial y social. El primer tipo es aquella que no es cautiva, ya que hay una gran oferta de alternativas a disposición del consumidor, como por ejemplo los bares de tapas. La alimentación comercial es cautiva, ya que los consumidores no tienen esa variedad, estos pueden encontrarse en aeropuertos.

### **3.1.3. Transporte**

Este tipo de empresa turística es la encargada de trasladar o transportar viajeros de un punto a otro. Pueden clasificarse en transporte aéreo (avión), terrestre (taxi) y marítimo (barco). En el transporte hay dos intermediarios claves, que lo son también para el sector turístico. Estos son los operadores turísticos, que se ocupan de operar con los productos y servicios que tienen a su disponibilidad dentro del territorio nacional, para ofrecerlos y venderlos a las agencias de viaje o directamente al consumidor final. Las agencias son las que se ocupan de distribuir los bienes y servicios turísticos y ponerlos a disposición de los turistas (Wikipedia, 2009).

En el caso del transporte, también disminuyeron los traslados de cualquier tipo, ya que cualquier tipo de desplazamiento tenía que estar justificado por la restricción de movilidad (INE, 2022). Podrá observarse de manera gráfica en los Resultados.

### **3.1.4. Otras empresas turísticas importantes**

Otras empresas turísticas que tienen gran peso para el turismo son las de ocio, entretenimiento y diversión. Pueden incluirse también los distribuidores de equipamiento, artículos de viaje o publicaciones especializadas (Wikipedia 2009). Estas empresas también se vieron perjudicadas directa o indirectamente por el COVID-19 y sus medidas de prevención.

### 3.2. La importancia de las empresas turísticas en el sector

Es de vital importancia conocer las razones por las que las empresas turísticas tienen un gran valor en el sector turístico. Además de los paisajes y la cultura por la que los turistas se sienten atraídos, las empresas fomentan el turismo internacional, incrementando así el número de visitantes. Este incremento se debe a estar en constante desarrollo con innovaciones y nuevas estrategias tecnológicas. Estas empresas ayudan al crecimiento del PIB (Producto Interior Bruto), que es un indicador que mide la producción total de bienes y servicios de un país (Datosmacro, 2022). Por lo tanto, cuando el indicador crece, el valor del país se ve incrementado.

Tabla 1. Evolución del PIB anual en España

Evolución: PIB anual España		
Fecha	PIB anual	Variación PIB (%)
2019	1.205.063 M€	5,1%
2020	1.121.948 M€	-10,8%
2021	1.244.375 M€	2,1%

Fuente: Datosmacro (2022)

Las empresas también ayudan a la generación de empleos, gracias a la atención personalizada que buscan los mismos (Universidad la Concordia, 2016). Cada vez más, los empleados están más cualificados gracias a las formaciones que reciben por parte de las empresas (públicas o privadas). Estas tienen un costo con los cursos pero lo ven como una inversión, ya que así el personal será más profesional y los clientes estarán satisfechos por el servicio recibido. Por lo tanto, todos salen ganando.

## 4. Metodología

El método empleado para realizar esta investigación es, por una parte, la búsqueda bibliográfica, la cual está disponible en páginas web, artículos, noticias y documentos académicos. Por otro lado, se hizo un análisis descriptivo de los impactos ocasionados por el COVID-19 en las empresas turísticas (hoteles, transporte, ocio...) y las posibles tendencias que pueda tomar el sector turístico.

Como técnica de recoger datos, se hizo un análisis de cada documento, para tener una síntesis entre toda la información recabada, y también se utilizaron los gráficos relacionados de instituciones oficiales (INE, Ibestat). En el caso de los gráficos la fuente principal es el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2022) y para el cálculo del PIB la página web Datosmacro.com (Datosmacro, 2022).

## 5. Resultados

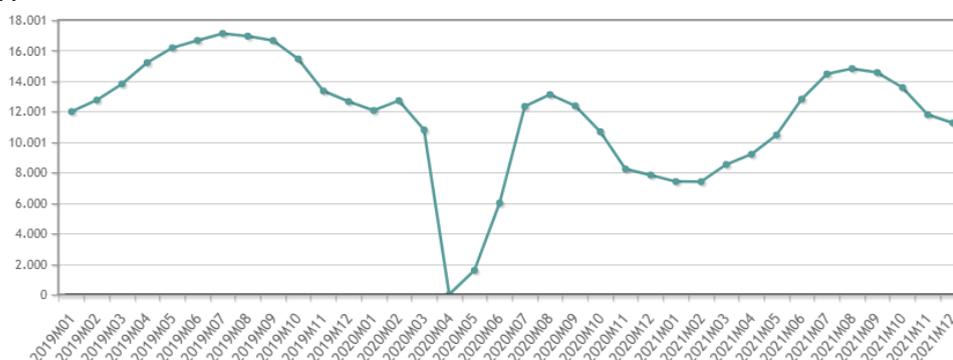
### 5.1. Impactos del COVID-19 en las empresas turísticas

Los impactos causados por el brote de SARS-CoV2 (COVID-19) en el turismo han sido negativos por las medidas que se adoptaron con el fin de evitar contagios con la propagación del mismo. Las medidas limitaban las características propias del turismo, como viajar, por las restricciones de movimiento y las que se imponían en cada país según evolucionaban los casos diarios.

En el año 2020 hubo una caída de la actividad turística del 69%, respecto a los niveles máximos del año anterior, 2019 (Dra. Carmen Delgado, 2021). Además del bloqueo que provocó en las propias empresas turísticas, también colapsó en las empresas subcontratadas que suministran y distribuyen el producto. A excepción de la restauración que, gracias a la demanda de los residentes, esta caída fue de un tercio menos según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2022).

En este gráfico que se muestra a continuación se puede observar la cantidad de hoteles abiertos mensualmente en España del 2019 al 2021. Donde el número de hoteles abiertos es igual a 0, es cuando se decretó el Estado de alarma, a medida que iba evolucionando la pandemia, fueron aumentando visiblemente en los meses de verano y cuando el número de contagios era menor.

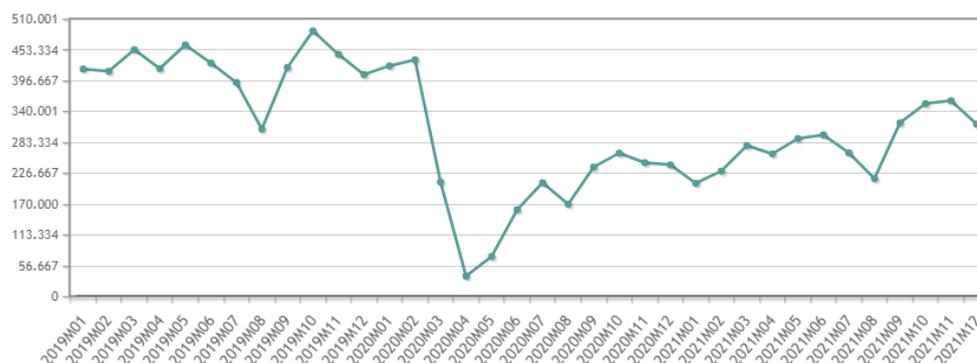
*Gráfico 2. Cantidad de hoteles abiertos mensualmente en España del año 2019 al 2021*



Fuente: INE (2022)

A continuación, podrán observarse los viajeros que han usado algún tipo de transporte de los anteriores mencionados. Representa los ejercicios del año 2019 al 2021, donde es notorio el descenso a principios del 2020 a causa de la pandemia.

**Gráfico 3. Total de viajeros usando transporte**



*Fuente: INE (2022)*

En ambos casos, se observa una caída en los meses de marzo y abril del año 2020, coincidiendo con las restricciones impuestas para prevenir el COVID-19.

En el caso de los turistas provenientes del extranjero al país, en el año 2020 se desplomó con un 78%, siendo uno de los peores datos recientemente registrados en España. Por lo tanto, hubo una caída en las pernoctaciones en todos los establecimientos, provocando también el descenso de los ingresos por el turismo extranjero (Exceltur, 2021).

A continuación, se hará una evaluación de los diferentes impactos importantes que la pandemia ocasionó en el turismo.

### 5.1.1. Impactos económicos

En cuanto a impactos económicos, los países que se encontraban en fase de desarrollo son los que se vieron más afectados porque sus pérdidas económicas fueron mayores. Esto se debe a que la vacunación en estos lugares no llegaba o lo hizo más tarde que en los demás países desarrollados, haciendo que los turistas no visitaran estos países al ser más inseguros.

Según un informe de las Naciones Unidas publicado el 30 de junio, se preveía una pérdida de más de 4 billones de dólares en el PIB global durante los años 2020 y 2021 debido a la pandemia del coronavirus (UNWTO, 2021). Además, esta pérdida también la sufrieron otros sectores los cuales están relacionados

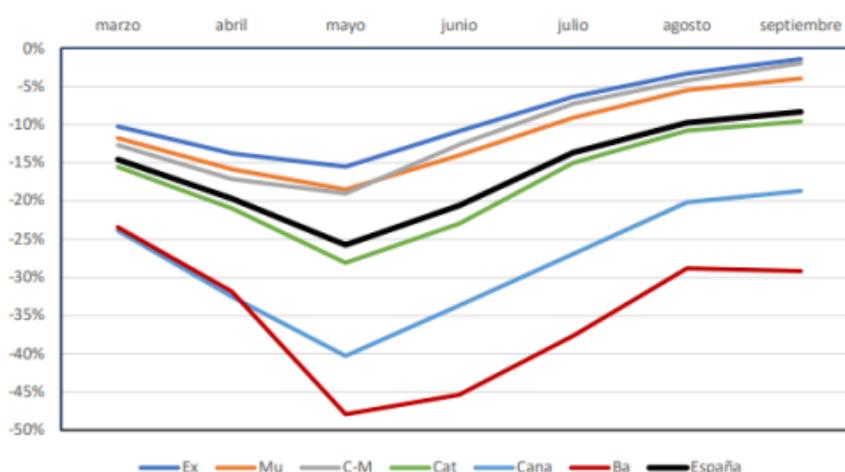
con el turismo. Todo se encontraba a la espera de la reacción de las vacunas en la población, ya que eran la clave para salvar a las personas y así poder reanudar el turismo, porque muchos países dependen del turismo internacional, según el Secretario General de la OMT, Zurab Pololikashvili (UNWTO, 2021).

Los picos de los contagios se vieron más notorios en los países no tan desarrollados, los cuales tenían dificultades para abastecerse de las vacunas y, por lo tanto, los turistas se sentían menos seguros y, si tenían la opción de viajar, no eran los destinos que tenían en mente. Se pudo observar la desigualdad entre los diferentes territorios mundiales. Algunos países se encontraban en un 60% de población vacunada y otros menos de 1%, según las tasas.

En el caso de España, el coronavirus irrumpió en la cadena de suministros, provocó caídas en la demanda en sectores de la industria y servicios y también incertidumbre sobre cómo sería el desarrollo en un tiempo próximo. En un solo mes la actividad económica se derrumbó un 50%, contrayendo un 4% el PIB anual (Pérez & Maudos, 2020).

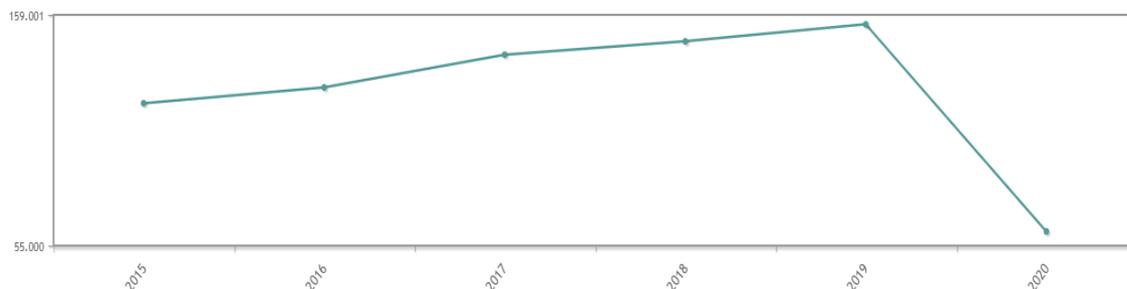
Como se podrá verificar junto al *Gráfico 2*, las comunidades autónomas más afectadas en el país fueron las Islas Baleares y las Islas Canarias, ya que son en las que el turismo tiene más peso al ser la principal actividad económica.

*Gráfico 4. Evolución del PIB de algunas CCAA en 2020. Diferencia porcentual con el mismo mes de 2019*



Fuente: De la Fuente (2020)

*Gráfico 5. Aportación del turismo al PIB (millones de euros) del 2015 al 2020*



*Fuente: INE (2022)*

Comparándolo con el *Gráfico 3*, se puede observar de manera más detallada el impacto que tuvo el COVID-19 en el turismo, ya que su aportación al PIB cayó a pesar de estar en continuo crecimiento en los años anteriores.

Cabe destacar, que así como en algunas comunidades el peso del turismo es muy elevado, en otras no tanto como en el interior de España, ya que su actividad económica principal es el sector primario. Gracias a los indicadores, podemos comprobar que el sector comercio, transporte y hostelería registraron las mayores caídas (con el PIB y la tasa de empleo). A día de hoy la economía se va recuperando, al igual que el turismo y la hostelería vuelven a ganar esa importancia que siempre tuvo y tendrá.

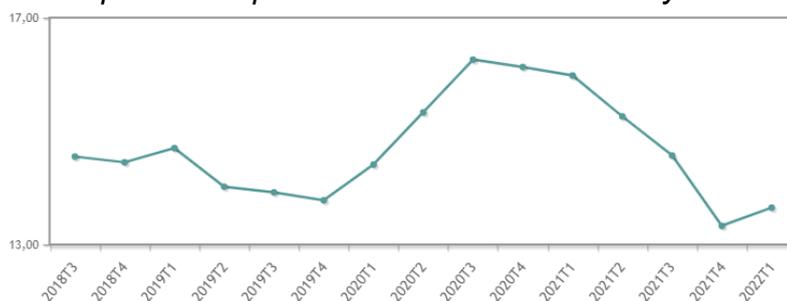
### **5.1.2. Impactos sociales y económicos sobre los trabajadores del sector turístico**

Los trabajadores del sector turístico trabajan para las empresas turísticas, por eso el impacto social que generó el COVID-19 en ellos es importante y hay que destacarlo. En el mercado laboral es donde se ha notado un gran impacto en la sociedad, ya que se redujeron los salarios, incluso para los autónomos.

Al aparecer el COVID-19, las empresas tuvieron que parar su producción, por lo tanto no se podía trabajar. Cuando terminó el confinamiento en los hogares, las restricciones de movilidad son las que impedían esa productividad y se generó una gran incertidumbre para sectores relacionados como el ocio, actividades culturales, comercio, transporte, hostelería, etcétera (Ocaña, 2020).

Los problemas económicos surgen a causa del mercado de trabajo y, por ello, es importante realizar un análisis profundo. A pesar de la pandemia y las restricciones, la tasa de paro solo subió 1,5 puntos en el segundo trimestre de 2020, respecto al año anterior según la Encuesta de Población Activa (INE, 2022), sin diferencias entre sexos (Ocaña, 2020).

**Gráfico 6. Tasa de paro de la población. Ambos sexos. 16 y más años.**



*Fuente: INE (2022)*

Esto ocurrió gracias a los ERTE, los cuales ayudaron a mantener los empleos. Hay que abrir un paréntesis para explicar esta “nueva” herramienta, ya existía pero, al no ser utilizada, tuvo que modificarse. El ERTE tiene una duración determinada de media de unos cuatro meses, pero no hay un límite legal siempre que la empresa pueda demostrar ante la administración pública la utilidad de su aplicación (Atienza, 2022). Pero también surgió un nuevo concepto para los ciudadanos, el ERE. Esta medida puede aplicarse cuando una empresa cesa temporalmente una de sus líneas de actividad o toda su actividad (Atienza, 2022). La diferencia entre estas dos herramientas es que el ERTE, la Administración Pública completa los pagos en función de cada trabajador, en función de hijos o personas mayores a su cargo. En ninguno de los casos se despide a los empleados, simplemente se suspende parcial o totalmente la actividad del ejercicio, manteniendo el vínculo entre empresa y trabajador.

Lo que sí que disminuyó fue el número de población activa respecto al año anterior. A pesar de no estar en paro, la actividad propia de la empresa cesó.

**Gráfico 7. Tasa de actividad. Ambos sexos. 16 y más años.**

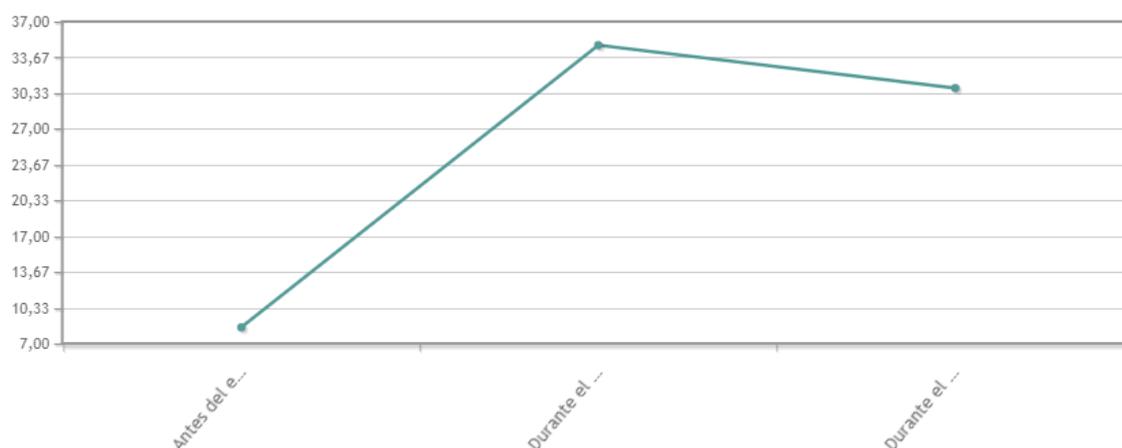


*Fuente: INE (2022)*

En cuanto a la población, supuso una protección para las personas que iban a ser desahuciadas o en los precios del alquiler. Se generaron prestaciones y ayudas económicas a un número mayor de beneficiarios durante una mayor duración de tiempo. Estos beneficiarios fueron autónomos, asalariados, empresas y colectivos vulnerables.

Algunos puestos de trabajo tuvieron la suerte de poder teletrabajar, como en el caso de profesorado y reuniones empresariales. A continuación, se mostrará un gráfico del aumento del teletrabajo en las empresas turísticas antes del estado de alarma y durante.

*Gráfico 8. Porcentaje de establecimientos que utilizan el teletrabajo*



*Fuente: INE (2022).*

En las políticas sociales es donde se encontraba el verdadero problema por las decisiones plasmadas en el Boletín Oficial del Estado (BOE), ya que las decisiones escritas no son las mismas que después se llevaban a cabo, ya que en algunas medidas eran las Comunidades Autónomas las que tomaban las decisiones. Las Administraciones también tenían discrepancias entre los servicios sociales y las oficinas de empleo. Mirando al futuro, el impacto social de la pandemia dependerá de las políticas de reactivación de la economía y del empleo (Ocaña, 2020).

Esto provocó que parte de la población no pudiera reincorporarse en sus áreas de trabajo debido a la ansiedad que le provocaba estar rodeado de personas. Algunos eran incapaces incluso de salir de casa y, en parte, ralentizó el flujo de la economía.

## **5.2. Adaptación al contexto cambiante**

La tecnología y su innovación constante ha sido muy importante durante la era del COVID-19, donde pudieron realizarse consultas médicas a través de llamadas o videollamadas.

Aparte de esas reuniones, muchos empleados empezaron a trabajar de forma telemática, ya que algunos no podían permitirse el lujo de poder parar. Aumentó el trabajo colaborativo, donde un grupo de personas se unían para intercambiar ideas o pensamientos para lograr un mejor resultado.

En cuanto a hoteles, se crearon robots que pudieran recibir a sus huéspedes y hologramas para sustituir botones del ascensor, y así reducir el contacto entre personas. Las reuniones entre empresarios y trabajadores se realizaban de forma online, en diferentes plataformas, algunas surgieron nuevas y otras simplemente se actualizaron.

Escanear códigos QR también se volvió revolucionario, y han venido para quedarse. Estos son una combinación de barras y cuadros que acompañan a un producto o unidad de consumo para que pueda ser leído y descifrado mediante un lector óptico que transmite los datos a una máquina o un ordenador (Oxford Languages, 2022). Es decir, con un móvil (ya que es el aparato que se tiene más a mano) con conexión a Internet se escanea el código mediante una aplicación (ya instalada o no en el teléfono) y se abre la página la cual acompaña. Este tipo de códigos es el más usado por las empresas turísticas, ya que de esta forma, se ahorra el contacto. En hostelería podemos encontrarlo en las cartas o menús, en el transporte para dejar comentarios sobre el conductor (taxista) y en hoteles para muchas funciones. La más utilizada es para conocer la información del hotel, como los servicios o sus horarios.

Además, con este método se reduce el consumo de papel y los huéspedes, que son cada vez más ecológicos, lo ven como una muy buena alternativa.

## **5.3. Impacto de la evolución en las restricciones de los países emisores en las Islas Baleares**

Como ya se ha explicado en el apartado 2.3.1. (*Restricciones en los principales mercados emisores en las Islas Baleares: Alemania, Reino Unido, Francia*), hubo diferencias entre los países en la toma de decisiones de las restricciones para abordar el impacto que estaba teniendo el COVID-19 en la sociedad.

Esta toma de decisiones afectaba a los países receptores y, en el caso de las Islas Baleares se puede observar con la siguiente tabla. En ella se puede

interpretar la evolución de las llegadas en relación con sus restricciones y las del propio país.

*Tabla 2. Evolución de las llegadas a las Islas Baleares de turistas de nacionalidad alemana, británica y francesa*

	Marzo 2020	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Julio 2020
<b>Alemania</b>	66.920	0	0	19.936	247.462
<b>Reino Unido</b>	14.181	0	0	-	96.437
<b>Francia</b>	5.669	0	0	1.486	49.457

*Fuente: Ibestat, 2022. Elaboración propia*

A mediados de marzo se impusieron los cierres de fronteras de algunos de los principales países emisores en las Islas Baleares (además de España), en los meses de abril y mayo las islas tenían cerradas sus fronteras pero reabrieron en junio con tal de reactivar la economía y el turismo. Como se puede observar, en el inicio del verano empezaron a aumentar las llegadas y los hoteles empezaron a abrir exponencialmente (*Gráfico 2*).

#### **5.4. Principales tendencias turísticas y previsiones tras la pandemia**

En general, tras haber pasado una pandemia mundial, lo esencial para las personas es su salud, incluyendo la psicológica. Algunos de los principales destinos turísticos han sido impactados gravemente por el brote y se ha convertido en una situación crítica para todo el mundo, sobre todo desde el punto de vista económico, social y sanitario.

El sector turístico deberá adaptarse a las nuevas tendencias, como lo hizo desde sus inicios (en 2020) y algunas empresas ya se han anticipado. En algunos destinos turísticos importantes se vieron con pérdidas de hasta 12 empresas al día (Rodríguez, 2021), incluyendo las empresas turísticas.

En España, en estos primeros años tras la pandemia, las empresas turísticas deberán cuidar y proteger a sus empleados, clientes y proveedores en temas de salud e higiene, comunicarse a través del marketing (digital especialmente) para llegar al máximo nivel de visitas y, por lo tanto, de ventas. El factor tecnológico será clave en su desarrollo para determinar la tipología de clientes. Los destinos de sol y playa también deberán reinventarse para crear

una oferta que esté pensada para acabar con la estacionalidad y así poder tener abierto los 12 meses del año o el máximo tiempo posible. También cabe lugar para el teletrabajo, que vino para quedarse, y es una apuesta a la accesibilidad para todos.

La sostenibilidad también tendrá un lugar imprescindible, donde las empresas deberán actuar de forma inteligente, aprovechando todos sus recursos. El cliente busca un lugar sostenible, actividades típicas de aquella zona e intervenir en todo lo posible para ayudar en mejorar ecológicamente. Para ello, será importante las sinergias entre las empresas públicas y privadas para mejorar el sector turístico (Rodríguez, 2021). Por lo tanto, será fundamental tener una ayuda por parte de las entidades públicas, para ayudar en la recuperación de las empresas. A pesar de las ayudas, algunos hoteles se han visto con la necesidad de tener que cerrar y vender.

El tipo de turismo de reuniones, eventos y convenciones (MICE) se predijo que sería el más afectado y el que tardaría más en recuperarse (Bigas, 2020) al ser un segmento especializado en unir personas y ser esta medida la última en levantarse, ya que el distanciamiento entre personas era la más segura. Es en este plano donde entra la importancia de las comunicaciones digitales, donde las reuniones, convenciones e incluso conciertos pasaron a hacerse online. Pero, con el avance de la vacunación, este sector se recuperó rápidamente aunque con mascarillas, a día de hoy y en un futuro ya no son necesarias (ni el pase de vacunación).

Las tecnologías formarán una parte imprescindible a la hora de obtener información y de organizar viajes (Bigas, 2020). De esta forma, se podrán compartir las opiniones entre visitantes y empresarios, permitirán una fidelización del cliente más comprometida, se mostrarán los productos y los servicios que la empresa pueda ofrecer de manera rápida, y se podrá mejorar la reputación online de cara al público gracias a los comentarios.

El precio seguirá siendo un factor clave que marcará la diferencia en el momento de la decisión del consumidor. Se facilitará en el momento de las reservas unas condiciones más flexibles que puedan atraer a los consumidores como por ejemplo en cancelaciones, cambios y reembolsos. De esta forma, el cliente se sentirá confiado y estimulará la demanda, a pesar de ser un riesgo para la empresa. Al ser una situación tan cambiante, la de la pandemia, aparecerán nuevos productos y también nuevas formas de hotelería.

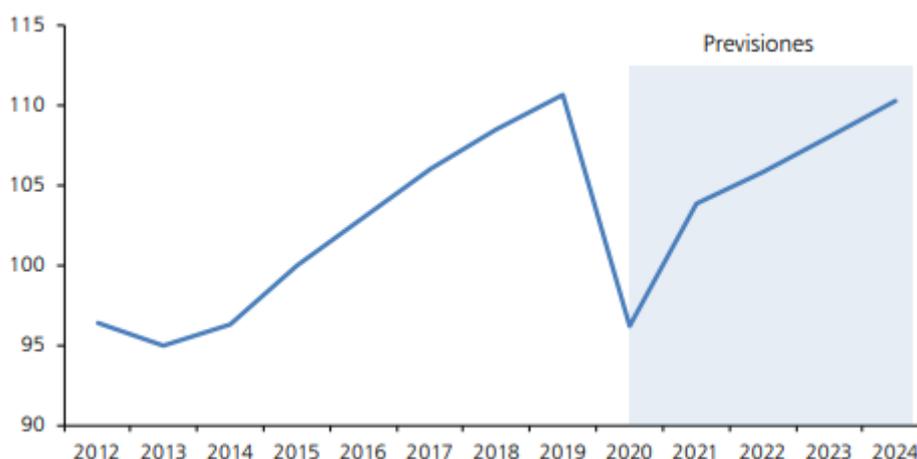
Puede que los clientes, puedan sentirse más cómodos invirtiendo un poco más de dinero en hoteles de lujo, al ser más privado y exclusivo, el contacto entre personas pueda reducirse. Además del segmento de lujo, también se buscará unas vacaciones en un entorno más rural y natural, donde se pueda descansar

y respirar aire puro, después de estar tanto tiempo encerrados. Por lo tanto, este segmento seguirá ganando clientela, y de cada vez más.

Los viajes en autocaravana también se han podido observar cada vez más, ya que de esta forma el viajero se siente más seguro, hablando de salud, siendo este el factor más importante para la sociedad. El transporte marítimo también será clave, donde pequeñas embarcaciones pondrán rumbo a reuniones familiares, donde se encontrarán alejados del entorno habitual. (Bigas, 2020).

En cuanto a previsiones, se buscará recuperar el PIB de anteriores ejercicios, ya que el sector turístico no paraba de crecer económicamente. Pero debido a la pandemia, sus previsiones son muy distintas.

*Gráfico 9. PIB real y previsiones*



*Fuente: INE y previsiones Funcas (2020)*

Se prevé alcanzar los máximos anteriores en el año 2024, aunque es cierto que se va recuperando poco a poco.

Actualmente, puede observarse que las personas ya no tienen el mismo miedo a salir, ni al acercamiento entre las personas. Por lo tanto, están dispuestas a viajar por un motivo de ocio y de entretenimiento, y no tanto por el de reunirse con familiares que hacía tiempo que no visitaban como tras la pandemia.

## **6. Conclusiones**

Sin lugar a duda, el sector turístico es uno de los que más ha sufrido las consecuencias de la pandemia. Debido a su importancia en el PIB y en el

empleo, es imprescindible que su recuperación se realice de la forma más inmediata posible.

En el trabajo se han podido analizar los diferentes tipos de impactos más importantes que el COVID-19 ha causado en las empresas turísticas, y en la sociedad en general, que al fin y al cabo son los que viajarán y ocuparán los puestos de trabajo de las propias empresas turísticas.

Las restricciones fueron evolucionando de la misma forma en los países de Europa analizados, tanto España como de los países emisores de las Islas Baleares (Alemania, Reino Unido y Francia). Por lo tanto, el turismo pudo volver al mismo tiempo que se abrían las fronteras (y ellos daban luz verde también), gracias al progreso de vacunación.

El COVID-19 impactó sobre las empresas turísticas en la economía y la sociedad de forma fulminante, cambiando las previsiones y tendencias que tenía el propio turismo. También cabe mencionar la importancia que tuvo la tecnología durante el periodo del confinamiento.

Personalmente creo que se espera un buen futuro para el turismo, y que las empresas que no miren por el lado ecológico y sostenible tendrán muchas pérdidas, ya que se ha convertido en algo clave para los turistas en su decisión. Que las empresas sean “verdes”, eco-friendly y se comprometan con el medioambiente ganarán puntos de cara al futuro. También deberán buscar actividades y alternativas que promuevan la sostenibilidad en el lugar donde se hospeden y una vez en sus hogares.

Como conclusión personal, creo que el turismo se verá algo modificado en las zonas turísticas de sol y playa como lo son las Islas Baleares, e intentarán diversificarse para intentar acabar con la estacionalidad, gracias al turismo cultural, ocio y rural.

## 7. Bibliografía

Atienza, H. (2022, enero 17). Qué diferencia hay entre un ERTE y un ERE. El Mundo.

<https://www.elmundo.es/como/2022/01/17/61e54103e4d4d80c178b4587.html>

Atkeson, L., & Maestas, C. (2012). Catastrophic Politics. How Extraordinary Events Redefine Perceptions of Government. Cambridge: Cambridge University Press.

Bigas, M. (2020, diciembre 18). Así será el turismo post-Covid. La Vanguardia.

<https://www.lavanguardia.com/ocio/viajes/20201218/6131665/como-sera-turismo-post-covid.html>

Cantidad de hoteles abiertos mensualmente en España del 2019 al 2021. (2022, Abril). INE.

<https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2942#!tabs-grafico>

Coll Morales, F. (2020, Marzo 1). Historia del turismo. Economipedia.com. Consulta en mayo 2, 2022, de

<https://economipedia.com/historia/historia-del-turismo.html>

Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19. (2020, junio 29). WHO | World Health Organization. Consultado el 27 de mayo de 2022, de

<https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>

Defunciones según causa de muerte. Año 2020. (2021, noviembre 10). INE.

[https://www.ine.es/prensa/edcm\\_2020.pdf](https://www.ine.es/prensa/edcm_2020.pdf)

del Río Ferrer, L. (2018). El Evolucionismo en el Turismo. Una visión de Mallorca. UIB. Consulta en 2022, de

[https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/148147/del\\_Rio\\_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/148147/del_Rio_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dra. M. Carmen Delgado. (2021, junio 2). EL IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL SECTOR TURÍSTICO. AECR – Asociación Española de Ciencia Regional. Consulta en mayo 29, 2022, de

<https://aegr.org/es/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-sector-turistico/>

Empresas mexicanas exitosas en el turismo | Mundo ULC. (2016, septiembre 2). Universidad la Concordia. Consultado en mayo 28, 2022, de

<https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/empresas-turisticas-mexicanas/>

Encuesta de Población Activa (EPA). (2022). INE. Consulta en 2022, de [https://www.ine.es/prensa/epa\\_prensa.htm](https://www.ine.es/prensa/epa_prensa.htm)

Fernández, R. (2022, marzo 24). Impacto económico y social del coronavirus (COVID-19) en España – Datos estadísticos. Statista. Consulta en mayo 30, 2022, de [https://es.statista.com/temas/6406/impacto-socioeconomico-del-coronavirus-covid-19-en-espana/#topicHeader\\_\\_wrapper](https://es.statista.com/temas/6406/impacto-socioeconomico-del-coronavirus-covid-19-en-espana/#topicHeader__wrapper)

Figuerola, M. (1995). Economía para la Gestión de las Empresas Turísticas. Madrid, España: Vol. I y II. Editorial CERASA

Garrido Rubia, A., Martínez Rodríguez, M. A., & Mora Rodríguez, A. (2020, Junio 22). El gobierno de España y el coronavirus: «rally round the flag» y sus efectos. Research Gate. Consulta en mayo 31, 2022, de [https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Mora-7/publication/351351317\\_El\\_gobierno\\_de\\_Espana\\_y\\_el\\_coronavirus\\_rally\\_round\\_the\\_flag\\_y\\_sus\\_efectos/links/6092ddfaa6fdccaebd0dc9ab/El-gobierno-de-Espana-y-el-coronavirus-rally-round-the-flag-y-sus-efectos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Mora-7/publication/351351317_El_gobierno_de_Espana_y_el_coronavirus_rally_round_the_flag_y_sus_efectos/links/6092ddfaa6fdccaebd0dc9ab/El-gobierno-de-Espana-y-el-coronavirus-rally-round-the-flag-y-sus-efectos.pdf)

Glosario de términos de turismo | OMT. (2008). UNWTO. Consultado el 27 de mayo del 27, 2022, de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

González, D., Gail, M., & Ruiz, M. (2021, marzo 15). España prioriza políticas económicas a medidas ambientales, según Ipsos. Gaceta Médica. <https://gacetamedica.com/politica/espana-prioriza-politicas-economicas-a-medidas-ambientales-segun-ipsos/>

Gutiérrez, D. (2021). Efectos económicos del coronavirus en España. UCrea. Consulta en mayo 30, 2022, de <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/23352>

Identidad digital, 'machine learning' y criptografía avanzada: los cambios tecnológicos de la era post COVID-19. (2020, junio 22). BBVA. Consulta en junio 5, 2022, de <https://www.bbva.com/es/identidad-digital-machine-learning-y-criptografia-avanzada-los-cambios-tecnologicos-de-la-era-post-covid-19/>

IBESTAT. (2020). Turistas con destino principal las Illes Balears por periodo y país de residencia. IBESTAT. Consulta en Junio 8, 2022, from [https://ibestat.caib.es/ibestat/estadistiques/043d7774-cd6c-4363-929a-703aaa0cb9e0/ed5d4d88-cb17-46bd-b7b0-29fbaa5dba19/es/l208002\\_n101.px](https://ibestat.caib.es/ibestat/estadistiques/043d7774-cd6c-4363-929a-703aaa0cb9e0/ed5d4d88-cb17-46bd-b7b0-29fbaa5dba19/es/l208002_n101.px)

La economía mundial podría perder más de 4 billones de dólares por el impacto del COVID-19 en el turismo. (2021, junio 30). UNWTO. Consulta en mayo 30, 2022, de <https://www.unwto.org/es/news/la-economia-mundial-podr%C3%ADa-perder-mas-de-4-billones-de-dolares-por-el-impacto-del-covid-19-en-el-turismo>

Mapa de la Covid-19 en España | Salud. (2021, abril 14). El Mundo. <https://www.elmundo.es/ciencia-y-salud/salud/2020/03/20/5e74b922fc6c839d588b45db.html>

Moraleda, A. (2020, marzo 16). La falsa ilusión de la caída de emisiones por el coronavirus: así puede dañar al planeta. El Español. [https://www.elespanol.com/ciencia/medio-ambiente/20200317/falsa-ilusion-caida-emisiones-coronavirus-puede-planeta/475204249\\_0.html](https://www.elespanol.com/ciencia/medio-ambiente/20200317/falsa-ilusion-caida-emisiones-coronavirus-puede-planeta/475204249_0.html)

Ocaña, C. (2020). Impacto social de la pandemia en España. Una evaluación preliminar. Funcas. Consulta en junio 6, 2022, de <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2020/11/Impacto-social-de-la-pandemia-en-Espa%C3%B1a.pdf>

Ortiz, R. (2020). Crisis sanitaria del COVID-19: la respuesta de Europa contra la pandemia. CIDOB. Consultado en Junio 10, 2022, de [https://www.cidob.org/biografias\\_lideres\\_politicos/organismos/union\\_europea/covid\\_19\\_la\\_respuesta\\_de\\_europa\\_contra\\_la\\_pandemia\\_2020](https://www.cidob.org/biografias_lideres_politicos/organismos/union_europea/covid_19_la_respuesta_de_europa_contra_la_pandemia_2020)

Parra Pedraza, M. (2020, Junio 30). COVID-19 ¿Un alivio temporal para el ambiente? CienciAmérica. Consulta en mayo 04, 2022, de <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/318/575>

Pérez, F., & Maudos, J. (2020, marzo 31). Impacto económico del coronavirus en el PIB y el empleo de la economía española y valenciana. Consulta en mayo 30, 2022, de [https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/03/1\\_Impacto-econ%C3%B3mico-del-coronavirus-en-el-PIB-y-el-empleo-de-la-economia-espa%C3%B1ola-y-valenciana.pdf](https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/03/1_Impacto-econ%C3%B3mico-del-coronavirus-en-el-PIB-y-el-empleo-de-la-economia-espa%C3%B1ola-y-valenciana.pdf)

PIB de España - Producto Interior Bruto 2022 | datosmacro.com. (n.d.). | datosmacro.com. Consulta en mayo 29, 2022, de <https://datosmacro.expansion.com/pib/espana>

Producto interior bruto (PIB) | 2022. (n.d.). Economipedia. Consultado el mayo 29, 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/producto-interior-bruto-pib.html>

Ramírez, C. (2003). La Modernización y Administración de Empresas Turísticas. México: Editorial Trillas.

Rodríguez, P. (2021, February 10). Las 9 tendencias del turismo post-covid — Ideas for Change. Ideas for change. Consulta en junio 4, 2022, de <https://www.ideasforchange.com/es/blog-futuros-que-molan/9-tendencias-turismo-post-covid>

Turismo. (2009). Wikipedia. Consultado el mayo 27, 2022, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo#Efectos\\_del\\_COVID19\\_en\\_el\\_Turismo\\_y\\_la\\_Hospitalidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo#Efectos_del_COVID19_en_el_Turismo_y_la_Hospitalidad)

Villar, J., & Puig, B. (2020, marzo 14). La Moncloa. 14/03/2020. El Gobierno decreta el estado de alarma para hacer frente a la expansión de coronavirus COVID-19 [Consejo de Ministros/Resúmenes]. La Moncloa. Consultado el mayo 27, 2022, de [https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Paginas/2020/14032020\\_alarma.aspx](https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Paginas/2020/14032020_alarma.aspx)

Vizcaíno Ponferrada, M. L. (2015). Evolución del turismo en España: el turismo cultural. Dialnet. Consulta en 2022, de <https://dialnet-EvolucionDelTurismoEnEspana-5665969>