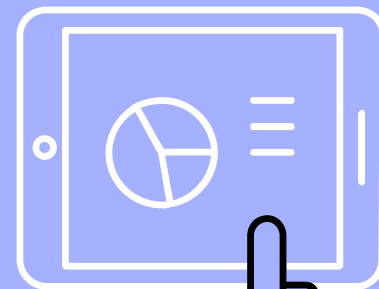
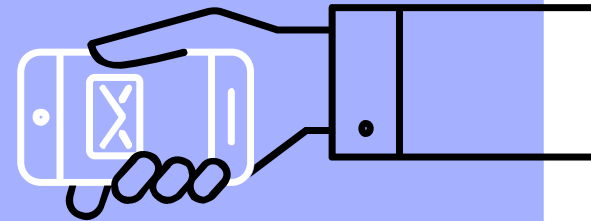
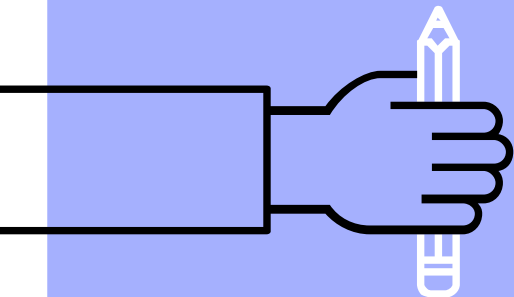
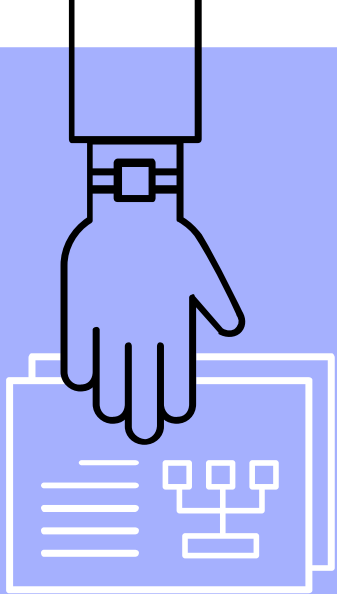


OBSERTORIO TURÍSTICO DE SEGOVIA

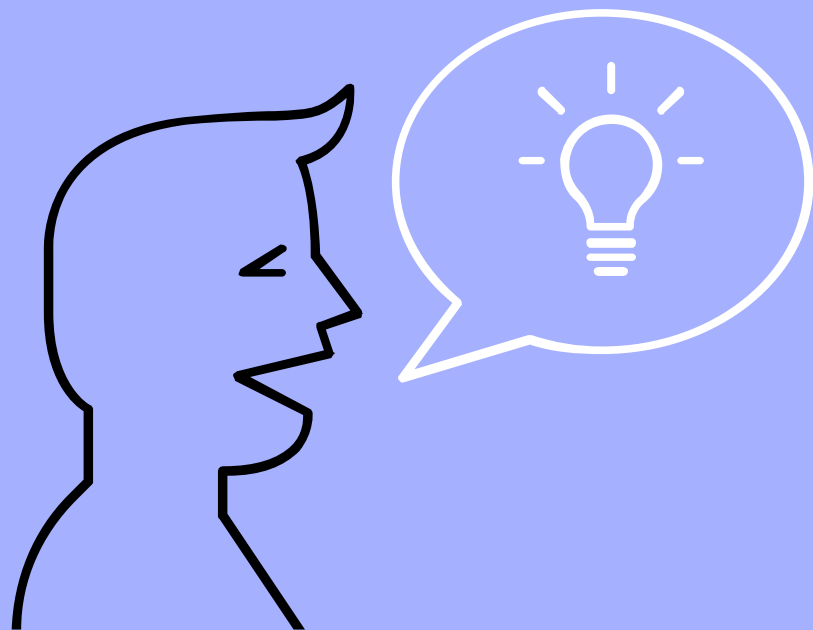


¡HOLA!

Soy Juan I. Berdugo

Responsable del Área de
Marketing y Publicidad
de Turismo de Segovia

juan.berdugo@turismodesegovia.com



¿Quién es Turismo de Segovia?

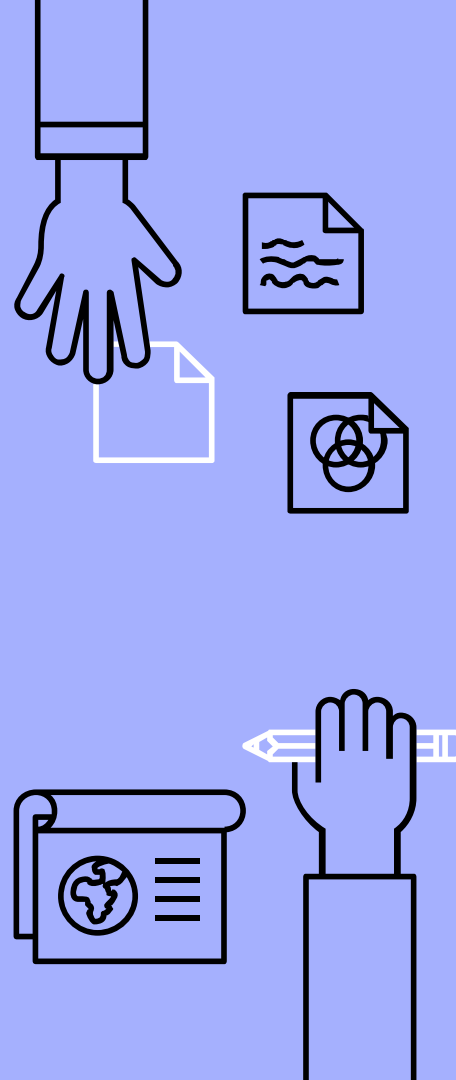
En **2004**, el Ayuntamiento de Segovia creó la **Empresa Municipal de Turismo** (Gestión y Calidad Turística Ciudad de Segovia S.A.U.) con el fin de fomentar y desarrollar la actividad turística en la ciudad.

Turismo de Segovia es el nombre con qué denominamos el área formado por la Concejalía de Turismo y la Empresa Municipal de Turismo.

En la Empresa Municipal de Turismo trabajamos **40 personas** distribuidas en **10 áreas diferentes** (Gerencia, Administración, Marketing y Publicidad, Calidad y Producto, Comercialización, Comunicación, Nuevas Tecnologías y Webs, Formación, Mantenimiento, e Información). **El Observatorio Turístico de Segovia forma parte del Área de Marketing y Publicidad.**

Actualmente gestionamos:

- 1 Centro de Recepción de Visitantes**
- 1 Central de Reservas**
- 2 Puntos de Información Turística**
- 2 Puntos de Información Turística Temporales**
- 5 Museos**
- 29 Espacios Web (páginas, microsites y blogs)**



¿Quién hace los Boletines del Observatorio Turístico de Segovia?

- ▶ La Universidad Complutense de Madrid realizó los dos primeros boletines: el nº 0 (datos hasta 2008) y el nº 1 (datos primer cuatrimestre 2009).
- ▶ **Desde 2011** (con el boletín nº 2, que recoge datos de todo el año 2009 y 2010) **es la Empresa Municipal de Turismo de Segovia quien realiza en solitario los boletines (recopilación de datos, tratamiento, redacción, elaboración de gráficas, maquetación y publicación)**. Los números 3, 4, 5 y 6 recopilan datos semestrales. A partir de 2014 (con el boletín nº 7) todos los boletines son anuales.



Algunos datos...

465.587

*Pernoctaciones en
hoteles*

412.742

Visitas a la Catedral

400.907

*Visitas a la web
principal*

681.291

Visitas al Alcázar

807.159

Visitas al CRV

95.908

Visitas a museos

**Cifras anuales (2017)*

¿De dónde sacamos los datos?

Oficinas y Museos gestionados por la Empresa Municipal de Turismo

Plataforma propia para la recogida de datos (permite la exportación en Excel): Consultas atendidas y ventas.

The screenshot displays a web application interface for 'Turismo de Segovia'. The page title is 'DATOS DE VISITANTES' (Visitor Data). The interface includes a navigation menu with options: 'Mis datos', 'Ventas', 'Usuarios', 'Directorio', 'Estadísticas', and 'Contactos'. The date is 'jueves, 13 de septiembre de 2018'. The user is logged in as 'Bienvenid@ Inmaculada tu centro es CRV.' with a 'Desconectarse' link. The main form contains the following fields:

- DATOS DE VISITANTES:**
 - Fecha: 13/09/2018
 - Nº De Personas: [input field] Edad: -- rango de edad --
 - Grupo: Es Un Grupo
 - Provincia: -- PROVINCIA --
 - País: ESPAÑA
 - Noches En Segovia: [input field] - Seleccione alojamiento -
 - Información: -- Información demandada --
 - Motivación: -- Motivación del viaje --
 - Nº De Visitas A Segovia: -- Visitas a Segovia --
- DATOS DE LA PUERTA:**
 - Fecha: 13/09/2018
 - Nº De Personas: [input field]
 - Centro: CRV

A 'Guardar' button is present at the bottom of the form. A note indicates '* Campos Obligatorios' (Mandatory fields).

Oficinas y Museos gestionados por terceros

Mediante correo electrónico y/o llamada telefónica, se solicita los datos a los gestores de los diferentes museos y monumentos.



INE

Se extraen datos de Segovia capital como punto turístico:

- Viajeros (españoles y extranjeros)
- Pernoctaciones (españoles y extranjeros)
- Estancia media, establecimientos, plazas ofertadas, grado de ocupación y personal empleado

INE Instituto Nacional de Estadística

01 El INE 03 Métodos y proyectos 05 Finanzas 02 INEbase 04 Formación y empleo 06 Productos y servicios Sede electrónica

02 INEbase / Encuesta de ocupación hotelera

Encuesta de ocupación hotelera

Establecimientos hoteleros

Viajeros y pernoctaciones por puntos turísticos

Unidades: Viajeros, Pernoctaciones

Selección valores a consultar

Puntos turísticos	Viajeros y pernoctaciones	Residencia	Periodo
01059 Vitoria-Gasteiz 02003 Albacete 03014 Alicante/Alacant 03031 Benidorm 03063 Dénia 03065 Elche/Elx 03133 Torreveja 04013 Almería Seleccionados: 106 Total: 106	Viajero Pernoctaciones Seleccionados: 1 Total: 2	Residentes en España Residentes en el Extranjero Seleccionados: 1 Total: 2	2018M07 2018M06 2018M05 2018M04 2018M03 2018M02 2018M01 2017M12 Seleccionados: 1 Total: 163

Elija forma de presentación de la tabla
Notas (5)

Total: 106 series y 106 celdas
Consultar selección Consultar todo

© INE 2018 | Accesibilidad | Aviso de seguridad | Aviso legal | Ayuda | Dónde encontramos

Webs y RR.SS.

Se extraen datos de Google Analytics, Facebook Analytics, Twitter Analytics y Youtube Analytics.



Encuestas de satisfacción / Hojas de quejas y sugerencias

La información
obtenida a través de
estas vías
(originalmente en
papel) se digitaliza y
se tabula en Excel



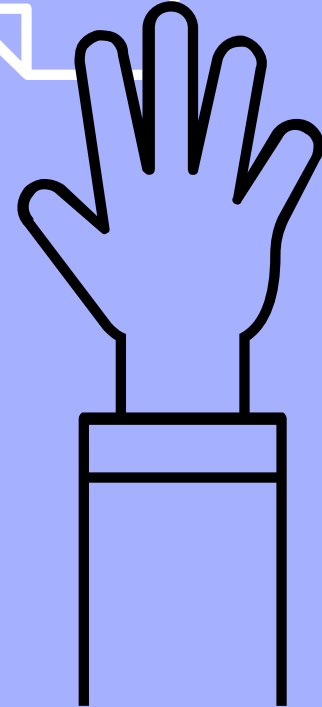
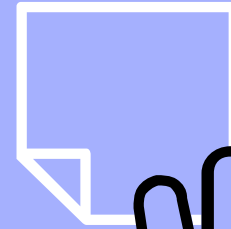
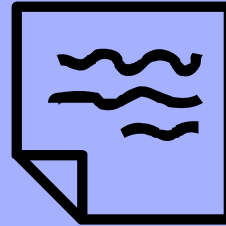
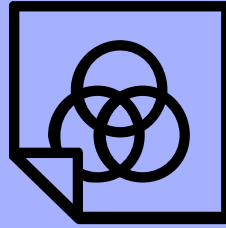
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VISITAS GUIADAS SATISFACTION SURVEY OF GUIDED TOURS

Turismo de Segovia desea conocer su opinión. Por favor, ayúdenos a mejorar completando el siguiente cuestionario.

The Tourism Office of Segovia would like to know your opinion. Please help us to improve tourism in Segovia by completing the following brief questionnaire. Thank you for your assistance.

Otras fuentes de datos

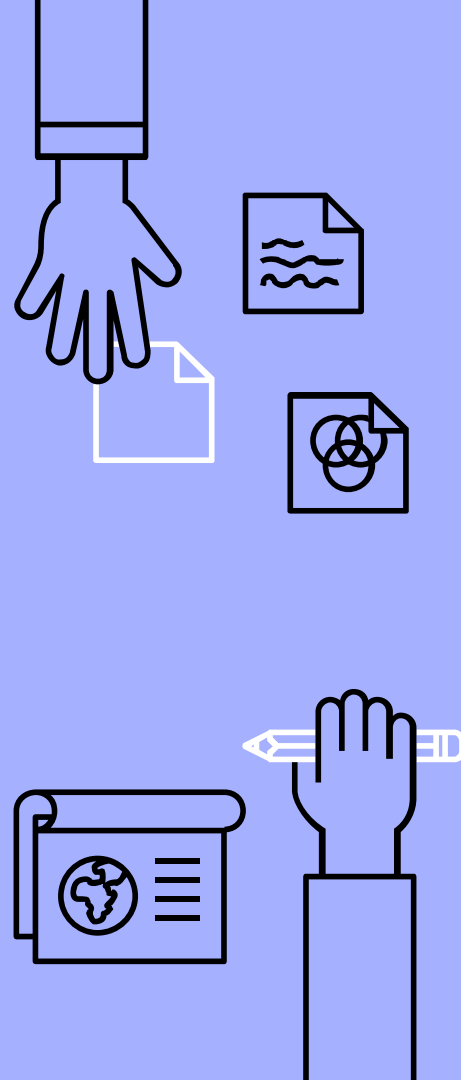
- Convention Bureau (eventos y delegados)
- Film Office (rodajes)
- Albergue municipal de peregrinos (peregrinos)
- Marca garantía “Cochinillo de Segovia” (cochinillos consumidos)
- Palacios Reales de San Ildefonso y Riofrío (visitas)
- Otros



Colaboración con la Universidad de Valladolid

Desde 2015, la Universidad de Valladolid realiza (por encargo del Ayuntamiento de Segovia) las encuestas en destino que exigen los sistemas de calidad SICTED y Q, así como un informe sobre el perfil y comportamiento del visitante.

Desde dicho año el Boletín del Observatorio Turístico recoge un resumen con las principales conclusiones que se pueden extraer de dicho estudio.

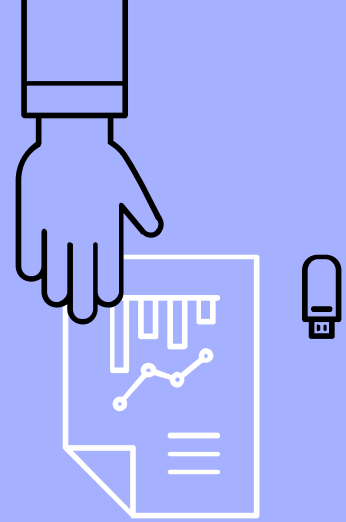


¿Qué hacemos con los datos?

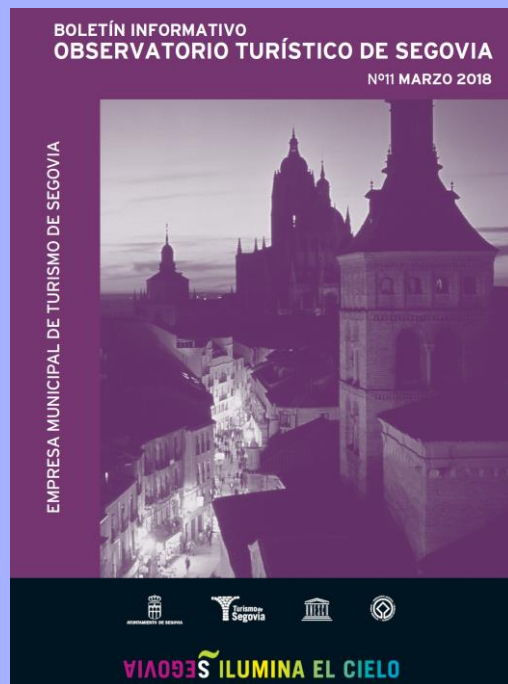
1.
Tratamiento y
elaboración de
gráficas

2.
Redacción y
maquetación

3.
Publicación
(online) y
aplicación



RESULTADO FINAL



SUMARIO

1) SEGOVIA: COYUNTURA TURÍSTICA 2017	3
A. COMPORTAMIENTO Y PERFIL DEL VISITANTE	3
B. ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS, PLAZAS ESTIMADAS, GRADO DE OCUPACIÓN Y PERSONAL EMPLEADO.....	4
C. VIAJEROS Y PERNOCTACIONES	4
D. PROCEDENCIA GENERAL DE VIAJEROS	5
E. WEBS Y RR.SS.....	6
2) SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE	8
A. CRV	9
B. OT JCYL.....	11
C. PIT ALCÁZAR	12
D. PIT MURALLA	13
E. PIT AVE	14
F. PIT BUSES.....	15
3) MONUMENTOS Y MUSEOS	15
A. MONUMENTOS.....	15
B. MUSEOS	18
4) ÁREAS DE NEGOCIO	25
A. CENTRAL DE RESERVAS	25
B. SEGOVIA CONVENTION BUREAU	26
C. SEGOVIA FILM OFFICE	26
5) OTROS DATOS DE INTERÉS	27
6) CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS DE FUTURO	28

NUESTROS 3 GRANDES RETOS

Mejorar la transferencia del conocimiento

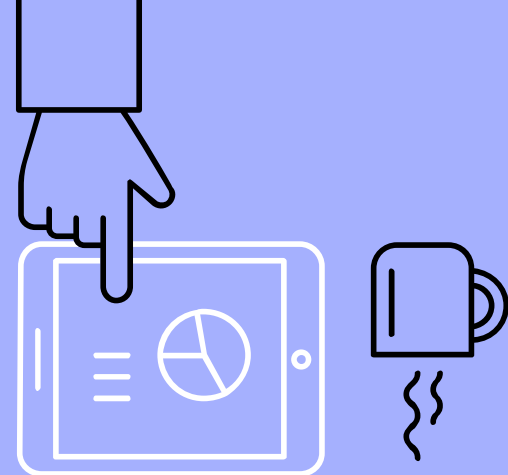
Es necesario que la información llegue a las empresas turísticas locales (que vienen demostrando un escaso interés en colaborar con el Observatorio Turístico y en los resultados obtenidos en los boletines).

Mejorar el procesamiento y la calidad de los datos

Nos encontramos en un proceso de mejora constante que nos empuja a mejorar tanto nuestra formación como la tecnología que aplicamos en todo el proceso para que los datos obtenidos sean lo más precisos y veraces como sea posible.

Obtener y analizar más datos cualitativos

Es necesario complementar el análisis cualitativo de la coyuntura turística con una investigación cualitativa de la realidad.



¡GRACIAS!

¿Alguna pregunta?

www.turismodesegovia.com/observatorio-turistico

juan.berdugo@turismodesegovia.com

