

## ANEXOS

### *Entrevista 1: Agencia de viajes B the Travel Brand (Peralta, Navarra)*

---

El objetivo de la siguiente entrevista es estudiar y conocer el impacto que los recientes ataques terroristas han generado en el turismo, especialmente en las ciudades de París, Barcelona y el Cairo. He escogido estos tres países (Francia, España y Egipto) debido a que desde hace muchos años han sido considerados tres de los lugares más turísticos del Mediterráneo y me gustaría saber hasta qué punto se ha podido ver afectado el turismo en todas ellas.

**1. Como profesional en el ámbito de las AAVV, ¿crees que la seguridad a la hora de viajar ha sido siempre un factor clave en la elección del destino?**

**1.1** Sí, pero con matices, ya que siempre depende del país que se quiera visitar. El impacto de un atentado en un país u otro no es siempre el mismo en el turismo. Por ejemplo, desde el punto de vista del cliente se viaja siempre más seguro a París que a Egipto y no se piensa que puede pasar en cualquier sitio. Hay países que hasta es impensable el poder viajar debido a su inestabilidad o amenazas continuas de terrorismo.

**2. ¿Crees que el terrorismo ha afectado al turismo? ¿Por qué?**

**2.1** Sí, sobre todo cuando están los atentados muy recientes. La gente tiene más psicosis de que se puedan volver a producir, aunque siguiendo la misma línea de la pregunta anterior hay mas psicosis de viajar a países musulmanes que a ciudades como París, Cambrils o Barcelona.

**3. ¿En tu caso, te preguntan mucho los clientes sobre la seguridad en los destinos cuando barajan diferentes opciones?**

**3.1** Hay de todo. Hay unos clientes que están como más preocupados por el tema del terrorismo y con más miedo. Luego hay también mucho cliente que te dice que va tan tranquilo ya que puede pasar en cualquier sitio.

**4. ¿Cuánto crees que tarda la gente en dejar atrás el miedo después de un ataque terrorista?**

**4.1** Depende siempre del destino. Los países árabes van a tardar mucho más en recuperarse que las ciudades europeas. Antes se vendían viajes a Egipto, Túnez, Marruecos.... como churros y hoy en día son sitios que cuesta mucho. No preguntan ni una decima parte de lo que hacían antes. Sin embargo las ciudades europeas no tienen tanta repercusión ya que aunque el atentado este reciente la gente sigue yendo.

**5. ¿Han llegado a cancelarte algún viaje después de algún atentado reciente?**

**5.1** Sí, después del atentado que hubo en Londres en noviembre se cancelaron varias plazas para el puente de diciembre de ese año. Es el único que recuerdo ya que después del de Cambrils me entraba gente al día siguiente y se fueron como si nada pasara. También recuerdo venir anticipadamente clientes que tenía en Cambrils el verano pasado.

**6. ¿Cuáles han sido los países que han tenido un mayor descenso de demanda turística desde tu punto de vista como agente de viajes?**

**6.1** En mi caso todos los países del Magreb. Marruecos, Túnez, Egipto... Incluso Turquía que siendo un país laico, por sus buenas relaciones con países de oriente medio ha tenido un bajón de turismo.

**7. ¿Has notado un descenso en la demanda de viajes a París desde los últimos atentados del año 2015?**

**7.1** La verdad que en Paris no. Es una ciudad que se vende por sí sola. Cada puente tengo varias plazas a Paris y a lo largo del año muchos clientes que hacen Paris con Disney.

**8. ¿Crees que Francia es en la actualidad uno de los países del mediterráneo que más ha sufrido el descenso de turismo debido a los atentados?**

**8.1** Sinceramente no. En mi caso sigue vendiéndose casi como antes.

**9. ¿Crees que es Egipto uno de los países con mayor potencial del Mediterráneo? ¿Has notado un descenso del turismo desde que comenzaron los ataques terroristas?**

**9.1** Egipto es un súper destino que ha sufrido un descenso brutal de turismo. Partiendo de la base que antes teníamos varios chárter semanales que abarataban los costes del viaje y ahora solamente podemos venderlo con línea regular. Desgraciadamente se vende muy poco. En todo el año pasado recuerdo 4 plazas vendidas únicamente.

**10. ¿Has tenido en los últimos años clientes que hayan escogido El Cairo o alguna ciudad de Egipto como destino vacacional?**

**10.1** El pasado puente de diciembre sacamos 4 plazas que vinieron encantados.

**11. ¿Crees que el ataque terrorista de Barcelona ha afectado o va a afectar a la llegada de turistas a nuestro país?**

**11.1** Quizá se note más en este año pero luego a la gente se le va olvidando y seguirán llegando.

**12. ¿Qué consejos das a la gente que no quiere viajar por miedo a sufrir un posible ataque terrorista?**

**12.1** Pues realmente les digo que la decisión es personal y yo no puedo jugar con el miedo de cada uno. En la realidad les puede suceder en cualquier sitio.

**13. ¿Cuál es tu opinión, como agente de viajes, sobre el futuro del turismo si continúan los atentados?**

**13.1** Mi opinión personal es que si la gente quiere viajar y conocer y moverse van a seguir viajando haya atentados o no, con más o menos miedo. Afectar por supuesto que afecta y en un primer momento afecta pero luego va cayendo en el olvido.

*Entrevista 2: Agencia de viajes Nautalia (Zaragoza)*

---

**1. Como profesional en el ámbito de las AAVV, ¿crees que la seguridad a la hora de viajar ha sido siempre un factor clave en la elección del destino?**

**1.1** Si, aunque si realmente el cliente está interesado en el destino viaja tarde o temprano.

**2. ¿Crees que el terrorismo ha afectado al turismo? ¿Por qué?**

**2.1** Si, ha afectado. El miedo es libre y hay destinos a lo que los clientes no viajan y hay otros que se vuelven a retomar con el tiempo como es el caso en estos momentos de Egipto (con creces), Jordania, Marruecos y Turquía.

**3. ¿En tu caso, te preguntan mucho los clientes sobre la seguridad en los destinos cuando barajan diferentes opciones?**

**3.1** Sí, hay destinos de moda que estamos ofreciendo como es el caso de Guatemala y la primera pregunta de los clientes es si es un destino seguro.

**4. ¿Cuánto crees que tarda la gente en dejar atrás el miedo después de un ataque terrorista?**

**4.1** Segundo que destinos unos meses (París, Barcelona), otros como Túnez ni se lo plantean.

**5. ¿Han llegado a cancelarte algún viaje después de algún atentado reciente?**

**5.1** Si, en el caso de París. No solo por miedo si no por cómo iba a estar la ciudad en esos momentos (seguridad, lugares turísticos cerrados, etc.)

**6. ¿Cuáles han sido los países que han tenido un mayor descenso de demanda turística desde tu punto de vista como agente de viajes?**

**6.1** Túnez y Oriente Próximo en general.

**7. ¿Has notado un descenso en la demanda de viajes a París desde los últimos atentados del año 2015?**

**7.1** Al principio así, ahora ya no.

**8. ¿Crees que Francia es en la actualidad uno de los países del mediterráneo que más ha sufrido el descenso de turismo debido a los atentados?**

**8.1** No, creo que la gente tiene más miedo a los países de Oriente Próximo.

**9. ¿Crees que es Egipto uno de los países con mayor potencial del Mediterráneo? ¿Has notado un descenso del turismo desde que comenzaron los ataques terroristas?**

**9.1** Sí, siempre ha sido el país estrella. Este año está en auge Egipto y los clientes regresan muy contentos.

**10. ¿Has tenido en los últimos años clientes que hayan escogido El Cairo o alguna ciudad de Egipto como destino vacacional?**

**10.1** Si, normalmente combinan unas noches en El Cairo y unas noches de Crucero.

**11. ¿Crees que el ataque terrorista de Barcelona ha afectado o va a afectar a la llegada de turistas a nuestro país?**

**11.1** Creo que no, es un destino muy importante en nuestro país.

**12. ¿Qué consejos das a la gente que no quiere viajar por miedo a sufrir un posible ataque terrorista?**

**12.1** Un atentado terrorista puede ocurrir en cualquier destino del mundo, no podemos quedarnos en casa perdiéndonos las maravillas que hay en el mundo.

**13. ¿Cuál es tu opinión, como agente de viajes, sobre el futuro del turismo si continúan los atentados?**

**13.1** Puede afectar, como ha afectado, pero hay mil destinos y la gente escoge otros.

“Cuando se solucione ya iremos” Es la frase típica de los clientes.

**“UN VIAJE SE VIVE TRES VECES, AL SOÑARLO, AL VIVIRLO Y AL RECORDARLO”**

**PARRILLA DE ANÁLISIS**

	Viajes	Seguridad	Destinos	Miedo
A. Positivos	1	3	5	7
A. Negativos	2	4	6	8

---

*Entrevista 3: Consulado español*

---

**1. ¿Cree usted que el turismo en Francia se ha visto afectado por el terrorismo?**

**1.1** Se vio afectado en los primeros meses pero después se ha ido recuperando. Las estadísticas disponibles dan cuenta de ello.

**2. En el caso de que se produjese un conflicto y un ciudadano español se viese afectado, ¿Cuál es el papel que desempeña y que gestiones realiza el consulado en este caso?**

**2.1** Personal del consulado y, cuando es necesario, el propio cónsul, se ponen en contacto con la policía, el hospital correspondiente y la familia del ciudadano afectado y se les ayuda en las gestiones que necesiten. De todo ello se tiene al corriente a la Dirección General de Españoles en el Exterior, Asuntos Consulares y Migratorios del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, donde existe una Unidad de Emergencias Consulares. Nunca se informa a los medios de comunicación de la identidad de afectado sin permiso de este o de su familia.

**3. ¿Qué papel desempeña en estos casos la embajada y el consulado?**

**3.1** Se ocupa de todo el consulado, en la forma anteriormente dicha, y se mantiene informada a embajada (en el caso de Francia).

**4. ¿Reciben algún tipo de consulta por parte de agencias de viajes o de particulares antes de que estos viajen a Francia?**

**4.1** Negativo. Agencias y particulares pueden consultar las recomendaciones de viaje de la página web correspondiente a Francia y que se mantiene actualizada.

**5 ¿Existen medidas de seguridad establecidas para la protección del turista cuando visita Francia? ¿qué tipo de medidas?**

**5.1** Francia es un país con un alto grado de seguridad y que, además, mantiene una vigilancia policial especial desde los atentados de París. El turista tiene que adoptar las mismas medidas de precaución que cuando viaje por España.

**6 ¿Existe algún lugar /ciudad en Francia en el que se establezcan medidas de seguridad mayores o más exhaustivas? ¿Qué lugar y por qué?**

**6.1** Los lugares de Culto, particularmente las Sinagogas y algunas mezquitas están especialmente protegidas por la policía, cuando se reciben alertas de los servicios de inteligencia, porque hay antecedentes de ataques antisemitas y anti-musulmanes. Regularmente se refuerza también la vigilancia en las sedes de edificios oficiales, policía, gendarmería y cuarteles en previsión de posibles atentados terroristas.

**7 ¿Qué tipo de recomendaciones en medidas de seguridad darían a un turista que va a viajar a Francia?**

**7.1** Que evite las aglomeraciones y las visitas a barrios marginales, y que no haga gestos ni movimientos extraños cuando pasa al lado de patrullas o vehículos policiales. Además, que este atento/a, a través de los medios de comunicación, de informaciones o advertencias de seguridad de las autoridades francesas.

**PARRILLA DE ANÁLISIS**

	Consulado	Seguridad	Recomendaciones	Destino
<b>A. Positivos</b>	1	3	5	7
<b>A. Negativos</b>	2	4	6	8

**Anexo 4: Cuestionario**

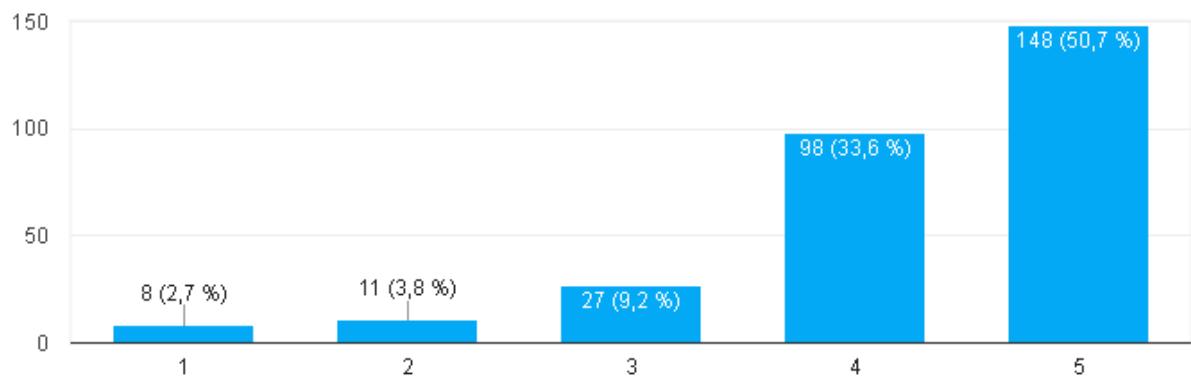
**Impacto social del terrorismo en el turismo**

Buenos días, desde la Escuela de Turismo de Zaragoza estoy realizando una encuesta para mi trabajo fin de grado. El objeto de estudio es conocer el impacto y las consecuencias sociales que han causado los ataques terroristas en el turismo. Su colaboración será de gran ayuda para mi investigación. El cuestionario es totalmente anónimo y utilizado con fines académicos. Muchas gracias por su colaboración.

**1. ¿Es para usted la seguridad un factor importante a la hora de escoger un destino vacacional?\***

No es importante      1    2    3    4    5      Es muy importante

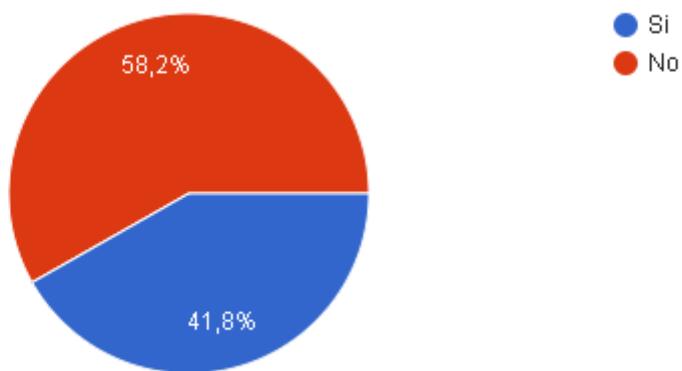
Respuestas:



**2. ¿Se informa antes de viajar de las medidas de seguridad que establecen las embajadas en ese país?\***

- Si
- No

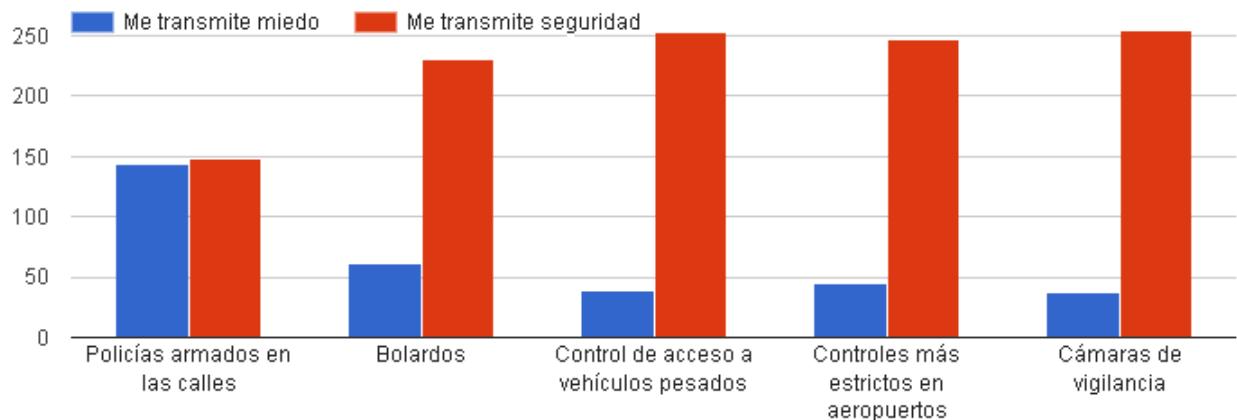
Respuestas:



**3. ¿Qué le transmiten las medidas de seguridad que se establecen tras un atentado?\***

	Me transmite miedo	Me transmite seguridad
<b>Policías armados en las calles</b>		
<b>Bolardos</b>		
<b>Control de acceso a vehículos pesados</b>		
<b>Controles más estrictos en aeropuertos</b>		
<b>Cámaras de vigilancia</b>		

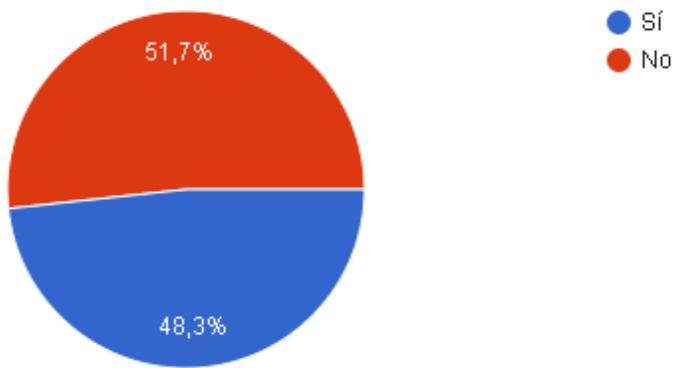
Respuestas:



**4. ¿Visitaría un país o ciudad que acaba de sufrir un atentado terrorista?\***

- Sí
- No

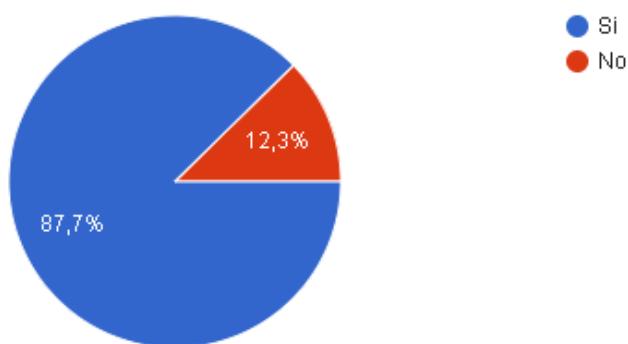
Respuestas:



**5. Francia es uno de los países europeos más afectados por el terrorismo islámico, ¿visitaría este país a pesar de ello?\***

- Si
- No

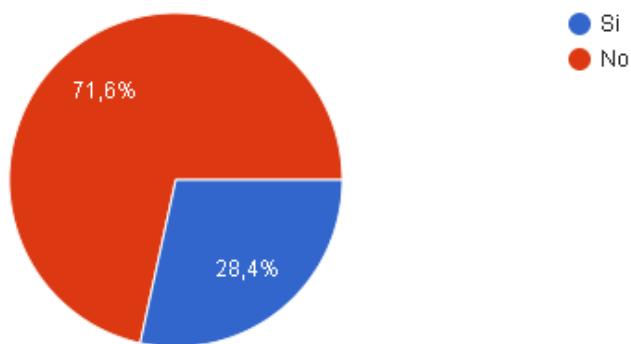
Respuestas:



**6. Dentro de los países de Oriente próximo, Egipto ha sido siempre uno de los más visitados. ¿Viajaría a este país a pesar de su situación actual?\***

- Si
- No

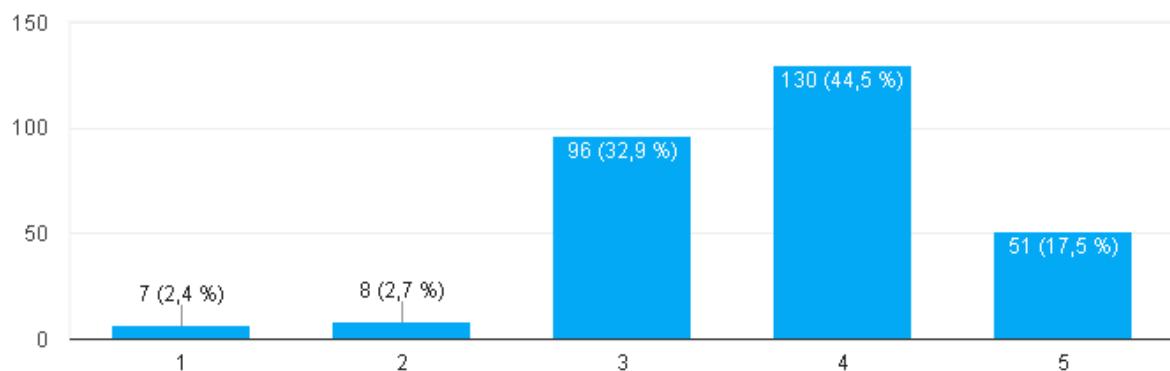
Respuestas:



**7. Tras los atentados sufridos en Barcelona el pasado verano, ¿considera esta ciudad segura o insegura para visitarla?\***

Muy insegura    1    2    3    4    5    Muy segura

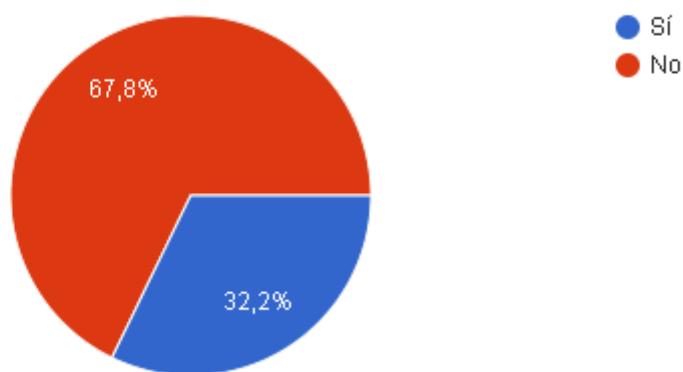
Respuestas:



**8. Si tras un atentado los precios de ese destino descienden debido a la situación, ¿aprovecharía ese momento para visitar el país?\***

- Sí
- No

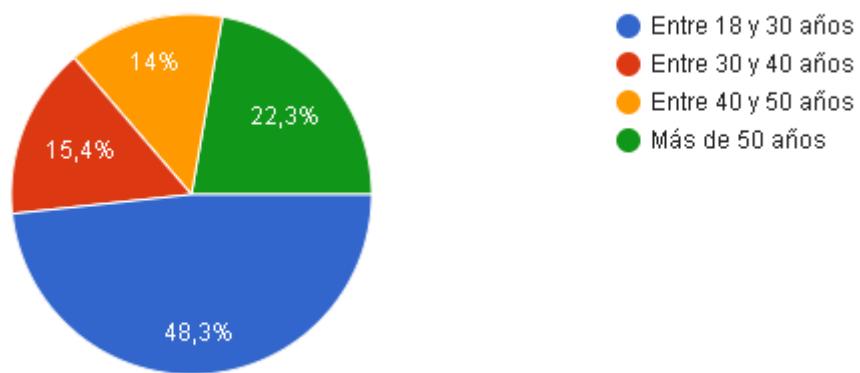
Respuestas:



**9. Indique su edad\***

- Entre 18 y 30 años
- Entre 30 y 40 años
- Entre 40 y 50 años
- Más de 50 años

Respuestas:



**10. Indique su lugar de procedencia\***

- \_\_\_\_\_

Respuestas:

España: 36	Francia: 3	Siria: 1	Escocia: 1
Irak: 1	China: 1	Rumanía: 1	Alemania: 1
Navarra: 186	Aragón: 35	La Rioja: 1	Andalucía: 5
P. Vasco: 4	Baleares: 1	Castilla y León: 1	Galicia: 1
Madrid: 5	Cataluña: 6	Valencia: 2	