

Andalucía

Coyuntura del movimiento hotelero
en Andalucía

Informe Anual 2017

Coyuntura Turística de Andalucía



Unión Europea

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

COYUNTURA DEL MOVIMIENTO HOTELERO EN ANDALUCÍA
Publicación Oficial de la Consejería de Turismo y Deporte

COLECCIÓN
Coyuntura turística de Andalucía

EDITA
Consejería de Turismo y Deporte
C/ Juan Antonio de Vizarrón s/n
41092 Sevilla
correo-e: publicaciones.ctd@juntadeandalucia.es

ELABORA
Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía.
C/ Compañía nº 40
29008, Málaga
T. 951 299 300 Fax. 951 299 365
Correo e.: saeta@andalucia.org

Depósito Legal:
ISSN: 1696-1315
Publicado en Sevilla (España)

Publicación electrónica anual disponible a texto completo en la página web de la Consejería de Turismo y Comercio e indizada en el catálogo del Centro de Documentación y Publicaciones <http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/publicaciones>

Los contenidos de esta publicación pueden ser reproducidos siempre que se indique la fuente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

0. INTRODUCCIÓN

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA EN ALOJAMIENTOS REGLADOS DE ANDALUCÍA

2. MOVIMIENTO HOTELERO EN ANDALUCÍA

3. MOVIMIENTO HOTELERO DE LOS PRINCIPALES MERCADOS EMISORES

4. MOVIMIENTO HOTELERO EN LAS PROVINCIAS ANDALUZAS

5. MOVIMIENTO HOTELERO EN ZONAS TURÍSTICAS DE ANDALUCÍA

ANEXO. INDICADORES DE SATISFACCIÓN TURÍSTICA EN HOTELES DE ANDALUCÍA.

0. INTRODUCCIÓN

El presente informe se inicia con un análisis de la demanda turística que, en el año 2017, ha pernoctado en los alojamientos reglados de la Comunidad andaluza, formados por establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, acampamentos turísticos y alojamientos de turismo rural, a partir de las Encuestas de Ocupación realizadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) con periodicidad mensual¹.

A continuación se analiza en detalle el movimiento hotelero andaluz en base a los principales resultados que han presentado para el año 2017 las variables más significativas que ofrece la Encuesta de Ocupación Hotelera.

El análisis del movimiento hotelero se divide en varios apartados: en una primera parte se presentan las principales cifras del sector hotelero andaluz y se realiza un análisis comparativo con la media nacional y las principales Comunidades Autónomas turísticas (CC.AA.). En un segundo apartado se hace especial referencia a los mercados emisores de turismo más importantes para Andalucía, como son el español, el británico y el alemán. Posteriormente, se ofrece una visión general del movimiento hotelero de cada una de las ocho provincias andaluzas para finalizar este apartado con una información más desagregada territorialmente, referida a las principales zonas turísticas de la Comunidad.

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA EN ALOJAMIENTOS REGLADOS DE ANDALUCÍA

Durante el año 2017, la oferta reglada de Andalucía ha alojado a un total de **22,1 millones de viajeros**, de los que 11,4 millones fueron españoles (51,8%). Esta cuota se ha visto nuevamente reducida, esta vez en 2,2 puntos respecto al año 2016, aunque sigue siendo superior a la que presenta el conjunto de alojamientos en España (49,4%), mostrando la importancia del turismo nacional en la Comunidad andaluza.

Respecto al año anterior, se observa un **crecimiento** en el número de viajeros alojados del +4,2%, derivado de las cifras positivas que presentan todas las tipologías de alojamiento en este año, a excepción de los campings, tal y como se puede ver en la tabla.

Viajeros en alojamientos reglados de Andalucía. Distribución por tipología. Año 2017 / Año 2016

VIAJEROS	Año 2016	Año 2017	% var.	Cuota
Hoteles	17.868.615	18.346.487	2,7%	83,1%
Apartamentos	2.069.124	2.417.432	16,8%	11,0%
Campings	974.636	961.517	-1,3%	4,4%
Turismo rural	270.042	341.549	26,5%	1,5%
Total extrahotelero	3.313.802	3.720.498	12,3%	16,9%
Total reglado	21.182.417	22.066.985	4,2%	100,0%

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

¹ Los datos que se han utilizado para la elaboración de este informe son los publicados por el Instituto Nacional de Estadística en febrero de 2018.

Estos datos positivos que presenta la variable viajeros en los alojamientos turísticos reglados de Andalucía se registran también a nivel nacional (+4,5%). De hecho, la comunidad andaluza mantiene el segundo lugar en lo que a volumen de viajeros alojados en establecimientos reglados se refiere, únicamente superada por Cataluña, que con 24,6 millones de viajeros y un crecimiento del +4,5% lidera este ranking en el que la Comunidad Valenciana presenta el mayor crecimiento respecto a 2016 (+6,3%).

***Viajeros en alojamientos reglados.
Distribución por CC.AA. turísticas. Año 2017 / Año 2016***

VIAJEROS	Año 2016	Año 2017	% var.	Cuota
Cataluña	23.582.309	24.648.585	4,5%	19,2%
Andalucía	21.182.417	22.066.985	4,2%	17,2%
Canarias	13.344.005	13.859.986	3,9%	10,8%
Madrid	12.335.487	12.917.547	4,7%	10,1%
Baleares	11.624.234	11.995.257	3,2%	9,4%
C. Valenciana	10.865.753	11.554.161	6,3%	9,0%
España	122.581.282	128.157.187	4,5%	100,0%

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

El número de pernoctaciones registradas en los alojamientos reglados de Andalucía se ha situado en **68,2 millones de noches**, y presentan resultados positivos en todas las tipologías de alojamiento reglado, arrojando igualmente un balance positivo del +3,6% para esta variable.

***Pernoctaciones registradas en alojamientos reglados de Andalucía.
Distribución por tipología. Año 2017 / Año 2016***

PERNOCTACIONES	Año 2016	Año 2017	% var.	Cuota
Hoteles	51.554.974	52.487.418	1,8%	76,9%
Apartamentos	9.402.244	10.433.036	11,0%	15,3%
Campings	3.985.809	4.102.399	2,9%	6,0%
Turismo rural	935.056	1.219.025	30,4%	1,8%
Total extrahotelero	14.323.109	15.754.460	10,0%	23,1%
Total reglado	65.878.083	68.241.878	3,6%	100,0%

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

Andalucía ha captado en 2017 el 14,6% del total de las pernoctaciones registradas en España, cuota que se mantiene intacta desde 2015, manteniéndose como la cuarta Comunidad Autónoma en importancia, tras Canarias, Cataluña y Baleares, según esta variable de análisis. Para el total de **España**, las pernoctaciones en alojamientos reglados han crecido un +3,5% en 2017. Las principales CC.AA. turísticas presentan igualmente mejores resultados que en el año anterior, destacando Madrid, que con un crecimiento del +7,3% muestra el mejor resultado este año.

Pernoctaciones en alojamientos reglados. Distribución por CC.AA. turísticas. Año 2017 / Año 2016

PERNOCTACIONES	Año 2016	Año 2017	% var.	Cuota
Canarias	102.656.233	104.288.754	1,6%	22,3%
Cataluña	78.854.968	82.031.725	4,0%	17,5%
Baleares	69.893.842	70.991.321	1,6%	15,1%
Andalucía	65.878.083	68.241.878	3,6%	14,6%
C. Valenciana	47.186.691	49.694.010	5,3%	10,6%
Madrid	25.063.922	26.895.927	7,3%	5,7%
España	452.543.731	468.604.001	3,5%	100,0%

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

El 43,6% de las pernoctaciones en Andalucía han sido realizadas por **turistas nacionales**, captando así el 18,2% de las pernoctaciones nacionales en España, manteniendo el liderato en la clasificación de este mercado, por delante de Cataluña (17,1%) y Comunidad Valenciana (14,5%).

En un análisis por mercados se observa, respecto al año 2016, un comportamiento dispar, marcado por la tipología de alojamiento hotelero. Así, las pernoctaciones presentan incrementos en todas las tipologías de alojamiento reglado para los viajeros extranjeros, pero en el caso de los viajeros nacionales se registra un descenso en la tipología hotelera (-3,4%), que se traslada al resultado del total reglado (-0,8% frente al +7,2% registrado por el mercado extranjero).

Pernoctaciones en alojamientos reglados. Distribución por tipología y procedencia. Tasa variación 2017 / 2016

PERNOCTACIONES	Nacionales		Extranjeros	
	Año 2017	% var.	Año 2017	% var.
Hoteles	23.160.505	-3,4%	29.326.910	6,4%
Apartamentos	3.651.203	14,0%	6.781.832	9,4%
Campings	2.398.669	2,5%	1.703.731	3,5%
Turismo rural	540.957	18,7%	678.068	41,5%
Total extrahotelero	6.590.829	9,9%	9.163.631	10,1%
Total reglado	29.751.334	-0,8%	38.490.541	7,2%

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

En el año 2017 la **estancia media** registrada en los alojamientos reglados de Andalucía vuelve a situarse en torno a los 3,1 días, lo que supone un mantenimiento respecto al año anterior. Este resultado es fruto del comportamiento estable en las estancias en hoteles, tipología con mayor peso sobre el total. La estancia media en los apartamentos es la mayor entre las tipologías de alojamiento reglado, seguida de cerca por los campings, y siendo los hoteles los que presentan el menor número de días de permanencia.

**Estancia media en alojamientos reglados de Andalucía.
Distribución por tipología. Año 2017 / Año 2016**

ESTANCIA MEDIA	Año 2016	Año 2017	Diferencia
Hoteles	2,89	2,86	-0,01
Apartamentos	4,54	4,32	-0,05
Campings	4,09	4,27	0,04
Turismo rural	3,46	3,57	0,03
Total extrahotelero	4,32	4,23	-0,02
Total reglado	3,11	3,09	-0,01

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

En el ámbito nacional, se observa el mismo comportamiento estable de esta variable, continuando Canarias al frente de un ranking en el que Andalucía aparece en quinta posición.

**Estancia media en alojamientos reglados. Distribución
por CC.AA. turísticas. Diferencias 2017 / 2016**

ESTANCIA MEDIA	Año 2016	Año 2017	Diferencia
Canarias	7,69	7,52	-0,17
Baleares	6,01	5,92	-0,09
C. Valenciana	4,34	4,30	-0,04
Cataluña	3,34	3,33	-0,02
Andalucía	3,11	3,09	-0,02
Madrid	2,03	2,08	0,05
España	3,69	3,66	-0,04

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

La estancia media del viajero extranjero se presenta superior en un día al nacional, diferencia que es aún más acusada en el caso de los establecimientos extrahoteleros.

**Estancia media en alojamientos reglados en Andalucía. Distribución
por tipología y procedencia. Diferencias 2017 / 2016**

ESTANCIA MEDIA	Nacionales		Extranjeros	
	Año 2017	Diferencia	Año 2017	Diferencia
Hoteles	2,45	-0,04	3,30	-0,05
Apartamentos	3,38	-0,02	5,07	-0,43
Campings	3,68	0,17	5,51	0,14
Turismo rural	2,51	0,02	5,38	-0,12
Total extrahotelero	3,38	0,04	5,17	-0,31
Total reglado	2,61	-0,02	3,62	-0,07

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

2. MOVIMIENTO HOTELERO EN ANDALUCÍA

Según la Encuesta de Ocupación Hotelera que elabora el Instituto Nacional de Estadística, Andalucía cierra el año 2017 con **18,3 millones de viajeros**, que realizaron un total de **52,5 millones de pernотaciones** hoteleras, 932 mil más que en 2016, lo que supone un crecimiento en términos relativos del +1,8%.

Este resultado es fruto del comportamiento positivo mostrado por el turismo hotelero extranjero, que al registrar una tasa de variación positiva ha compensado el saldo negativo del mercado nacional. Así, los hoteles y pensiones de Andalucía han registrado un total de 29,3 millones de pernотaciones extranjeras, 1,8 millones más que en 2016, lo que supone un incremento relativo del +6,4%, mientras que los nacionales por su parte muestran un decremento del -3,4%, situándose en 23,2 millones de noches, lo que supone 823 mil menos que en el año anterior.

Pernотaciones hoteleras en Andalucía. Total, españoles y extranjeros. Año 2016, 2017 y % variación

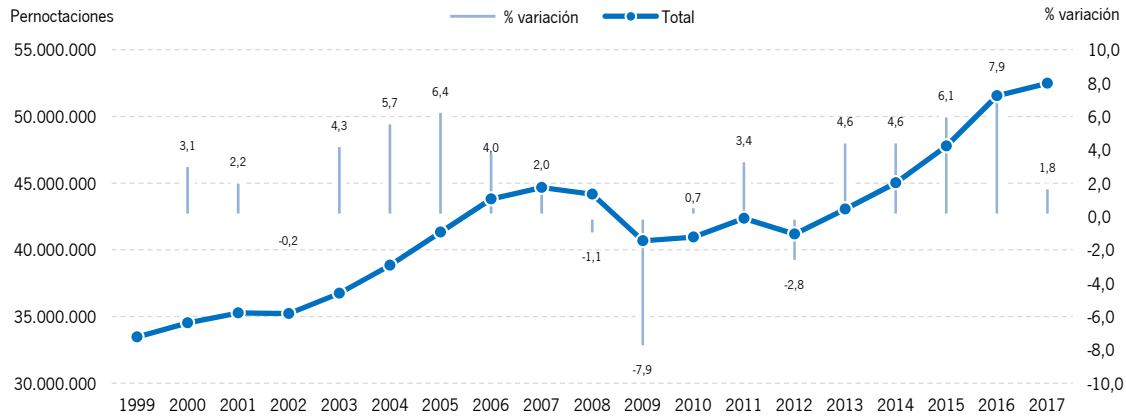


Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Un nuevo crecimiento en 2017 supone la consolidación de la tendencia positiva en las pernотaciones hoteleras de Andalucía², iniciada tras los descensos de los años 2008 y 2009 e interrumpida en 2012, y se sitúa como el mayor valor para esta variable en términos absolutos desde que se tienen datos, superándose en 932 mil pernотaciones el anterior record establecido en el año 2016.

² En 2005, el INE llevó a cabo una actualización de los directorios que constituyen el marco de la encuesta, procedentes de las Consejerías de Turismo de las CC.AA., así como una modificación en el sistema de recogida de información, extendiendo el ámbito temporal de recogida durante todos los días del mes de referencia. Esto supuso una ruptura en la serie, por lo que los datos de 2006 no son directamente comparables con los de 2005; para realizar dicha comparación se han usado los coeficientes de enlace facilitados por el INE.

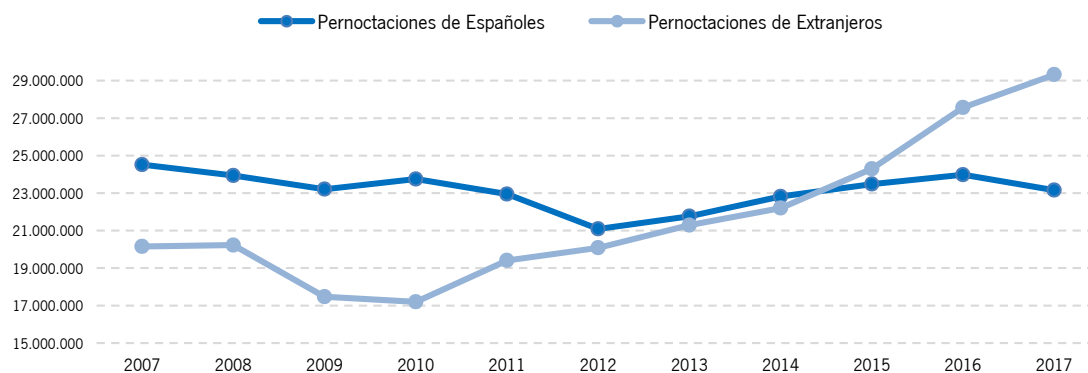
Evolución del movimiento hotelero en Andalucía (total pernoctaciones) Años 1999 – 2017. % variación



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

El mercado extranjero revalida un año más la tendencia positiva iniciada en el año 2011, y acumula el séptimo año consecutivo en el que evoluciona mejor que el mercado nacional, lo que ha motivado que el nivel de pernoctaciones de extranjeros supere por tercer año consecutivo el nivel de las realizadas por los viajeros españoles y que se sobrepase ampliamente el nivel anterior a la crisis, mientras que el mercado español aún no ha logrado recobrar todo el terreno perdido.

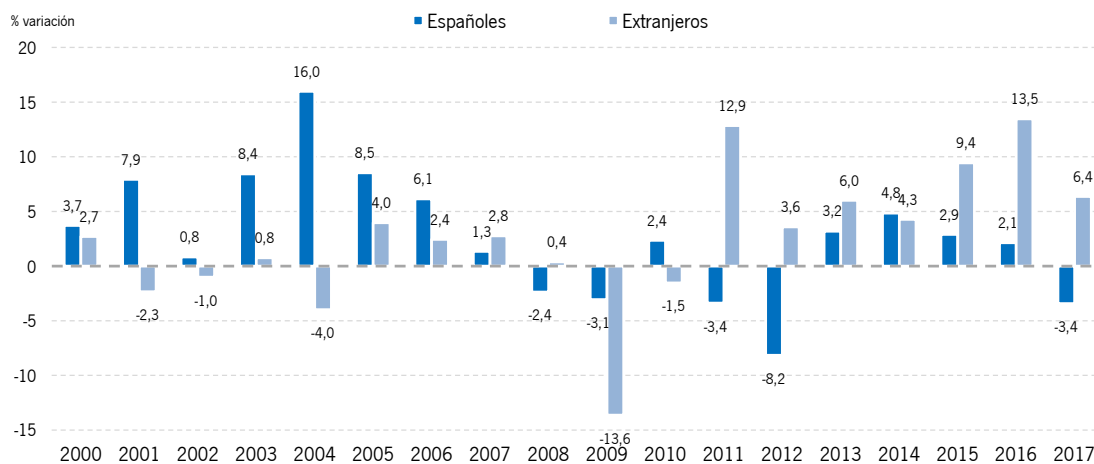
Pernoctaciones hoteleras en Andalucía según procedencia. Años 2007-2017



FUENTE: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

No obstante, en 2016 se observa una desaceleración del mercado turístico español, al registrar descensos tanto en el número de viajeros (-1,8%) como en las pernoctaciones realizadas (-3,4%), ofreciendo así su primer saldo anual negativo tras cuatro años de crecimiento consecutivo.

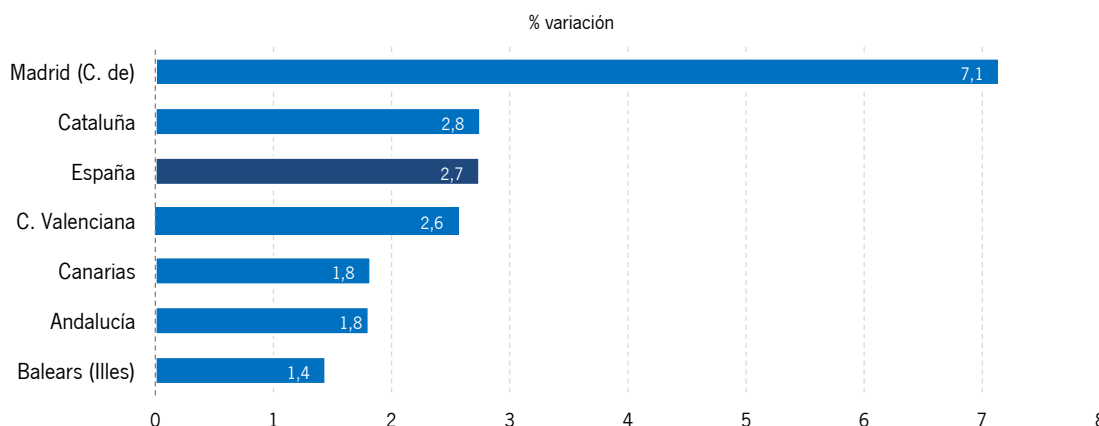
Evolución del movimiento hotelero en Andalucía. % variación pernoctaciones españolas y extranjeras. Años 2000 – 2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Asimismo, en el panorama español, las pernoctaciones hoteleras se han caracterizado en 2017 por mostrar un balance positivo, concretamente se han producido un total de 340,3 millones de pernoctaciones, lo que ha supuesto un crecimiento relativo del +2,7% respecto al año anterior, o lo que es lo mismo, 9,1 millones de pernoctaciones más. Estas cifras son fruto de los crecimientos que en mayor o menor medida se han registrado en las principales CC.AA. turísticas en este año, entre los que cabe destacar los resultados de Comunidad de Madrid (+7,1%) y de Cataluña (+2,8%), ambas por encima de la media española.

Pernoctaciones en establecimientos hoteleros. Principales CC.AA. turísticas. % variación Año 2017 / Año 2016



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Las pernoctaciones de viajeros **extranjeros** han registrado crecimientos en los principales destinos turísticos. En Andalucía, el incremento se ha situado por encima de la media nacional, de manera que en 2017 los turistas extranjeros han realizado en los hoteles andaluces un total de 29,3 millones de pernoctaciones, 1,8 millones más que en el año anterior, lo que supone un aumento relativo del +6,4%, el tercer mayor crecimiento de entre todas las CC.AA turísticas, superando a Canarias, Baleares y Cataluña, destinos que ocupan las tres primeras posiciones del ranking para este mercado. Este resultado supone la continuación de tendencia positiva que muestra este mercado en Andalucía en los últimos años.

***Pernoctaciones hoteleras realizadas por turistas extranjeros.
España y principales CC.AA. turísticas. Año 2017 y % de variación***

Pernoctaciones de extranjeros	Año 2017	% variación
Canarias	62.973.328	1,9%
Balears (Illes)	54.449.362	0,7%
Cataluña	40.559.910	4,2%
Andalucía	29.326.911	6,4%
C. Valenciana	13.770.976	8,5%
Madrid (C. de)	13.118.817	11,9%
España	225.001.474	3,7%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En cuanto al **turismo nacional**, los establecimientos hoteleros de Andalucía mantienen su liderazgo aventajado en este mercado, a pesar de presentar un descenso de las pernoctaciones nacionales del -3,4% respecto al 2016, mientras la media de alojamientos españoles crece un +0,9%. Estos resultados negativos registrados en Andalucía se han registrado igualmente en algunas CC.AA. turísticas como Comunidad Valenciana y Cataluña, que registran sendas caídas del -2,2% y -0,7% respectivamente, mientras Baleares, Canarias y la Comunidad de Madrid muestran saldo positivo en 2017 en lo que a pernoctaciones hoteleras nacionales se refiere.

***Pernoctaciones hoteleras realizadas por turistas nacionales.
España y principales CC.AA. turísticas. Año 2017 y % de variación***

Pernoctaciones de nacionales	Año 2017	% variación
Andalucía	23.160.509	-3,4%
Cataluña	16.519.935	-0,7%
C. Valenciana	15.415.640	-2,2%
Madrid (C. de)	10.706.754	1,8%
Canarias	8.000.497	1,0%
Balears (Illes)	5.109.744	10,2%
España	115.257.783	0,9%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En 2017 Andalucía continúa manteniendo el liderazgo en lo que a turismo nacional se refiere, (captando el 20,1% del total) y la cuarta posición en el ranking tanto en turismo extranjero (13%) como en el total de pernoctaciones, con una cuota del 15,4%, similar a la registrada en 2016. A nivel nacional, Canarias mantiene el primer puesto en pernoctaciones hoteleras totales y extranjeras, seguida de Baleares y Cataluña en ambos rankings. Por lo demás, no se aprecian cambios significativos en la estructura del turismo hotelero en las principales CC.AA. turísticas, ya sea en el total o en las principales procedencias, más allá de la irrupción de Galicia en el sexto puesto del mercado nacional, a costa de Baleares.

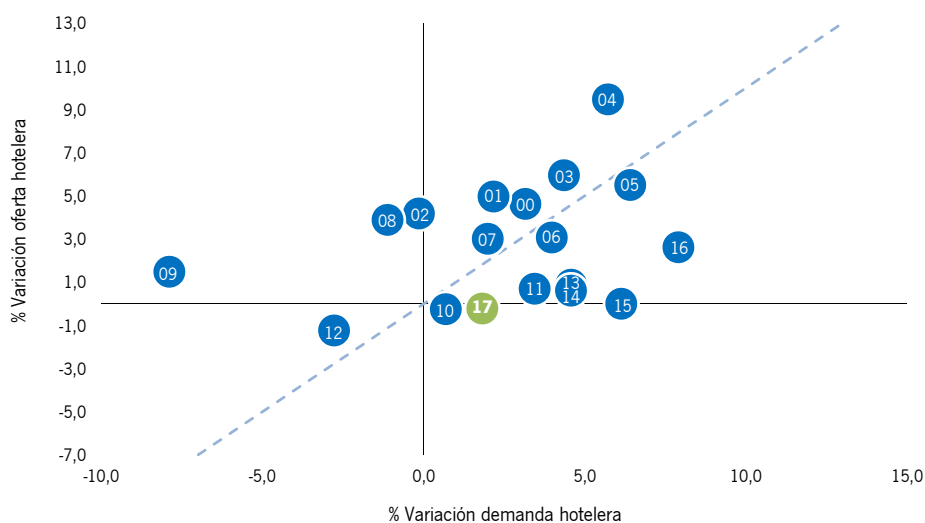
**Ranking por Comunidades Autónomas en el movimiento hotelero español.
Total, españoles y extranjeros. Año 2017**

Ranking	Total	Españoles	Extranjeros
1	Canarias 20,9%	Andalucía 20,1%	Canarias 28,0%
2	Baleares (Illes) 17,5%	Cataluña 14,3%	Baleares (Illes) 24,2%
3	Cataluña 16,8%	C. Valenciana 13,4%	Cataluña 18,0%
4	Andalucía 15,4%	Madrid (C. de) 9,3%	Andalucía 13,0%
5	C. Valenciana 8,6%	Canarias 6,9%	C. Valenciana 6,1%
6	Madrid (C. de) 7,0%	Galicia 5,8%	Madrid (C. de) 5,8%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Tal y como se puede observar en el gráfico que muestra el ajuste entre la oferta y la demanda hotelera, la posición más equilibrada se produce cuando las variaciones de demanda se ven acompañados de variaciones en la capacidad de alojamiento hotelero en signo y proporciones similares, situación que se produce gráficamente cuando los valores se sitúan a lo largo de la diagonal principal. Hay que tener en cuenta la dificultad a la hora de conseguir un ajuste eficiente de la oferta en el tiempo, debido a las características estructurales de la misma (instalaciones fijas, infraestructura, equipamientos, etc.) frente a la mayor flexibilidad de la demanda, dificultad que se acentúa aún más debido al carácter estacional y cíclico del turismo.

Ajuste entre la oferta y la demanda hotelera en Andalucía. Año 2000 – 2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En el año 2017, las pernoctaciones hoteleras han crecido un +1,8%, mientras que la oferta de plazas ha disminuido muy ligeramente respecto al año anterior (-0,2%). Este comportamiento de ambas variables, hace que el ajuste ofrezca un efecto al alza en el grado de ocupación, que presenta un incremento de +1,4 puntos.

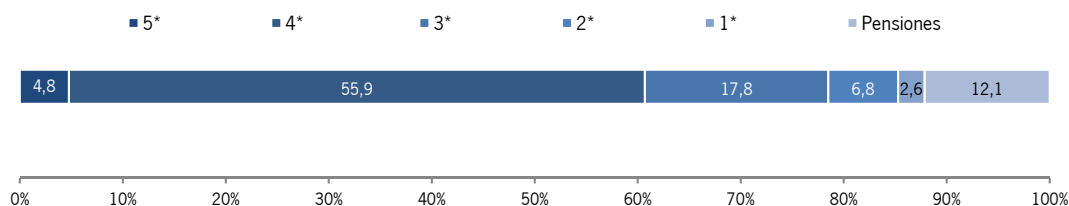
Pernoctaciones, plazas y grado de ocupación en establecimientos hoteleros andaluces. Año 2017 y tasa de variación

Andalucía	Pernoctaciones	Plazas	Grado de Ocupación
Año 2017	52.487.415	251.723	55,76%
Variación	+1,8%	-0,2%	+1,4

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Clasificando los establecimientos hoteleros en alta categoría (cinco y cuatro estrellas), media-baja categoría (tres, dos y una estrella) y pensiones, se observa que Andalucía concentra el mayor número de plazas en la **alta categoría**, acaparando el 60,7% del total de plazas hoteleras disponibles en la Comunidad andaluza, incrementándose este peso en medio punto respecto al año 2016, y en más de 5 puntos en los últimos siete años.

Distribución de las plazas hoteleras según categorías. Andalucía. Año 2017

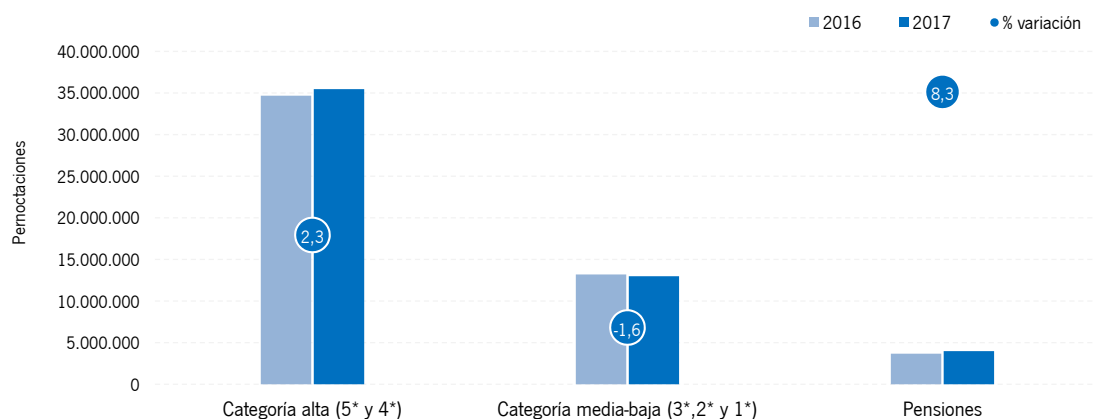


Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En 2017 los hoteles de cuatro y cinco estrellas alcanzan las 153 mil plazas, y registran un crecimiento del +1,0%, mientras que en las categorías hoteleras más bajas se han reducido las plazas ofertadas (-3,6%), y las pensiones crecen un +1,5%. En este contexto, cabe destacar a los hoteles de cinco estrellas, en los que el incremento ha sido del +4,7%, y ya suponen el 4,8% del total de plazas.

En cuanto a la demanda, el número de pernoctaciones en establecimientos de cuatro y cinco estrellas supone el 67,6% del total y muestran un crecimiento del +2,3% respecto al año anterior. Las pernoctaciones en el resto de categorías hoteleras han registrado un descenso del -1,6%, mientras que en las pensiones crecen en torno al +8,3%, tal y como se muestra en el gráfico.

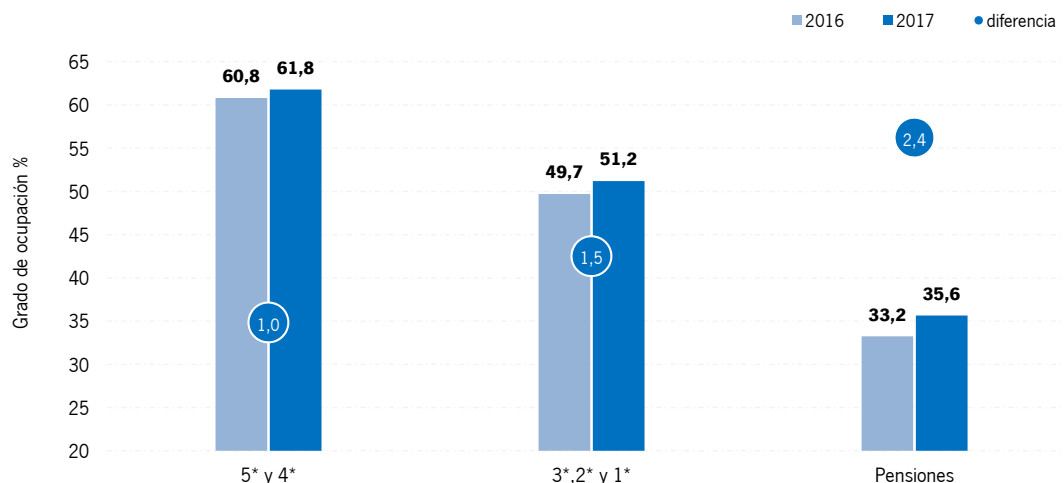
Pernoctaciones en los establecimientos hoteleros andaluces por categorías. Años 2016, 2017 y % de variación



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Todas las categorías de alojamiento hotelero presentan en 2017 un resultado positivo en el grado de ocupación, ya que el crecimiento de pernoctaciones registrado en las categorías altas y en pensiones ha venido acompañado de crecimientos de menor intensidad en las plazas ofertadas. En cuanto a los alojamientos de categoría media-baja, el descenso de la demanda ha sido de menor intensidad que la corrección de la oferta de plazas, lo que deriva igualmente en un ajuste positivo en términos de tasa de ocupación.

**Grado de ocupación (%) en los establecimientos hoteleros andaluces según categorías.
Año 2016, 2017 y diferencias**



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

La distribución de las pernoctaciones a lo largo del año presenta una concentración algo inferior a la observada el año pasado (siendo el cuarto año consecutivo de descenso), tal y como se ve en la evolución que presenta el Índice de Gini³ en 2017.

**Estacionalidad del turismo hotelero en Andalucía. Índice de Gini 2017 / 2016
Total, españoles y extranjeros**

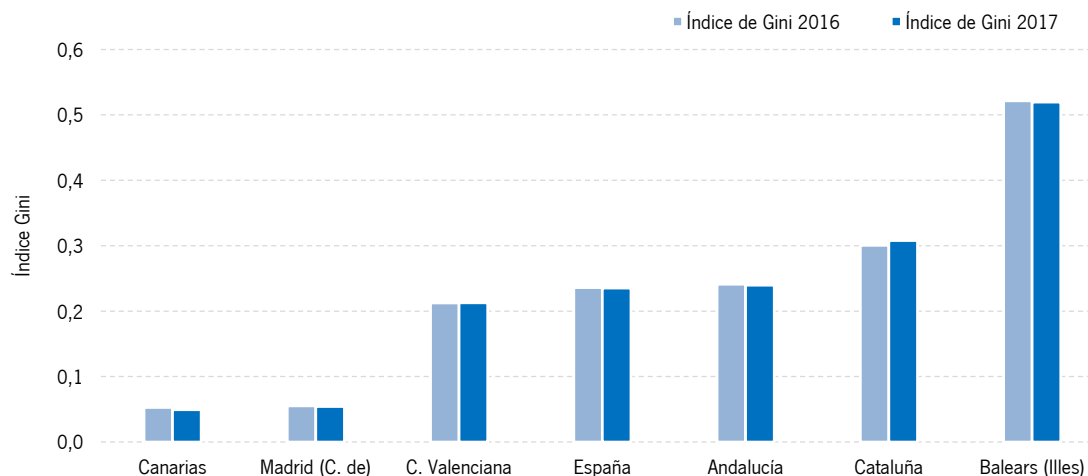
ANDALUCÍA	Total	Espanoles	Extranjeros
Año 2017	0,2398	0,2405	0,2511
Diferencia	-0,0013	-0,0027	0,0030

FUENTE: SAETA a partir de datos INE (EOH)

Dentro del conjunto del movimiento hotelero español, destacan Canarias y Madrid como las CC.AA. que presentan menor **estacionalidad**, y en el otro extremo se sitúan Cataluña y Baleares. Respecto al año anterior, no se observan variaciones relevantes en términos de estacionalidad, más allá de un ligero descenso en la mayoría de ellas, en la línea de lo registrado en Andalucía.

³ El Índice de Gini es un indicador del grado de concentración temporal de la demanda que refleja en qué medida las pernoctaciones se concentran dentro del periodo de temporada alta. Sus valores extremos son 0 y 1. Un valor del índice próximo a 0 implicaría que las pernoctaciones se distribuyen uniformemente a lo largo del periodo y, por tanto, que no hay estacionalidad. En el extremo opuesto, un valor próximo a la unidad indicaría que las pernoctaciones se concentran en un solo mes.

Estacionalidad en establecimientos hoteleros. España y principales CC.AA. turísticas. Años 2016 y 2017



Fuente: SAETA a partir de datos INE (EOH)

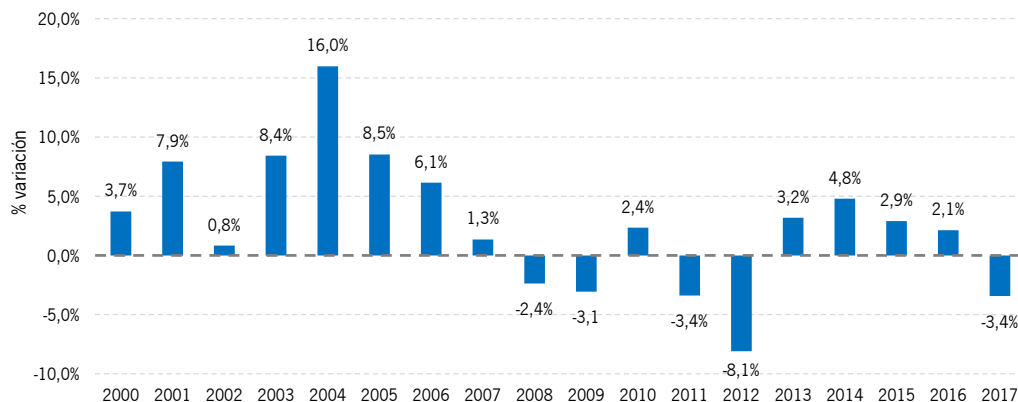
3. MOVIMIENTO HOTELERO DE LOS PRINCIPALES MERCADOS EMISORES HACIA ANDALUCÍA

Los viajeros procedentes de España, Reino Unido y Alemania realizaron conjuntamente el 66,3% del total de pernoctaciones hoteleras registradas en Andalucía en 2017, clara muestra de la importancia de estos mercados para el movimiento hotelero de la Comunidad. Por separado, el turismo hotelero nacional representa el 44,1% del total, mientras que británicos y alemanes concentran el 13,6% y el 8,6% respectivamente. Así, el siguiente apartado recoge un análisis de las principales variables de estos mercados, así como de su evolución en los últimos años.

3.1. Movimiento hotelero del mercado español en Andalucía

La Encuesta de Ocupación Hotelera cuantifica en 9,5 millones los viajeros españoles que durante 2017 se alojaron en establecimientos hoteleros andaluces, 173 mil menos que en el año anterior, y realizaron un total de **23,2 millones de pernoctaciones**, cifra inferior en 823 mil a la registrada en 2016, lo que supone un descenso en términos relativos del -3,4%. Esta cifra supone una interrupción en la dinámica positiva iniciada en 2013, tras dos años consecutivos de descensos.

Tasa de variación pernoctaciones nacionales en establecimientos hoteleros andaluces. Años 2000 – 2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

El 45,8% de las pernoctaciones de españoles registradas en hoteles y pensiones de Andalucía en el año 2017 procedían de la propia Comunidad, seguidos a gran distancia de los madrileños, que representan el 17,7% de las pernoctaciones nacionales. La cuota de andaluces ha crecido +1,5 puntos respecto al año 2016, mientras que la de madrileños se ha mantenido en las mismas cifras.

La siguiente tabla muestra como el número de pernoctaciones procedentes de los principales emisores de turismo nacional para Andalucía han presentado crecimientos respecto a 2016, los únicos resultados positivos han sido registrados por Castilla La Mancha, Extremadura, Cantabria y Ceuta y Melilla, mientras los propios andaluces presentan una cifra similar a la del año anterior.

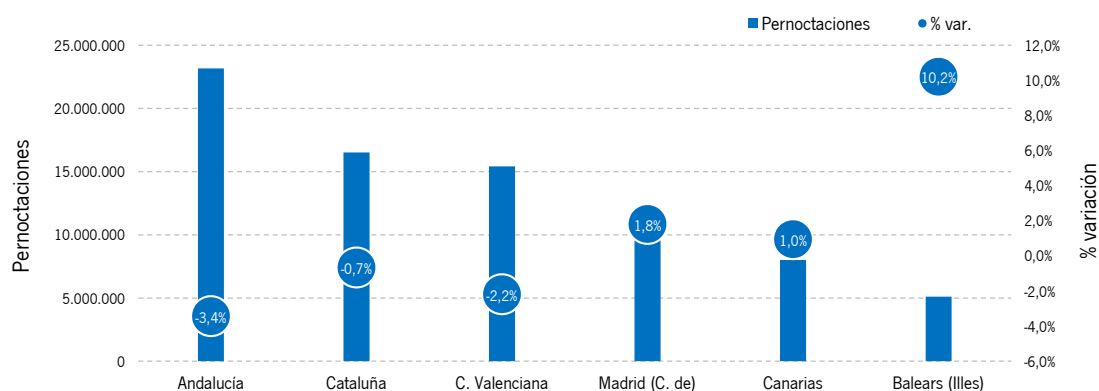
**Pernoctaciones nacionales registradas en los establecimientos hoteleros andaluces.
Distribución según CC.AA. de procedencia. Año 2017, % variación y cuota.**

CC.AA. Origen	Pernoctaciones	% variación	Cuota
Andalucía	10.598.597	-0,1%	45,8%
Madrid (C. de)	4.106.863	-3,3%	17,7%
Cataluña	1.412.187	-9,7%	6,1%
C. Valenciana	1.127.045	-6,9%	4,9%
Castilla y León	905.029	-8,0%	3,9%
Pais Vasco	779.603	-12,2%	3,4%
Castilla-La Mancha	752.477	0,4%	3,2%
Extremadura	705.455	1,0%	3,0%
Murcia (Región de)	613.063	-7,8%	2,6%
Galicia	495.815	-8,7%	2,1%
Asturias (P. de)	362.343	-5,8%	1,6%
Aragón	291.355	-20,1%	1,3%
Canarias	268.905	-21,5%	1,2%
Balears (Illes)	194.521	-8,8%	0,8%
Cantabria	175.825	8,1%	0,8%
Navarra (C. Foral de)	154.183	-11,5%	0,7%
Ceuta y Melilla	130.832	33,6%	0,6%
Rioja (La)	86.407	-4,6%	0,4%
España	23.160.505	-3,4%	100,0%

Fuente. Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

A nivel nacional, el descenso del turismo hotelero español en Andalucía se observa igualmente en algunas de las principales CC.AA. turísticas, como C. Valenciana y Cataluña, que presentan sendas caídas de -2,2% y de -0,7%. Por su parte, Baleares presenta los mejores resultados este año, con un incremento del +10,2%, seguido de Madrid y Canarias, que muestran aumentos del +1,8% y del +1,0%, respectivamente. En este contexto, la media de establecimientos hoteleros españoles ha cerrado el año con un incremento relativo del +0,9%.

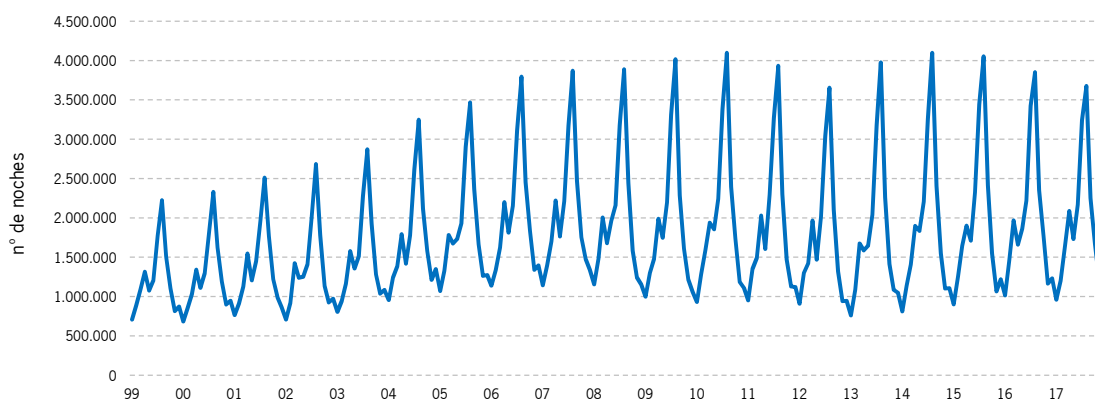
**Pernoctaciones hoteleras de viajeros nacionales en CC.AA. turísticas.
Año 2017 y tasa de variación 2017/2016**



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

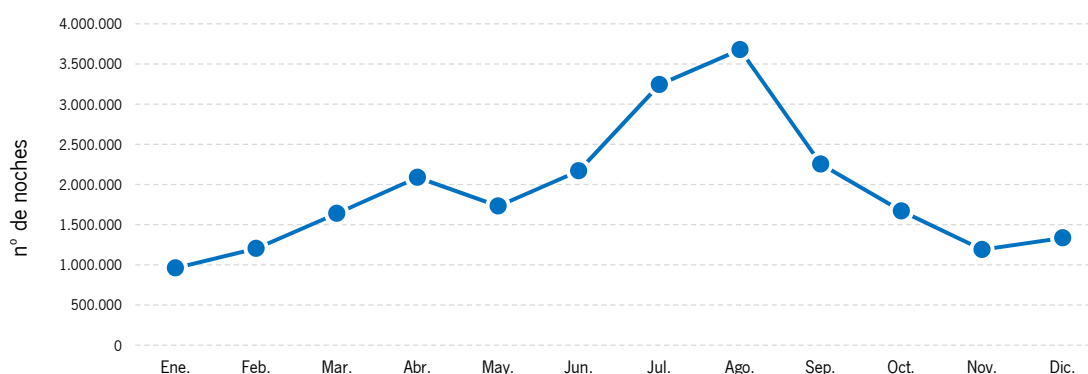
En cuanto a su distribución en el tiempo, las pernoctaciones de turistas españoles se concentran, principalmente, en los meses de verano. Concretamente entre junio y septiembre se han registrado en Andalucía algo menos de la mitad de las pernoctaciones hoteleras realizadas en el año. En el siguiente gráfico se observa un comportamiento uniforme a lo largo del tiempo que se caracteriza por la concentración de las pernoctaciones en Semana Santa y verano.

Número de pernoctaciones nacionales en establecimientos hoteleros andaluces. Distribución mensual. Años 1999 – 2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Número de pernoctaciones nacionales en establecimientos hoteleros andaluces. Distribución mensual. Año 2017



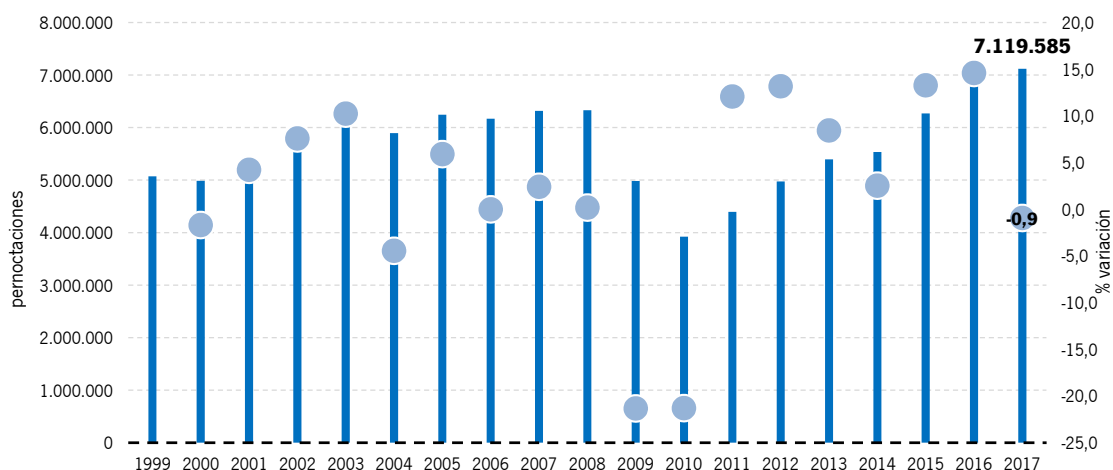
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

3.2. Movimiento hotelero del mercado británico en Andalucía

Una de cada cuatro pernoctaciones de turistas extranjeros registradas en hoteles y pensiones de Andalucía en el año 2017 procedían del Reino Unido, consolidándose como el mercado extranjero que más pernoctaciones aporta. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística, a partir de la Encuesta de Ocupación Hotelera, durante 2017 se alojaron en establecimientos hoteleros **1,6 millones de viajeros británicos**, que han realizado un total de **7,1 millones de pernoctaciones**, lo que ha supuesto un ligero descenso respecto al año anterior del **-0,9%** en términos relativos, con 66 mil noches menos.

Este resultado supone el primer descenso interanual después de seis incrementos consecutivo, interrumpiéndose así la dinámica positiva de los últimos años, tras el comportamiento estable del 2008, y los descensos en 2009 y en 2010. Pese a ello, esta tendencia hace que la cifra de nivel se mantenga por encima de las registradas en los años pre-crisis.

**% Pernoctaciones de británicos en establecimientos hoteleros andaluces.
Años 1999 - 2017**



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En el año 2017, el 12,5% del total de pernoctaciones británicas que se han registrado en establecimientos hoteleros españoles se han realizado en Andalucía, un mantenimiento de esta cuota respecto al 2016.

La siguiente tabla permite situar el turismo hotelero británico en el contexto general, situándola a la cabeza de un ranking en el que mercados como Países Nórdicos, Holanda o Irlanda vuelven a presentar los mejores resultados en 2017 de entre los principales mercados emisores para Andalucía.

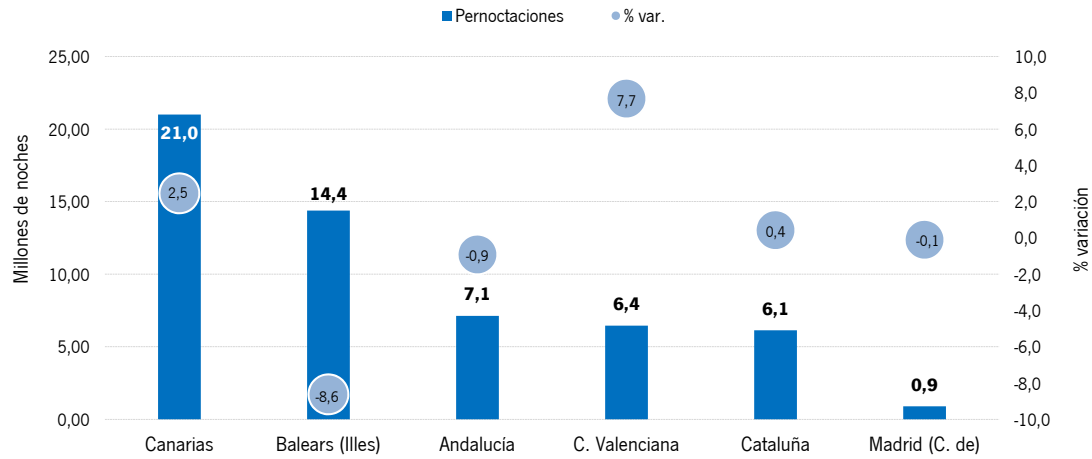
**Pernoctaciones registradas en los establecimientos hoteleros andaluces.
Distribución según país de procedencia. Año 2017**

País de origen	Pernoctaciones	% variación	Cuota
Reino Unido	7.119.585	-0,9%	24,3%
Alemania	4.517.127	9,4%	15,4%
Francia	2.542.675	-7,3%	8,7%
Países nórdicos	2.052.664	20,5%	7,0%
Holanda	1.611.164	12,5%	5,5%
Bélgica	1.213.268	3,6%	4,1%
Italia	1.121.251	5,1%	3,8%
EE.UU.	1.118.919	10,4%	3,8%
Irlanda	910.265	14,0%	3,1%
Portugal	689.485	-0,2%	2,4%
Polonia	568.808	12,9%	1,9%
Resto de U.E.	498.959	17,4%	1,7%
Otros países europeos	498.404	22,0%	1,7%
Suiza	464.570	6,9%	1,6%
Rusia	272.435	14,5%	0,9%
Austria	220.881	11,9%	0,8%
Japón	217.154	-4,5%	0,7%
República Checa	206.477	12,9%	0,7%
Luxemburgo	76.673	-3,1%	0,3%
Grecia	36.668	-16,6%	0,1%
Resto de América	1.099.620	21,2%	3,7%
Países africanos	482.529	7,4%	1,6%
Otros países	1.787.336	16,1%	6,1%
Extranjero	29.326.910	6,4%	100,0%

Fuente: Encuesta Ocupación Hotelera. INE

El comportamiento del turismo hotelero británico en el resto de CC.AA. turísticas ha sido dispar, de manera que en algunas de ellas, como Comunidad Valenciana, Canarias o Cataluña, se han incrementado las pernoctaciones británicas respecto a las registradas en el año 2016, entre las que destaca el crecimiento de la Comunidad Valenciana (+7,7%), mientras se han visto reducidas en otras como Baleares (-8,6%) o la propia Andalucía. Todo esto deriva en un saldo negativo del -0,8% para el total de pernoctaciones hoteleras británicas en el conjunto de establecimientos hoteleros de España.

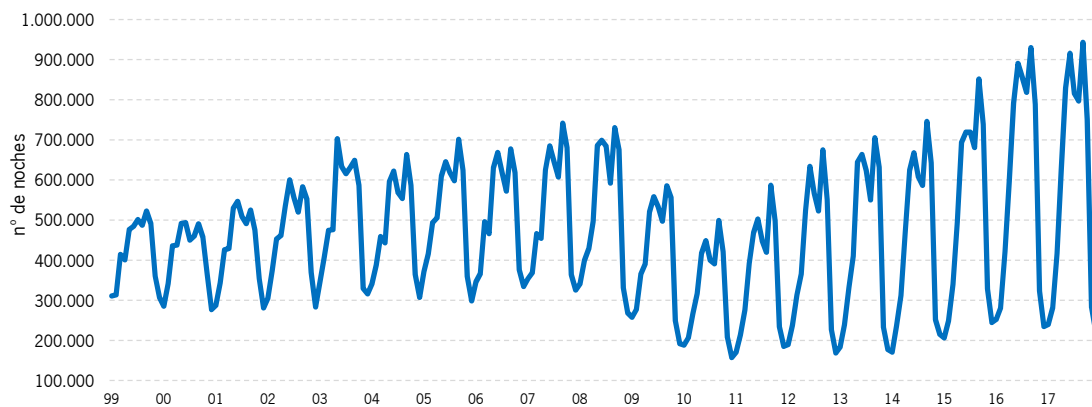
Pernoctaciones hoteleras de viajeros británicos en CC.AA. turísticas. Año 2017 y tasa de variación 2017/2016



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

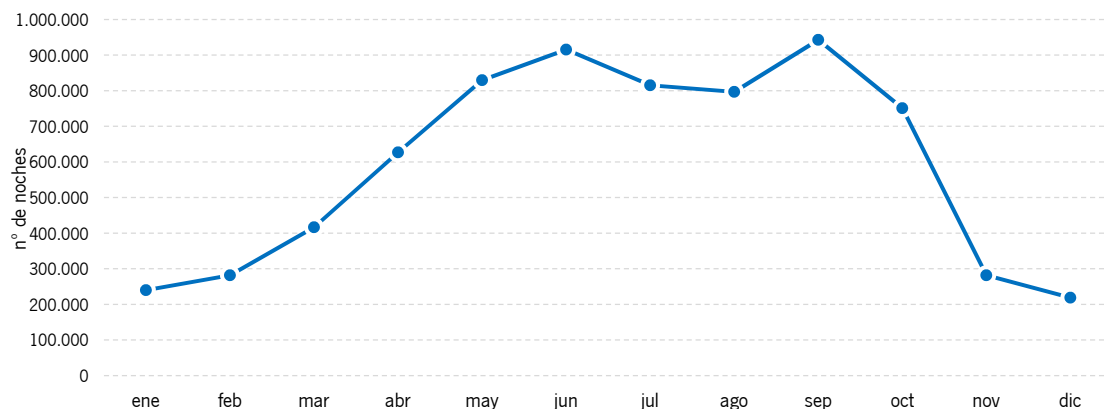
En la misma línea de años anteriores, el mayor número de pernoctaciones de turistas británicos se registra, principalmente, en los meses de junio y septiembre. En el siguiente gráfico se observa un comportamiento uniforme a lo largo del tiempo que se caracteriza por la concentración de las pernoctaciones en los citados meses.

Número de pernoctaciones británicas en establecimientos hoteleros andaluces. Distribución mensual. Años 1999 – 2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

**Número de pernoctaciones británicas en establecimientos hoteleros andaluces.
Distribución mensual. Año 2017**



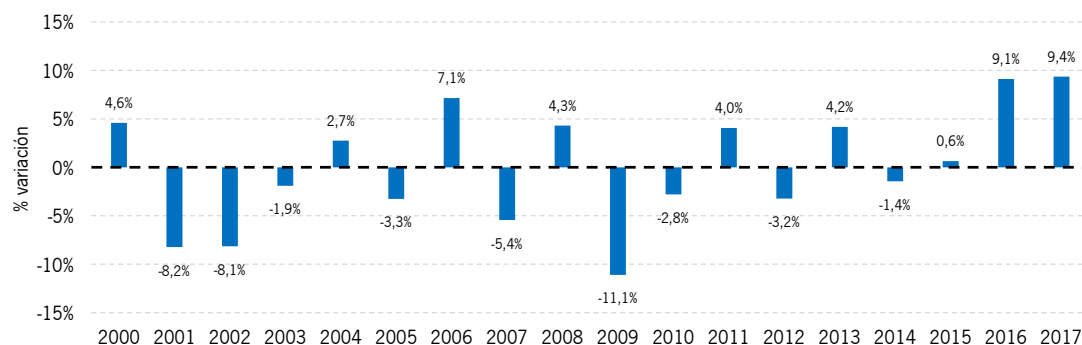
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

3.3. Movimiento hotelero del mercado alemán en Andalucía

A partir de los datos de la Encuesta de Ocupación Hotelera (INE) para el año 2017, se cifran en **925 mil los viajeros alemanes** que realizaron un total de **4,5 millones de pernoctaciones** en establecimientos hoteleros de Andalucía, lo que supone un incremento del **+9,4%** respecto a las cifras registradas en el año anterior, con 386 mil noches más.

Esta cifra supone la confirmación de recuperación de este mercado, después del descenso registrado en el año 2014 y el mantenimiento (+0,6%) del 2015. En un contexto más amplio, se puede observar como en los últimos años se viene registrando una evolución dispar en cuanto al número de pernoctaciones de los alemanes, de manera que se rompe con la alternancia de tasas de variación positivas y negativas que se venía observando consecutivamente desde 2003, y que se rompió en el periodo 2009-2010, siendo la primera vez que se suceden tres años consecutivos de crecimiento en este mercado, tal y como se muestra en el gráfico.

**% Variación pernoctaciones de alemanes en establecimientos hoteleros andaluces.
Años 2000 – 2017**

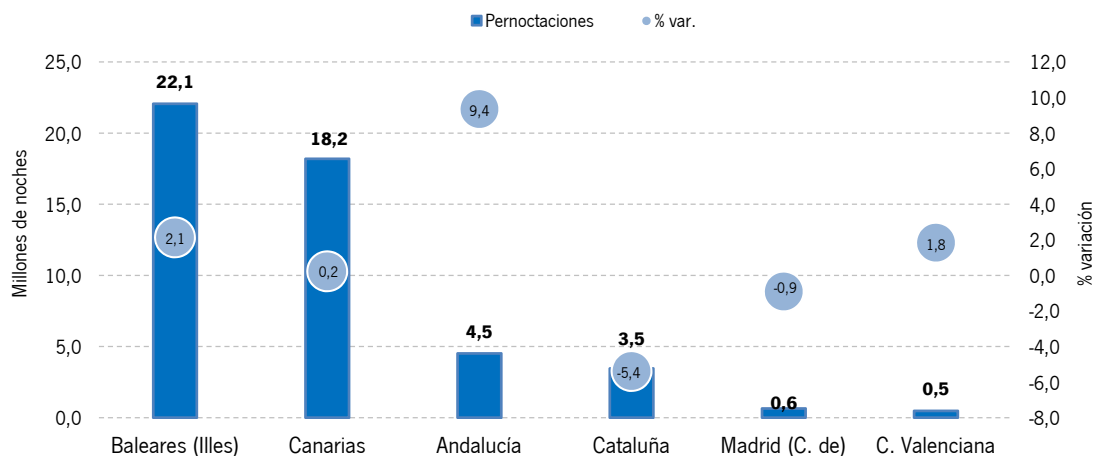


Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

El 15,4% de las pernoctaciones extranjeras registradas en alojamientos hoteleros de Andalucía son realizadas por viajeros alemanes, aumentando en 0,4 puntos esta cuota respecto al año anterior. Continúa siendo la segunda nacionalidad, tras la británica, predominante entre los viajeros extranjeros que visitan la comunidad andaluza alojándose en establecimientos hoteleros. Además, Andalucía capta el 9,0% de las pernoctaciones hoteleras que realizan los turistas alemanes en España.

El turismo hotelero alemán en España ha crecido un +1,5% respecto a las cifras registradas en el año 2016, gracias a los resultados positivos que han mostrado los tres principales destinos turísticos para este mercado a nivel nacional, entre los que destaca Andalucía (+9,9%).

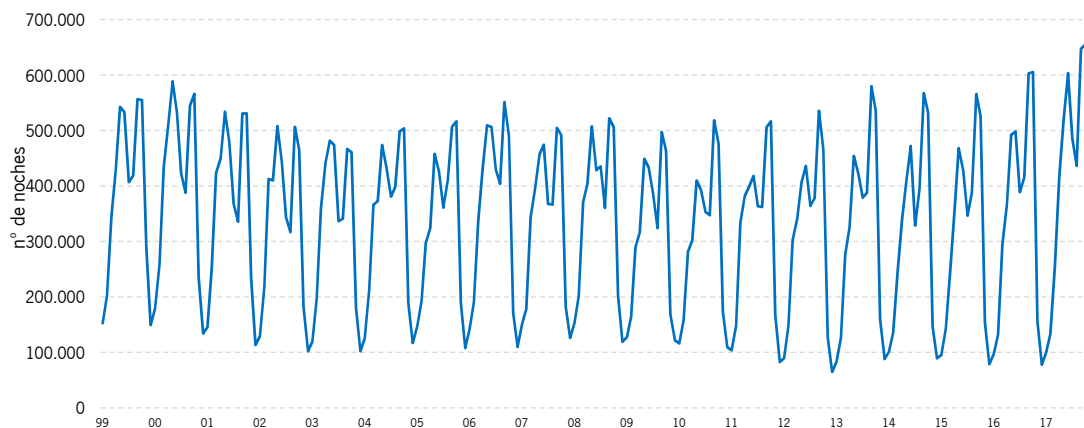
Pernoctaciones hoteleras de viajeros alemanes en CC.AA. turísticas. Año 2017 y tasa de variación 2017/2016



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

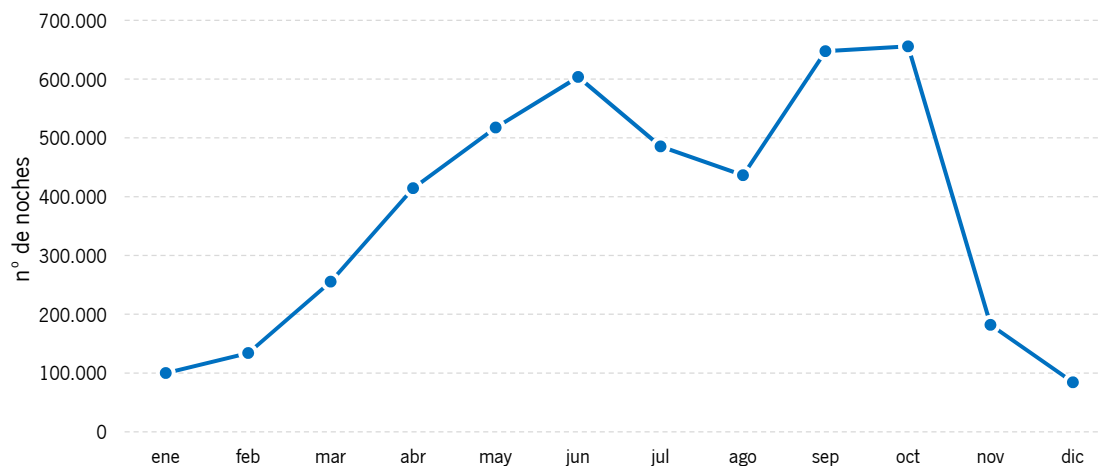
En la distribución de las pernoctaciones de turistas alemanes a lo largo del año, se observa una concentración mayor en los meses de mayo - junio, y septiembre - octubre, tal y como se observa en el gráfico, en el que se aprecia también un comportamiento uniforme en el tiempo caracterizado por la mayor afluencia en los citados meses.

Número de pernoctaciones de alemanes en establecimientos hoteleros andaluces. Distribución mensual. Años 1999 – 2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Número de pernoctaciones de alemanes en establecimientos hoteleros andaluces. Distribución mensual. Año 2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

3.4. Movimiento hotelero de otros mercados en Andalucía

A tenor de las cifras de la Encuesta de Ocupación Hotelera (INE), merecen mención especial los buenos resultados que han registrado todos los mercados extranjeros secundarios en Andalucía. De hecho, en 2017 se han registrado tasas de variación positiva en las pernoctaciones procedentes de los principales mercados emisores a Andalucía, a excepción de Francia y Portugal.

Así, los hoteles y pensiones de Andalucía han registrado un total de 2,5 millones de pernoctaciones de viajeros **franceses**, lo que supone un descenso del **-7,3%** respecto a las cifras del año 2016, interrumpiéndose así la tendencia positiva que venía registrando este mercado en Andalucía en los

últimos años, con tres años de crecimientos consecutivos a dos dígitos en el periodo 2011-2013 y un crecimiento del +19% en 2015.

En el lado positivo se sitúan igualmente otros mercados como **Países Nórdicos, Holanda, Bélgica, Italia, Estados Unidos e Irlanda**, que han presentado en 2017 **sendos crecimientos** respecto al año anterior, destacando Países Nórdicos con un incremento superiores al +20%.

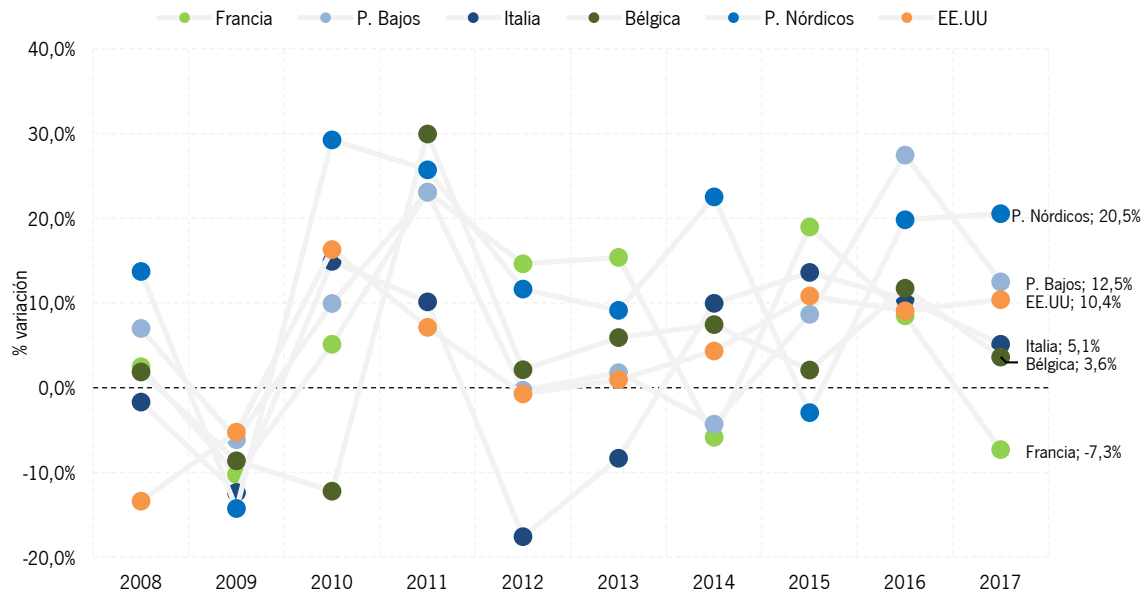
***Pernoctaciones en establecimientos hoteleros de Andalucía.
Mercados secundarios. Año 2017***

País de origen	Pernoctaciones	% variación	Cuota s/total extranjeros
Francia	2.661.597	8,5%	9,7%
Países Nórdicos	1.691.256	19,8%	6,2%
Países Bajos	1.443.836	27,5%	5,3%
Bélgica	1.182.099	11,8%	4,3%
Italia	1.069.018	10,5%	3,9%
Estados Unidos	1.010.015	9,1%	3,7%
Irlanda	811.704	27,6%	3,0%
Portugal	625.490	7,7%	2,3%

Fuente: Encuesta Ocupación Hotelera. INE

La evolución de estos mercados en los últimos años presenta comportamientos diferenciados, aunque cabe destacar la solidez que muestran mercados como Bélgica o Estados Unidos, que registran crecimientos interanuales consecutivos desde 2011 y 2013 respectivamente, o Países Nórdicos, que han crecido por encima del +20% en tres de los últimos cuatro años.

% variación pernoctaciones en establecimientos hoteleros andaluces. Mercados secundarios con más de un millón de pernoctaciones anuales. Serie 2008 – 2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Del resto de mercados con un menor peso en las pernoctaciones hoteleras extranjeras en Andalucía cabe destacar nuevamente el excelente resultado de Polonia, que en 2017 registra, por quinto año consecutivo, una tasa de crecimiento a dos dígitos, rozando las 570 mil pernoctaciones. Rusia, Austria y República Checa muestran igualmente crecimientos de dos cifras este año, mientras en el lado negativo se sitúa Japón, tal y como se refleja en la siguiente tabla.

Pernoctaciones en establecimientos hoteleros de Andalucía. Otros mercados. Año 2017

País de origen	Pernoctaciones	% variación	Cuota s/total extranjeros
Polonia	568.808	12,9%	1,9%
Suiza	464.570	6,9%	1,6%
Rusia	272.435	14,5%	0,9%
Austria	220.881	11,9%	0,8%
Japón	217.154	-4,5%	0,7%
República Checa	206.477	12,9%	0,7%

Fuente: Encuesta Ocupación Hotelera. INE

4. MOVIMIENTO HOTELERO EN LAS PROVINCIAS ANDALUZAS

4.1. Movimiento hotelero en la provincia de Almería

Durante el año 2017 se han registrado en los establecimientos hoteleros de Almería 5,6 millones de **pernoctaciones**, lo que supone un crecimiento en términos relativos del +0,7%, gracias al incremento que presenta en esta provincia el turismo extranjero (+13,8%), que ha compensado el resultado negativo del mercado nacional (-5,2%). Estos resultados se reflejan en el peso del mercado extranjero en la Comunidad, cuya cuota se ha visto incrementada en casi medio punto respecto al año anterior, situándose en un 6,6%.

Como viene siendo habitual en los últimos años, Almería registra la **estancia media** más alta de Andalucía, situándose en torno a los 4 días, si bien se observa un ligero incremento respecto al año anterior en esta variable, derivado en gran medida de las estancias del mercado nacional.

En 2017, el conjunto de los establecimientos hoteleros almerienses han **empleado** por término medio 3.209 personas, lo que ha supuesto un crecimiento del +4,2% respecto al año anterior, presentándose como la tercera provincia andaluza con mejores resultados en esta variable, este año sólo por detrás de Cádiz y Málaga.

Asimismo, muestran un **grado de ocupación** del 49,9%, situándose 0,8 puntos por encima del registrado en la provincia durante el año anterior. Este resultado es fruto de un aumento moderado de la demanda y de un descenso más moderado de las plazas ofertadas (-0,6%).

Principales cifras del movimiento hotelero en Almería. Año 2017

ALMERÍA	Año 2017	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.052.880	-0,8	-8.801
Extranjeros	357.443	13,9	43.515
Total	1.410.323	2,5	34.714
Pernoctaciones			
Españoles	3.619.985	-5,2	-196.783
Extranjeros	1.932.099	13,8	233.732
Total	5.552.084	0,7	36.949
Estancia Media			
Españoles	3,44	-	-0,16
Extranjeros	5,41	-	0,00
Total	3,94	-	-0,07
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	15,63	-	-0,28
Extranjeros	6,59	-	0,43
Total	10,58	-	-0,12
Empleo	3.209	4,2	130,3
Grado de ocupación	49,89	-	0,8
Plazas	29.497	-0,6	-169
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

4.2. Movimiento hotelero en la provincia de Cádiz

La provincia gaditana ha cerrado el año 2017 con un total de 7,7 millones de **pernoctaciones** hoteleras, lo que ha supuesto un incremento del +4,2% respecto a la cifra registrada en el año anterior, saldo que se deriva del resultado positivo que presentan tanto el turismo nacional (+1,0%), como sobre todo del mercado extranjero (+8,0%). La **estancia media** en los hoteles y pensiones de Cádiz se mantiene en torno a los 3 días, siendo superior la estancia del turista extranjero en algo más de un día.

Los establecimientos hoteleros gaditanos han captado en este año el 14,6% del total de pernoctaciones hoteleras andaluzas, **cuota** superior en 0,3 puntos a la registrada en 2016.

En el año 2017, el **empleo** hotelero registrado ha sido superior al del año anterior, mostrando un incremento interanual del +5,5%, con una media de 5.505 personas empleadas.

En cuanto al **grado de ocupación**, en los establecimientos hoteleros de la provincia de Cádiz ha aumentado 2,1 puntos respecto al año 2016, fruto del incremento de pernoctaciones y del crecimiento más moderado de plazas ofertadas (+0,9%), situándose en un 54,5%.

Principales cifras del movimiento hotelero en Cádiz. Año 2017

CÁDIZ	Año 2017	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.612.139	2,1	33.908
Extranjeros	958.232	8,3	73.210
Total	2.570.371	4,3	107.118
Pernoctaciones			
Españoles	4.123.593	1,0	42.751
Extranjeros	3.556.534	8,0	264.289
Total	7.680.127	4,2	307.040
Estancia Media			
Españoles	2,56	-	-0,03
Extranjeros	3,71	-	-0,01
Total	2,99	-	-0,01
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	17,80	-	0,79
Extranjeros	12,13	-	0,19
Total	14,63	-	0,33
Empleo	5.505	5,5	285,8
Grado de ocupación	54,52	-	2,1
Plazas	37.925	0,9	322
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

4.3. Movimiento hotelero en la provincia de Córdoba

Los hoteles y pensiones de Córdoba han rozado en 2017 los 2 millones de **pernoctaciones**, lo que supone un crecimiento del +3,0% respecto al año pasado. Este año, tanto el mercado nacional como el extranjero han contribuido positivamente a este resultado, con un incremento del +2,2% y del +4,3% respectivamente. En cualquier caso, la provincia cordobesa ha captado en este año el 3,8% del total de pernoctaciones hoteleras andaluzas, **cuota** similar a la registrada en 2016.

La **estancia** de los turistas en los hoteles de Córdoba se ha mantenido en torno a 1,6 días, similar a la cifra estimada en los últimos años, siendo ligeramente superior la de los viajeros españoles.

Una media de 1.335 personas se han **empleado** en el conjunto de los hoteles y pensiones de la provincia en 2017, cifra que se sitúa un +2,5% por encima de la registrada el año anterior. El ligero crecimiento de plazas ofertadas (+1,4%), unido al incremento en las pernoctaciones (+3,0%), conlleva un ajuste al alza del **grado de ocupación** en los hoteles y pensiones de Córdoba, incrementándose en un punto respecto al 2016, ya que han sido ocupadas el 48,1% de las plazas ofertadas.

Principales cifras del movimiento hotelero en Córdoba. Año 2017

CÓRDOBA	Año 2017	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	710.203	2,0	14.188
Extranjeros	519.665	5,9	28.771
Total	1.229.868	3,6	42.959
Pernoctaciones			
Españoles	1.207.465	2,2	26.339
Extranjeros	784.820	4,3	32.045
Total	1.992.285	3,0	58.384
Estancia Media			
Españoles	1,70	-	0,00
Extranjeros	1,51	-	-0,02
Total	1,62	-	-0,01
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	5,21	-	0,29
Extranjeros	2,68	-	-0,05
Total	3,80	-	0,04
Empleo	1.335	2,5	33,1
Grado de ocupación	48,06	-	1,0
Plazas	11.202	1,4	154
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

4.4. Movimiento hotelero en la provincia de Granada

Los establecimientos hoteleros granadinos registran en 2017 un total de 5,9 millones de **pernoctaciones**, lo que supone un crecimiento en términos relativos del +1,5%. Este resultado es fruto del resultado positivo observado en el mercado extranjero, que con un crecimiento del +3,8% ha compensado el estancamiento del mercado nacional en esta provincia (-0,3%).

Este resultado apenas se ha dejado notar en la **cuota de participación** del movimiento hotelero de Granada sobre el total andaluz, que se ha mantenido en torno al 11,2%, resultado derivado del incremento de algo menos de medio punto en la cuota de nacionales, debido al descenso más acusado de este mercado en otras provincias, y del decremento de la cuota de extranjeros.

La **estancia media** en los hoteles y pensiones de Granada se mantiene en torno a los 2,1 días, siendo ligeramente superior la estancia del turista español, y no presentando variaciones significativas respecto al año anterior.

El año 2017 se ha cerrado en la provincia granadina con una media de 3.407 personas **empleadas**, lo que supone una subida del +1,6% respecto a las cifras del año anterior.

Los establecimientos hoteleros de Granada han **ocupado** el 52,1% de las plazas ofertadas en este año, situándose 2,1 puntos por encima de la registrada en 2016, hecho que se deriva del ajuste experimentado en el número de plazas ofertadas (-2,5%).

Principales cifras del movimiento hotelero en Granada. Año 2017

GRANADA	Año 2017	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.482.096	-3,5	-54.512
Extranjeros	1.349.026	3,5	45.370
Total	2.831.122	-0,3	-9.142
Pernoctaciones			
Españoles	3.208.124	-0,3	-10.560
Extranjeros	2.672.817	3,8	98.234
Total	5.880.941	1,5	87.674
Estancia Media			
Españoles	2,16	-	0,07
Extranjeros	1,98	-	0,01
Total	2,08	-	0,04
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	13,85	-	0,43
Extranjeros	9,11	-	-0,22
Total	11,20	-	-0,03
Empleo	3.407	1,6	54,2
Grado de ocupación	52,08	-	2,1
Plazas	30.454	-2,5	-773
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

4.5. Movimiento hotelero en la provincia de Huelva

El balance del movimiento hotelero de la provincia onubense para el año 2017 se ha cerrado con 4,1 millones de **pernoctaciones** registradas, un aumento del +4,9% respecto al año anterior, derivado sobre todo del importante crecimiento observado en el mercado internacional (+18,6%), acompañado de un descenso en el mercado nacional (-1,8%).

En 2017 los hoteles y pensiones de Huelva captaron el 7,8% del total de pernoctaciones registradas en Andalucía, **cuota** ligeramente superior a la del año anterior.

La **estancia media** en los hoteles y pensiones de Huelva se sitúa en torno a los 3,9 días, no presentando variación significativa respecto al año anterior, siendo las estancias del mercado extranjero superiores en más de dos días a las nacionales.

En lo que respecta a la variable **empleo**, el año 2017 muestra un aumento del +3,6% respecto al año anterior, registrando una media de 2.635 personas empleadas.

Un crecimiento en el número de plazas ofertadas en los establecimientos hoteleros onubenses (+1,8%), acompañado por un crecimiento más intenso de las pernoctaciones registradas durante el año 2017 (+4,9%), da como resultado un ajuste al alza del **grado de ocupación**, situándose en un 49,6%, +1,3 puntos por encima del registrado en 2016.

Principales cifras del movimiento hotelero en Huelva. Año 2017

HUELVA	Año 2017	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	768.081	0,0	-372
Extranjeros	274.871	17,7	41.265
Total	1.042.952	4,1	40.893
Pernoctaciones			
Españoles	2.560.828	-1,8	-46.595
Extranjeros	1.520.846	18,6	238.882
Total	4.081.674	4,9	192.287
Estancia Media			
Españoles	3,33	-	-0,06
Extranjeros	5,53	-	0,05
Total	3,91	-	0,03
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	11,06	-	0,19
Extranjeros	5,19	-	0,54
Total	7,78	-	0,23
Empleo	2.635	3,6	92,3
Grado de ocupación	49,57	-	1,3
Plazas	21.527	1,8	372
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

4.6. Movimiento hotelero en la provincia de Jaén

En 2017, los hoteles y pensiones de Jaén han registrado un total de 957 mil pernoctaciones, lo que supone un incremento respecto al año pasado del +5,5%, situándose como la provincia andaluza con mayor crecimiento en este año, gracias a los resultados positivos mostrados tanto por el mercado nacional, clave en esta provincia (+5,2%), como por el mercado extranjero (+7,4%). Las pernoctaciones hoteleras representan el 1,8% del total regional, alcanzando esta **cuota** el 3,6% en el mercado nacional (+0,3 puntos más que en 2016).

La **estancia media** se ha situado nuevamente en torno a 1,8 días, al igual que en el año anterior. Por procedencia, se observa que la estancia del turista nacional es ligeramente superior.

Los establecimientos hoteleros de Jaén han **empleado** por término medio 959 personas en 2017, lo que supone un descenso del -0,9% respecto al año anterior.

Los hoteles y pensiones de la provincia muestran un **grado de ocupación** del 3,7%, situándose +1,5 puntos por encima del registrado en el año 2016, fruto del crecimiento de pernoctaciones y del incremento de menor intensidad de las plazas ofertadas (+0,4%)

Principales cifras del movimiento hotelero en Jaén. Año 2017

JAÉN	Año 2017	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	460.388	3,7	16.392
Extranjeros	82.658	3,2	2.583
Total	543.046	3,6	18.975
Pernoctaciones			
Españoles	826.339	5,2	40.543
Extranjeros	130.639	7,4	9.021
Total	956.978	5,5	49.564
Estancia Media			
Españoles	1,79	-	0,03
Extranjeros	1,58	-	0,06
Total	1,76	-	0,03
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	3,57	-	0,29
Extranjeros	0,45	-	0,00
Total	1,82	-	0,06
Empleo	959	-0,9	-8,4
Grado de ocupación	30,68	-	1,5
Plazas	8.474	0,4	33
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

4.7. Movimiento hotelero en la provincia de Málaga

El movimiento hotelero de la provincia de Málaga ha cerrado el año 2017 con un total de 19,9 millones de **pernoctaciones**, 128 mil noches menos que en el año anterior, o lo que es lo mismo, un decremento en términos relativos de -0,6%. Esta situación se deriva del descenso mostrado por el mercado nacional (-11,1%), que no ha sido compensada por el incremento de la demanda turística extranjera en esta provincia (+3,4%).

Este resultado, unido a los crecimientos superiores registrados en otras provincias de Andalucía, se refleja en la **cuota de participación** de las pernoctaciones en hoteles malagueños dentro del total andaluz. En 2017 la provincia de Málaga capta el 37,9% de las pernoctaciones en Andalucía, lo que supone un descenso de 0,9 puntos en esta cuota, que disminuye en casi 2 puntos en el caso del turismo nacional.

La **estancia media** se mantiene en torno a los 3,7 días, siendo la del viajero extranjero superior en algo más de un día y medio a la del nacional.

El **empleo** presenta resultados positivos en relación al año anterior, de hecho, los hoteles y pensiones malagueñas han empleado a una media de 13 mil personas, un aumento en términos relativos del +6,3%, situándose como la provincia andaluza con mayor crecimiento en esta variable en este año.

El **grado ocupación** alcanzado en la provincia malagueña vuelve a ser el más elevado de todas las provincias andaluzas, se sitúa en un 64%, presentando un crecimiento de +0,5 puntos respecto al año 2016 y superando ampliamente la media andaluza (55,8%).

Principales cifras del movimiento hotelero en Málaga. Año 2017

MÁLAGA	Año 2017	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.905.466	-5,5	-111.267
Extranjeros	3.451.183	6,2	201.417
Total	5.356.649	1,7	90.150
Pernoctaciones			
Españoles	4.971.633	-11,1	-618.791
Extranjeros	14.927.321	3,4	490.788
Total	19.898.954	-0,6	-128.003
Estancia Media			
Españoles	2,61	-	-0,16
Extranjeros	4,33	-	-0,12
Total	3,71	-	-0,09
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	21,47	-	-1,84
Extranjeros	50,90	-	-1,46
Total	37,91	-	-0,93
Empleo	13.003	6,3	771,6
Grado de ocupación	63,99	-	0,5
Plazas	82.904	-0,6	-542
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

4.8. Movimiento hotelero en la provincia de Sevilla

Los hoteles y pensiones de la provincia hispalense cierran el año 2017 con 6,4 millones de **pernoctaciones** registradas, un crecimiento del +5,4%. Este resultado es fruto del crecimiento mostrado por el mercado extranjero, que presenta un incremento del +11,4% y ha logrado compensar el descenso del -2,2% registrado por el mercado nacional en esta provincia.

Así, estas buenas cifras se reflejan en la **cuota** sobre el total de pernoctaciones registradas en Andalucía, que muestra un incremento de algo menos de medio punto respecto al año anterior, situándose en el 12,3% del total.

La **estancia media** de los viajeros se vuelve a situar en torno a los 1,9 días y no presenta variación respecto al año anterior. La variable **empleo** también presenta resultados positivos en comparación con los registrados en el año anterior. Así, el conjunto de hoteles y pensiones sevillanos han empleado en 2017 a una media de 4.233 personas, un +3,4% más que en el año 2016.

En cuanto al **grado de ocupación**, los establecimientos hoteleros de Sevilla han ocupado el 58,5% de las plazas ofertadas en 2017, situándose +3,1 puntos por encima de la tasa registrada el año pasado lo que supone el mayor incremento de entre todas las provincias andaluzas en este año. Esta cifra es fruto del crecimiento de la demanda (+5,4%), acompañado de un mantenimiento de la oferta de plazas.

Principales cifras del movimiento hotelero en Sevilla. Año 2017

SEVILLA	Año 2017	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.480.835	-4,0	-62.162
Extranjeros	1.881.315	12,9	214.361
Total	3.362.150	4,7	152.199
Pernoctaciones			
Españoles	2.642.538	-2,2	-60.378
Extranjeros	3.801.834	11,4	388.921
Total	6.444.372	5,4	328.543
Estancia Media			
Españoles	1,78	-	0,03
Extranjeros	2,02	-	-0,03
Total	1,92	-	0,01
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	11,41	-	0,14
Extranjeros	12,96	-	0,59
Total	12,28	-	0,42
Empleo	4.233	3,4	137,8
Grado de ocupación	58,50	-	3,1
Plazas	29.742	0,1	37
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

5. MOVIMIENTO HOTELERO EN ZONAS TURÍSTICAS DE ANDALUCÍA

La Encuesta de Ocupación Hotelera (INE) ofrece información ampliamente desagregada en el ámbito territorial, lo que permite ampliar el análisis a una serie de zonas andaluzas que muestran una especial relevancia desde el punto de vista turístico.

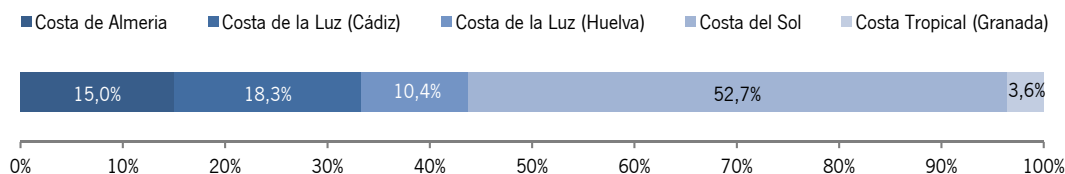
Concretamente, en Andalucía se contemplan las siguientes zonas turísticas, todas ellas de litoral, y cuya agrupación ha sido establecida por el Instituto Nacional de Estadística:

- **Costa de Almería:** Adra, El Ejido, Roquetas de Mar, Níjar, Carboneras, Mojácar, Vera, Cuevas del Almanzora, Pulpí, Almería, Garrucha.
- **Costa de la Luz de Cádiz:** Barbate, Conil de la Frontera, Chiclana de la Frontera, Chipiona, El Puerto Sta. María, Puerto Real, Rota, San Fernando, Sanlúcar de Barrameda, Tarifa, Vejer de la Frontera, Algeciras, Línea de la Concepción, San Roque, Cádiz.
- **Costa Tropical:** Almuñecar, Itrabo, Salobreña, Motril, Sorvilán, Gualchos, Lújar, Polopos, Albuñol.
- **Costa de la Luz de Huelva:** Ayamonte, Isla Cristina, Lepe, Punta Umbría, Palos de la Frontera, Moguer, Almonte, Cartaya.
- **Costa del Sol:** Manilva, Estepona, Marbella, Mijas, Fuengirola, Benalmádena, Torremolinos, Rincón de la Victoria, Vélez-Málaga, Algarrobo, Torrox, Nerja, Málaga.

En el año 2017, las costas andaluzas captaron el 67,7% de las pernoctaciones hoteleras registradas en Andalucía, lo que refleja la importancia de estas áreas en cuanto a concentración turística, si bien se observa, con respecto a los niveles registrados en el año 2016, un ligero descenso de -0,7 puntos porcentuales en su participación.

Algo más de la mitad de las pernoctaciones registradas en el litoral andaluz en este periodo se concentran en la Costa del Sol, zona que se sitúa a la cabeza de un ranking en el que la Costa de la Luz de Cádiz y la Costa de Almería ocupan, aunque a gran distancia, el segundo y tercer lugar respectivamente, tal y como se observa en el siguiente gráfico.

**Pernoctaciones hoteleras registradas en el litoral andaluz.
Distribución según costas andaluzas. Año 2017**



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Un total de 35,5 millones de pernoctaciones se han registrado en el litoral andaluz durante el año 2017, lo que supone un crecimiento del +0,8% respecto a 2016, un resultado ligeramente inferior al registrado en el total de Andalucía (+1,8%). Desagregando, cabe destacar el crecimiento del +10,0% registrado en la Costa Tropical de Granada, así como el descenso del -1,0% en la Costa del Sol, tras seis años consecutivos de crecimiento. El resto de costas andaluzas presentan resultados positivos, que van del +4,7% de la Costa de la Luz de Huelva al +2,9% de la Costa de la Luz de Cádiz, hasta llegar al mantenimiento de las cifras de la Costa de Almería.

**Pernoctaciones en establecimientos hoteleros. Distribución por costas andaluzas.
Año 2017 y % variación**

Costas Andaluzas	Año 2017	% variación
Costa de Almería	5.339.565	0,0%
Costa de La Luz (Cádiz)	6.518.224	2,9%
Costa de La Luz (Huelva)	3.693.588	4,7%
Costa del Sol (Málaga)	18.721.706	-1,0%
Costa Tropical (Granada)	1.280.563	10,0%
Total Litoral Andalucía	35.553.646	0,8%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En general, el buen comportamiento de las pernoctaciones en el litoral andaluz en 2017 es fruto de los resultados positivos registrados por el turismo **extranjero**, que presentan un balance positivo en todas las costas, destacando la Costa de Almería, con un incremento del +19,9%. El turismo **nacional**, por su parte, ha registrado descensos en todas las costas, con la excepción de la Costa Tropical de Granada, donde crece un +9,0%.

**Pernoctaciones en establecimientos hoteleros del litoral andaluz.
Distribución por procedencia. Año 2017 y % variación**

Costas Andalucía	Nacionales	% var. 17/16	Extranjeras	% var. 17/16
Costa de Almería	3.460.771	-5,9%	1.878.794	12,8%
Costa de La Luz (Cádiz)	3.395.913	-0,7%	3.122.311	7,3%
Costa de La Luz (Huelva)	2.224.489	-3,4%	1.469.099	19,9%
Costa del Sol (Málaga)	4.476.881	-12,5%	14.244.825	3,2%
Costa Tropical (Granada)	798.000	9,0%	482.563	11,8%
Total Litoral Andalucía	14.356.054	-5,8%	21.197.592	5,8%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

La **estancia media** presenta un comportamiento estable respecto al año anterior, situándose en 3,8 días. Asimismo, como viene siendo habitual, presenta valores muy similares en todas las costas andaluzas, oscilando entre los 4,4 días de Costa de la Luz de Huelva y los 3,3 de Costa de la Luz de Cádiz.

**Estancia media en establecimientos hoteleros. Distribución por costas andaluzas.
Año 2017 y diferencias**

Costas Andalucía	Año 2017	Diferencia
Costa de Almería	4,02	-0,05
Costa de La Luz (Cádiz)	3,28	0,01
Costa de La Luz (Huelva)	4,41	0,00
Costa del Sol (Málaga)	3,92	-0,09
Costa Tropical (Granada)	3,82	0,01
Total Litoral Andalucía	3,84	-0,05

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

El número de personas **empleadas** como media a lo largo del año 2017 en los establecimientos hoteleros del litoral andaluz se sitúa en 22.241, registrándose un incremento del +6,4% respecto al año anterior en esta variable, tasa que se sitúa, al igual que el año 2016, casi dos puntos porcentuales por encima de la registrada en el total del territorio andaluz, presentando saldo positivo en todas las costas andaluzas.

**Personal empleado en establecimientos hoteleros.
Distribución por costas andaluzas. Año 2017 y % de variación**

Costas Andalucía	Año 2017	% variación
Costa de Almería	2.893	3,1%
Costa de La Luz (Cádiz)	4.641	6,8%
Costa de La Luz (Huelva)	2.318	4,6%
Costa del Sol (Málaga)	11.665	6,9%
Costa Tropical (Granada)	724	15,9%
Total Litoral Andalucía	22.241	6,4%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En cuanto al **grado de ocupación**, el litoral andaluz ha cerrado el 2017 con una tasa del 59,9%, mostrando un crecimiento de +0,6 puntos respecto a la registrada en el año anterior, derivado de que el incremento en la demanda (+0,8%) ha venido acompañado de un aumento más moderado de las plazas ofertadas (+0,4%).

Desagregando territorialmente se observa un comportamiento positivo para esta variable en todas las zonas analizadas (exceptuando la Costa del Sol donde se observa un mantenimiento respecto al año anterior en esta variable), destacando los incrementos de la Costa Tropical, con un incremento de ocupación de 3,9 puntos porcentuales.

***Grado de ocupación por plazas en establecimientos hoteleros.
Distribución por costas andaluzas. Año 2017 y diferencias***

Costas andaluzas	Año 2017	DIF
Costa de Almería	52,11	0,78
Costa de La Luz (Cádiz)	56,84	1,22
Costa de La Luz (Huelva)	53,61	1,03
Costa del Sol (Málaga)	65,95	-0,06
Costa Tropical (Granada)	53,92	3,88
Total Litoral Andalucía	59,91	0,59
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE		

ANEXO. INDICADORES DE SATISFACCIÓN TURÍSTICA EN HOTELES DE ANDALUCÍA

Introducción

La industria turística andaluza ofrece una serie muy diversa de servicios entre los que se encuentran el transporte, alojamiento, restauración y otros muchos que van destinados a satisfacer la demanda turística. A su vez, Andalucía está dotada de una gran serie de recursos naturales, culturales y sociales, que junto a la infraestructura turística mencionada, la convierten en un destino muy atractivo.

Con este apartado se persigue realizar un análisis sobre la satisfacción de los turistas que han **estado alojados en hoteles de Andalucía**, con el fin de identificar tanto aquellas áreas donde no se estén cumpliendo las expectativas de este, así como aquellas otras en las que sí se cumplen, siendo por tanto del agrado de quien visita la Comunidad.

Los objetivos que se persiguen son:

- 1.- Identificar la importancia que tienen los recursos y los servicios demandados por el turista en su satisfacción global.
- 2.- Obtener una valoración de los mismos en función del cumplimiento de expectativas.

Para ello se analizan las siguientes áreas:

- Consulta y búsqueda de información
- Reserva
- Transporte
- Movilidad
- Alojamiento
- Oferta gastronómica
- Entorno cultural
- Entorno social
- Entorno natural
- Otros servicios

3.- Y de los servicios y áreas que configuran específicamente el apartado de alojamiento, conocer los puntos débiles y fuertes de cada uno de ellos para que así las empresas que conforman la oferta puedan detectar la posible insatisfacción y tomar medidas encaminadas a corregir las deficiencias halladas.

Análisis de resultados

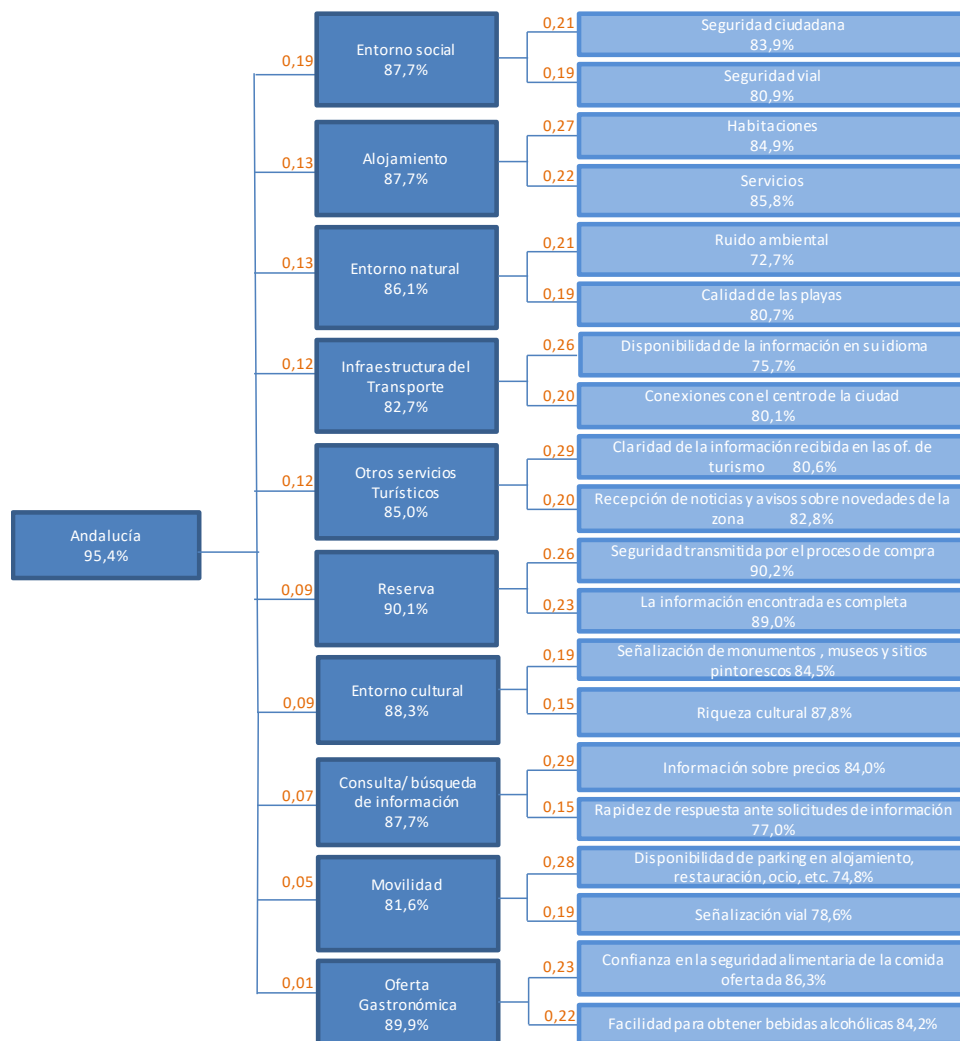
El 95,4% de los turistas que visitaron Andalucía durante 2017 y estuvieron alojados en los hoteles andaluces se consideraron satisfechos con su viaje (figura 1).

En esta figura, que se muestra a continuación, se resume la satisfacción de los turistas en base a la calificación que estos otorgan a cada ítem considerado y a la relevancia que cada uno tiene en el proceso final de satisfacción.

—

1. Sobre las flechas se indica el peso con que cada uno de los atributos o factores influye en el concepto analizado. Estos se expresan en tantos por uno, teniendo en cuenta que el total de atributos para ese concepto suma 1.
2. Para cada atributo o factor se indica el porcentaje de satisfacción. Este porcentaje representa la proporción de turistas que se han sentido satisfechos, es decir, que han otorgado una valoración de 4 ó 5 puntos a los atributos especificados.
3. La satisfacción global del área se puntúa de forma independiente, en ningún caso es la media de los atributos que la engloban, es por ello que la percepción de la calidad en su conjunto, en algunos casos dista de la de los factores que la conforman, es decir, puede darse el caso de la existencia de un grado de satisfacción global superior a cualquiera de los atributos que lo incluyen.

Figura 1. Principales áreas de influencia y nivel de satisfacción. Año 2017



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

Al tratarse de un informe sobre la demanda turística que se aloja en hoteles de Andalucía, cabe hacer un análisis pormenorizado de cada una de las áreas que forman la oferta hotelera para comprobar si se cumplen las expectativas de los turistas. Las **figura 2, 3 y 4**, resumen la importancia de cada atributo o factor en la imagen final de los hoteles andaluces, así como la satisfacción proporcionada a los turistas que se han alojado en ellos. Se observa que los factores que más pesan en la imagen final son las habitaciones, los servicios y el personal, entre los tres representan alrededor del 70%.

Figura 2. Habitaciones y servicios

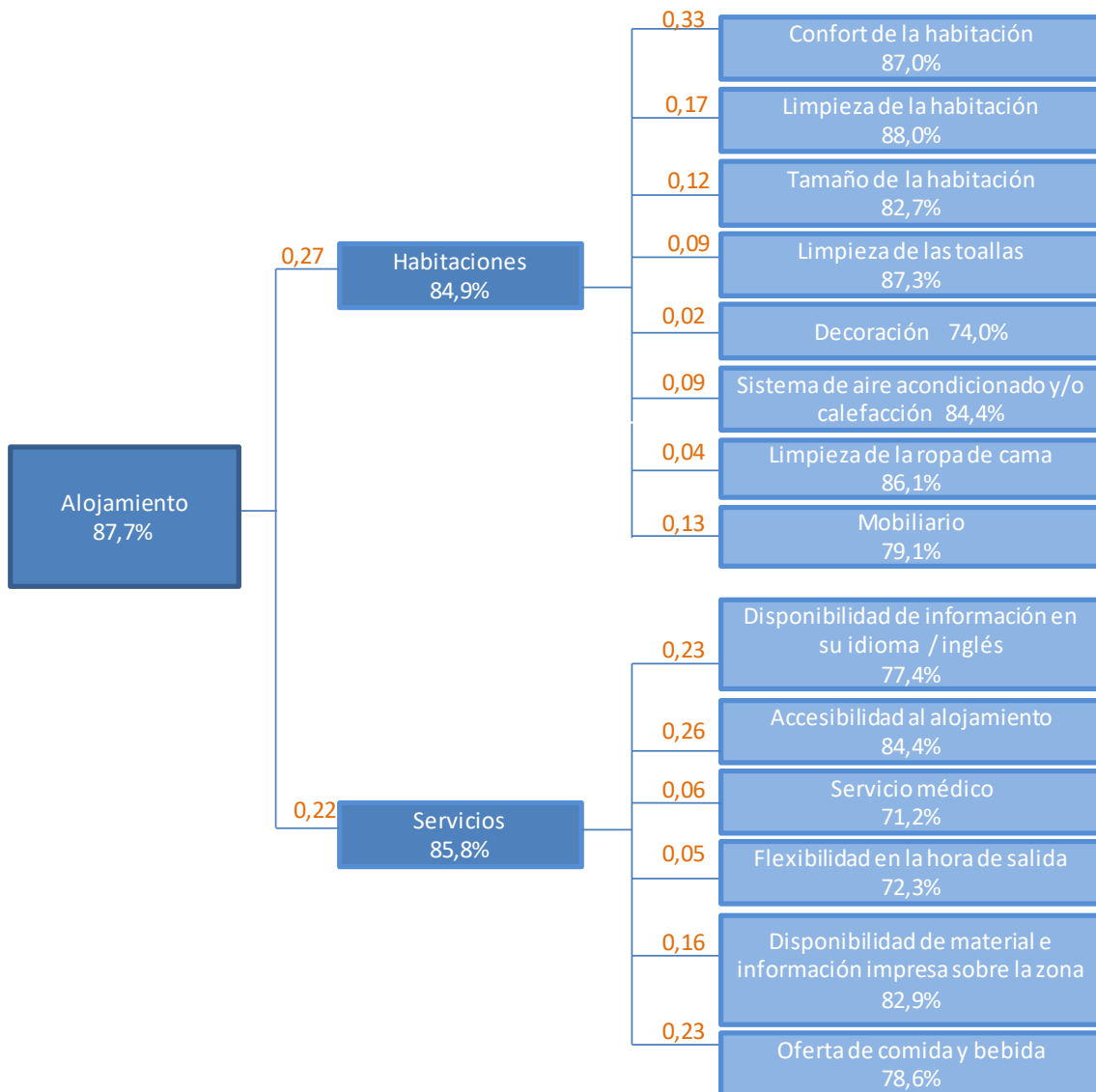


Figura 3. Personal y ubicación

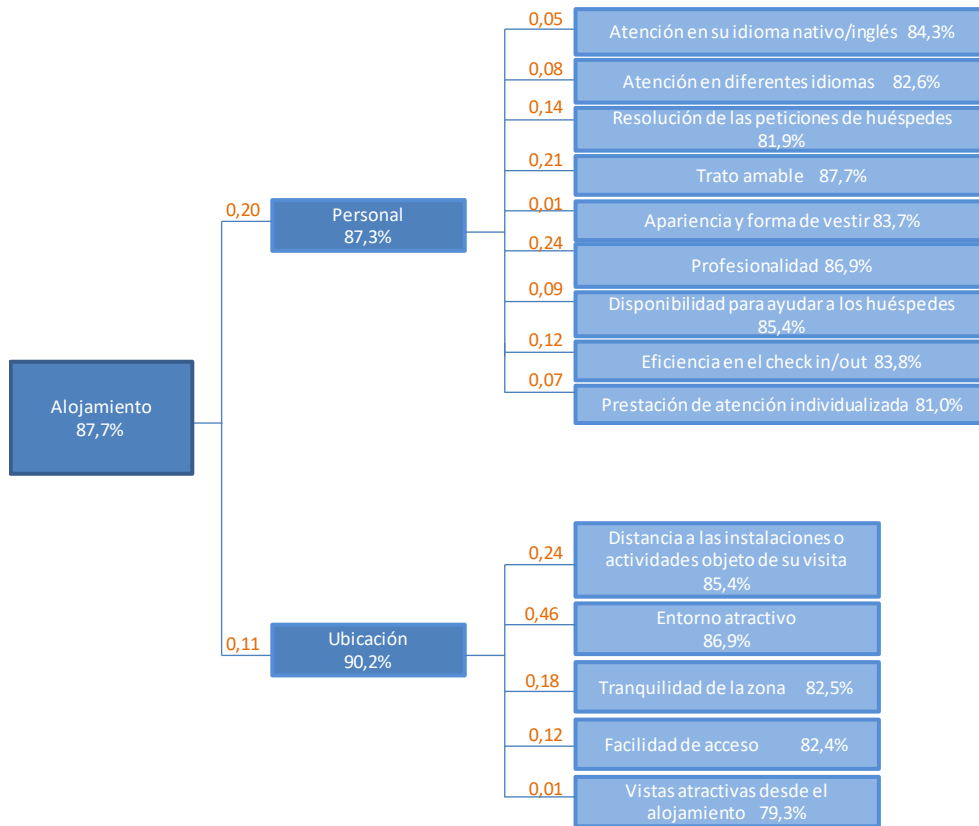
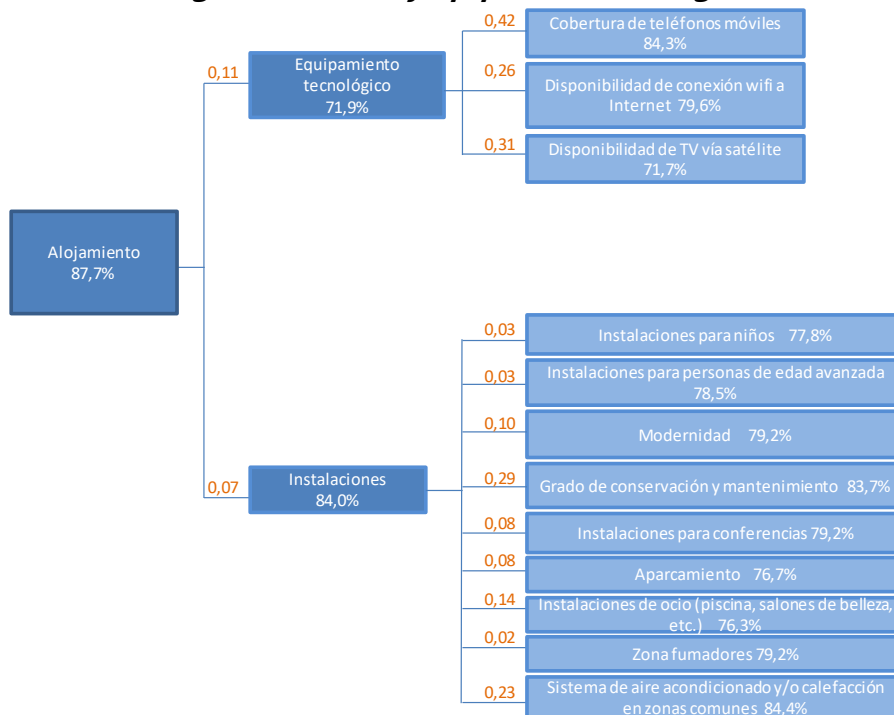


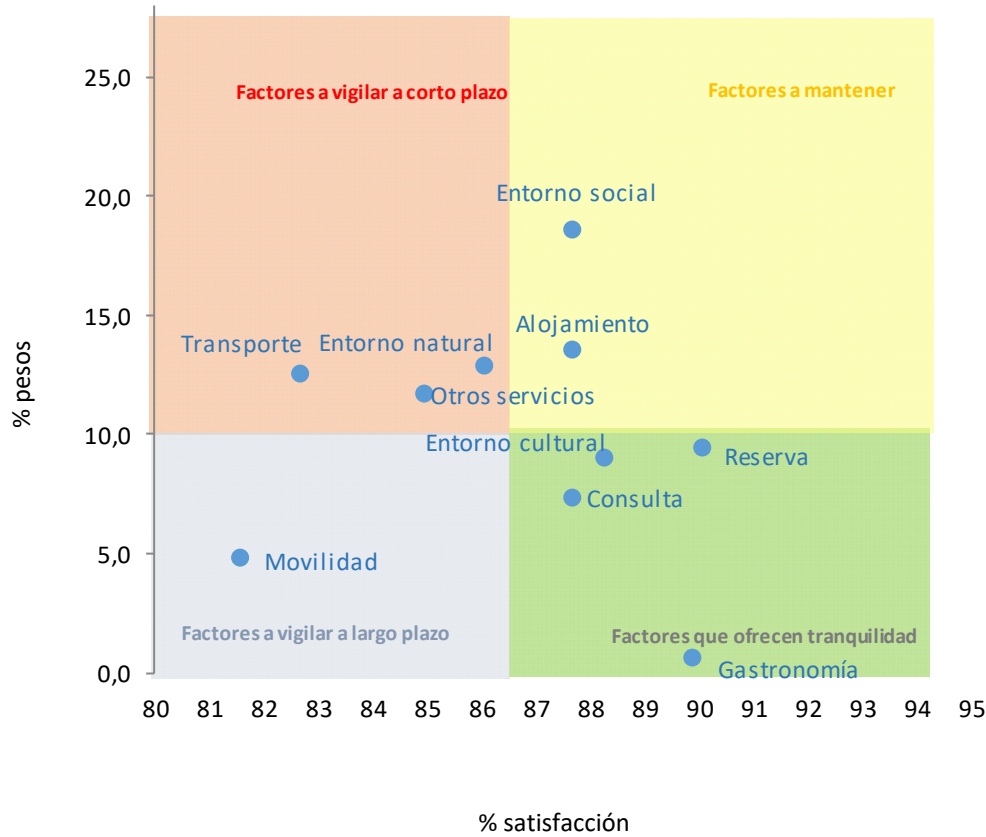
Figura 4. Servicios y equipamiento tecnológico



Con el objeto de **visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida**, se generan matrices de actuación en las que sobre el eje vertical se representa la importancia relativa de cada factor en la imagen global analizada y en el horizontal la satisfacción de cada una de ellas. Cada matriz tiene cuatro cuadrantes y cada uno de ellos conforma un área:

- Área de factores a vigilar a largo plazo. Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de importancia y satisfacción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- Área de factores a vigilar a corto plazo. Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de importancias, pero se encuentran por debajo de la media en satisfacción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- Área de factores que ofrecen tranquilidad. Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en importancia pero por encima de la media en satisfacción. Son factores en los que se está invirtiendo más recursos de los necesarios.
- Área de factores a mantener, área óptima. Se encuentran los aspectos cuya importancia y satisfacción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.

Andalucía



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

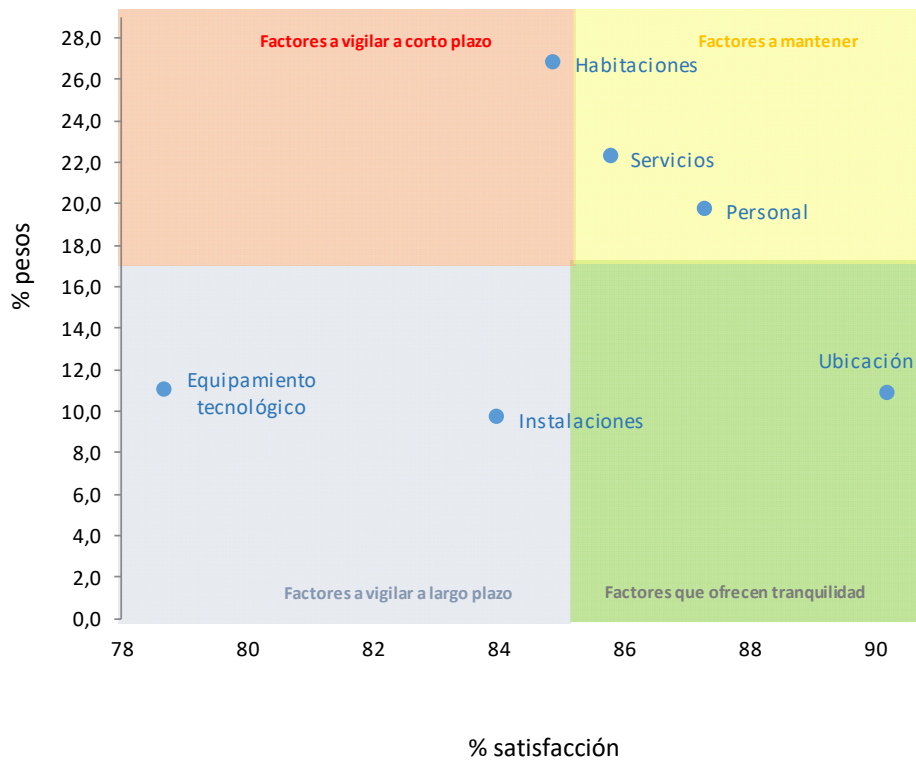
Entre los factores que hay que vigilar a corto plazo, **área roja**, se encuentra la **infraestructura del transporte**, el **entorno natural** y **otros servicios**, estos tienen gran influencia en la imagen global de Andalucía y sin embargo son los conceptos que reportan menos satisfacción, situándose por debajo de la media, aunque en todos los casos para más del 80% de los encuestados se cumplen las expectativas que tenían sobre estos conceptos antes de comenzar el viaje. En esta área se sitúan aquellos factores que teniendo cierta importancia a la hora de formarse una imagen global del destino andaluz proporcionan una satisfacción por debajo de la media.

El **área verde**, que corresponde a factores que ofrecen tranquilidad, está poblada por el proceso de **reserva**, el **entorno cultural**, la **gastronomía** y la **consulta**, estos tienen una importancia relativa en la imagen global de Andalucía ya que están por debajo de la media de influencia, aunque son conceptos muy bien valorados por los turistas. Satisfacción que se debería mantener en el tiempo ante la posibilidad de que adquirieran más importancia.

En el **área azul** se sitúa la **movilidad**, factor a vigilar a largo plazo que tiene una influencia inferior a la media y está ofreciendo satisfacción a un porcentaje de turistas menor que el promedio.

Sobre el **área amarilla**, que engloba a aquellos factores que más pesan en la imagen total de Andalucía y que presentan un nivel de satisfacción superior a la media, se sitúan el **entorno social** y el **alojamiento** considerándose como factores que hay que mantener.

Hoteles



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

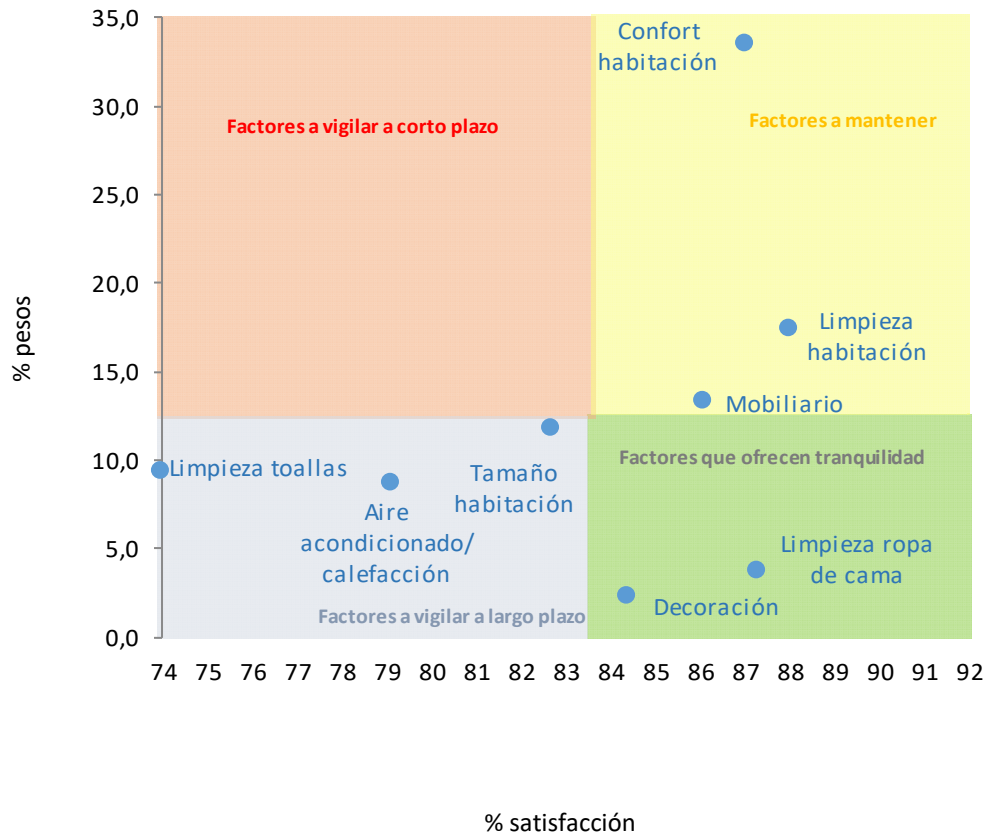
Se observa como el **personal** y los **servicios** son los factores que más influyen en los turistas, situándose por encima de la media, a la hora de valorar su satisfacción con el hotel elegido. El situarse en el **área amarilla**, indica que además de tener cierta relevancia en la imagen final, ofrecen una satisfacción alta, así se observa cómo se cumplen las expectativas del 87% de los turistas en cuanto al personal empleado en los hoteles andaluces y del 85% en relación a los servicios ofrecidos en los establecimientos.

Sin embargo, entre los factores a vigilar a corto plazo hay que ocuparse de las **habitaciones** que se sitúan sobre el **área roja** siendo por tanto un factor de gran influencia pero que proporcionan un grado de satisfacción que se sitúa por debajo de la media, aun así que hay que destacar que para el 84,9% de los encuestados se han cumplido sus expectativas.

El **equipamiento tecnológico** y las **instalaciones** son factores que hay que vigilar a largo plazo, están situado sobre el **área azul**, estos tienen una relevancia en la imagen final de los hoteles por debajo de la media. El equipamiento tecnológico es el factor que menos expectativas cumple y aun así satisface al 78,7% de los turistas.

La **ubicación**, situado sobre el **área verde**, es un factor que ofrece tranquilidad y satisface al 90,2% de los turistas.

Habitaciones



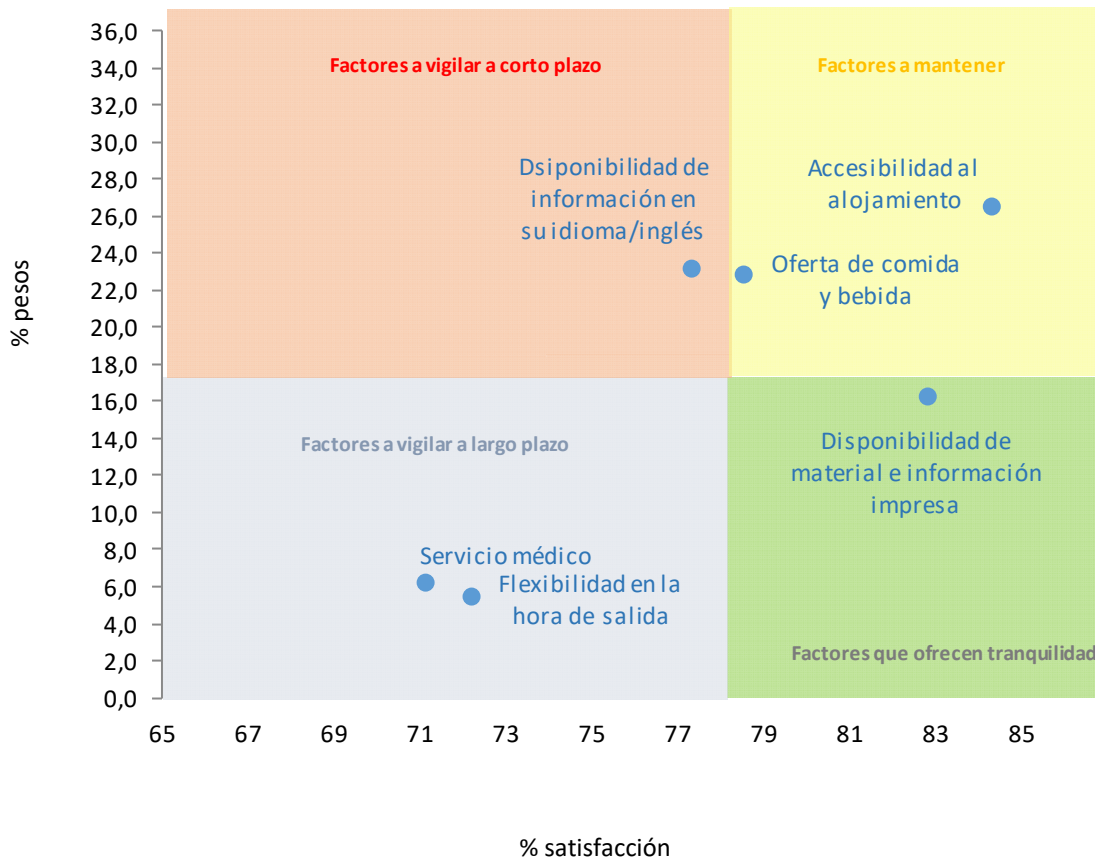
Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

En las habitaciones, el **mobiliario**, la **limpieza** y el **confort** de la misma, situados sobre el **área amarilla** son los factores de mayor relevancia, por lo que se sugiere prestarles atención y mantenerlos con un grado de satisfacción elevado. En este caso estos factores cumplen con las expectativas del 86,1%, 88,0% y 87,0% de los turistas, colocándolos por encima de la media de satisfacción.

La **limpieza de toallas**, el **aire acondicionado** y el **tamaño de la habitación**, situados sobre el **área azul** cumplen con las expectativas de un porcentaje inferior a la media, aunque son de los que menos relevancia tienen por lo que son factores que hay que vigilar a largo plazo ya que, aunque ahora tengan poca importancia pueden adquirirla en el futuro y no están muy bien valorados.

La **limpieza de la cama** y la **decoración**, cumple con las expectativas de más del 87,3% y 84,4% de los encuestados y al no aportar mucho peso en la imagen global de las habitaciones hacen que se sitúen en el área de factores que ofrecen tranquilidad (**área verde**).

Servicios



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

Para el 85,8% de los huéspedes se cumplen las expectativas en cuanto a los servicios prestados por los alojamientos, el de mayor influencia es la **accesibilidad al alojamiento** que se sitúa junto con la **oferta de comida y bebida** en el **área amarilla**, factores que ejercen una fuerte influencia en la valoración de los servicios y que proporcionan gran satisfacción entre los huéspedes, por lo que habría que favorecer el mantenimiento de la calidad de los mismos.

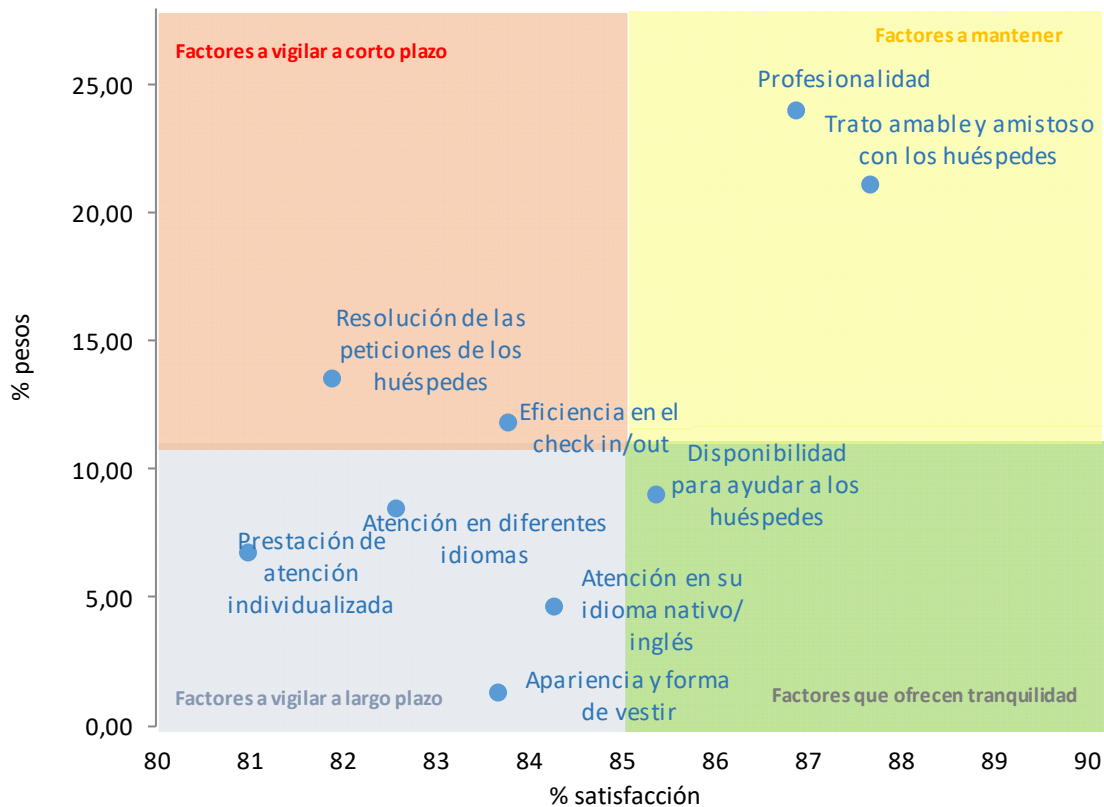
La **disponibilidad de material e información impresa**, es un factor con una influencia relativa, está ligeramente por debajo de la media del conjunto de los servicios que presta el hotel, pero cumple con las expectativas del 83% de los clientes por lo que puede clasificarse entre los que ofrecen tranquilidad y por ello está situado en el **área verde**.

Sobre el **área azul** se sitúan el **servicio médico** y la **flexibilidad en la hora de salida**, factores que ejercen una baja influencia en la valoración de los servicios y que además son los que menos satisfacen a los huéspedes. Habría que mejorar la calidad de los mismos por si pasaran a tener mayor importancia en el largo plazo.

En el **área roja** que engloba a aquellos servicios que habría que vigilar a corto plazo se encuentra la **disponibilidad de la información en el idioma nativo de los clientes o en inglés**, servicio que

habría que cuidar porque satisface sólo al 77,4% de los huéspedes y tiene una influencia global de gran relevancia.

Personal



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

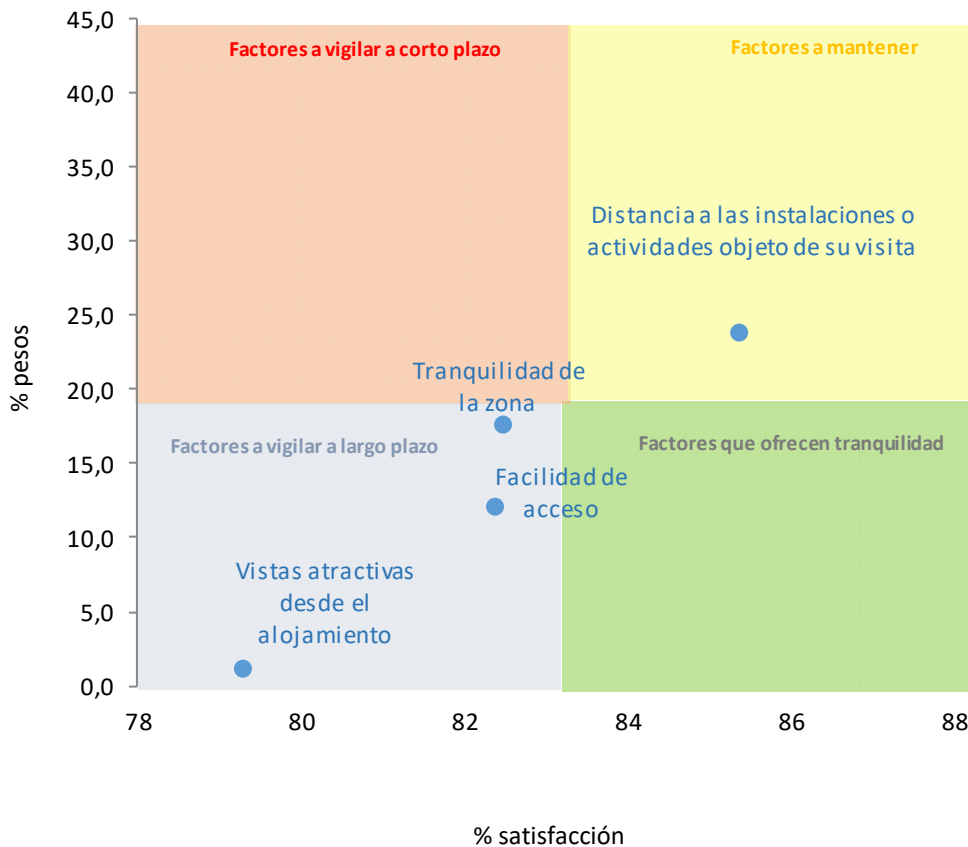
El **personal** empleado en los hoteles andaluces cumple las expectativas del 87,3% de los turistas, todos los factores analizados en esta variable, satisface a más del 80% de ellos. Los ítems más relevantes son la **profesionalidad** y el **trato amable y amistoso con los huéspedes**, lo que pone en evidencia la importancia de estos a la hora de valorar la profesionalidad en el sector. Estos conforman el **área amarilla**, lo que implica que son factores que hay que cuidar a corto plazo por la especial importancia que aportan y sin embargo satisfacen a un porcentaje superior a la media.

La **prestación de atención individualizada**, la **atención en diferentes idiomas**, la **atención en su idioma nativo/inglés** y la **apariencia y forma de vestir**, son factores que hay que vigilar a largo plazo (**área azul**), porque, aunque ahora no tengan cierto peso en la imagen final del personal, estos pueden cambiar y habría que estar preparado para prestar un mejor servicio.

En el **área roja** se sitúan, la **resolución de las peticiones de los huéspedes** y la **eficiencia en el check in/out** que son factores que ejercen gran influencia en la imagen global que los turistas se hacen en cuanto al personal que les ha atendido y sin embargo el grado de satisfacción de los clientes está por debajo de la media, por lo que son conceptos que deberían vigilarse a corto plazo.

La disponibilidad para ayudar a los huéspedes, se posiciona en el **área verde**, lo que indica que cumple con las expectativas de los huéspedes proporcionando una satisfacción que está por encima de la media, aunque es un factor de baja influencia en la imagen global.

Ubicación

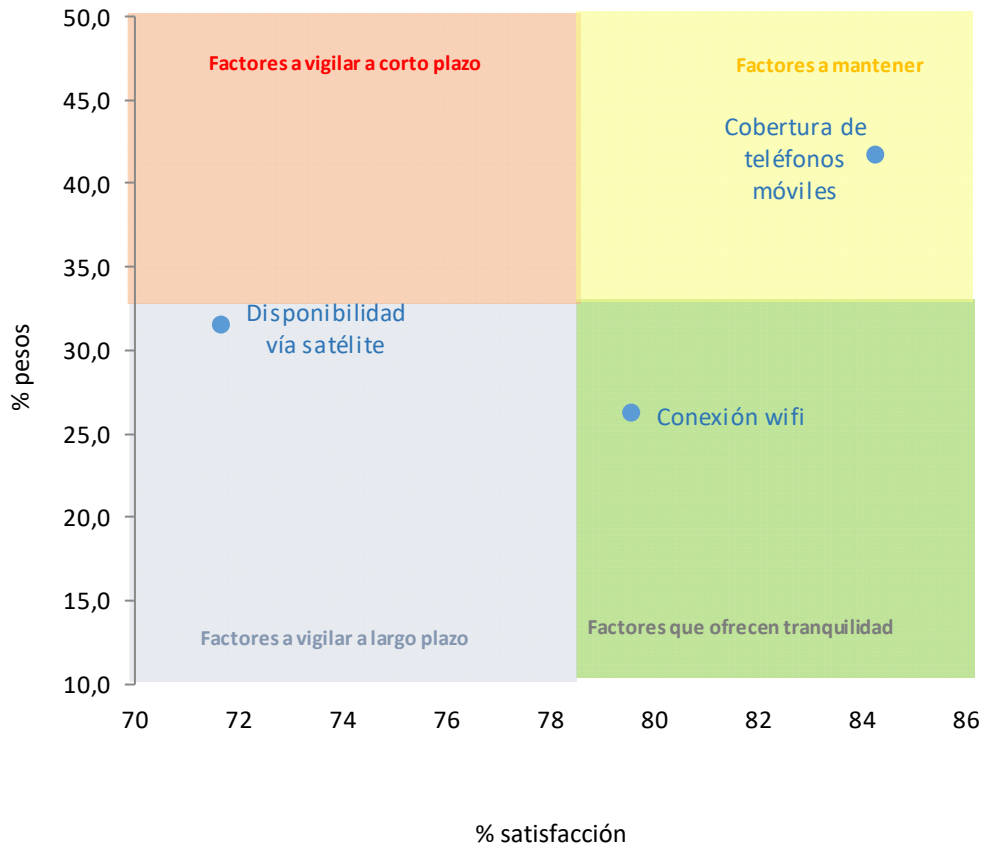


Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

El 90,2% de los turistas alojados en hoteles declaran sentirse satisfechos con la ubicación del establecimiento elegido. Los aspectos que habría que cuidar a largo plazo son la **facilidad de acceso**, las **vistas atractivas desde el alojamiento** y la **facilidad del acceso**, habría que conseguir un mayor grado de satisfacción en las mismas por si en el futuro estos aspectos tuvieran más relevancia en la imagen final de la ubicación, (**área azul**).

La **distancia a las instalaciones o actividades objeto de su visita**, es el factor de más influencia y cumple con las expectativas del 85,4% de los turistas, lo que lo sitúa en el **área amarilla**.

Equipamiento tecnológico

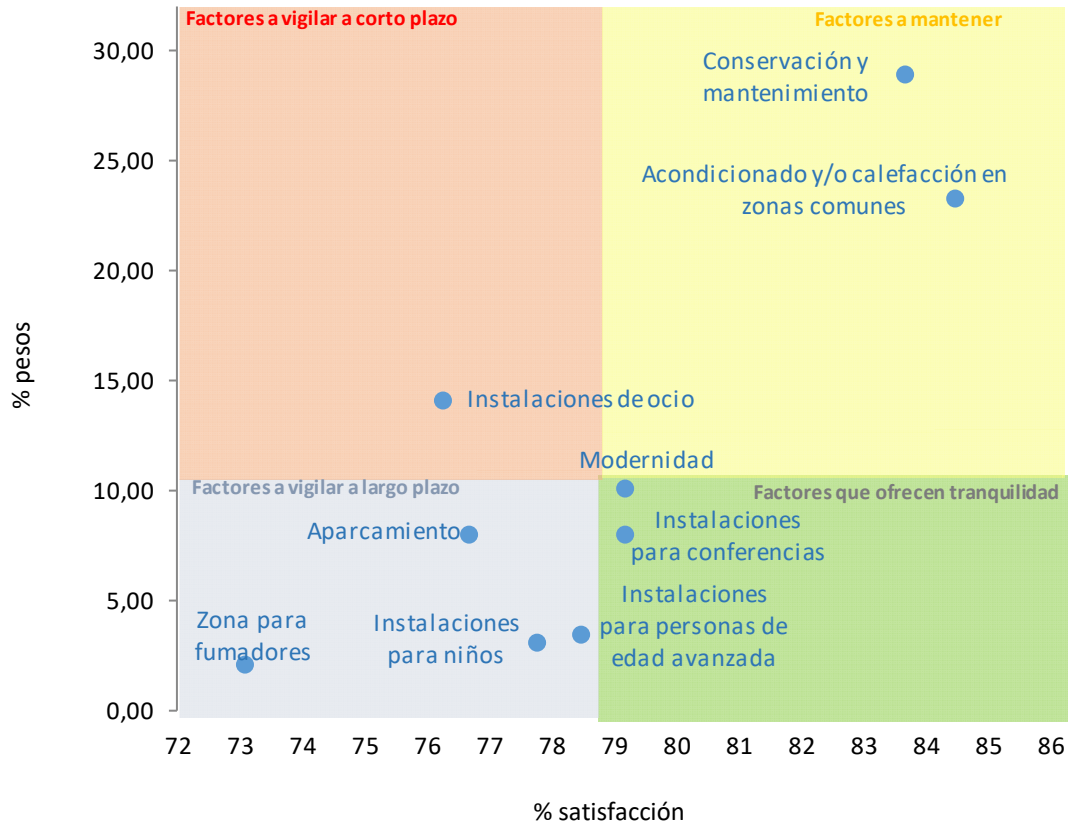


Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

El **equipamiento tecnológico** es el que menos satisfacción proporciona a los huéspedes, el 71,9% declara que se han cumplido sus expectativas. Este porcentaje viene influenciado fuertemente por la **cobertura de móviles**, cuya satisfacción influye en el 41,6% de la imagen global del turista que se hospeda en los hoteles andaluces y que se sitúa en el área de factores a mantener, además de por la fuerte influencia que ejerce, por satisfacer al 84,3% de los encuestados. (**Área amarilla**)

Ningún factor debe vigilarse a corto plazo. Por su parte, la **conexión wifi** y la **disponibilidad vía satélite** ejercen una influencia inferior a la media de los factores que contribuyen a la imagen global que el huésped se hace del equipamiento tecnológico. Si bien el primero se sitúa en el **área verde** por satisfacer las expectativas de casi el 80% de los clientes.

Instalaciones



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

Las **instalaciones para niños y para personas de edad avanzada**, el **aparcamiento** y la **zona de fumadores**, situadas sobre el **área azul**, deben de ser vigiladas a largo plazo, ya que tienen una valoración inferior a la media y aunque tienen baja influencia sobre la imagen total de las instalaciones, en el futuro esta puede cambiar. Las **instalaciones de ocio** se sitúan en el **área roja**, lo que significa que hay que estar alerta a corto plazo.

La **conservación y mantenimiento** del hotel junto con el **sistema de acondicionamiento de la temperatura**, que son los más influyentes, se posicionan en el **área amarilla**, porque cumple con las expectativas de la mayoría de los huéspedes.

La **modernidad** y las **instalaciones para conferencias** son factores con baja influencia en la imagen global de las instalaciones que ofrecen una satisfacción superior a la media, sería interesante seguir manteniendo este bienestar y no bajar la calidad de los mismos por si alguno de ellos, que están situados ahora en el **área verde**, cambian de área de influencia.