



Universidad de Jaén

Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

MARKETING DE SERVICIOS: ANÁLISIS DE LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL TURISMO EN ESPAÑA.

Alumno: Lydia Castillo Armijo

Profesor: Francisco Javier Alarcón González

Mayo, 2020

INDICE

INDICE DE GRÁFICAS	3
INDICE DE TABLAS	3
RESUMEN:	4
ABSTRACT.....	4
PALABRAS CLAVE:	4
KEY WORDS:.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. HISTORIA DEL TURISMO EN ESPAÑA.....	6
3. INFLUENCIA DEL MARKETING EN EL TURISMO DE ESPAÑA.	7
4. SECTOR DE LA HOSTELERÍA EN ESPAÑA.....	8
5. HOTELES	13
5.1. ¿CÓMO SE CLASIFICAN?.....	13
5.2. QUÉ TIPO DE HOTELES PREFIEREN LOS TURISTAS	14
5.3. QUÉ TIPO DE TURISTAS PREFIEREN LOS HOTELES.	17
5.4. PERNOCTACIONES EN HOTELES	19
6. APARTAMENTOS TURÍSTICOS.....	22
6.1. CLASIFICACIÓN DE LOS APARTAMENTOS TURÍSTICOS.....	23
6.2. QUÉ TIPO DE TURISTA PREFIERE LOS APARTAMENTOS TURÍSTICOS	24
6.3. PERNOCTACIONES EN APARTAMENTOS TURÍSTICOS.	28
7. COMO SON LOS TURISTAS EN ESPAÑA.....	28
8. ¿ESPAÑA ESTÁ PREPARADA PARA EL VOLUMEN DE TURISTAS QUE RECIBE?.....	30
9. CONCLUSIONES.....	32
BIBLIOGRAFÍA	33

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Total de pernoctaciones en España (2013-2018)

Gráfica 2: Variación del índice de precios en los hoteles (2013-2017)

Gráfica 3: Comparativa de pernoctaciones según residencia y estrellas del hotel

Gráfica 4: Principales grupos de usuarios de los hoteles

Gráfica 5: Edad de los usuarios de los hoteles

Gráfica 6: Total de pernoctaciones en los hoteles en 2017 (según el país de residencia)

Gráfica 7: Usuarios de los apartamentos turísticos por grupos (2017)

Gráfica 8: Edad de los usuarios de los apartamentos turísticos

Gráfica 9: Total de pernoctaciones en los apartamentos turísticos en 2017 (según país de residencia)

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Total de establecimientos abiertos, plazas ofertadas y pernoctaciones totales según tipo de alojamiento

Tabla 2: Total pernoctaciones en hoteles según país de residencia (2013 – 2017)

Tabla 3: Total pernoctaciones en hoteles clasificación por países (2017)

Tabla 4: Pernoctaciones totales por categorías de hoteles de los turistas residentes en España (2016-2017)

Tabla 5: Pernoctaciones totales por categoría de hoteles de los turistas residentes en el extranjero (2016-2017)

Tabla 6: Estancia media según categoría de los hoteles (2016-2017)

Tabla 7: Total pernoctaciones en apartamentos turísticos (2013 – 2017)

Tabla 8: Requisitos para los apartamentos turísticos

Tabla 9: Total pernoctaciones en apartamentos turísticos clasificación por países (2017)

RESUMEN:

El objetivo de este trabajo es analizar el turista que recibe España en función al tipo de alojamiento que eligen para sus vacaciones. Para ello hemos estudiado los distintos tipos de alojamiento que podemos encontrar, haciendo un análisis más exhaustivo en los hoteles y apartamentos turísticos.

Tras ver el tipo de turista que recibimos, hemos comentado si España está preparada para recibir el volumen de turistas que recibe.

ABSTRACT

The aim of this project is to analyse the type of tourist that Spain receives according to the kind of accommodation that they choose for their holidays. To this end, the different types of accommodation which can be found has been studied, making a more exhaustive analysis of the hotels and tourist apartments.

After seeing the type of tourist that Spain receives, it has been commented on whether Spain is prepared to receive the volume of tourists that it receives and whether any changes are needed in the service provided.

PALABRAS CLAVE:

Turismo, alojamientos, marketing, turista.

KEY WORDS:

Tourism, accommodation, marketing, tourist.

1. INTRODUCCIÓN.

Este proyecto se ha realizado con el fin de poder explicar la demanda del turismo en España para ver si realmente la oferta está adaptada a ella. Considero que se trata de un estudio que puede interesar no solo a aquellas personas que se dediquen al sector del turismo y la hostelería, sino que también para aquellas personas que estén pensando en emprender en él.

En este trabajo vamos a encontrar distintos apartados. El primero contará con una breve introducción a la historia del turismo en España y su relevancia en la economía. Seguidamente, comentaremos la influencia que tiene el marketing en el turismo y como gracias a ello se ha conseguido desarrollar no solo el turismo de sol y playa tan conocido. En el tercer apartado, analizaremos el sector de la hostelería en España centrándonos en los distintos tipos de alojamientos que podemos encontrar, en el que veremos que los dos principales alojamientos con más demanda son los hoteles y los apartamentos turísticos. En el cuarto apartado entraremos en más detalle con los hoteles, en él veremos los distintos hoteles con los que contamos y las preferencias de los turistas en función al precio, edad, tipo de hotel y lugar de residencia. En el quinto apartado haremos el mismo análisis en apartamentos turísticos.

Finalmente, teniendo en cuenta los datos que hemos obtenido en los apartados anteriores, analizaremos el modelo de turista que recibimos en España y concluiremos comentando si realmente estamos preparados para recibir el volumen de turistas que recibimos y si nuestra oferta está adecuada a la demanda.

Objetivo general.

El objetivo de este estudio, por lo tanto, es entender el tipo de oferta y demanda de turismo que existe en el país y ver si realmente está España preparada para el volumen de visitas que recibe anualmente, el cual ha ido incrementando exponencialmente en los últimos años. Vamos a analizar la oferta de alojamiento y la demanda que tienen los hoteles y apartamentos turísticos.

Para ello debemos entender la gran importancia en la economía española y más teniendo en cuenta que España es uno de los países que más visitas recibe al año, solo después Estados Unidos y Francia¹.

¹ J.F. ALONSO, 12/09/2018 *Los diez destinos más visitados del mundo en los últimos años*, Periódico ABC.
https://www.abc.es/viajar/noticias/abci-diez-destinos-mas-visitados-mundo-ultimo-201809120151_noticia.html

2. HISTORIA DEL TURISMO EN ESPAÑA

Para entender la evolución del turismo en España, vamos a dividirlo en distintas épocas: el boom turístico (1960 – 1974); transformación y modernidad (1974 – 2005) y por último el nuevo modelo del turismo (2005 – 2020). (Moreno Garrido, 2007)

La época del boom turístico (1960- 1978) es conocida por este nombre debido a que al principio de esta época España recibía una media de 2 millones de visitas, un año después esta cifra se duplica recibiendo algo más de 4 millones. Al final de la época, para 1973, el total de visitas al país era de más de 30 millones. Esto hizo que la economía española tuviera tres rasgos distintos al resto de países europeos: importante dependencia del turismo, gran aportación de los turistas no residentes especialmente de los visitantes franceses y estadounidenses y, por último, los españoles a penas podían salir al extranjero, por lo que las aportaciones por parte de los residentes en el país como por los turistas residentes en el extranjero era bastante relevante. En esta misma época se instala en el país la gran hotelera Hilton, que en gran medida ayudó a la creación del modelo de turismo conocido como “sol y playa”. (Vallejo Pousada, 2015)

En cuanto a la imagen del país, en esta misma época se comienza a comercializar con el eslogan “*Spain is beautiful and different*” que poco después pasó a ser “*Spain is different*” mediante el cual se pretendía cambiar la imagen que había hasta entonces en el que se escuchaban comentarios como que Europa comenzaba en los Pirineos por unos adjetivos más agradables como familia, peculiar o descanso, además de estos eslóganes también se utilizaron otros conocidos como “*Sonríe, estás en España*” o “*I need Spain*”² los cuales ayudaron a consolidar el turismo de masas.³

La siguiente época para comentar es la comprendida entre el 1974 y el 2005 conocida como transformación y modernidad. El inicio de esta etapa está fundamentalmente marcado por la caída del régimen franquista y por grandes hitos históricos como la creación e instalación de la Organización Mundial del Turismo en España (1975), el mundial de fútbol del 82, la Expo de Sevilla del 92, la instalación de la primera línea de Alta Velocidad. Todos estos cambios ayudaron a darle paulatinamente más importancia al turismo rural que hasta ahora no se había

² César Cervera, 27/03/2015 «Spain is different!», el eslogan que cambió para siempre la imagen de España. Periódico ABC <https://www.abc.es/espana/20141221/abci-spain-diferent-201412181821.html>

³ Turismo de masas hace referencia al flujo sostenido de grandes cantidades de turistas hacia los destinos turísticos. Este tipo de turismo coincide con la época indicada y es consecuencia de varios factores como el aumento de la renta, incremento de los periodos vacacionales y la reducción de las tarifas del transporte en los países industrializados. (Jafari, 2002)

comentado, esto se produjo gracias a la introducción de algunos deportes como son el esquí o el golf. (Vallejo Pousada, 2015)

Finalmente, comentaremos la última etapa comprendida desde 2005 hasta hoy conocida como el nuevo modelo de turismo. En esta época cabe resaltar tres factores importantes: turismo gastronómico, emergente turismo de países asiáticos y el auge del e-turismo⁴. En las anteriores épocas nacen el turismo de sol y playa y el turismo rural, en esta surge el turismo urbano, marcado por la gastronomía y la cultura. España se ha convertido en una de las grandes potencias del turismo gracias a la gran oferta que puede encontrar el turista en su llegada al país. (Vallejo Pousada, 2015)

Una vez realizado este breve resumen de los último 60 años, podemos comprender la importancia del sector turismo en España no solo a nivel cultural sino también económico. En 2017 el Producto Interior Bruto (PIB) solamente el sector servicios, el cual incluye el turismo, supuso un 66,4% del mismo seguido de la industria (16,4%), la construcción (5,2%), agricultura, ganadería y pesca (2.6%) y los impuestos netos sobre los productos (9.3%)⁵.

3. INFLUENCIA DEL MARKETING EN EL TURISMO DE ESPAÑA.

Como ya hemos comentado, el turismo es una de las principales actividades productivas no solo de España, sino que también a nivel mundial. Es por ello por lo que el marketing ha ido asumiendo cada vez un papel más importante en el sector turístico. Para comprender el éxito del marketing en el turismo debemos previamente entender que el turismo está compuesto por dos actividades que están relacionadas entre sí: hostelería y viajes. (Kotler, Bowen , Makens, García de Madariaga, & Flores Zamora, 2012)

Teniendo en cuenta la relación comentada entre hostelería y viajes, debemos comprender la evolución del marketing turístico en España basándonos en los siguientes puntos:

- Entre los años 60 y 90 se produjo el boom del turismo en España, pasando de 43 millones de visitas a 63 millones. (Pazos García - Moreno, 2017)
- Debido al aumento de las visitas en estos años, se incrementa la oferta de alojamiento, especialmente en hoteles, campings y apartamentos. (Pazos García, 2017)

⁴ E-turismo o turismo electrónico hace referencia a la aplicación de las tecnologías en el sector servicios, concretamente en la industria hotelera

⁵ Instituto Nacional de Estadística (INE), España en cifras 2018, 17/04/2020.

- El turismo de sol y playa sigue creciendo. (Pazos García - Moreno, 2017)
- Otros tipos de turismo, como el de montaña, crece, pero de manera desigual en comparación al turismo litoral. (Pazos García - Moreno, 2017)

Como vemos en el primer punto, con la apertura de España al exterior, lo que se buscaba era aumentar el número de visitas ofertando el turismo como cualquier otro producto sin considerar el posible impacto de este en el desarrollo turístico. En esta época sólo se estaba aplicando una parte del marketing mix; la comunicación, por lo que solo se tenía en cuenta la promoción del destino sin mirar las expectativas o la satisfacción del turista con respecto al destino, por lo que si se quería seguir creciendo y desarrollando este sector era necesario tener en cuenta estos factores para poder evaluar cómo mejorar o a qué tipo de público se quiere dirigir. (Arnedo Gonzalez, 2017)

En las últimas décadas encontramos una nueva variable en el marketing turístico: el internet. Su uso para la comunicación y promoción del sector ha tenido un gran crecimiento, especialmente es debido a que en el turismo los productos y servicios que se ofrecen se realizan relativamente lejos del lugar en el que se compran, es por ello por lo que este producto necesita de más vías de comunicación basados especialmente en medios audiovisuales. (Federico Fredes, 2008) Hoy en día la mayor parte de las reservas se realizan mediante esta vía, solo en España el 42% de las reservas se hacen mediante internet.⁶

4. SECTOR DE LA HOSTELERÍA EN ESPAÑA.

En el siguiente punto vamos a comentar cómo es el sector de la hostelería en España, centrándonos en los alojamientos que podemos encontrar y la evolución de la demanda desde 2013 hasta 2018.

Cuando buscamos la definición de sector hostelero encontramos numerosas formas de describirlo, pero nos vamos a quedar con la definición que podemos ver en la RAE *conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los clientes*.

De modo que, dentro de este sector no solo vamos a encontrar restauración; es decir, restaurantes y bares, sino que también podemos encontrar los distintos tipos de alojamiento que existen: hoteles, camping, casas rurales, etc.

⁶ Cruces, Rafa (28/09/2011) Reservas online; España ocupa el puesto 14 de 20 en Europa. Hosteltur. https://www.hosteltur.com/135870_reservas-online-espana-ocupa-lugar-14-20-europa.html

Este sector es uno de los motores de la economía debido a que es uno de los que más puestos de trabajo genera. Además, España es uno de los países en los que podemos encontrar un mayor número de locales dedicados a la restauración y al alojamiento, por ello este sector es uno de los que más aportaciones realiza al PIB español.

De hecho, en 2017 fue uno de los sectores que más aumentó su aportación al PIB con respecto al año anterior siendo de un 7,2% con una cifra total de unos 130.000 millones de euros, haciéndose eco de esta noticia numerosos periódicos digitales.

Nos vamos a centrar solamente en la parte del alojamiento de este sector según el Portal Oficial del Turismo en España. A continuación, desglosamos los diferentes tipos de alojamientos en España:

- Hoteles. El tipo de alojamiento más demandado debido a las calidades que ofrece. Podemos encontrarlos desde 1 hasta 5 estrellas (tanto oro como plata), siendo los de 5 estrellas los de mayor lujo y los de 1 los de menos lujo.
- Paradores. Se trata de establecimientos singulares, situados en parajes naturales o históricos en España existen 90 Paradores.
- Apartamentos turísticos. Normalmente son pisos, casas o habitaciones que se alquilan durante cortos periodos de tiempo (días, semanas, quincenas). También pueden ser considerados como apartamentos turísticos chalés o bungalows.
- Apartahoteles. Este tipo de alojamientos son una combinación de los apartamentos turísticos con los servicios propios de los hoteles.
- Hostales/pensione. Similares a los hoteles con calidades inferiores y más económicas ya que, en algunas ocasiones, se pueden compartir zonas comunes como el cuarto de baño.
- Alojamientos rurales. Se trata de casas completas o habitaciones disponibles para su alquiler y es por lo que cada vez más se hace más común el agroturismo. Dentro de este tipo podemos encontrar los albergues, campings, apartamentos rurales, y paradores entre otros.

- Alojamientos singulares. Entre ellos encontramos los Pazos de Galicia⁷, Casonas Asturianas⁸, Hospederías de Extremadura, Aragón y Castilla – La Mancha⁹, Posadas de Castilla y León¹⁰, Haciendas y Cortijos de Andalucía¹¹ y Masías en Cataluña¹².
- Campings turísticos. Se trata de espacios debidamente delimitados y acondicionados en los cuales se ofrece la posibilidad de alojarse con caravanas, tiendas de campaña o bungalows.
- Albergues. Suelen ofrecer habitaciones compartidas en régimen de alojamiento y desayuno.

Como podemos ver en España existe una gran variedad de tipos de alojamientos, siendo los más populares: hoteles, apartamentos turísticos, campings, alojamientos rurales y albergues.¹³

El siguiente gráfico nos muestra el total de pernoctaciones en los años 2013 y 2017 tanto por los residentes en España como por los residentes en el extranjero. Como podemos observar en el año 2017, los cuatro grupos obtienen el mayor crecimiento respecto al resto de los años comparados superando las pernoctaciones totales los 470 millones. En España se calcula que existen unos 14.600 establecimientos de hoteles, 134.600 de apartamentos turísticos, 800 campings y más de 16.000 alojamientos rurales.

⁷ Pazos de Galicia, se trata de antiguas casas señoriales que han sido totalmente reformadas para poder ofrecer alojamiento.

⁸ Casonas de Asturias, pequeños hoteles entre los que podemos encontrar palacios, casas señoriales o casas de pueblo.(<https://www.turismoasturias.es/casonas-asturianas>)

⁹ Hospederías de Extremadura, Aragón y Castilla – La Mancha se trata de edificios históricos convertidos en hoteles de 4 y 5 estrellas.

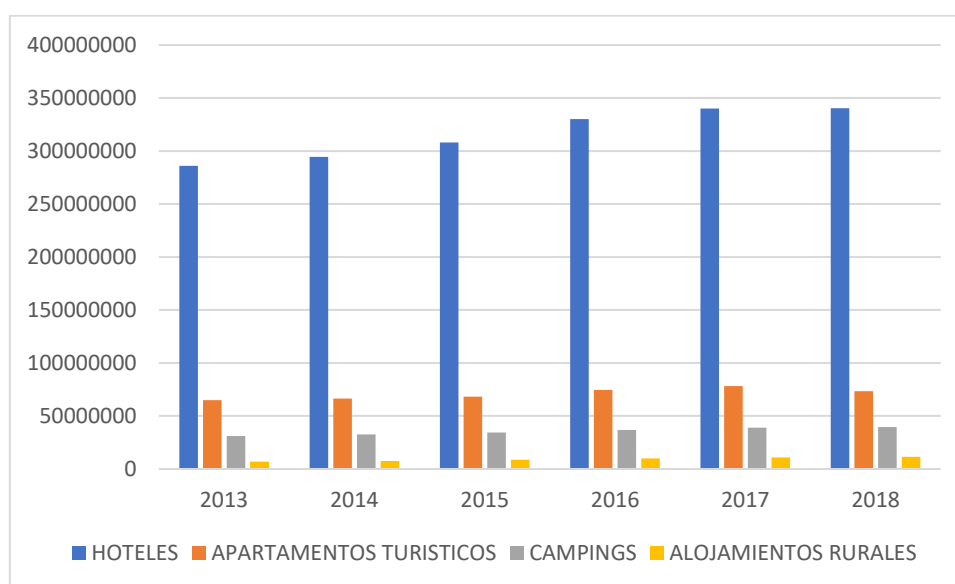
¹⁰ Posadas de Castilla y León, pequeños hoteles situados en pueblos con valor histórico o parajes naturales.

¹¹ Cortijos de Andalucía, se trata de construcciones destinadas en sus inicios a la agricultura y ganadería, pero que se han transformado en hoteles con todas las comodidades.

¹² Masías de Cataluña, construcciones, al igual que los Cortijos de Andalucía, se trata de construcciones destinadas a la agricultura y ganadería que actualmente cuenta con todas las comodidades de un hotel.

¹³ Instituto Nacional de Estadística, España en Cifras 2019.

Gráfica 1: Total pernoctaciones en España (2013 – 2018)



Fuente: elaboración propia a través del Instituto Nacional de Estadística (2020).

Analizamos por separado camping y alojamiento rural a pesar de haberlo incluido previamente en el mismo grupo porque dentro de este, los campings son los que tienen mayor relevancia.

Tal y como se observa en el gráfico, los hoteles son los más demandados con diferencia respecto al resto de establecimientos (340.582.713), seguido por los apartamentos turísticos (73.428.500), después camping (39.500.000) y por últimos los alojamientos rurales (11.407.769).

En la siguiente tabla podemos observar el total de establecimientos abiertos, media de plazas ofertadas y las pernoctaciones totales según categoría.

Tabla 1: total de establecimientos abiertos, plazas ofertadas y pernoctaciones totales según tipo de alojamiento

2018		
HOTELES	ESTABLECIMIENTOS ABIERTOS	14.687
	PLAZAS OFERTADAS	1.495.124
	PERNOCTACIONES TOTALES	340.582.713
AP. TURISTICOS	ESTABLECIMIENTOS ABIERTOS	133.356

	PLAZAS OFERTADAS	510.462
	PERNOCTACIONES	
	TOTALES	73.428.500
CAMPINGS	ESTABLECIMIENTOS	
	ABIERTOS	767
	PLAZAS OFERTADAS	500.952
	PERNOCTACIONES	
ALOJ. RURALES	TOTALES	39.500.000
	ESTABLECIMIENTOS	
	ABIERTOS	16.586
	PLAZAS OFERTADAS	159.975
	PERNOCTACIONES	
	TOTALES	11.407.769

Fuente: Elaboración propia a través de datos del INE (2020).¹⁴

Podemos ver que a pesar de que en el caso de los establecimientos turísticos el total de establecimientos abiertos en 2018 fueron 133.356 es decir bastantes más que hoteles, sin embargo, el total de plazas que se ofertaron en el caso de los hoteles rondó el millón y medio frente las 510.000 plazas de los apartamentos turísticos. Esto puede indicarnos el motivo de las más de 340 millones de pernoctaciones que hubo en los hoteles frente a los 73 millones que hubo en los apartamentos turísticos.

Sin embargo, para entender cuál fue realmente el más demandado, realizaremos la siguiente operación en cada uno de los distintos tipos de alojamientos que estamos estudiando:

$$\frac{\text{Pernoctaciones}}{n^{\circ} \text{ de plazas ofertadas}}$$

Con esta función podemos confirmar que los hoteles fueron los alojamientos más demandados con un total de 227,79 pernoctaciones por plaza, seguido de los apartamentos turísticos con 143,84, después los campings con 78,84 pernoctaciones por plaza ofertada y finalmente los alojamientos rurales con 71,31 pernoctaciones por plaza.

¹⁴ Instituto Nacional de Estadística (INE), España en cifras 2018, pp 44-49

5. HOTELES

Teniendo en cuenta la gran oferta de hoteles que existe, cerca de 15.000 hoteles y más de 1.000.000 de camas por ocupar, se puede entender la demanda que estos tienen 227,79 pernoctaciones por plaza ofertada. Con estos datos podemos observar la capacidad del sector hotelero y su importancia dentro del conjunto del sector servicios.

Este número de hoteles ha dado a lugar a que se trate de un sector que está constantemente reinventándose a sí mismo para no quedar estancado y menos en las últimas décadas donde el sector de la hostelería ha crecido a un ritmo vertiginoso.

Gracias a esto y al gran número de visitas que recibe España anualmente, los hoteles se posicionan con fuerza en la economía española, ya que, en el año 2017 se recibieron más de 80 millones de visitas siendo así uno de los países más visitados del mundo.

En la siguiente tabla, podemos comprobar cómo desde 2013 el número de pernoctaciones en hoteles ha ido en aumento y no solo por las visitas extranjeras, sino que también por los residentes en el país.

Tabla 2: Total pernoctaciones en hoteles según país de residencia (2013 – 2017)

	2017	2016	2015	2014	2013
R.extranjero	224.748.124	216.929.812	197.980.823	190.530.741	185.396.233
R.España	115.834.589	114.239.133	110.254.904	110.254.904	100.633.926
TOTAL	340.582.713	331.168.945	308.235.727	295.260.629	286.030.159

Fuente: elaboración propia a través del Instituto Nacional de Estadística (2020).

5.1.¿CÓMO SE CLASIFICAN?

Dentro del concepto de hotel podemos distinguir distintos tipos en función al número de estrellas que estos tengan.

Para clasificar a los hoteles por estrellas estos tienen que cumplir una serie de requisitos que se distinguen entre: zonas comunes, zonas usuario, zona servicios, zona de personal, garaje e instalaciones y servicios.

Debemos hacer la distinción entre las estrellas plata y las estrellas oro. Las estrellas plata engloba pensiones y hostales (de 1 a 3 estrellas plata) y las estrellas oro es donde encontraríamos los hoteles y los hoteles - apartamentos (de 1 a 5 estrellas oro).

Según vayan cumpliendo con los requisitos van adquiriendo estrellas¹⁵.

- Hoteles de 1 estrella: es la puntuación que menos requisitos tiene, las superficies son las mínimas para las estancias al igual que los servicios y las instalaciones.
- Hoteles de 2 estrellas: los requerimientos son algo más exigentes, especialmente se puede notar en las superficies.
- Hoteles de 3 estrellas: en esta categoría no solo se exigen mayores superficies, también algunas instalaciones como ascensor o teléfono en las habitaciones.
- Hoteles de 4 estrellas: es necesario que haya caja fuerte en las habitaciones, aire acondicionado individual. En esta categoría, las exigencias son especialmente a las habitaciones de los individuos.
- Hoteles de 5 estrellas: al igual que en la anterior categoría no solo se exigen habitaciones más grandes, sino que también tengan en el baño ducha y bañera, teléfono en las habitaciones, caja fuerte y más servicios.

Esta distinción no es igual en todos los países, es decir, a pesar de que los hoteles en todos lados tengan desde 1 hasta 5 estrellas, las condiciones que han de cumplir en España para conseguirlo no son las mismas que en otros países. Por ejemplo, en Reino Unido para conseguir las 5 estrellas uno de los requisitos indispensables es ofrecer la hora del té. Sin embargo, en España se centra más en los servicios que ofrece la habitación a los que se les ofrece a los clientes.

5.2. QUÉ TIPO DE HOTELES PREFIEREN LOS TURISTAS

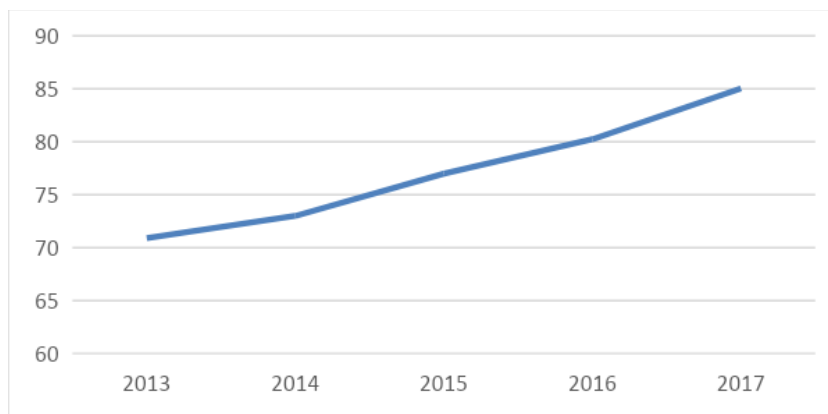
Cuando hablamos de las preferencias principalmente podemos ver dos grupos: aquellos turistas que se preocupan más por el precio y aquellos que tienen más en cuenta la calidad de los hoteles, es decir, las estrellas que estos tienen.

Haciendo referencia al primer grupo de turistas, los preocupados por el precio, debemos de tener en cuenta que los precios varían en función al lugar y la estación del año. El precio no es el mismo en verano en la costa que en el interior y también puede depender de las festividades del lugar. Otro punto para tener en cuenta es que el precio que tiene un hotel de una estrella dista mucho del precio de un hotel con cinco estrellas, está claro que el servicio y calidad que ofrece uno y otro es distinto y de ahí, la diferencia.

¹⁵ Disponible on line: http://www.ceav.info/common/contenido/documentos_legislacion/anexos_dec_47-04_andal.pdf

En la siguiente gráfica podemos observar cómo ha ido evolucionando la media del índice de los precios¹⁶ desde 2013 hasta 2017 en el total de las categorías, apreciándose la tendencia al alza. En esta clasificación no podemos hacer una clara segmentación debido a que también influye el tipo de establecimiento y la época del año.

Gráfica 2: variación del índice de precios en hoteles (años 2013 – 2017)



Fuente: elaboración propia a través de datos de INE(2019).¹⁷

Además, si nos centramos en las preferencias en función a las estrellas de los hoteles, podemos hacer una distinción entre turistas residentes en el extranjero y turistas residentes en España.

En el siguiente gráfico veremos el total de pernoctaciones en hoteles según el número de estrellas que estos tengan, así como el país de residencia del turista, es decir, si es o no residente de España. Para comprender mejor la gráfica debemos de tener en cuenta que el total de establecimientos abiertos son 14.800 de los cuales¹⁸:

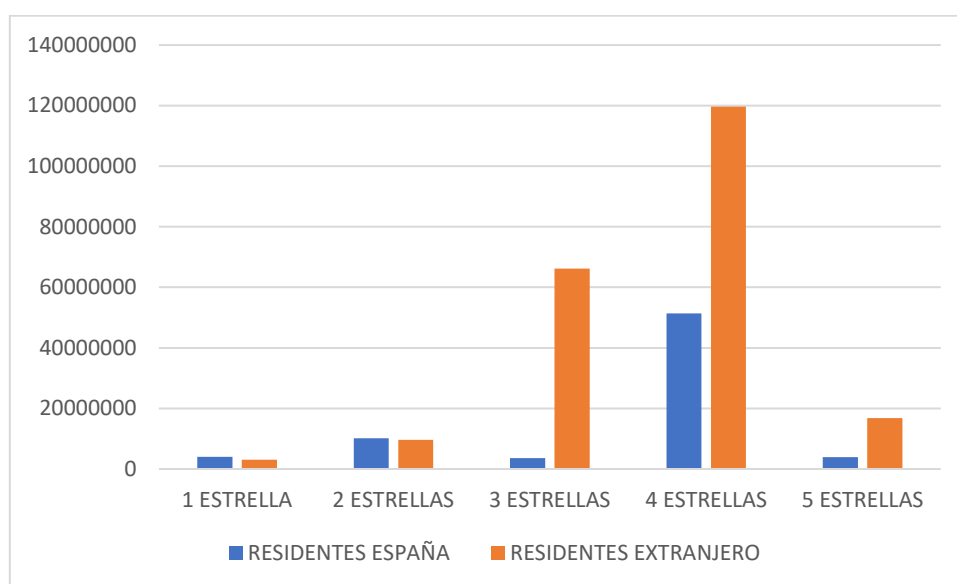
- Hoteles 1 estrella (oro): 1.162 alojamientos.
- Hoteles 2 estrellas (oro): 1.869 alojamientos.
- Hoteles 3 estrellas (oro): 2.489 alojamientos.
- Hoteles 4 estrellas (oro): 2.340 alojamientos.
- Hoteles 5 estrellas (oro): 313 alojamientos.
- Hoteles 1 estrella (plata): 3.684 alojamientos.
- Hoteles 2 o 3 estrellas (plata): 2.961 alojamientos.

¹⁶ Índice de precios, se trata de una medida estadística de la evolución de los precios desde el punto de vista de la oferta

¹⁷ Gráfica 2: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=12157&L=0>

¹⁸ Datos obtenidos de Statista: <https://es.statista.com/estadisticas/501143/establecimientos-hoteleros-segun-categoria-en-espana/>

Gráfica 3: Comparativa pernoctaciones según residencia y estrellas del hotel



Fuente: elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística (2019)¹⁹

En cualquiera de los dos casos podemos apreciar que el hotel por excelencia para los turistas en España sea cual sea su procedencia, es el hotel de 4 estrellas con un 50% de los españoles y un 56% de los extranjeros seguidos por los hoteles de 3 estrellas.

Viendo el total de hoteles según el número de estrellas podemos entender que la mayoría de las pernoctaciones se realicen en hoteles de 3 o 4 estrellas puesto que suponen un 30% del total de los alojamientos de los que disponemos en España.

Y teniendo en cuenta esto nos podemos hacer la siguiente pregunta: ¿quiénes tienen más en cuenta el precio a la hora de elegir sus vacaciones? Si nos basamos en la gráfica 3, podríamos decir que los turistas extranjeros en sus vacaciones prefieren los hoteles de 3 y 4 estrellas e incluso su porcentaje en hoteles de 5 estrellas superior al de los turistas nacionales, lo que puede darnos a entender que los turistas extranjeros miran menos por el precio que la calidad.

No obstante los turistas nacionales, aunque especialmente eligen los hoteles de 4 y 3 estrellas, el porcentaje de las pernoctaciones en hoteles de 2 estrellas es superior al de los turistas extranjeros, lo que puede señalar, en comparación a los turistas residentes en el extranjero, los españoles miran más por el precio.

¹⁹ Gráfica 3: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2009&L=0>

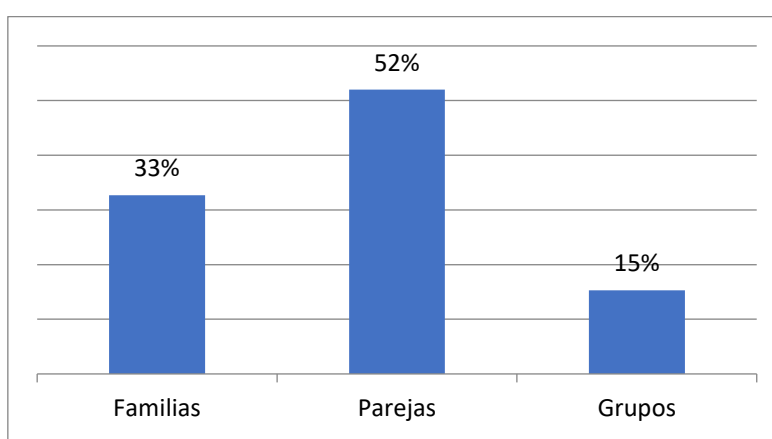
5.3. QUÉ TIPO DE TURISTAS PREFIEREN LOS HOTELES.

Existe una gran variedad de hoteles como hemos visto, el número de estrellas que estos tengan influye en el servicio que puedan prestar o a qué público están enfocados. En los últimos años se han ido especializando aún más y no solo debemos hacer la distinción por estrellas, sino que pueden ser especialistas en otro tipo de servicios. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Hoteles *all included*, en los que se ofrece un servicio de todo incluido (desayunos, comidas, cenas, bebidas ilimitadas, etc)
- Hoteles en régimen de media pensión, se incluye el desayuno y comida o cena.
- Hoteles especializados en familias, con atracciones y actividades dirigidos a los pequeños de la casa, por ejemplo, el grupo Magic Costa Blanca.
- Hoteles *adults only* o *free childs*, en los que los menores de 16 años no tienen permitida la entrada. La cadena de Hoteles Barceló posee varios de este tipo de hoteles.

Haciendo referencia a estos últimos hoteles, podemos decir que en los últimos años han crecido en torno un 5%. Además, estos hoteles no solo son reclamados por parejas sin hijos que buscan descansar, sino que cada vez son más los padres y madres que deciden pasar las vacaciones de este modo. Los principales usuarios de hoteles solo para adultos son las parejas sin hijos (52%) seguido de las familias (33%) y los grupos de amigos (15%).

Gráfica 4: principales grupos de usuarios de los hoteles

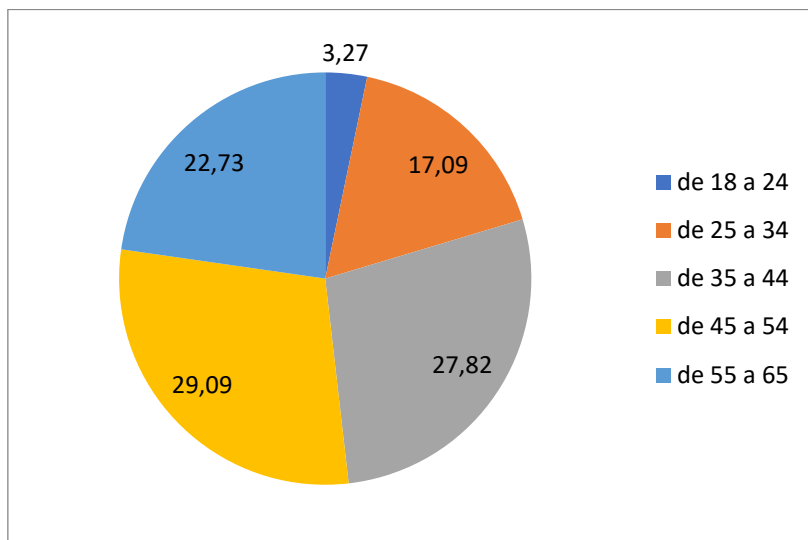


Fuente: elaboración propia de datos del IV Barómetro del alquiler vacacional en España 2017(02/2020).

Dentro de estos grupos (familias, parejas, amigos) podemos distinguir en función a la residencia de estos, viendo si los extranjeros en sus vacaciones prefieren o no los hoteles. En este caso como podemos observar en el siguiente gráfico, el 66% de las pernoctaciones totales de 2017

fueron realizadas por las personas residentes en el extranjero frente al 34% de las pernoctaciones que fueron realizadas por las personas residentes en España.

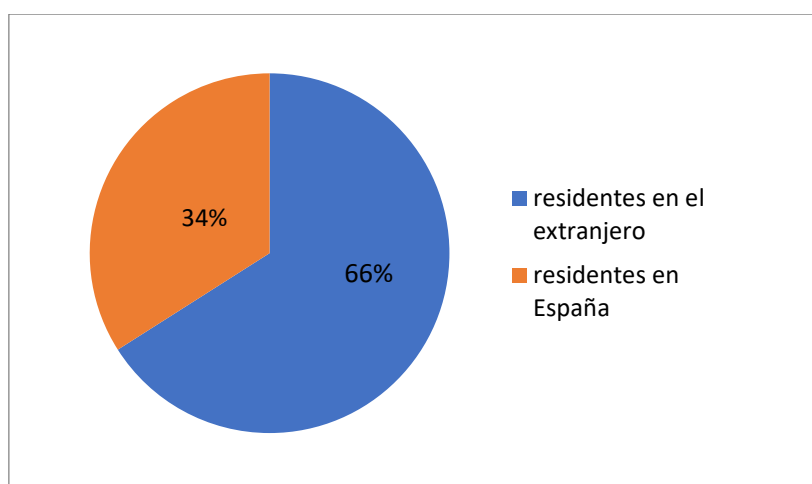
Gráfica 5: Edad de los usuarios de los hoteles.



Fuente: elaboración propia de datos del IV Barómetro del alquiler vacacional en España 2017.

En la siguiente gráfica podemos ver que la edad de los usuarios de los hoteles está comprendida entre los 35 y los 54 años, siendo las personas entre los 18 y los 24 años los que menos usan este tipo de alojamiento

Gráfica 6: Total pernoctaciones en hoteles 2017 (según residencia)



Fuente: elaboración propia de datos del IV Barómetro del alquiler vacacional en España 2017.

Debemos de tener en cuenta que en el año 2017 cerca de 80 millones de personas visitaron el país por lo que puede justificar que el total de pernoctaciones de los extranjeros sea superior al de los residentes en España. Aun así, teniendo en cuenta estos datos, si comparamos el total de visitas con el total de personas residentes en España (46.6 millones aproximadamente), el porcentaje de las pernoctaciones de los españoles en los hoteles es bastante elevado debido a que la población española dobla el número de visitas respecto a las pernoctaciones extranjeras.

En la siguiente tabla se puede observar cómo los principales usuarios de los hoteles, de los turistas residentes en el extranjero, son los residentes en la Unión Europea seguidos de Estados Unidos ya que, aunque el número sea inferior al total de América sin EE.UU. debemos de tener en cuenta que comparativamente el número de visitas recibidas por los estadounidenses es superior.

Tabla 3: Total pernoctaciones en hoteles clasificación por países (2017)

UE SIN	
ESPAÑA	181.764.374
RESTO DEL MUNDO	9.327.563
ÁFRICA	1.902.356
ESTADOS UNIDOS	6.510.010
AMERICA SIN EEUU	7.900.740
TOTAL	207.405.043

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística.

5.4.PERNOCTACIONES EN HOTELES

En este apartado vamos a analizar las pernoctaciones totales de los hoteles en función del número de estrellas y al lugar de residencia del turista.

En las siguientes tablas examinaremos como el total de pernoctaciones de los turistas residentes en el extranjero es superior al de los residentes nacionales. En el caso de los hoteles de 3 y 4 estrellas en algo más del doble, pero el caso que más puede llamarnos la atención es el de los

hoteles de 5 estrellas en el que el total de pernoctaciones de los turistas residentes en España es cuatro veces menor.

Tabla 4: Pernoctaciones totales por categorías de hoteles de los turistas residentes en España (2016-2017)

RES. ESPAÑA	2016	2017
1*	3.889.998	4.038.992
2*	9.688.934	10.160.780
3*	34.163.938	33.545.786
4*	51.147.690	51.351.978
5*	3.653.748	3.956.600

Fuente: elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística (01/2020)²⁰

Tabla 5: Pernoctaciones totales por categoría de hoteles de los turistas residentes en el extranjero (2016-2017)

RES. EXTRANJERO	2016	2017
1*	3.096.859	3.079.708
2*	9.144.600	9.609.799
3*	64.520.725	66.188.991
4*	115.161.910	119.621.912
5*	16.059.877	16.828.940

Fuente: elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística (01/2020)²¹

Además, en 2016 la estancia media por habitación fuese cual fuese el número de estrellas del hotel, fue de 3.23 días frente a los 3.19 días de 2017 descendiendo un poco la media de un año a otro. Podemos también hacer la comparativa en función al número de estrellas; los dos grupos de hoteles a los que menos recurren son los hoteles de 1 y 2 estrellas, pero si vemos las pernoctaciones medias de cada hotel comprobamos que la estancia media en los hoteles de 1 estrella es la misma que la estancia en los hoteles de 5 estrellas (3.55 días). Nos preguntaremos a qué se debe esta diferencia y es principalmente por el precio que ambos tienen, está claro que

²⁰ Tabla 4, fuente INE: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2009&L=0>

²¹ Tabla 5. Fuente INE: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2009&L=0>

no se puede comparar un hotel de 1 estrella con uno de 5, ya que tanto el precio como el servicio de cada uno son totalmente opuestos.

Tabla 6: Estancia media según categoría de los hoteles (2016-2017)

Nº estrellas	1*	2*	3*	4*	5*
2016	2,09	2,42	3,46	3,5	3,58
2017	3,55	3,47	3,39	2,37	3,55

Fuente: elaboración propia datos del Instituto Nacional de Estadística (01/2020).²²

²² Tabla 6, fuente INE: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2014&L=0>

6. APARTAMENTOS TURÍSTICOS.

Como hemos podido comprobar los dos tipos de alojamiento con más pernoctaciones por camas ofertadas son los hoteles y los apartamentos turísticos. Respecto a este último, en 2017, la demanda fue de 143,84 pernoctaciones por cama ofertada. Debido al incremento de la popularidad de los apartamentos turísticos en los últimos años, cada vez son más las personas que eligen pasar sus vacaciones en ellos. Pero, ¿qué se puede considerar apartamento turístico?

Según Consumo Responde: “establecimientos destinados a prestar el servicio de alojamiento turístico y que cumplen una serie de requisitos que no siempre conocemos”, a pesar de que los requisitos no siempre se conocen, sí que debemos de saber que tienen que cumplir unos mínimos que son²³:

- Ser apartamentos propiamente dichos o bien villas, chalés o inmuebles análogos.
- Estar dispuestos para ser ocupados inmediatamente; es decir, que cuenten con el mobiliario y las instalaciones necesarias para su uso.
- Deben constar en el Registro de Turismo de cada comunidad.

Se calcula que en España existen unos 134.561 establecimientos abiertos destinados al uso turístico. Además, en los últimos años, este tipo de alojamiento no ha parado de crecer imponiéndose como uno de los favoritos para los turistas.

Como hemos comentado en apartados anteriores, el alojamiento favorito para los turistas en sus vacaciones siempre ha sido el hotel. Entonces, ¿qué ha sido lo que ha impulsado este crecimiento?

Para poder entenderlo tenemos que remontar a la crisis económica de 2008. La situación que se vivió en el país hizo que los turistas empezaran a buscar otras opciones más económicas para sus vacaciones motivado a que los hoteles estaban llegando a precios que muy pocos podían permitirse. A esta situación había que añadir que los apartamentos turísticos, además de encontrar comodidad, en la mayoría de los casos el precio es más asequible para cualquier público.

No obstante, no podemos basarnos solamente en el precio para justificar este desmedido crecimiento de los últimos años, otros de los motivos por los que los turistas lo prefieren puede ser:

²³ Condiciones disponibles on line:

https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/que_son_los_apartamentos_turisticos

- Mayor libertad que nos ofrecen, ya que no hay que limitarse a unos horarios de comida establecidos.
- La mayoría de estos apartamentos están muy bien equipados acercándose incluso al equipamiento de los hoteles.
- En muchos de estos apartamentos permiten la entrada de mascotas, algo que en los hoteles todavía no es muy común.

En la siguiente tabla podemos ver las pernoctaciones totales por residentes en España y residentes en extranjero, y también se puede comprobar cómo los residentes en el extranjero lo demandan más que los residentes en España, casi tres veces más.

Tabla 7: Total pernoctaciones en apartamentos turísticos (2013-2017).

Pernoctaciones	2017	2016	2015	2014	2013
Residentes en el extranjero	58.566.000	56.491.904	51.880.951	51.095.236	49.914.434
Residentes en España	19.582.452	18.319.180	16.640.740	15.317.496	14.953.018
TOTAL	78.148.452	74.811.084	68.521.691	66.412.732	64.867.452

Fuente: elaboración propia a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística (11/2019).

Otro dato que podemos comprobar es que a pesar de que constantemente se comenta el gran crecimiento de la demanda de este tipo de alojamiento, en la tabla podemos apreciar un crecimiento, pero este es mucho más suave del que se escucha a diario. Esto es debido a que los datos que nosotros vamos a analizar son acerca de los apartamentos que están correctamente registrados en los Registros de Turismo como hemos indicado anteriormente en las condiciones de los apartamentos turísticos y no tenemos datos reales de los apartamentos ilegales (no registrados).

6.1. CLASIFICACIÓN DE LOS APARTAMENTOS TURÍSTICOS.

La clasificación de los apartamentos puede ser muy amplia, aun así, podemos hacer una clasificación en función a la ubicación de estos, playa, carretera, montaña o ciudad. Además, en función a la Comunidad Autónoma a la que hagamos referencia, las condiciones que tendrán que cumplir serán distintas. Sin embargo, todas tienen en común que la clasificación tendrá que ser de cuatro, tres, dos o una llave.

Tabla 8: Requisitos de para los apartamentos turísticos

CATEGORIAS				
NUMERO DE LLAVES	4	3	2	1
BAÑO COMPLETO	SI	SI	NO	NO
ASEO	NO	NO	SI	SI
DIMENSIONES BAÑO/ASEO				
BAÑO COMPLETO	4,5	4	3,5	3,5
ASEO	3,5	3,5	3	3
SALON/COMEDOR				
SUPERFICIE MIN M2	16	14	12	10
M2 POR PLAZA	4	3	2,5	2

Fuente: elaboración propia ²⁴

En el caso del baño completo y de los aseos, la diferencia está en que el baño completo tiene que contar con bañera y ducha, mientras que el aseo o bañera o ducha, el apartamento solo tendrá que contar con uno de los dos.

Debemos de tener en cuenta que en esta clasificación y en el resto de estudio que hagamos solo tenemos en cuenta aquellos que han sido legalmente registrados en el Registro de Turismo de cada comunidad autónoma, ya que los apartamentos ilegales que son los que mayores problemas pueden estar causando al resto de tipo de alojamientos, no es fácil de contabilizar porque no se tienen registros de ellos.

6.2. QUÉ TIPO DE TURISTA PREFIERE LOS APARTAMENTOS TURÍSTICOS

En el caso de los apartamentos turístico, al igual que en los hoteles, se puede hacer la distinción por pernoctaciones en función a su país de residencia. En cambio, no podemos hacer una clasificación por el número de llaves que tenga el alojamiento ya que, al hacer la reserva, es un dato que no se especifica o que no se solicita.

Según un informe de *Exceltur*²⁵, en 2015 el 27.2% de los usuarios en sus vacaciones eligieron los apartamentos turísticos frente al 32.5% del 2017, lo que nos muestra el crecimiento que venimos comentando en los apartados anteriores llegando en ese mismo año al máximo

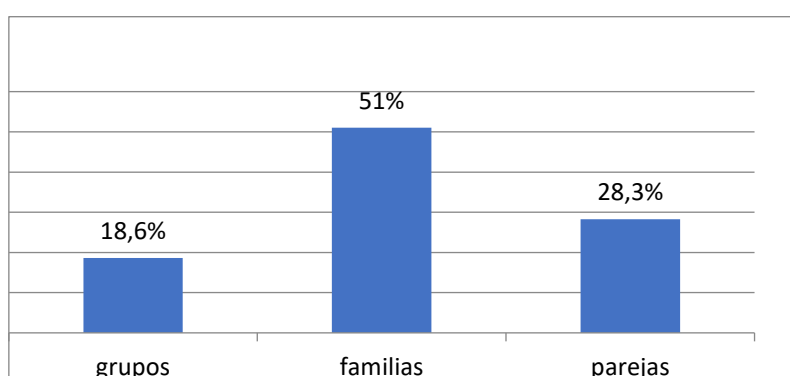
²⁴Decreto 194/2010, de 20 de abril, establecimientos de apartamentos turísticos

²⁵Disponible on line: <https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2018/01/Informe-Perspectivas-N63-Balance-del-a%C3%B1o-2017-y-previsiones-para-el-a%C3%B1o-2018.pdf>

histórico. Gran parte de este crecimiento es debido al aumento de su uso por parte de los turistas residentes en el extranjero ya que fueron el 75% de la demanda frente al 25% de los turistas residentes en España.

Al contrario de lo que pasa en el caso de los hoteles las familias son los grupos que más recurren a este tipo de alojamiento (51%), seguido por las parejas (28.3%) y los grupos de amigos (18.6%).

Gráfico 7: Usuarios de apartamentos turísticos por grupos (2017)



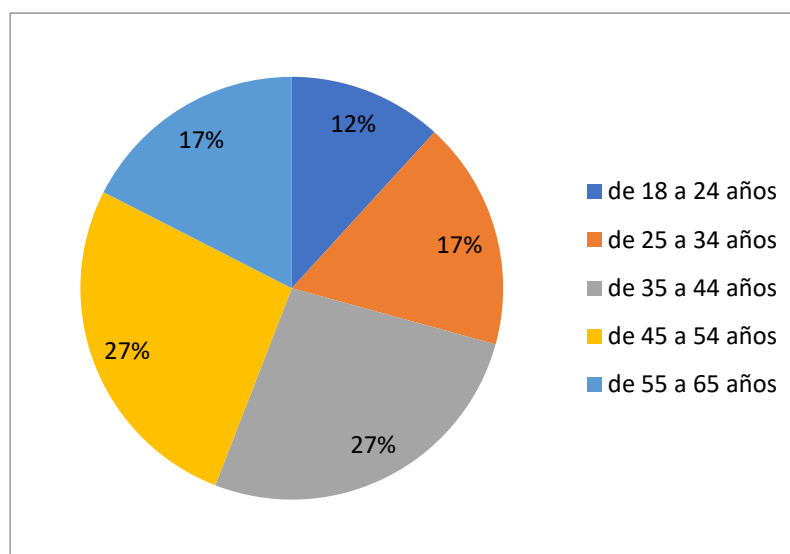
Fuente: elaboración propia con datos obtenidos del IV Barómetro de alquiler vacacional en España, 2017(01/2020).²⁶

En este caso puede ser debido a que, si una familia de como mínimo 4 personas deciden ir a un hotel, dependiendo de las edades de los menores el precio puede variar. No obstante, en el caso de los apartamentos turísticos el precio es independiente a la edad de las personas que lo reservan.

Además, un 53% de las reservas de los apartamentos turísticos las hacen personas comprendidas entre los 35 y 54 años que suele ser la edad de los padres de familia lo cual nos ayuda a poder confirmar que las reservas sobre todo las realizan las familias. En la siguiente gráfica podemos ver las edades de los usuarios.

²⁶IV Barómetro del alquiler vacacional en España 2017. (01/2020)
https://resources.homeaway.es/info/files/live/sites/es/files/shared/HomeAwayLab/images/IV%20Barometro/IVBarometroDelAlquilerVacacional2017--ts-2017-07-05T17%3A39%3A14_971%2B01%3A00.pdf

Gráfica 8: Edad de los usuarios de los apartamentos turísticos



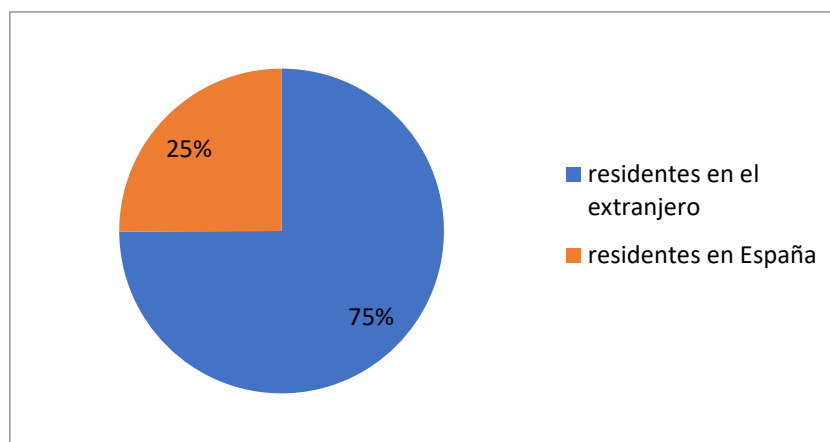
Fuente: elaboración propia.²⁷

En este caso, al igual que en los hoteles, los turistas que residen en el extranjero son los que más lo utilizan en sus vacaciones (75%). Teniendo en cuenta que las visitas que recibe España de personas del extranjero duplican la población española permite justificar este porcentaje sin olvidar que, el porcentaje de los residentes en España que lo utilizan es menor al porcentaje de los que utilizan los hoteles (25%). Esto puede indicarnos que los residentes en el extranjero prefieren para vacaciones los apartamentos turísticos.

²⁷ IV Barómetro del alquiler vacacional en España 2017. (01/2020)

https://resources.homeaway.es/info/files/live/sites/es/files/shared/HomeAwayLab/images/IV%20Barometro/IVBarometroDelAlquilerVacacional2017--ts-2017-07-05T17%3A39%3A14_971%2B01%3A00.pdf

Gráfica 10: Total de pernoctaciones en los apartamentos turísticos en 2017 (según país de residencia)



Fuente: elaboración propia.

Teniendo en cuenta que los principales usuarios son los turistas residentes en el extranjero, podemos analizar cuál es el país de residencia de estos.

Tabla 9: Total pernoctaciones en apartamentos turísticos clasificación por países (2017)

UE SIN ESPAÑA	51.108.779
RESTO DEL MUNDO	555.494
AFRICA	537.948
ESTADOS UNIDOS	573.645
AMERICA SIN EEUU	857.260
TOTAL	53.633.126

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística.

Al igual que pasa en el caso de los hoteles, los principales usuarios son los residentes en la Unión Europea seguidos por los estadounidenses y después el resto de los países de América y del mundo.

6.3. PERNOCTACIONES EN APARTAMENTOS TURÍSTICOS.

La estancia media en apartamentos turísticos en 2016 fue de 6,4 días por piso. Este dato en 2017 bajó un poco quedándose en 5,6 días. Aun así, comparando con los hoteles, las estancias en los apartamentos turísticos son más prolongadas llegando casi a la semana.

Esto es uno de los motivos de mayor conflicto entre los hoteles y los apartamentos turísticos especialmente en ciudades como Madrid, Barcelona o Málaga, lugares que especialmente viven del turismo si comparamos con los datos que hemos comentado en el apartado de los hoteles donde la media de los días apenas supera los 3 días por habitación.

7. COMO SON LOS TURISTAS EN ESPAÑA

Tras realizar el análisis sobre la oferta de hoteles y apartamentos turísticos, así como la demanda de cada uno respectivamente, podemos realizar una comparativa para ver como es el turista que prefiere uno u otro alojamiento.

Como hemos comprobado durante este trabajo es que los turistas residentes en el extranjero son los usuarios por excelencia tanto en los hoteles como en los apartamentos turísticos. En los últimos años España ha llegado a recibir más de 80 millones de visitas al año, esta cifra prácticamente duplica el total de la población española, lo cual hace algo obvio el hecho de que estos turistas sean los que más utilicen estos alojamientos en sus vacaciones. No obstante, el total de turistas residentes en España también es elevado en estos dos tipos de hospedaje.

Entonces, ¿Cómo es el turista que elige los hoteles en sus vacaciones? Los principales grupos de usuarios son parejas y según su país de residencia, es el turista con residencia en el extranjero. Estos turistas suelen elegir hoteles de 3 y 4 estrellas, aunque también los hoteles de 5 estrellas. Respecto los hoteles de 5 estrellas los usuarios especialmente son turistas residentes en el extranjero, su porcentaje de pernoctaciones duplica el de los turistas residentes en España.

Por tanto, el perfil del usuario de los hoteles podríamos decir que es el turista extranjero (66% de las pernoctaciones totales de 2017) procedentes sobre todo de Europa y Estados Unidos los cuales tienen un poder adquisitivo medio/alto. Un 76.73% de los usuarios trabajan y sus ingresos mensuales oscilan entre los 1.800€ y 3.000€ (30.91% de los usuarios)²⁸, además, en sus vacaciones lo que busca es la comodidad y el “*all included*” que es ofertado especialmente

²⁸ IV Barómetro del alquiler vacacional en España 2017. (01/2020)

https://resources.homeaway.es/info/files/live/sites/es/files/shared/HomeAwayLab/images/IV%20Barometro/IVBarometroDelAlquilerVacacional2017--ts-2017-07-05T17%3A39%3A14_971%2B01%3A00.pdf

en los hoteles de 4 y 5 estrellas, en los cuales el precio medio es de unos 90€ y si incluimos el servicio de “*all included*” como hemos mencionado que buscan el precio no baja de los 100€ la noche, los principales usuarios son parejas de edades comprendidas entre los 34 y 54 años (gráfica 6), cuya estancia media en 2017 en este tipo de hoteles estuvo entre los 2 y los 4 días (aproximadamente).

¿cómo es el turista que elige un apartamento turístico en sus vacaciones? Los principales grupos son familias extranjeras con edades comprendidas entre los 34 y los 54 años. En este caso el perfil del cliente es de personas con unos ingresos inferiores a los turistas que eligen hoteles, menos de 1.800€. El 70,34% de los usuarios trabaja, podemos ver que este porcentaje es algo menor al de los clientes de los hoteles. El precio por noche oscila entre los 40€ y los 60€ lo cual puede indicarnos que este cliente lo que busca es una alternativa más económica en sus vacaciones con el fin de prolongar unos días más su estancia, alrededor de 6 días.

8. ¿ESPAÑA ESTÁ PREPARADA PARA EL VOLUMEN DE TURISTAS QUE RECIBE?

Como hemos dicho anteriormente, el turismo en España no ha parado de crecer desde la década de los 80 pero ¿realmente está el sector preparado para crecer a tal ritmo?, ¿las instalaciones, personal e infraestructuras están preparadas?

Los principales turistas que recibe España residentes en el extranjero son procedentes de países de la Unión Europea, especialmente de Reino Unido, lo que hace más que necesario el manejo del inglés por parte del personal tanto en los distintos tipos de alojamientos como en bares o restaurantes. Este es uno de los principales problemas que se presentan pues apenas el 13% del personal de este sector lo habla de manera fluida o es bilingüe, el 24% no habla ningún idioma, el 27% tiene un nivel alto y el 33% tiene un nivel medio.²⁹ Esta es una de las principales quejas que tienen los turistas de nacionalidad extranjera.

Otro dato para tomar en consideración dentro del sector en España es que las generaciones son cada vez más digitales por ello la gran importancia del marketing digital ya que como hemos comentado gran parte de las reservas se hacen online, por lo que cualquier establecimiento que no esté en internet prácticamente está perdido.

Además, gracias al Plan de Turismo Español Horizonte 2020 en el cual se han desarrollado distintas pautas para mejorar el sector, apostando por un turismo de calidad y no de cantidad como se venía haciendo hasta ahora. Entre otros objetivos busca “lograr en el año 2020 que el sistema turístico español sea el más competitivo y sostenible, aportando el máximo bienestar social”.

Con todo, el problema no está en si España tiene capacidad de acogida para los turistas que recibe, (Bigné, Font, & Andreu, 2000) entendiendo esta capacidad como la disponibilidad para prestar el servicio, el problema está en saber gestionarlo y no saturarlo pues si se llega a este punto se puede perder calidad en el servicio prestado, como puede pasar en ciudades como Barcelona, Mallorca o Madrid, en las que poco a poco se ha ido superando la estacionalidad del turismo dando a lugar a ciudades llenas continuamente. Esta saturación da a lugar a que los habitantes de estas ciudades cada vez sean más reacios al turismo, señalando como ejemplo de ello Barcelona, ciudad en la que los propios vecinos se quejan de la llegada de turistas a pesar de ser una gran fuente de ingresos.

²⁹ Datos obtenidos de: <https://www.castellonlanguageclub.es/blog/esta-preparado-el-sector-turistico-espanol.html>

Otro motivo por el que nos podemos plantear si realmente España está preparada para recibir la cantidad de turistas que recibe son los apartamentos turísticos. Hemos analizado su crecimiento, pero solamente de los apartamentos que están correctamente registrados en los Registros de Turismo de cada zona, sin embargo, existe una gran cantidad de apartamentos ilegales que son los que realmente suponen un peligro para la capacidad de acogida del país.

Actualmente se calcula que existe medio millón de apartamentos turísticos ilegales que son fácilmente localizables en las páginas web, esto claramente afecta al resto de tipo de alojamientos incluso a los propios apartamentos correctamente registrados, ya que no necesitan cumplir los requisitos que hemos mencionado en apartados anteriores. Este tipo de alojamiento es especialmente utilizado por usuarios extranjeros menores de 25 años, aunque también lo hacen los españoles y esto es debido al hecho de que cada vez hay más turismo de fiesta y alcohol no dando una imagen muy positiva del país. Aun así España tiene una gran popularidad como destino para los turistas de todo el mundo.

9. CONCLUSIONES

En este proyecto he analizado la oferta y la demanda del alojamiento en España. Así como su evolución en los últimos años dada la gran importancia del turismo en la economía española y su impacto a nivel mundial ya que como hemos comentado, se trata de unas principales elecciones de los turistas en sus vacaciones.

Desde el punto de vista de la oferta, existe una gran variedad de alojamientos desde casonas hasta los hoteles más lujosos lo cual se puede traducir en una gran cantidad de posibilidades para cualquier turista que elija España en sus vacaciones. Sin embargo, considero que el servicio que se ofrece se está quedando un poco obsoleto. Desde hace años se intenta atraer a los turistas no solo en épocas estivales, sino que también en el resto de los meses, aun así, esto no se ha conseguido del todo. Otro de los motivos por los que considero que la oferta se está quedando atrás respecto a otros países es debido a la propia mentalidad de muchos propietarios de cualquier tipo de alojamiento ya que todavía tienen el pensamiento de que cuantos más clientes mejor lo que da a lugar a que en muchas ocasiones se pierda calidad del servicio y que se puedan encontrar muchos lugares masificados en exceso.

Respecto a la demanda, comparando hoteles y apartamentos turísticos, quizá si se pueda ver una diferencia relativamente clara entre uno y otro. El turista que en sus vacaciones elige un apartamento turístico suele tener un perfil de una persona que viaja en familia y con una economía media. Además, este turista suele preferir visitar la propia ciudad o lugar en el que esté. En el caso de las personas que eligen los hoteles, suelen ser parejas que deciden desconectar en hoteles que ofrecen las mejores calidades sin llegar al lujo que es lo que encontraríamos en los hoteles de 5 estrellas. Estos turistas suelen tener una economía media alta.

Uno de los puntos que más me interesaba analizar en este trabajo era comprobar si realmente la oferta de los apartamentos turísticos estaba afectando tanto a la de los hoteles que es una noticia de la que los medios de comunicación se hacen eco todos los veranos, sin embargo me ha sido prácticamente imposible analizar la verdadera oferta de apartamentos turísticos ya que en las páginas oficiales como INE solo se pueden obtener datos de los apartamentos que han sido correctamente inscritos en los Registros de Turismo de cada Comunidad Autónoma. Por lo que finalmente solo he podido ver como es el turista que elige uno u otro tipo de alojamiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Arnedo Gonzalez, A. M. (2017). *Análisis de la estrategia de marketing del sector turístico* . Universidad de Valladolid.
- Bigné, J., Font, X., & Andreu, L. (2000). *Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid: ESIC.
- Federico Fredes, L. (2008). *Marketing digital aplicado al turismo*. Universidad Nacional Mar de Plata.
- Jafari, J. (2002). *La enciclopedia del turismo* . Madrid: Sintesis.
- Kotler, P., Bowen , J., Makens, J., García de Madariaga, J., & Flores Zamora, J. (2012). *Marketing Turístico*. Pearson.
- Moreno Garrido, A. (2007). *Historia del Turismo en España en el siglo XX*. Madrid: Síntesis.
- Pazos García - Moreno, A. (2017). *La evolucion del Turismo en España*. Valladolid: universidad de Valladolid.
- Vallejo Pousada, R. (2015). *El Gran Viaje. Sesenta años de turismo en España 1955- 2015*. E.O.I. Escuela de Organización Industria.