



Coyuntura del movimiento hotelero de Andalucía

Informe anual 2018

Coyuntura Turística de Andalucía



Andalucía

COYUNTURA DEL MOVIMIENTO HOTELERO DE ANDALUCÍA

Publicación Oficial de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local

COLECCIÓN

Coyuntura turística de Andalucía

EDITA

Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local

C/ Juan Antonio de Vizarrón s/n

41092 Sevilla

Formulario de contacto:

http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/openscms/ciudadania/servicio-atencion-ciudadania/peticion/index.html?cat_servicio_id=22

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, Regeneración, Justicia y Administración Local e indizada en el catálogo del Centro de Documentación y Publicaciones

<https://www.juntadeandalucia.es/cultura/idea/opacidea/abnetcl.cgi?SUBC=210701>

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

—

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- **INTRODUCCIÓN**
- **DEMANDA EN ALOJAMIENTOS REGLADOS DE ANDALUCÍA**
- **MOVIMIENTO HOTELERO EN ANDALUCÍA**
- **MOVIMIENTO HOTELERO DE LOS PRINCIPALES MERCADOS EMISORES**
- **MOVIMIENTO HOTELERO EN LAS PROVINCIAS ANDALUZAS**
- **MOVIMIENTO HOTELERO EN ZONAS TURÍSTICAS DE ANDALUCÍA**
- **ANEXO. INDICADORES DE SATISFACCIÓN TURÍSTICA EN HOTELES DE ANDALUCÍA.**

INTRODUCCIÓN

El presente informe se inicia con un análisis de la demanda turística que, en el año 2018, 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 2018 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.

DEMANDA EN ALOJAMIENTOS REGLADOS DE ANDALUCÍA

Durante el año 2018, la oferta reglada de Andalucía ha alojado a un total de **22,6 millones de viajeros**, de los que 11,9 millones fueron españoles (52,6%). Tras varios años en descenso, esta cuota se ha visto incrementada este año en 0,6 puntos respecto al año 2017, y sigue siendo superior a la que presenta el conjunto de alojamientos en España (49,5%), 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 +2,1%, derivado de las cifras positivas que presentan todas las tipologías de alojamiento en este año, tal y como se puede ver en la tabla.

Viajeros en alojamientos reglados de Andalucía. Distribución por tipología. Año 2018 / Año 2017

VIAJEROS	Año 2017	Año 2018	% var.	Cuota
Hoteles	18.429.692	18.780.188	1,9%	83,0%
Apartamentos	2.411.869	2.473.166	2,5%	10,9%
Campings	973.786	995.009	2,2%	4,4%
Turismo rural	339.401	370.911	9,3%	1,6%
Total extrahotelero	3.725.056	3.839.086	3,1%	17,0%
Total reglado	22.154.748	22.619.274	2,1%	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 2019.

Estos datos positivos que presenta la variable viajeros en los alojamientos turísticos reglados de Andalucía se registran también a nivel nacional, aunque en menor intensidad (+1,0%). 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 24,9 millones de viajeros y un crecimiento del +1,0% lidera este ranking en el que la Comunidad de Madrid y la Comunidad Valenciana presentan los mayores crecimientos respecto a 2017 (+2,5% y +2,4% respectivamente).

***Viajeros en alojamientos reglados.
Distribución por CC.AA. turísticas. Año 2018 / Año 2017***

VIAJEROS	Año 2017	Año 2018	% var.	Cuota
Cataluña	24.628.506	24.877.963	1,0%	19,2%
Andalucía	22.154.748	22.619.274	2,1%	17,4%
Canarias	13.851.313	13.603.789	-1,8%	10,5%
Madrid	13.008.686	13.335.344	2,5%	10,3%
Baleares	12.038.035	12.171.136	1,1%	9,4%
C. Valenciana	11.545.936	11.823.111	2,4%	9,1%
España	128.385.346	129.688.125	1,0%	100,0%

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

El número de pernoctaciones registradas en los alojamientos reglados de Andalucía se ha situado en **69,2 millones de noches**, y presentan resultados positivos en la mayoría de las tipologías de alojamiento reglado, arrojando igualmente un balance positivo del +1,2% para esta variable.

***Pernoctaciones registradas en alojamientos reglados de Andalucía.
Distribución por tipología. Año 2018 / Año 2017***

PERNOCTACIONES	Año 2017	Año 2018	% var.	Cuota
Hoteles	52.561.188	53.222.425	1,3%	76,9%
Apartamentos	10.443.581	10.435.614	-0,1%	15,1%
Campings	4.131.846	4.224.177	2,2%	6,1%
Turismo rural	1.215.294	1.311.437	7,9%	1,9%
Total extrahotelero	15.790.721	15.971.228	1,1%	23,1%
Total reglado	68.351.909	69.193.653	1,2%	100,0%

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

Andalucía ha captado en 2018 el 14,9% del total de las pernoctaciones registradas en España, cuota que presenta un ligero incremento respecto a 2017 (+0,3 puntos), 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 decrecido un -0,8% en 2018, e igualmente, las principales CC.AA. turísticas presentan en su mayoría peores resultados que en el año anterior, destacando Madrid y la citada Andalucía, las únicas que registran saldo positivo en este año.

**Pernoctaciones en alojamientos reglados.
Distribución por CC.AA. turísticas. Año 2018 / Año 2017**

PERNOCTACIONES	Año 2017	Año 2018	% var.	Cuota
Canarias	104.307.408	99.784.526	-4,3%	21,5%
Cataluña	82.036.427	81.059.498	-1,2%	17,4%
Baleares	70.663.011	70.403.704	-0,4%	15,2%
Andalucía	68.351.909	69.193.653	1,2%	14,9%
C. Valenciana	49.590.492	49.481.109	-0,2%	10,7%
Madrid	27.043.345	27.552.531	1,9%	5,9%
España	468.476.740	464.611.121	-0,8%	100,0%

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

El 44,8% de las pernoctaciones en Andalucía han sido realizadas por **turistas nacionales**, captando así el 18,9% de las pernoctaciones nacionales en España, afianzando su liderazgo en la clasificación de este mercado, por delante de Cataluña (16,5%) y Comunidad Valenciana (14,4%).

En un análisis por mercados se observa, respecto al año 2017, un comportamiento dispar, marcado por la tipología de alojamiento hotelero. Así, para el mercado nacional, las pernoctaciones presentan incrementos en la mayoría de las tipologías de alojamiento reglado, con la excepción de apartamentos, pero en el caso de los viajeros internacionales se registra un descenso en la tipología hotelera (-0,9%), que se traslada al resultado del total reglado (-0,4% frente al +3,3% registrado por el mercado nacional).

**Pernoctaciones en alojamientos reglados.
Distribución por tipología y procedencia. Tasa variación 2018 / 2017**

PERNOCTACIONES	Nacionales		Extranjeros	
	Año 2018	% var.	Año 2018	% var.
Hoteles	24.267.640	4,0%	28.954.785	-0,9%
Apartamentos	3.644.204	-0,5%	6.791.408	0,2%
Campings	2.486.427	2,0%	1.737.750	2,6%
Turismo rural	570.381	6,2%	741.056	9,3%
Total extrahotelero	6.701.012	0,9%	9.270.214	1,3%
Total reglado	30.968.652	3,3%	38.224.999	-0,4%

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

En el año 2018 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 campings es la mayor entre las tipologías de alojamiento reglado, seguida de cerca por los apartamentos, 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 2018 / Año 2017**

ESTANCIA MEDIA	Año 2017	Año 2018	Diferencia
Hoteles	2,85	2,83	-0,01
Apartamentos	4,33	4,22	-0,03
Campings	4,24	4,25	0,00
Turismo rural	3,58	3,54	-0,01
Total extrahotelero	4,24	4,16	-0,02
Total reglado	3,09	3,06	-0,01

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

En el ámbito nacional, se observa el mismo comportamiento estable, con ligeros descensos 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 2017	Año 2018	Diferencia
Canarias	7,53	7,34	-0,20
Baleares	5,87	5,78	-0,09
C. Valenciana	4,30	4,19	-0,11
Cataluña	3,33	3,26	-0,07
Andalucía	3,09	3,06	-0,03
Madrid	2,08	2,07	-0,01
España	3,65	3,58	-0,07

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 2018/ 2017**

ESTANCIA MEDIA	Nacionales		Extranjeros	
	Año 2018	Diferencia	Año 2018	Diferencia
Hoteles	2,46	0,01	3,25	-0,04
Apartamentos	3,27	-0,11	5,00	-0,11
Campings	3,66	0,02	5,50	-0,08
Turismo rural	2,45	-0,07	5,37	-0,02
Total extrahotelero	3,31	-0,07	5,11	-0,09
Total reglado	2,60	0,00	3,57	-0,04

Fuente: Encuestas de Ocupación. INE

MOVIMIENTO HOTELERO EN ANDALUCÍA

Según la Encuesta de Ocupación Hotelera que elabora el Instituto Nacional de Estadística, Andalucía cierra el año 2018 con **18,8 millones de viajeros**, que realizaron un total de **53,2 millones de pernотaciones** hoteleras, 661 mil más que en 2017, lo que supone un crecimiento en términos relativos del +1,3%.

Este resultado es fruto del comportamiento positivo mostrado por el turismo hotelero nacional, que al registrar una tasa de variación positiva ha compensado el saldo negativo del mercado internacional. Así, los hoteles y pensiones de Andalucía han registrado un total de 24,3 millones de pernотaciones nacionales, 929 mil más que en 2017, lo que supone un incremento relativo del +4,0%, mientras que los extranjeros por su parte muestran un decremento del -0,9%, situándose ligeramente por debajo de los 29 millones de noches, lo que supone 268 mil menos que en el año anterior.

Pernотaciones hoteleras en Andalucía. Total, españoles y extranjeros. Año 2017, 2018 y % variación

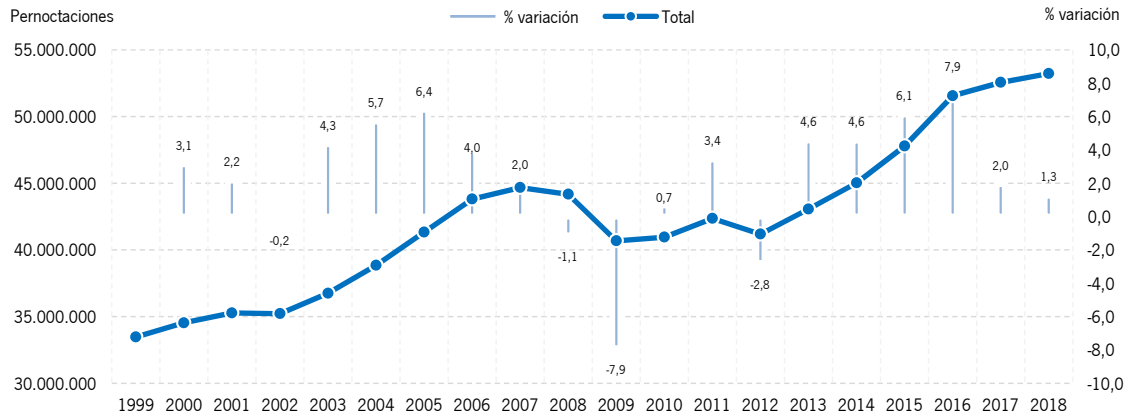


Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Un nuevo crecimiento en 2018 supone un año más en 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 661 mil pernотaciones el anterior record establecido en el año 2017.

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.

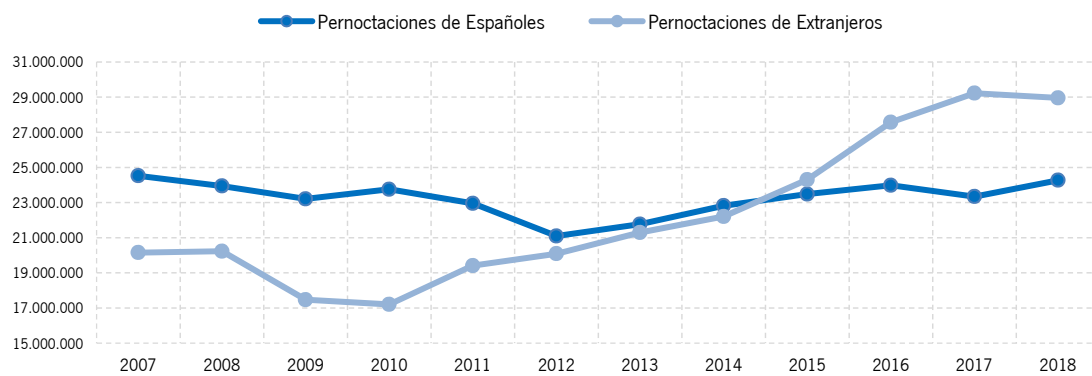
Evolución del movimiento hotelero en Andalucía (total pernoctaciones) Años 1999 – 2018. % variación



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

El mercado extranjero interrumpe en 2018 la tendencia positiva iniciada en 2011, en la que había acumulado siete años consecutivos con mejor resultado que el mercado nacional. Pese al descenso, el número de pernoctaciones de extranjeros supera por cuarto año consecutivo el nivel de las realizadas por los viajeros españoles manteniéndose ampliamente por encima del nivel anterior a la crisis, mientras que el mercado español aún no ha logrado recobrar todo el terreno perdido.

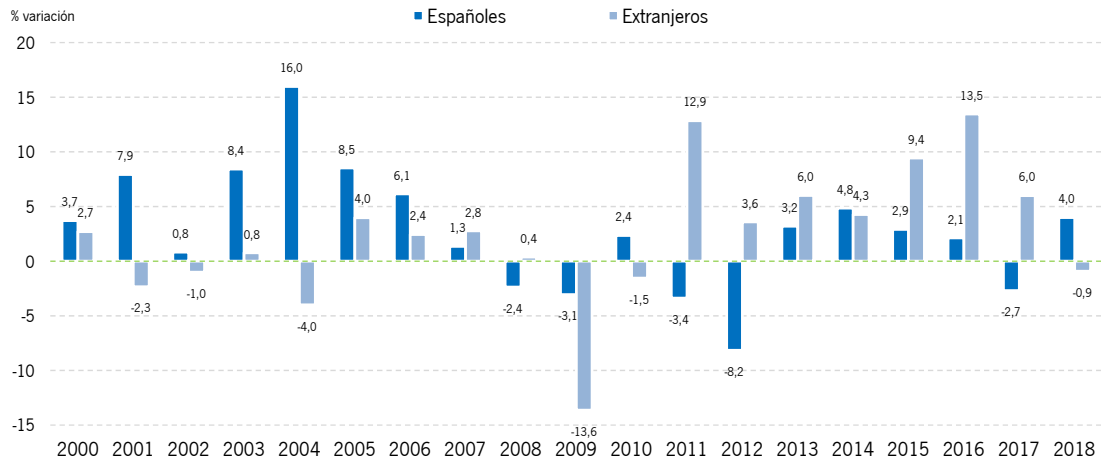
Pernoctaciones hoteleras en Andalucía según procedencia. Años 2007-2018



FUENTE: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

No obstante, en 2018 se observa una desaceleración del mercado turístico extranjero, al registrar un mantenimiento en el número de viajeros (+0,2%) y un descenso en las pernoctaciones realizadas (-0,9%), ofreciendo así su primer saldo anual negativo en esta variable tras siete años de crecimiento consecutivo. Mientras, el mercado nacional recupera la senda alcista que interrumpió en 2017 y vuelve a cerrar en positivo.

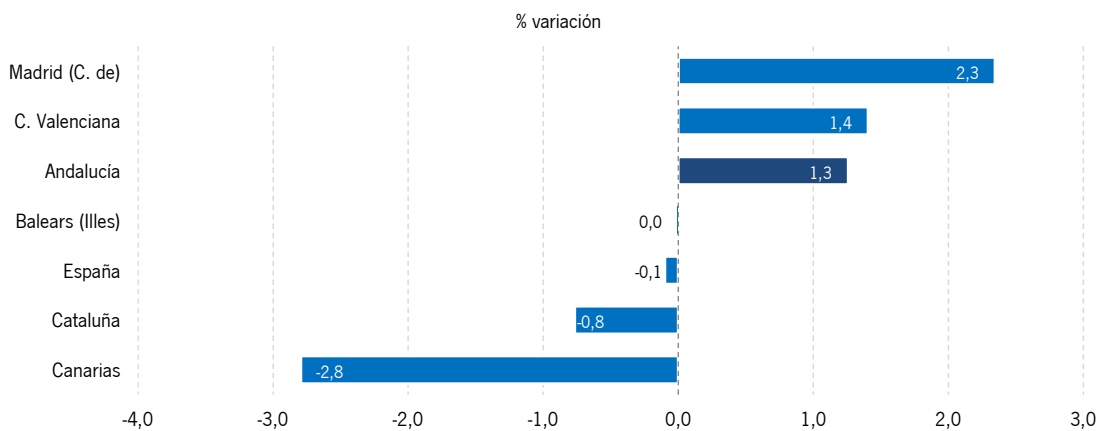
**Evolución del movimiento hotelero en Andalucía.
% variación pernoctaciones españolas y extranjeras. Años 2000 – 2018**



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Asimismo, en el panorama español, las pernoctaciones hoteleras se han caracterizado en 2018 por mostrar un mantenimiento, concretamente se han producido un total de 340,3 millones de pernoctaciones, lo que ha supuesto un descenso relativo muy ligero (-0,1%) respecto al año anterior, o lo que es lo mismo, 338 mil pernoctaciones menos. Estas cifras son fruto de los crecimientos y los descensos registrados en las principales CC.AA. turísticas en este año y que, en mayor o menor medida se han compensado. Cabe destacar los resultados de Comunidad de Madrid (+2,3%), Comunidad Valenciana (+1,4%) y Andalucía (+1,3%), las tres con saldo positivo y, por tanto, por encima de la media española.

**Pernoctaciones en establecimientos hoteleros. Principales CC.AA. turísticas.
% variación Año 2018 / Año 2017**



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Las pernoctaciones de viajeros **extranjeros** han registrado crecimientos en la mayoría de los principales destinos turísticos. Sin embargo, Canarias, que lidera el ranking, presenta este año un descenso del -3,5%, siendo junto a Andalucía las dos únicas CC.AA turísticas con saldo negativo. En Andalucía, los turistas extranjeros han realizado en los hoteles andaluces un total de 29 millones de pernoctaciones, 268 mil menos que en el año anterior, lo que supone un decremento relativo del -0,9%. Este resultado supone la interrupción de la 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 2018 y % de variación***

Pernoctaciones de extranjeros	Año 2018	% variación
Canarias	60.753.010	-3,5%
Balears (Illes)	54.405.680	0,4%
Cataluña	41.003.501	0,8%
Andalucía	28.954.784	-0,9%
C. Valenciana	14.075.624	2,7%
Madrid (C. de)	13.416.583	1,9%
España	223.787.566	-0,4%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En cuanto al **turismo nacional**, los establecimientos hoteleros de Andalucía mantienen su liderazgo aventajado en este mercado, aumentando incluso las diferencias con el resto, gracias a un incremento de las pernoctaciones nacionales del +4,0% respecto al 2017, mientras la media de alojamientos españoles crece un +0,6%. Estos resultados positivos registrados en Andalucía se han registrado igualmente en algunas CC.AA. turísticas como Comunidad Valenciana, Madrid o Canarias, aunque con menor intensidad, mientras otras como Cataluña o Baleares muestran saldo negativo en 2018 en lo que a pernoctaciones hoteleras nacionales se refiere.

***Pernoctaciones hoteleras realizadas por turistas nacionales.
España y principales CC.AA. turísticas. Año 2018 y % de variación***

Pernoctaciones de nacionales	Año 2018	% variación
Andalucía	24.267.636	4,0%
Cataluña	15.802.338	-4,6%
C. Valenciana	15.520.980	0,3%
Madrid (C. de)	11.151.506	2,9%
Canarias	8.279.189	2,9%
Balears (Illes)	4.967.818	-3,8%
España	116.478.052	0,6%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En 2018 Andalucía continúa manteniendo el liderazgo en lo que a turismo nacional se refiere, (captando el 20,8% del total, 0,7 puntos más que en 2017) y la cuarta posición en el ranking tanto en turismo extranjero (12,9%) como en el total de pernoctaciones, con una cuota del 15,6%, ligeramente superior a la registrada en 2017. 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 confirmación de Galicia en el sexto puesto del mercado nacional, tras su aparición en este ranking el año pasado, a costa de Baleares.

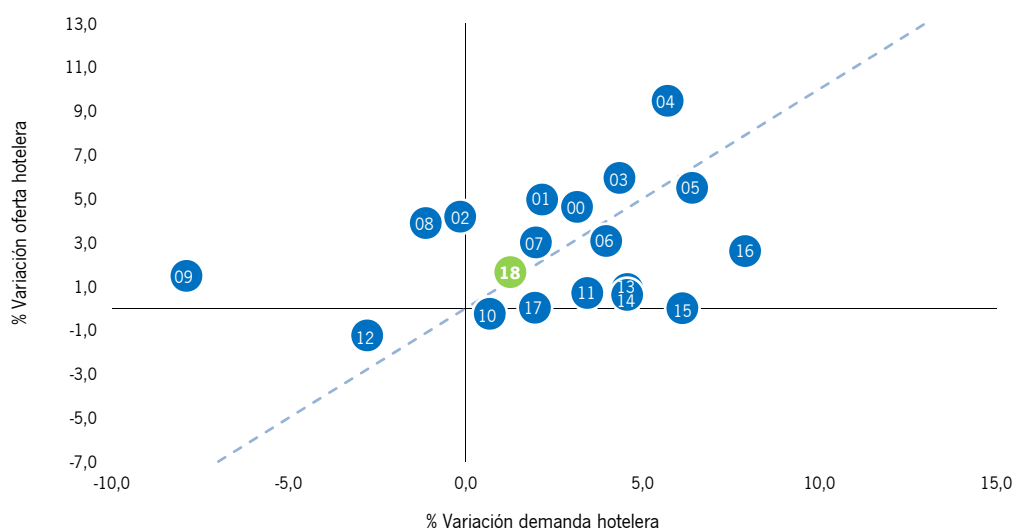
**Ranking por Comunidades Autónomas en el movimiento hotelero español.
Total, españoles y extranjeros. Año 2018**

Ranking	Total	Espanoles	Extranjeros
1	Canarias 20,3%	Andalucía 20,8%	Canarias 27,1%
2	Balears (Illes) 17,4%	Cataluña 13,6%	Balears (Illes) 24,3%
3	Cataluña 16,7%	C. Valenciana 13,3%	Cataluña 18,3%
4	Andalucía 15,6%	Madrid (C. de) 9,6%	Andalucía 12,9%
5	C. Valenciana 8,7%	Canarias 7,1%	C. Valenciana 6,3%
6	Madrid (C. de) 7,2%	Galicia 5,6%	Madrid (C. de) 6,0%

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 – 2018



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En el año 2018, las pernoctaciones hoteleras han crecido un +1,3%, y la oferta de plazas ha aumentado prácticamente con la misma intensidad respecto al año anterior (+1,6%). Este comportamiento de ambas variables, hace que el ajuste ofrezca un efecto de mantenimiento en el grado de ocupación, que se sitúa en el 55,5%

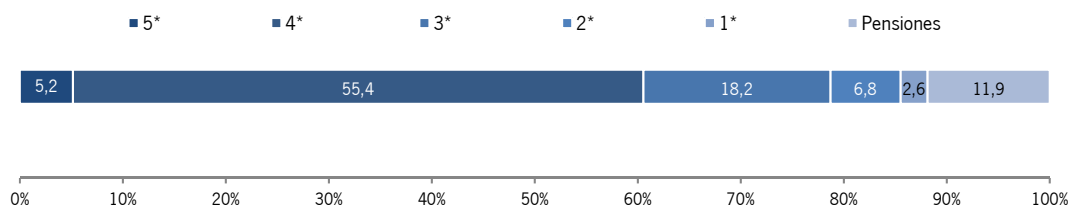
Pernoctaciones, plazas y grado de ocupación en establecimientos hoteleros andaluces. Año 2018 y tasa de variación

Andalucía	Pernoctaciones	Plazas	Grado de Ocupación
Año 2018	53.222.420	256.488	55,50%
Variación	+1,3%	+1,6%	-0,2

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 60,5% del total de plazas hoteleras disponibles en la Comunidad andaluza, manteniéndose constante este peso respecto al año 2017.

Distribución de las plazas hoteleras según categorías. Andalucía. Año 2018

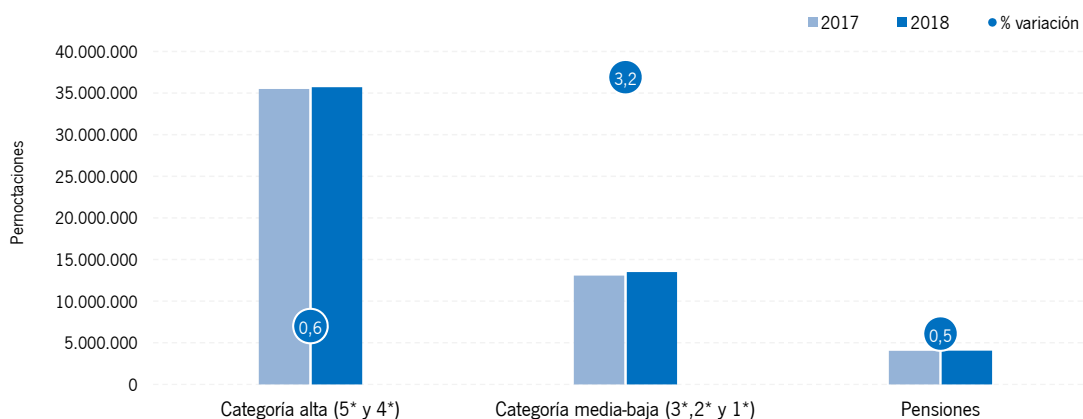


Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En 2018 los hoteles de cuatro y cinco estrellas superan las 155 mil plazas, y registran un crecimiento del +1,6%, mientras que en las categorías hoteleras más bajas se han incrementado las plazas ofertadas en un +3,0%, y las pensiones decrecen un -1,2%. En este contexto, cabe destacar a los hoteles de cinco estrellas, en los que el incremento ha sido del +9,7%, y ya suponen el 5,2% del total de plazas.

En cuanto a la demanda, el número de pernoctaciones en establecimientos de cuatro y cinco estrellas supone el 67,1% del total y muestran un crecimiento del +0,6% respecto al año anterior. Las pernoctaciones en el resto de categorías hoteleras han registrado un aumento del +3,2%, mientras que en las pensiones crecen en torno al +0,5%, tal y como se muestra en el gráfico.

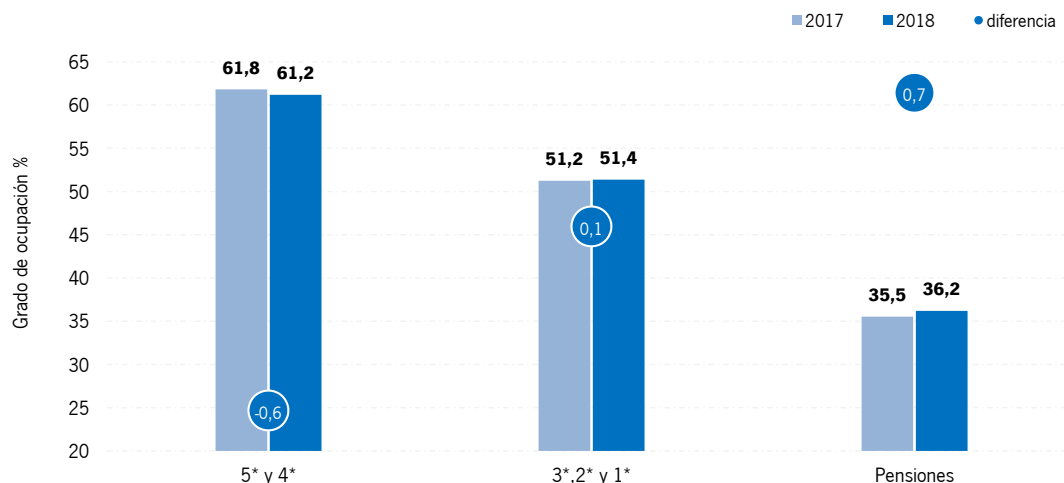
Pernoctaciones en los establecimientos hoteleros andaluces por categorías. Años 2017, 2018 y % de variación



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Tanto los hoteles de categoría media-baja como las pensiones presentan en 2018 un resultado positivo en el grado de ocupación, ya que el crecimiento de pernoctaciones registrado en ambos casos ha venido acompañado de incrementos de menor intensidad (o descensos, en el caso de las pensiones) en las plazas ofertadas. En cuanto a los alojamientos de categoría alta, el aumento de la demanda ha sido de menor intensidad que la corrección al alza de la oferta de plazas, lo que deriva en un ajuste negativo en términos de tasa de ocupación.

**Grado de ocupación (%) en los establecimientos hoteleros andaluces según categorías.
Año 2017, 2018 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 quinto año consecutivo de descenso), tal y como se ve en la evolución que presenta el Índice de Gini³ en 2018.

**Estacionalidad del turismo hotelero en Andalucía. Índice de Gini 2018 / 2017
Total, españoles y extranjeros**

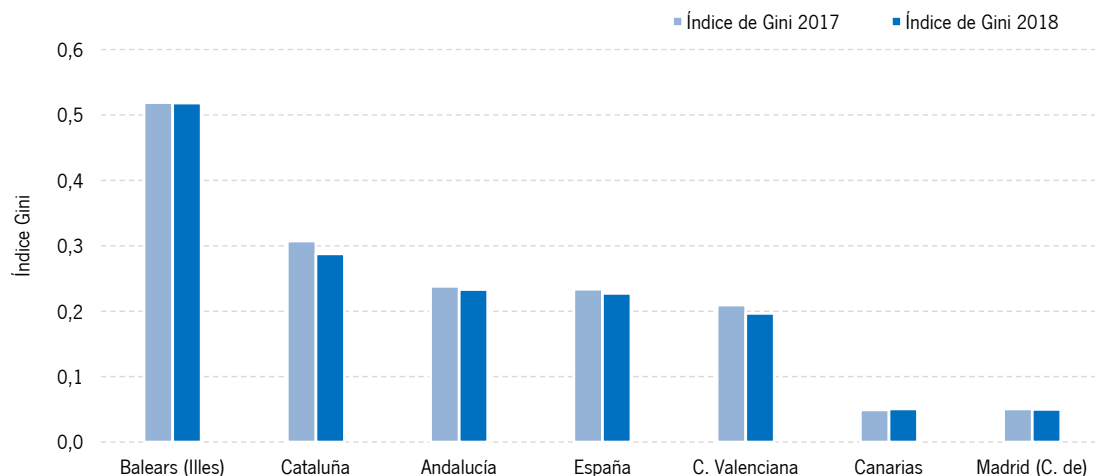
ANDALUCÍA	Total	Espanoles	Extranjeros
Año 2018	0,2331	0,2490	0,2301
Diferencia	-0,0050	0,0113	-0,0199

FUENTE: SAETA a partir de datos INE (EOH)

Dentro del conjunto del movimiento hotelero español, destacan Madrid y Canarias como las CC.AA. que presentan menor **estacionalidad**, y en el otro extremo se sitúan Baleares y Cataluña. 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 2017 y 2018



Fuente: SAETA a partir de datos INE (EOH)

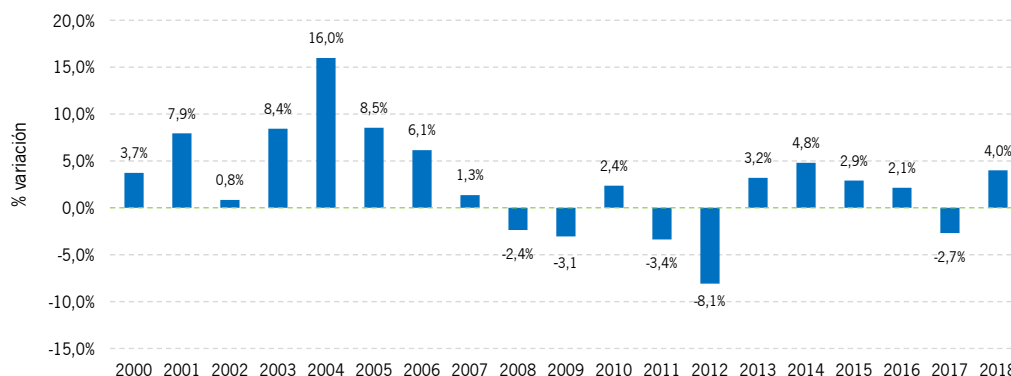
MOVIMIENTO HOTELERO DE LOS PRINCIPALES MERCADOS EMISORES HACIA ANDALUCÍA

Los viajeros procedentes de España, Reino Unido y Alemania realizaron conjuntamente el 66,5% del total de pernoctaciones hoteleras registradas en Andalucía en 2018, clara muestra de la importancia de estos mercados para el movimiento hotelero de la Comunidad. Por separado, el turismo hotelero nacional representa el 45,6% del total, mientras que británicos y alemanes concentran el 13,1% y el 7,8% respectivamente. Así, el siguiente apartado recoge un análisis de las principales variables de estos mercados, así como de su evolución en los últimos años.

Movimiento hotelero del mercado español en Andalucía

La Encuesta de Ocupación Hotelera cuantifica en 9,9 millones los viajeros españoles que durante 2018 se alojaron en establecimientos hoteleros andaluces, 329 mil más que en el año anterior, y realizaron un total de **24,3 millones de pernoctaciones**, cifra superior en 929 mil a la registrada en 2017, lo que supone un incremento en términos relativos del +4,0%. Esta cifra supone la recuperación de la dinámica positiva iniciada en 2013, que se vio interrumpida en 2017.

Tasa de variación pernoctaciones nacionales en establecimientos hoteleros andaluces. Años 2000 – 2018



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

El 44,9% de las pernoctaciones de españoles registradas en hoteles y pensiones de Andalucía en el año 2018 procedían de la propia Comunidad, seguidos a gran distancia de los madrileños, que representan el 17,8% de las pernoctaciones nacionales. La cuota de andaluces ha decrecido -0,7 puntos respecto al año 2017, mientras que la de madrileños se ha mantenido en las mismas cifras.

La siguiente tabla muestra como el número de pernoctaciones procedentes de los mercados emisores de turismo nacional para Andalucía han presentado crecimientos respecto a 2017, los únicos resultados negativos han sido registrados por País Vasco y Ceuta y Melilla.

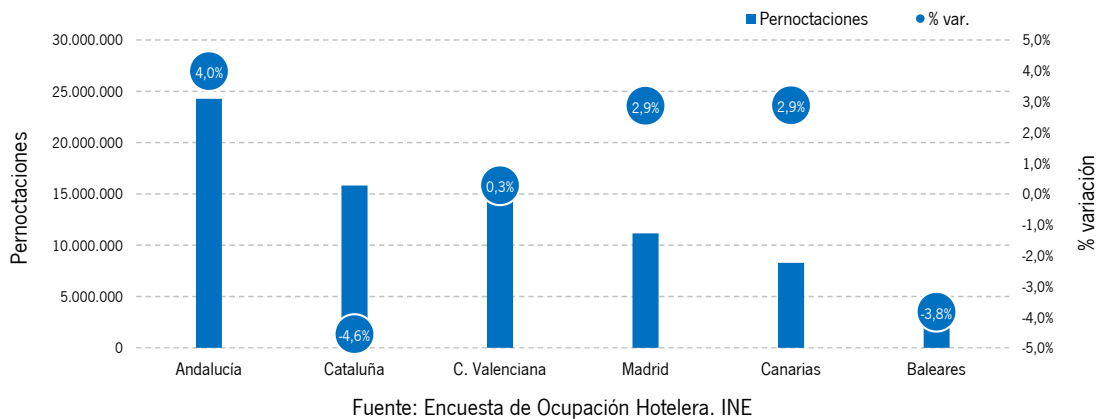
Pernoctaciones nacionales registradas en los establecimientos hoteleros andaluces. Distribución según CC.AA. de procedencia. Año 2018, % variación y cuota.

CC.AA. Origen	Pernoctaciones	% variación	Cuota
Andalucía	10.904.784	2,4%	44,9%
Madrid (C. de)	4.315.523	3,8%	17,8%
Cataluña	1.463.718	2,1%	6,0%
C. Valenciana	1.246.958	9,3%	5,1%
Castilla y León	985.265	8,9%	4,1%
Castilla-La Mancha	852.974	13,7%	3,5%
Extremadura	775.264	9,2%	3,2%
País Vasco	758.055	-3,3%	3,1%
Murcia (Región de)	650.727	5,0%	2,7%
Galicia	541.992	8,1%	2,2%
Asturias (P. de)	391.762	7,7%	1,6%
Aragón	326.164	10,6%	1,3%
Canarias	286.280	4,5%	1,2%
Baleares (Illes)	202.125	3,6%	0,8%
Cantabria	180.139	0,3%	0,7%
Navarra (C. Foral de)	171.941	9,8%	0,7%
Ceuta y Melilla	121.081	-7,9%	0,5%
Rioja (La)	92.882	7,3%	0,4%
España	24.267.636	4,0%	100,0%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

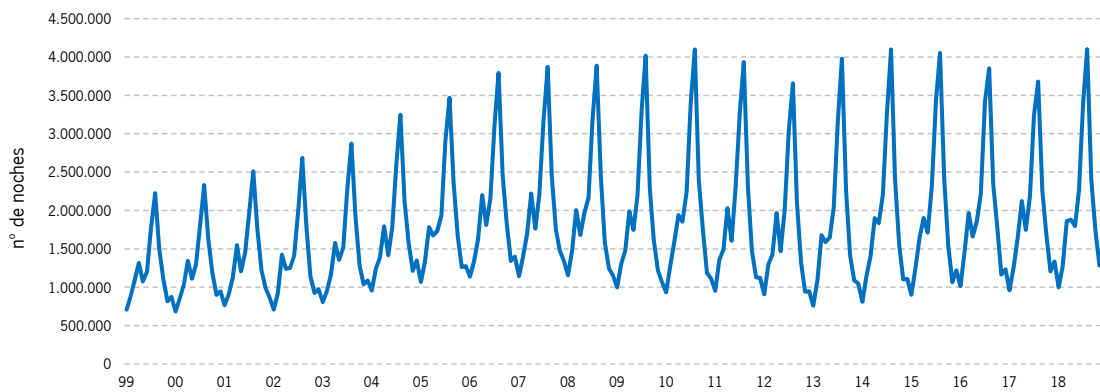
A nivel nacional, el incremento del turismo hotelero español en Andalucía se observa igualmente en algunas de las principales CC.AA. turísticas, como Madrid o Canarias, que presentan sendas crecimientos del +2,9%, siendo la citada Andalucía la CC.AA que presenta los mejores resultados este año. Por otro lado, Cataluña (-4,6%) y Baleares (-3,8%) cierran el año con saldo negativo en este mercado, mientras la Comunidad Valenciana presenta un mantenimiento de las cifras registradas el año 2017. En este contexto, la media de establecimientos hoteleros españoles ha cerrado el año con un incremento relativo del +0,6%.

**Pernoctaciones hoteleras de viajeros nacionales en CC.AA. turísticas.
Año 2018 y tasa de variación 2018/2017**



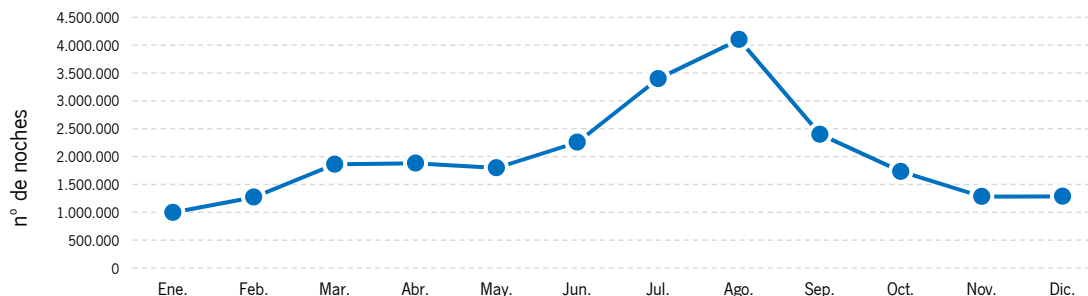
En cuanto a su distribución en el tiempo, las pernoctaciones de turistas españoles se concentran, principalmente, en los meses de verano. Concretamente entre junio y septiembre se han registrado en Andalucía algo más de la mitad de las pernoctaciones hoteleras realizadas en el año. En el siguiente gráfico 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 – 2018**



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Número de pernoctaciones nacionales en establecimientos hoteleros andaluces. Distribución mensual. Año 2018



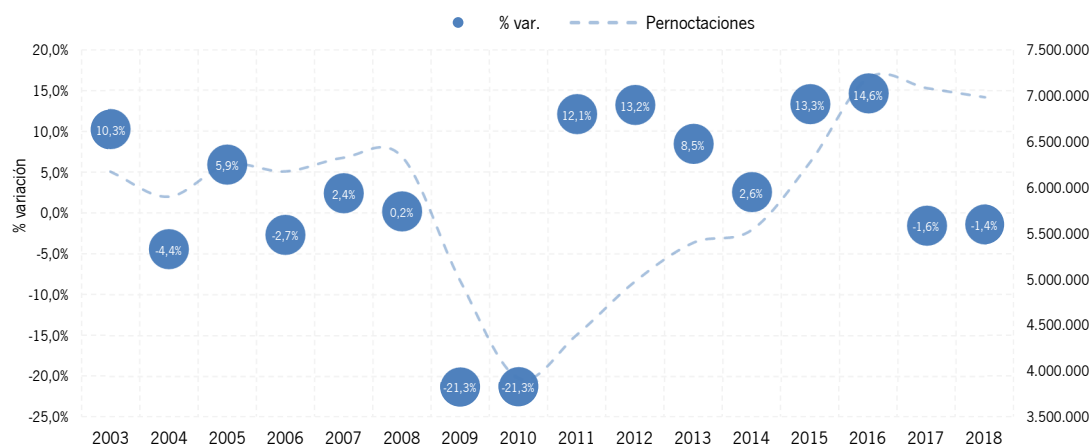
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

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 2018 procedían del Reino Unido, manteniéndose 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 2018 se alojaron en establecimientos hoteleros **1,5 millones de viajeros británicos**, que han realizado algo menos de **7 millones de pernoctaciones**, lo que ha supuesto un descenso respecto al año anterior del **-1,4%** en términos relativos, con 99 mil noches menos.

Este resultado supone el segundo descenso interanual después de seis incrementos consecutivos, 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 – 2018



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En el año 2018, el 12,3% del total de pernoctaciones británicas que se han registrado en establecimientos hoteleros españoles se han realizado en Andalucía, registrándose un ligero descenso de esta cuota respecto al 2017 (-0,2 puntos).

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 Francia, Estados Unidos, Italia o Irlanda presentan los mejores resultados en 2018 de entre los principales mercados emisores para Andalucía.

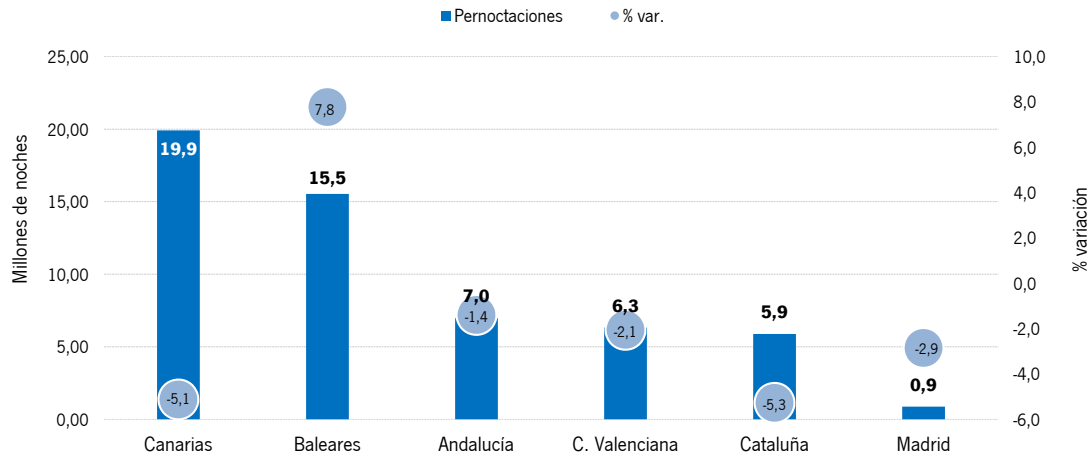
***Pernoctaciones registradas en los establecimientos hoteleros andaluces.
Distribución según país de procedencia. Año 2018***

País de origen	Pernoctaciones	% variación	Cuota
Reino Unido	6.974.818	-1,4%	24,1%
Alemania	4.127.367	-8,2%	14,3%
Francia	2.617.473	3,2%	9,0%
Países nórdicos	2.071.533	1,0%	7,2%
Holanda	1.496.021	-6,8%	5,2%
EE.UU.	1.179.492	6,1%	4,1%
Italia	1.179.129	5,2%	4,1%
Bélgica	1.176.417	-2,7%	4,1%
Resto de América	1.119.098	2,1%	3,9%
Irlanda	954.859	5,7%	3,3%
Portugal	732.214	5,1%	2,5%
Polonia	595.851	4,4%	2,1%
Países africanos	558.711	16,4%	1,9%
Resto de U.E.	538.838	7,2%	1,9%
Suiza	434.237	-5,1%	1,5%
Otros países europeos	375.860	-22,9%	1,3%
Rusia	242.948	-10,4%	0,8%
Austria	208.357	-5,5%	0,7%
República Checa	193.980	-5,1%	0,7%
Japón	190.030	-12,3%	0,7%
Luxemburgo	78.588	0,7%	0,3%
Grecia	49.985	33,7%	0,2%
Otros países	1.858.977	3,5%	6,4%
Extranjero	28.954.784	-0,9%	100,0%

Fuente: Encuesta Ocupación Hotelera. INE

El saldo del turismo hotelero británico en el resto de CC.AA. turísticas ha sido igualmente negativo, de manera que en algunas de ellas, como Canarias o Cataluña, se han reducido las pernoctaciones británicas respecto a las registradas en el año 2017 en torno al -5%, mientras que en otras como Madrid o Comunidad Valenciana el descenso ha rondado el -3% y el -2% respectivamente, y únicamente Baleares cierra el año con tasa de variación positiva en este mercado (+7,8%). Todo esto deriva en un saldo negativo del -0,9% para el total de pernoctaciones hoteleras británicas en el conjunto de establecimientos hoteleros de España.

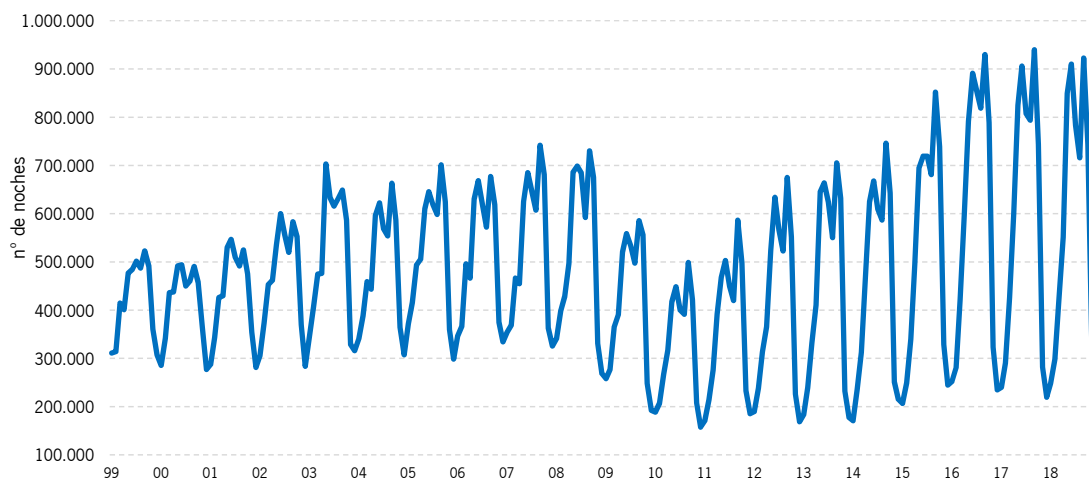
Pernoctaciones hoteleras de viajeros británicos en CC.AA. turísticas. Año 2018 y tasa de variación 2018/2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

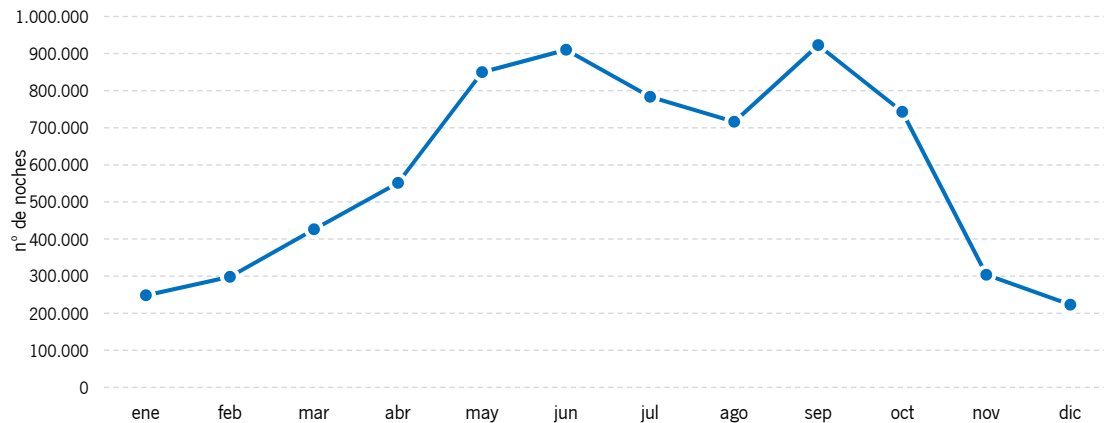
En la misma línea de años anteriores, el mayor número de pernoctaciones de turistas británicos se registra, principalmente, en los meses de junio y septiembre. En el siguiente gráfico se observa un comportamiento uniforme a lo largo del tiempo que se caracteriza por la concentración de las pernoctaciones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

Número de pernoctaciones británicas en establecimientos hoteleros andaluces. Distribución mensual. Años 1999 – 2018



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

**Número de pernoctaciones británicas en establecimientos hoteleros andaluces.
Distribución mensual. Año 2018**



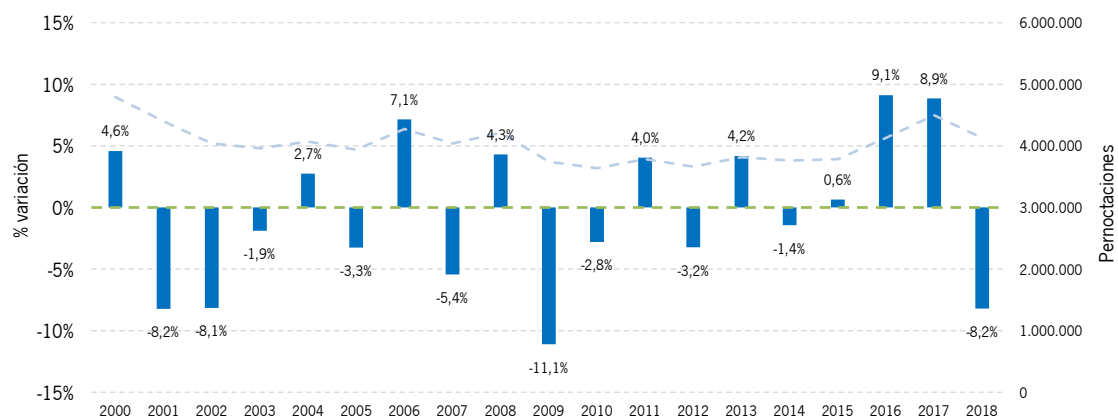
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

3.3. Movimiento hotelero del mercado alemán en Andalucía

A partir de los datos de la Encuesta de Ocupación Hotelera (INE) para el año 2018, se cifran en **868 mil los viajeros alemanes** que realizaron un total de **4,1 millones de pernoctaciones** en establecimientos hoteleros de Andalucía, lo que supone un descenso del **-8,2%** respecto a las cifras registradas en el año anterior, con 369 mil noches menos.

En un contexto más amplio, este resultado supone el primer descenso tras tres años consecutivos con saldo positivo, después del descenso registrado en el año 2014, y supone volver a niveles de 2016, tal y como se muestra en el gráfico.

**% Variación pernoctaciones de alemanes en establecimientos hoteleros andaluces.
Años 2000 – 2018**

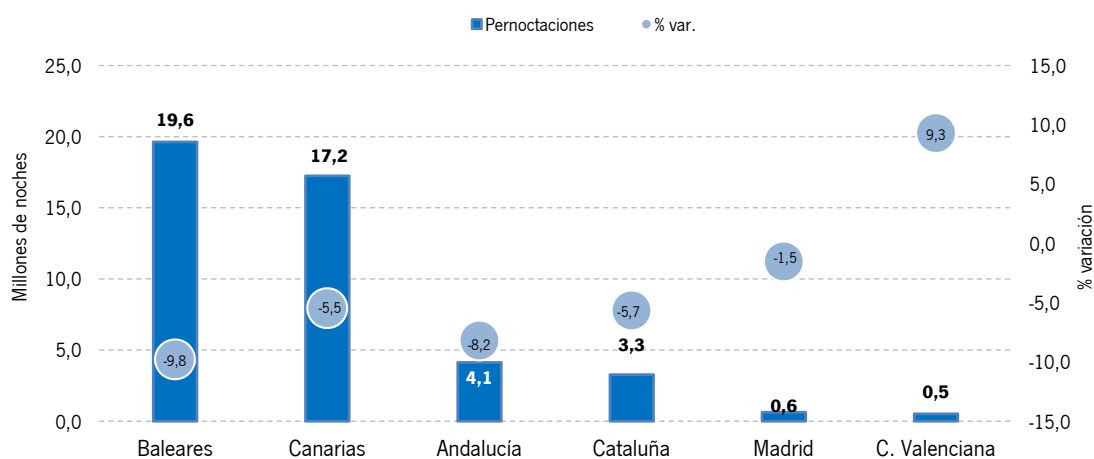


Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

El 14,3% de las pernoctaciones extranjeras registradas en alojamientos hoteleros de Andalucía son realizadas por viajeros alemanes, descendiendo en 0,8 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 sigue captando el 8,9% de las pernoctaciones hoteleras que realizan los turistas alemanes en España.

Al igual que en Andalucía, el turismo hotelero alemán en España ha descendido un -7,4% respecto a las cifras registradas en el año 2017, debido a los resultados negativos que han mostrado la mayoría de los principales destinos turísticos para este mercado a nivel nacional, entre los que destacan Baleares (-9,8%) y la citada Andalucía (-8,2%). Únicamente la Comunidad Valenciana ha cerrado el año con saldo positivo en lo que a pernoctaciones hoteleras de viajeros alemanes se refiere (+9,3%).

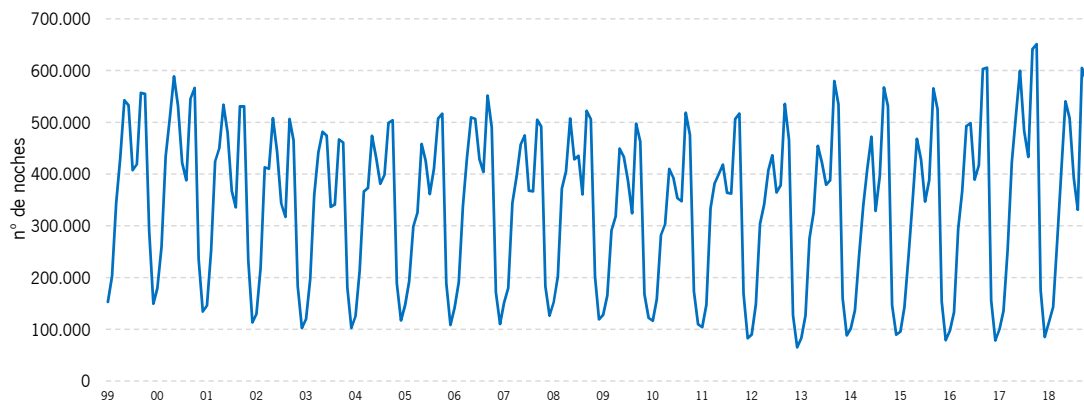
Pernoctaciones hoteleras de viajeros alemanes en CC.AA. turísticas. Año 2018 y tasa de variación 2018/2017



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

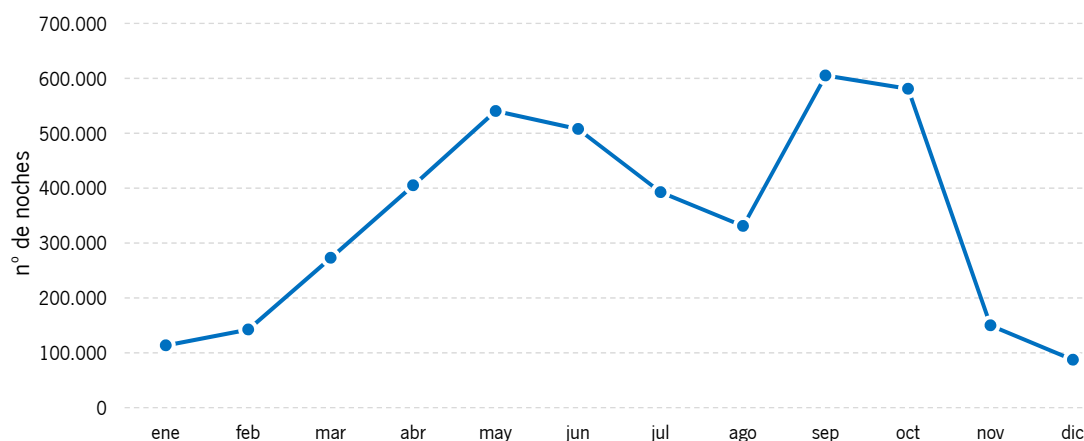
En la distribución de las pernoctaciones de turistas alemanes a lo largo del año, se observa una concentración mayor en los meses de mayo-junio, y septiembre-octubre, tal y como se observa en el gráfico, en el que se aprecia también un comportamiento uniforme en el tiempo caracterizado por la mayor afluencia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

**Número de pernoctaciones de alemanes en establecimientos hoteleros andaluces.
Distribución mensual. Años 1999 – 2018**



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

**Número de pernoctaciones de alemanes en establecimientos hoteleros andaluces.
Distribución mensual. Año 2018**



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 la mayoría de los mercados extranjeros secundarios en Andalucía. De hecho, en 2018 se han registrado tasas de variación positiva en las pernoctaciones procedentes de estos mercados emisores a Andalucía, a excepción de Holanda y Bélgica.

Así, los hoteles y pensiones de Andalucía han registrado un total de 2,6 millones de pernoctaciones de viajeros **franceses**, lo que supone un incremento del **+3,2%** respecto a las cifras del año 2017, recuperándose 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, y que se vio interrumpida en 2017.

En el lado positivo se sitúan igualmente otros mercados como **Países Nórdicos, Estados Unidos, Italia, Irlanda y Portugal**, que han presentado en 2018 **sendos crecimientos** respecto al año anterior, destacando Estados Unidos que con un incremento del +6,1% se ha situado este año por encima de emisores como Italia o Bélgica.

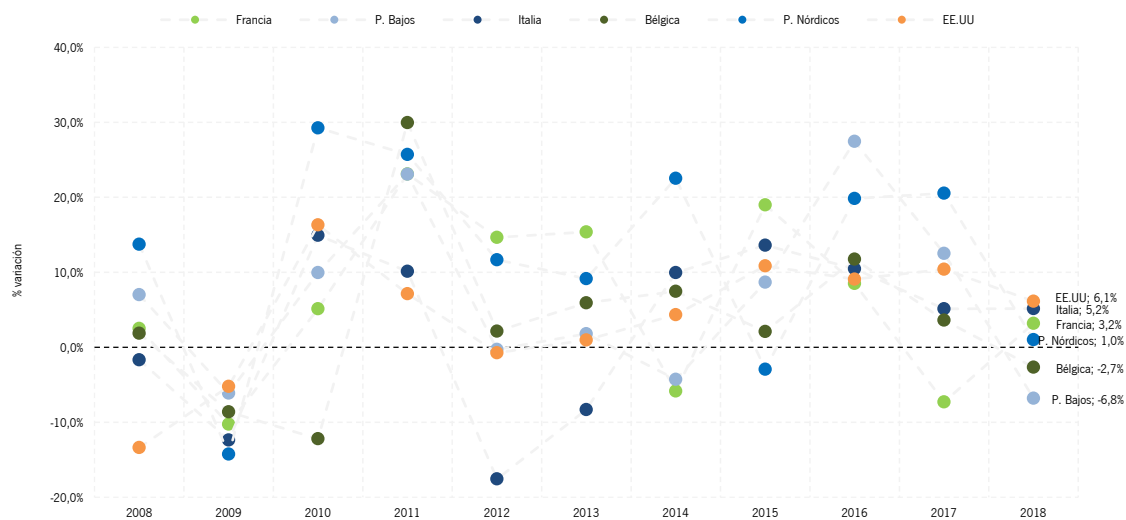
***Pernoctaciones en establecimientos hoteleros de Andalucía.
Mercados secundarios. Año 2018***

País de origen	Pernoctaciones	% variación	Cuota s/total extranjeros
Francia	2.617.473	3,2%	9,0%
Países nórdicos	2.071.533	1,0%	7,2%
Holanda	1.496.021	-6,8%	5,2%
Estados Unidos	1.179.492	6,1%	4,1%
Italia	1.179.129	5,2%	4,1%
Bélgica	1.176.417	-2,7%	4,1%
Irlanda	954.859	5,7%	3,3%
Portugal	732.214	5,1%	2,5%

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 Estados Unidos, que registra crecimientos interanuales consecutivos desde 2013, o Países Nórdicos, que han crecido por encima del +20% en tres de los últimos cinco años.

% variación pernoctaciones en establecimientos hoteleros andaluces. Mercados secundarios con más de un millón de pernoctaciones anuales. Serie 2008 – 2018



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 buen resultado de Polonia, que en 2018 registra, por sexto año consecutivo, una tasa de variación positiva (las cinco anteriores a dos dígitos), rozando las 600 mil pernoctaciones. Por el contrario, Suiza, Rusia, Austria y República Checa y Japón muestran descensos este año, tal y como se refleja en la siguiente tabla.

Pernoctaciones en establecimientos hoteleros de Andalucía. Otros mercados. Año 2018

País de origen	Pernoctaciones	% variación	Cuota s/total extranjeros
Polonia	595.851	4,4%	2,1%
Suiza	434.237	-5,1%	1,5%
Rusia	242.948	-10,4%	0,8%
Austria	208.357	-5,5%	0,7%
República Checa	193.980	-5,1%	0,7%
Japón	190.030	-12,3%	0,7%

Fuente: Encuesta Ocupación Hotelera. INE

MOVIMIENTO HOTELERO EN LAS PROVINCIAS ANDALUZAS

Movimiento hotelero en la provincia de Almería

Durante el año 2018 se han registrado en los establecimientos hoteleros de Almería 5,6 millones de **pernoctaciones**, lo que supone un crecimiento en términos relativos del +0,6%, gracias al incremento que presenta en esta provincia el turismo nacional (+4,8%), que ha compensado el resultado negativo del mercado extranjero (-7,2%). Estos resultados se reflejan en el peso del mercado extranjero en la Comunidad, cuya cuota se ha visto reducida en casi medio punto respecto al año anterior, situándose en un 6,2%.

Almería registra una **estancia media** que se sitúa en torno a los 3,7 días, la segunda más alta de Andalucía, si bien se observa un ligero descenso respecto al año anterior en esta variable, derivado en gran medida de las estancias del mercado extranjero.

En 2018, el conjunto de los establecimientos hoteleros almerienses han **empleado** por término medio 3.122 personas, lo que ha supuesto un descenso del -2,6% respecto al año anterior. Asimismo, muestran un **grado de ocupación** del 49,3%, situándose 0,7 puntos por debajo del registrado en la provincia durante el año anterior. Este resultado es fruto de un aumento moderado de la demanda y de un incremento más intenso de las plazas ofertadas (+1,8%).

Principales cifras del movimiento hotelero en Almería. Año 2018

ALMERÍA	Año 2018	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.139.773	8,4	87.950
Extranjeros	356.384	0,3	984
Total	1.496.157	6,3	88.934
Pernoctaciones			
Españoles	3.799.888	4,8	174.238
Extranjeros	1.787.963	-7,2	-139.204
Total	5.587.851	0,6	35.034
Estancia Media			
Españoles	3,33	-	-0,11
Extranjeros	5,02	-	-0,41
Total	3,73	-	-0,21
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	15,66	-	0,12
Extranjeros	6,18	-	-0,42
Total	10,50	-	-0,07
Empleo	3.122	-2,6	-83,3
Grado de ocupación	49,26	-	-0,7
Plazas	30.001	1,8	536
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

Movimiento hotelero en la provincia de Cádiz

La provincia gaditana ha cerrado el año 2018 con un total de 7,8 millones de **pernoctaciones** hoteleras, lo que ha supuesto un incremento del +1,6% respecto a la cifra registrada en el año anterior, saldo que se deriva del resultado positivo que presenta el turismo nacional (+4,8%), que ha compensado el descenso del mercado extranjero (-2,2%). 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 un día.

Los establecimientos hoteleros gaditanos han captado en este año el 14,6% del total de pernoctaciones hoteleras andaluzas, **cuota** similar a la registrada en 2017.

En el año 2018, el **empleo** hotelero registrado ha sido superior al del año anterior, mostrando un incremento interanual del +3,7%, con una media de 5.675 personas empleadas.

En cuanto al **grado de ocupación**, en los establecimientos hoteleros de la provincia de Cádiz ha reducido en algo menos de un punto respecto al año 2017, debido a que el incremento de pernoctaciones (+1,6%) se ha visto acompañado de un aumento de mayor intensidad en las plazas ofertadas (+3,1%), situándose en un 53,4%.

Principales cifras del movimiento hotelero en Cádiz. Año 2018

CÁDIZ	Año 2018	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.669.459	3,9	61.904
Extranjeros	973.287	1,5	14.598
Total	2.642.746	3,0	76.502
Pernoctaciones			
Españoles	4.307.513	4,8	198.378
Extranjeros	3.462.841	-2,2	-78.758
Total	7.770.354	1,6	119.620
Estancia Media			
Españoles	2,58	-	0,02
Extranjeros	3,56	-	-0,14
Total	2,94	-	-0,04
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	17,75	-	0,14
Extranjeros	11,96	-	-0,16
Total	14,60	-	0,04
Empleo	5.675	3,7	201,7
Grado de ocupación	53,38	-	-0,9
Plazas	39.123	3,1	1.182
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

Movimiento hotelero en la provincia de Córdoba

En el año 2018, los hoteles y pensiones de Córdoba han registrado un total de 1,96 millones de **pernoctaciones**, lo que supone un descenso del -2,1% respecto al año pasado. Este año, ha sido el mercado extranjero el que más ha contribuido a este resultado negativo, con un decremento del -5,1%, acompañado de un mantenimiento en la cifra de pernoctaciones nacionales (-0,2%). En cualquier caso, la provincia cordobesa ha captado en este año el 3,7% del total de pernoctaciones hoteleras andaluzas, **cuota** ligeramente inferior a la registrada en 2017.

La **estancia** de los turistas en los hoteles de Córdoba se ha mantenido en torno a 1,7 días, similar a la cifra estimada en los últimos años, siendo ligeramente superior la de los viajeros españoles.

Una media de 1.287 personas se han **empleado** en el conjunto de los hoteles y pensiones de la provincia en 2018, cifra que se sitúa un -1,5% por debajo de la registrada el año anterior. El ligero descenso de plazas ofertadas (-1,7%), unido a la bajada en las pernoctaciones prácticamente de la misma intensidad (-2,1%), conlleva un mantenimiento del **grado de ocupación** en los hoteles y pensiones de Córdoba, siendo ocupadas el 47,9% de las plazas ofertadas.

Principales cifras del movimiento hotelero en Córdoba. Año 2018

CÓRDOBA	Año 2018	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	700.393	-2,2	-15.496
Extranjeros	480.911	-7,2	-37.245
Total	1.181.304	-4,3	-52.741
Pernoctaciones			
Españoles	1.216.331	-0,2	-2.347
Extranjeros	739.786	-5,1	-40.103
Total	1.956.117	-2,1	-42.450
Estancia Media			
Españoles	1,74	-	0,03
Extranjeros	1,54	-	0,03
Total	1,66	-	0,04
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	5,01	-	-0,21
Extranjeros	2,55	-	-0,11
Total	3,68	-	-0,13
Empleo	1.287	-1,5	-19,3
Grado de ocupación	47,91	-	-0,2
Plazas	11.038	-1,7	-186
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

Movimiento hotelero en la provincia de Granada

Los establecimientos hoteleros granadinos registran en 2018 un total de 6,3 millones de **pernoctaciones**, lo que supone un crecimiento en términos relativos del +5,9%, el segundo mayor entre todas las provincias andaluzas, solo superada por Sevilla. Este resultado es fruto del resultado positivo observado tanto en el mercado nacional (+6,4%) como en el extranjero (+5,2%). Cabe destacar que Granada es la provincia andaluza donde más han crecido las pernoctaciones nacionales este año.

Este resultado se ha dejado notar en la **cuota de participación** del movimiento hotelero de Granada sobre el total andaluz, que se ha incrementado en medio punto respecto al año anterior, situándose en torno al 11,8%, resultado derivado de incrementos significativos de cuota en ambos mercados.

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 2018 se ha cerrado en la provincia granadina con una media de 3.645 personas **empleadas**, lo que supone una subida del +7,1% respecto a las cifras del año anterior, situándose como la provincia andaluza donde más ha crecido el empleo hotelero en este año.

Los establecimientos hoteleros de Granada han **ocupado** el 53,0% de las plazas ofertadas en este año, situándose 0,8 puntos por encima de la registrada en 2017, hecho que se deriva de un incremento de demanda (+5,9%) superior al de las plazas ofertadas (+4,0%).

Principales cifras del movimiento hotelero en Granada. Año 2018

GRANADA	Año 2018	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.620.177	8,0	119.979
Extranjeros	1.410.441	4,0	54.316
Total	3.030.618	6,1	174.295
Pernoctaciones			
Españoles	3.439.330	6,4	207.751
Extranjeros	2.828.473	5,2	140.560
Total	6.267.803	5,9	348.311
Estancia Media			
Españoles	2,12	-	-0,03
Extranjeros	2,01	-	0,02
Total	2,07	-	0,00
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	14,17	-	0,33
Extranjeros	9,77	-	0,57
Total	11,78	-	0,51
Empleo	3.645	7,1	242,1
Grado de ocupación	53,01	-	0,8
Plazas	31.814	4,0	1.234

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Movimiento hotelero en la provincia de Huelva

El balance del movimiento hotelero de la provincia onubense para el año 2018 se ha cerrado con 4 millones de **pernoctaciones** registradas, un descenso del -1,3% respecto al año anterior, derivado sobre todo del importante decremento observado en el mercado internacional (-12,0%), que no ha podido ser compensado por el resultado positivo del mercado nacional (+4,9%).

En 2018 los hoteles y pensiones de Huelva captaron el 7,6% del total de pernoctaciones registradas en Andalucía, **cuota** inferior en -0,2 puntos a la del año anterior.

La **estancia media** en los hoteles y pensiones de Huelva se sitúa en torno a los 4,1 días, no presentando un aumento de 0,2 puntos respecto al año anterior, siendo las estancias del mercado extranjero superiores en algo más de dos días a las nacionales.

En lo que respecta a la variable **empleo**, el año 2018 muestra un aumento del +1,3% respecto al año anterior, registrando una media de 2.643 personas empleadas.

Este año, se ha registrado una reducción en el número de plazas ofertadas en los establecimientos hoteleros onubenses del -3,6%, más intensa que la de las pernoctaciones (-1,3%), dando como resultado un ajuste al alza del **grado de ocupación**, que se sitúa en un 51,0%, +1,4 puntos por encima del registrado en 2017.

Principales cifras del movimiento hotelero en Huelva. Año 2018

HUELVA	Año 2018	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	755.170	-2,1	-16.549
Extranjeros	230.867	-15,2	-41.372
Total	986.037	-5,5	-57.921
Pernoctaciones			
Españoles	2.713.942	4,9	126.150
Extranjeros	1.307.868	-12,0	-179.093
Total	4.021.810	-1,3	-52.943
Estancia Media			
Españoles	3,59	-	0,24
Extranjeros	5,67	-	0,20
Total	4,08	-	0,18
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	11,18	-	0,10
Extranjeros	4,52	-	-0,57
Total	7,56	-	-0,20
Empleo	2.643	1,3	33,3
Grado de ocupación	50,99	-	1,4
Plazas	20.708	-3,6	-776
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

Movimiento hotelero en la provincia de Jaén

En 2018, los hoteles y pensiones de Jaén han registrado un total de 968 mil pernoctaciones, lo que supone un incremento respecto al año pasado del +1,1%, gracias a los resultados positivos mostrados por el mercado nacional, clave en esta provincia, que con un crecimiento del +2,7% ha compensado el descenso registrado por el mercado extranjero (-8,9%). Las pernoctaciones hoteleras representan el 1,8% del total regional, alcanzando esta **cuota** el 3,5% en el mercado nacional, manteniéndose prácticamente invariables estos porcentajes respecto al año 2017.

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 929 personas en 2018, lo que supone un descenso del -2,2% respecto al año anterior.

Los hoteles y pensiones de la provincia muestran un **grado de ocupación** del 31,1%, situándose +0,5 puntos por encima del registrado en el año 2017, fruto del crecimiento de pernoctaciones y del descenso de las plazas ofertadas (-0,5%).

Principales cifras del movimiento hotelero en Jaén. Año 2018

JAÉN	Año 2018	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	468.364	1,8	8.367
Extranjeros	73.154	-12,4	-10.365
Total	541.518	-0,4	-1.998
Pernoctaciones			
Españoles	848.335	2,7	22.058
Extranjeros	119.528	-8,9	-11.622
Total	967.863	1,1	10.436
Estancia Media			
Españoles	1,81	-	0,02
Extranjeros	1,63	-	0,06
Total	1,79	-	0,03
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	3,50	-	-0,04
Extranjeros	0,41	-	-0,04
Total	1,82	-	0,00
Empleo	929	-2,2	-21,0
Grado de ocupación	31,11	-	0,5
Plazas	8.445	-0,5	-44
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

Movimiento hotelero en la provincia de Málaga

El movimiento hotelero de la provincia de Málaga ha cerrado el año 2018 con un total de 19,8 millones de **pernoctaciones**, 142 mil noches menos que en el año anterior, o lo que es lo mismo, un decremento en términos relativos de -0,7%. A diferencia del año anterior, esta situación se deriva del descenso mostrado por el mercado internacional (-1,9%), que no ha sido compensado por el incremento de la demanda turística nacional en esta provincia (+2,8%).

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 2018 la provincia de Málaga capta el 37,2% de las pernoctaciones en Andalucía, lo que supone un descenso de 0,7 puntos en esta cuota, que disminuye en medio punto en el caso del turismo internacional.

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 13,3 mil personas, un aumento en términos relativos del +3,0%. El **grado ocupación** alcanzado en la provincia malagueña vuelve a ser el más elevado de todas las provincias andaluzas, se sitúa en un 62,3%, presentando un decremento de -1,6 puntos respecto al año 2017, derivado de unir el descenso de pernoctaciones (-0,7%) y el aumento de las plazas ofertadas (+1,7%).

Principales cifras del movimiento hotelero en Málaga. Año 2018

MÁLAGA	Año 2018	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.970.469	1,4	27.990
Extranjeros	3.450.105	-0,5	-17.640
Total	5.420.574	0,2	10.350
Pernoctaciones			
Españoles	5.195.486	2,8	141.716
Extranjeros	14.604.524	-1,9	-283.848
Total	19.800.010	-0,7	-142.132
Estancia Media			
Españoles	2,64	-	0,03
Extranjeros	4,23	-	-0,06
Total	3,65	-	-0,03
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	21,41	-	-0,25
Extranjeros	50,44	-	-0,51
Total	37,20	-	-0,74
Empleo	13.321	3,0	387,4
Grado de ocupación	62,25	-	-1,6
Plazas	84.762	1,7	1.419
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

Movimiento hotelero en la provincia de Sevilla

Los hoteles y pensiones de la provincia hispalense cierran el año 2018 con 6,8 millones de **pernoctaciones** registradas, un crecimiento del +6,0%, el mayor incremento de entre todas las provincias andaluzas. Este resultado es fruto del saldo positivo mostrado tanto por el mercado extranjero, que presenta un incremento del +8,6% (liderando igualmente los crecimientos de este mercado en el contexto provincial andaluz), como por el nacional, que crece un +2,3%.

Así, estas buenas cifras se reflejan en la **cuota** sobre el total de pernoctaciones registradas en Andalucía, que muestra un incremento de algo más de medio punto respecto al año anterior, situándose en el 12,9% del total, dejándose notar sobre todo en el mercado extranjero, donde la subida de cuota es superior a +1,2 puntos.

La **estancia media** de los viajeros se vuelve a situar en torno a los 2 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 2018 a una media de 4.522 personas, un +6,8% más que en el año 2017, el segundo mayor incremento entre las provincias andaluzas, únicamente superado por Granada.

En cuanto al **grado de ocupación**, los establecimientos hoteleros de Sevilla han ocupado el 60,7% de las plazas ofertadas en 2018, situándose +2,1 puntos por encima de la tasa registrada el año pasado lo que supone, por segundo año consecutivo, el mayor incremento de entre todas las provincias andaluzas en este año. Esta cifra es fruto del crecimiento de la demanda (+6,0%), acompañado de un incremento de menor intensidad en la oferta de plazas (+2,7%).

Principales cifras del movimiento hotelero en Sevilla. Año 2018

SEVILLA	Año 2018	% variación	Diferencias
Viajeros alojados			
Españoles	1.549.502	3,7	54.899
Extranjeros	1.931.740	3,1	58.189
Total	3.481.242	3,4	113.088
Pernoctaciones			
Españoles	2.746.811	2,3	61.399
Extranjeros	4.103.801	8,6	323.962
Total	6.850.612	6,0	385.361
Estancia Media			
Españoles	1,77	-	-0,02
Extranjeros	2,12	-	0,11
Total	1,97	-	0,05
Cuota (Pern. Andalucía= 100%)			
Españoles	11,32	-	-0,19
Extranjeros	14,17	-	1,24
Total	12,87	-	0,57
Empleo	4.522	6,8	288,8
Grado de ocupación	60,70	-	2,1
Plazas	30.597	2,7	792
Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE			

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.

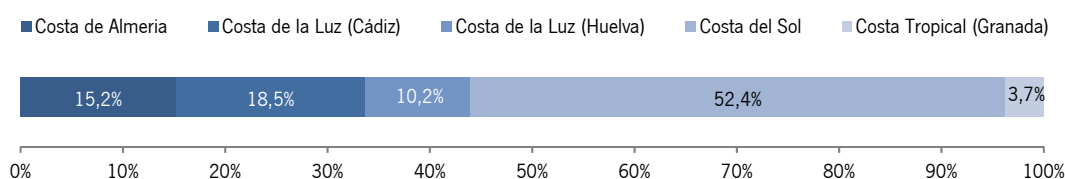
Concretamente, en Andalucía se contemplan las siguientes zonas turísticas, todas ellas de litoral, y cuya agrupación ha sido establecida por el Instituto Nacional de Estadística:

- **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 2018, las costas andaluzas captaron el 66,8% 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 2017, un descenso de algo menos de un punto porcentual 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 2018



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

Un total de 35,5 millones de pernoctaciones se han registrado en el litoral andaluz durante el año 2018, lo que supone un mantenimiento respecto a 2017, un resultado inferior al registrado en el total de Andalucía (+1,3%). Desagregando, cabe destacar los crecimientos registrados en la Costa Tropical, Costa de la Luz de Cádiz y Costa de Almería, mientras la Costa de la Luz de Huelva y la Costa del Sol saldan el año 2018 con un resultado negativo en lo que a pernoctaciones se refiere.

Pernoctaciones en establecimientos hoteleros. Distribución por costas andaluzas. Año 2018 y % variación

Costas Andaluzas	Año 2018	% variación
Costa de Almería	5.407.148	1,2%
Costa de La Luz (Cádiz)	6.586.211	1,3%
Costa de La Luz (Huelva)	3.633.086	-1,5%
Costa del Sol (Málaga)	18.626.113	-0,8%
Costa Tropical (Granada)	1.321.989	2,3%
Total Litoral Andalucía	35.574.547	-0,1%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En general, este mantenimiento de pernoctaciones en el litoral andaluz en 2018 se deriva de los resultados positivos registrados por el turismo **nacional**, que presenta un balance positivo en la mayoría de las costas, destacando la Costa de la Luz de Huelva y la Costa de la Luz de Cádiz, ambas por encima del +6% de crecimiento. El turismo **extranjero**, por su parte, ha registrado descensos en la mayoría de las costas, con la excepción de la Costa Tropical de Granada, donde crece un +9,5%.

Pernoctaciones en establecimientos hoteleros del litoral andaluz. Distribución por procedencia. Año 2018 y % variación

Costas Andalucía	Nacionales	% var. 18/17	Extranjeras	% var. 18/17
Costa de Almería	3.657.074	5,4%	1.750.074	-6,6%
Costa de La Luz (Cádiz)	3.592.116	6,0%	2.994.095	-3,8%
Costa de La Luz (Huelva)	2.390.908	6,3%	1.242.178	-13,7%
Costa del Sol (Málaga)	4.691.236	3,0%	13.934.877	-2,0%
Costa Tropical (Granada)	780.673	-2,2%	541.316	9,5%
Total Litoral Andalucía	15.112.007	4,5%	20.462.540	-3,2%

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 4,6 días de Costa de la Luz de Huelva y los 3,2 de Costa de la Luz de Cádiz.

**Estancia media en establecimientos hoteleros. Distribución por costas andaluzas.
Año 2018 y diferencias**

Costas Andalucía	Año 2018	Diferencia
Costa de Almería	3,79	-0,23
Costa de La Luz (Cádiz)	3,23	-0,04
Costa de La Luz (Huelva)	4,61	0,18
Costa del Sol (Málaga)	3,85	-0,04
Costa Tropical (Granada)	3,74	-0,08
Total Litoral Andalucía	3,77	-0,06

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

El número de personas **empleadas** como media a lo largo del año 2018 en los establecimientos hoteleros del litoral andaluz se sitúa en 22.772, registrándose un incremento del +2,8% respecto al año anterior en esta variable, tasa que se sitúa en niveles similares a la registrada en el total del territorio andaluz, presentando saldo positivo en la mayoría de las costas andaluzas.

**Personal empleado en establecimientos hoteleros.
Distribución por costas andaluzas. Año 2018 y % de variación**

Costas Andalucía	Año 2018	% variación
Costa de Almería	2.825	-2,2%
Costa de La Luz (Cádiz)	4.779	3,6%
Costa de La Luz (Huelva)	2.331	1,0%
Costa del Sol (Málaga)	12.009	3,4%
Costa Tropical (Granada)	827	14,2%
Total Litoral Andalucía	22.772	2,8%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

En cuanto al **grado de ocupación**, el litoral andaluz ha cerrado el 2018 con una tasa del 58,7%, mostrando un descenso de -1,1 puntos respecto a la registrada en el año anterior, derivado de que el mantenimiento en la demanda ha venido acompañado de un aumento de las plazas ofertadas (+1,8%).

Desagregando territorialmente se observa un ajuste a la baja para esta variable en la mayoría de las zonas analizadas, exceptuando la Costa de la Luz de Huelva, donde se observa un crecimiento respecto al año anterior en esta variable.

**Grado de ocupación por plazas en establecimientos hoteleros.
Distribución por costas andaluzas. Año 2018 y diferencias**

Costas andaluzas	Año 2018	Diferencia
Costa de Almería	51,40	-0,83
Costa de La Luz (Cádiz)	55,26	-1,39
Costa de La Luz (Huelva)	54,41	0,72
Costa del Sol (Málaga)	64,17	-1,63
Costa Tropical (Granada)	53,96	-0,23
Total Litoral Andalucía	58,73	-1,13

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 estos, 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
- Oros 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.

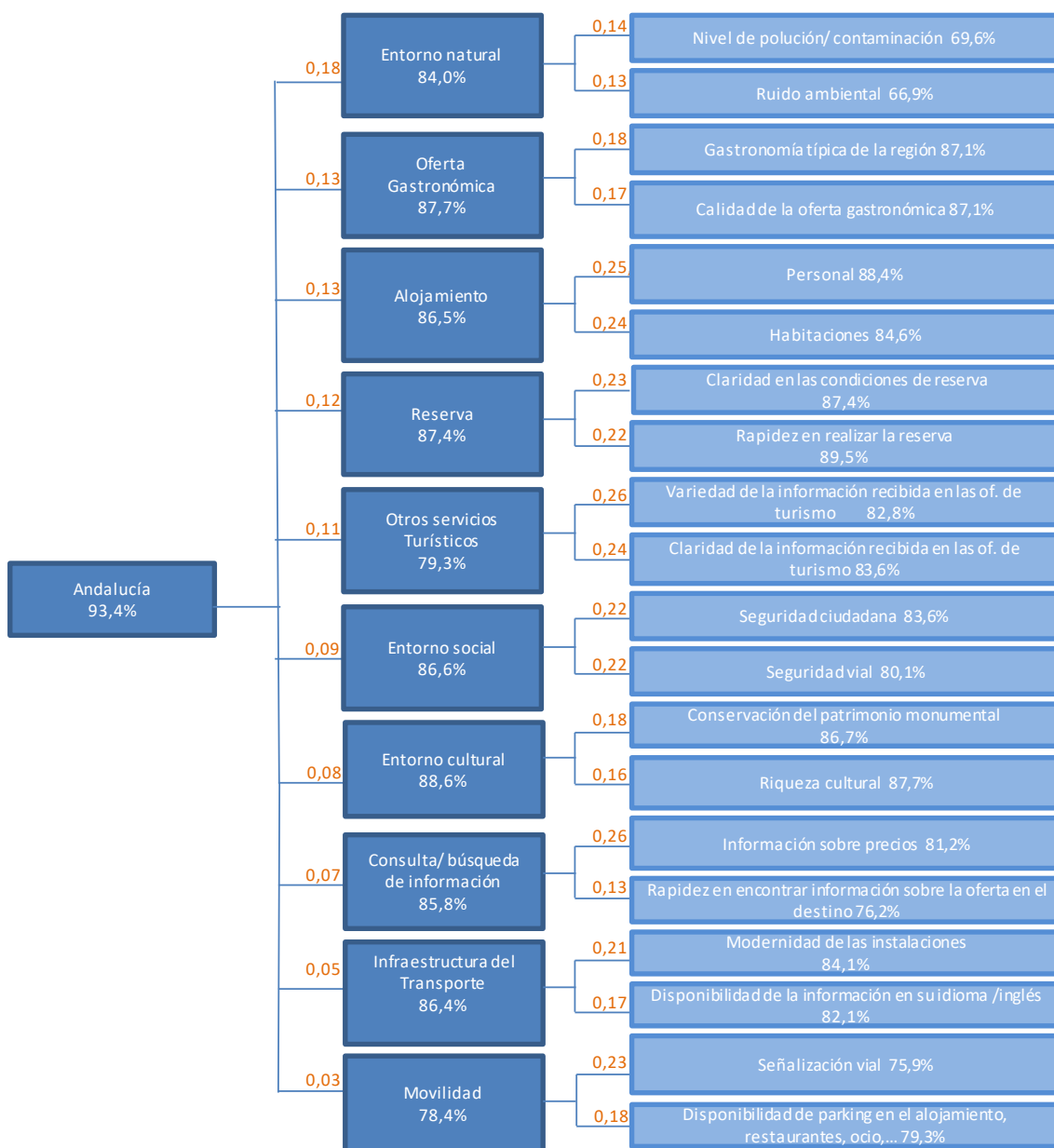
Análisis de resultados

El 93,4% de los turistas que visitaron Andalucía durante 2018 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 2018



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 **figuras 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 el personal, las habitaciones y los servicios, entre los tres representan alrededor del 70%.

Figura 2. Personal y habitaciones

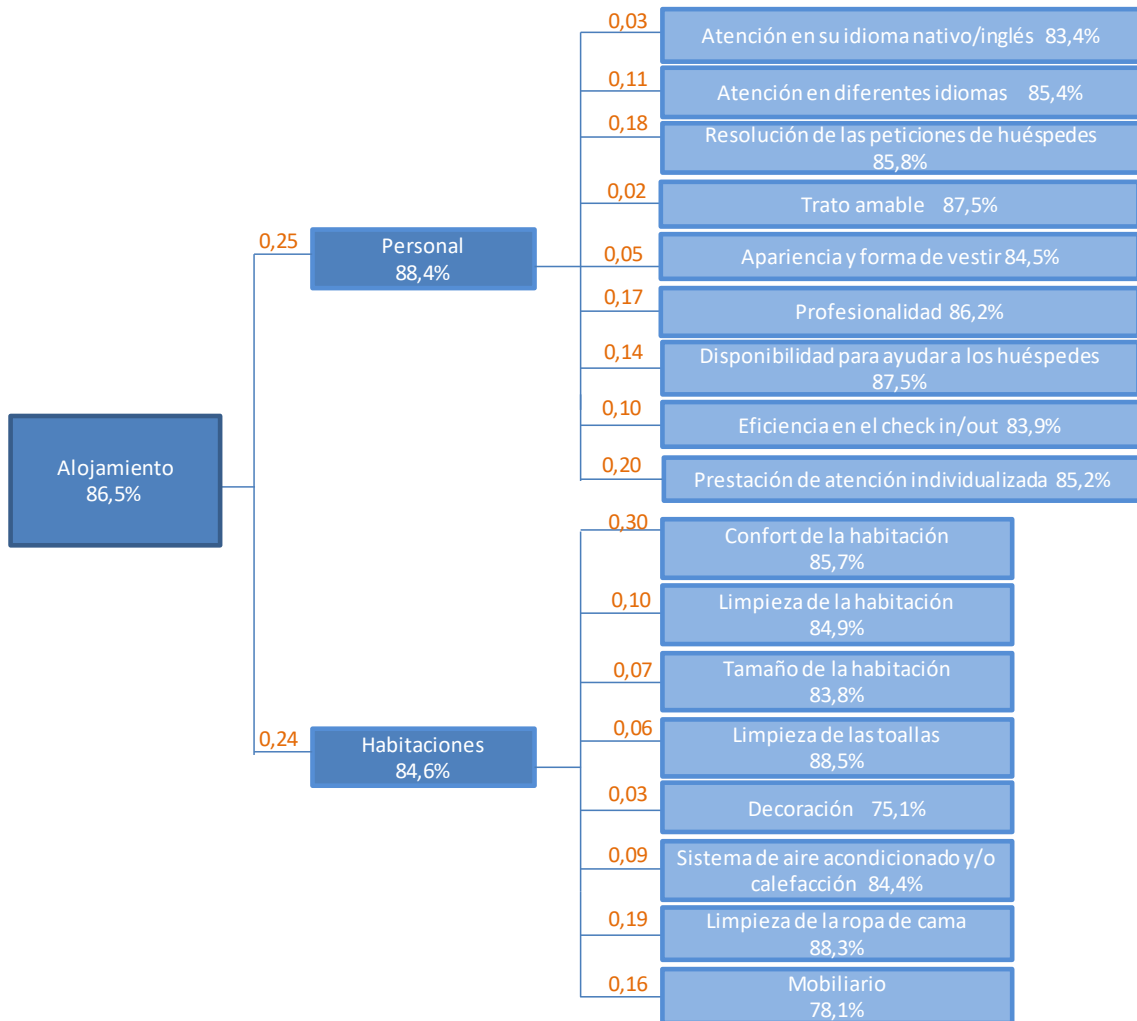


Figura 3. Servicios y ubicación

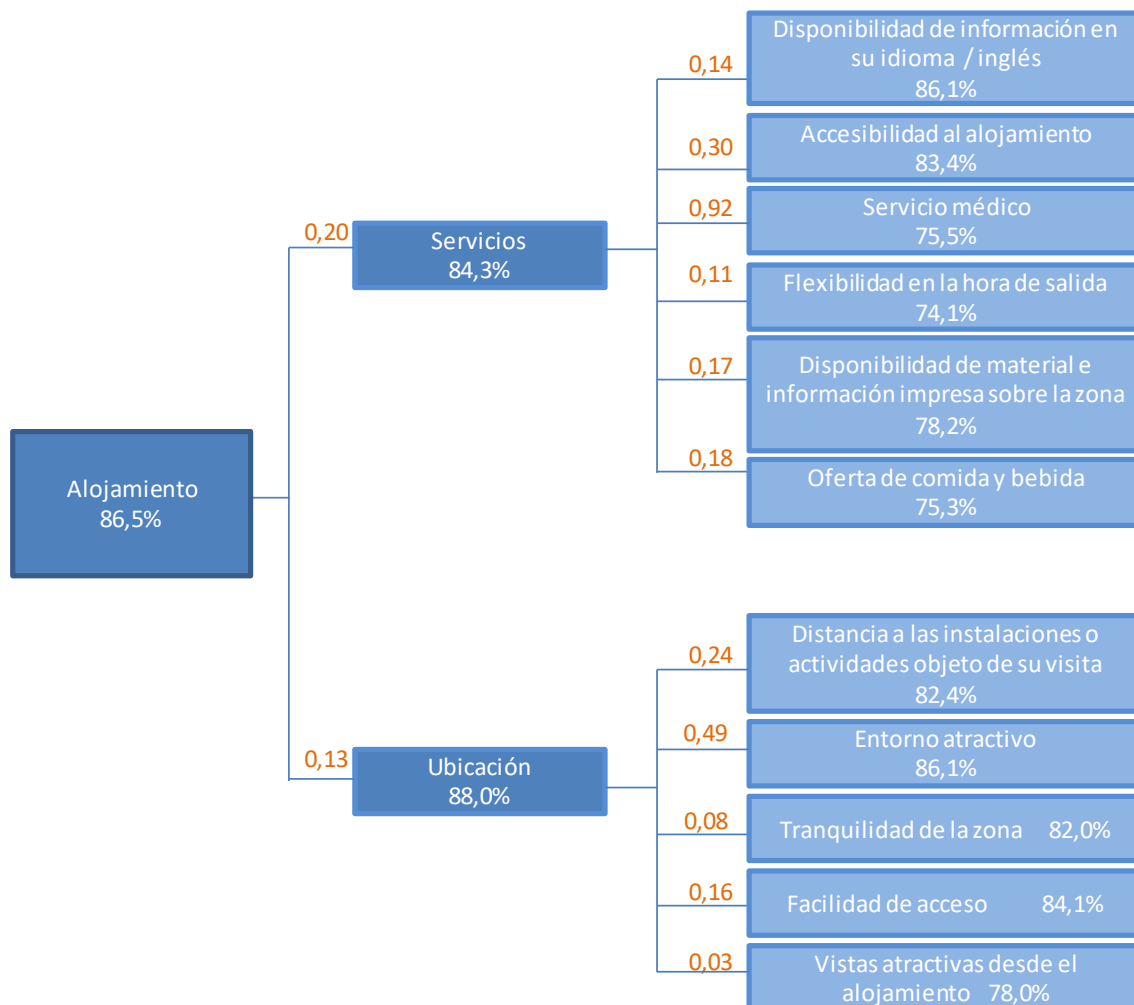
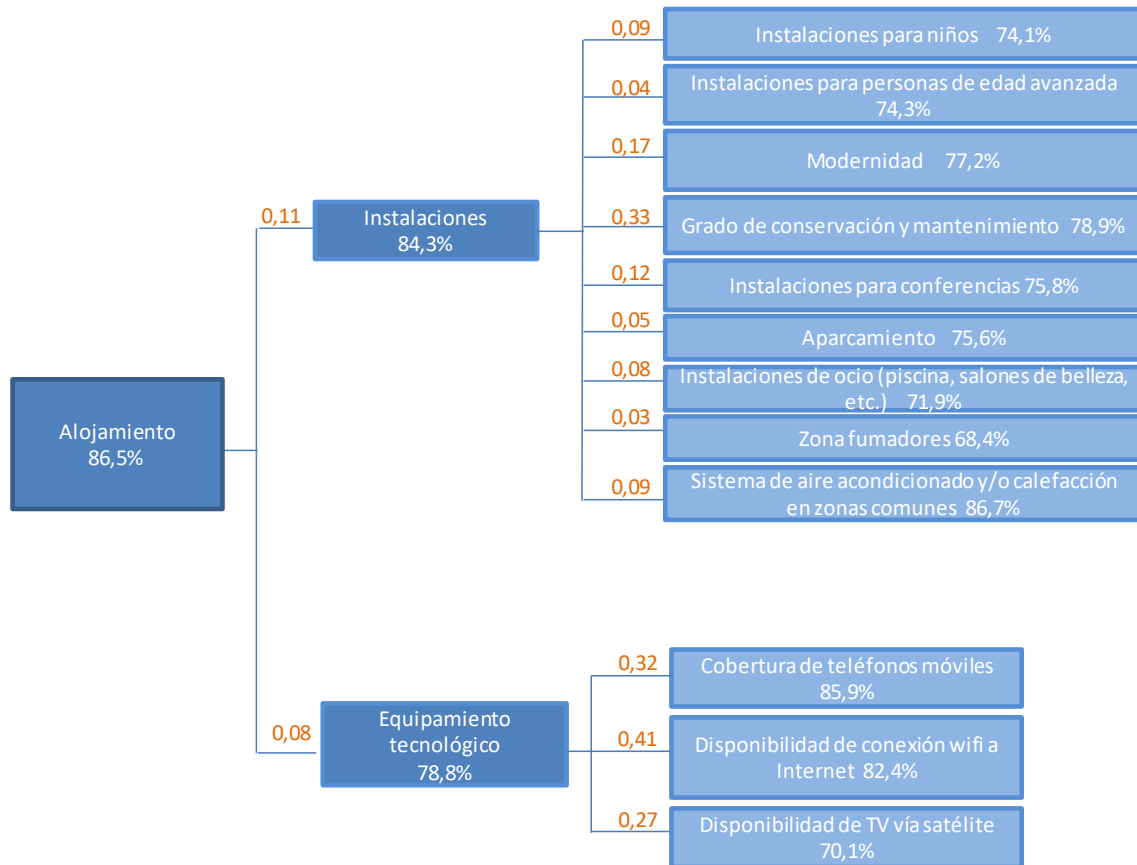


Figura 4. Instalaciones y equipamiento tecnológico

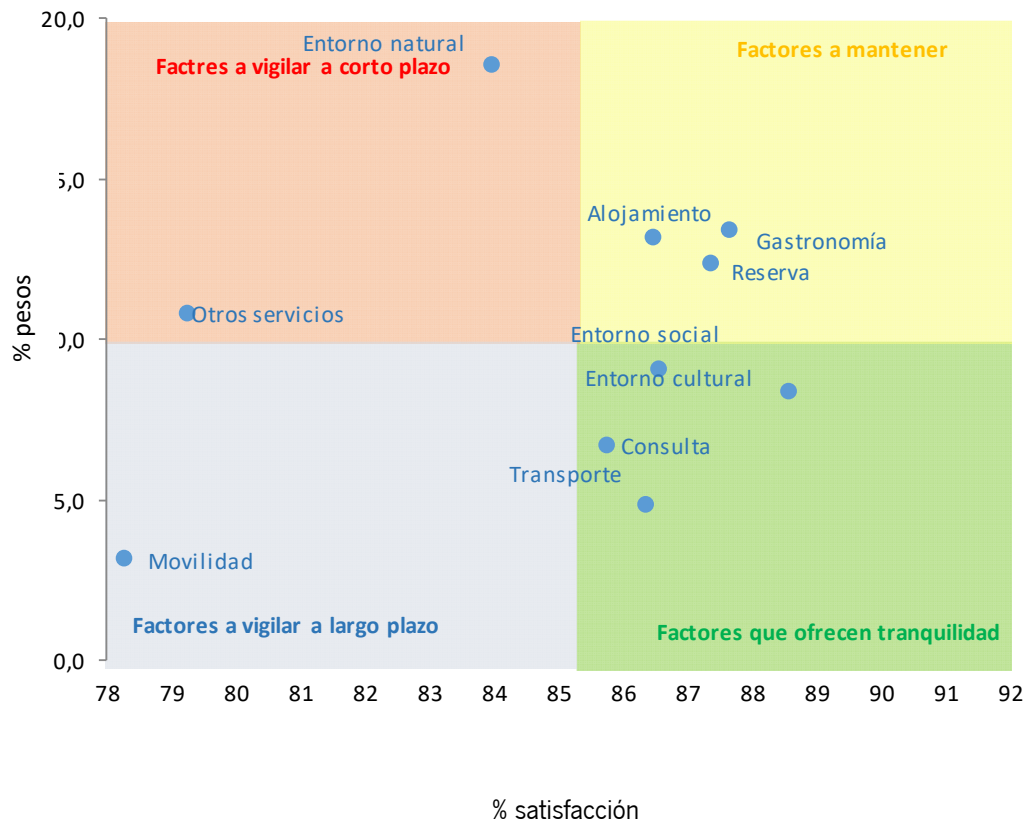


Con el objeto de **visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida**, se generan matrices de actuación en las que sobre el eje vertical se representa la importancia relativa de cada factor en la imagen global analizada y en el horizontal la satisfacción 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

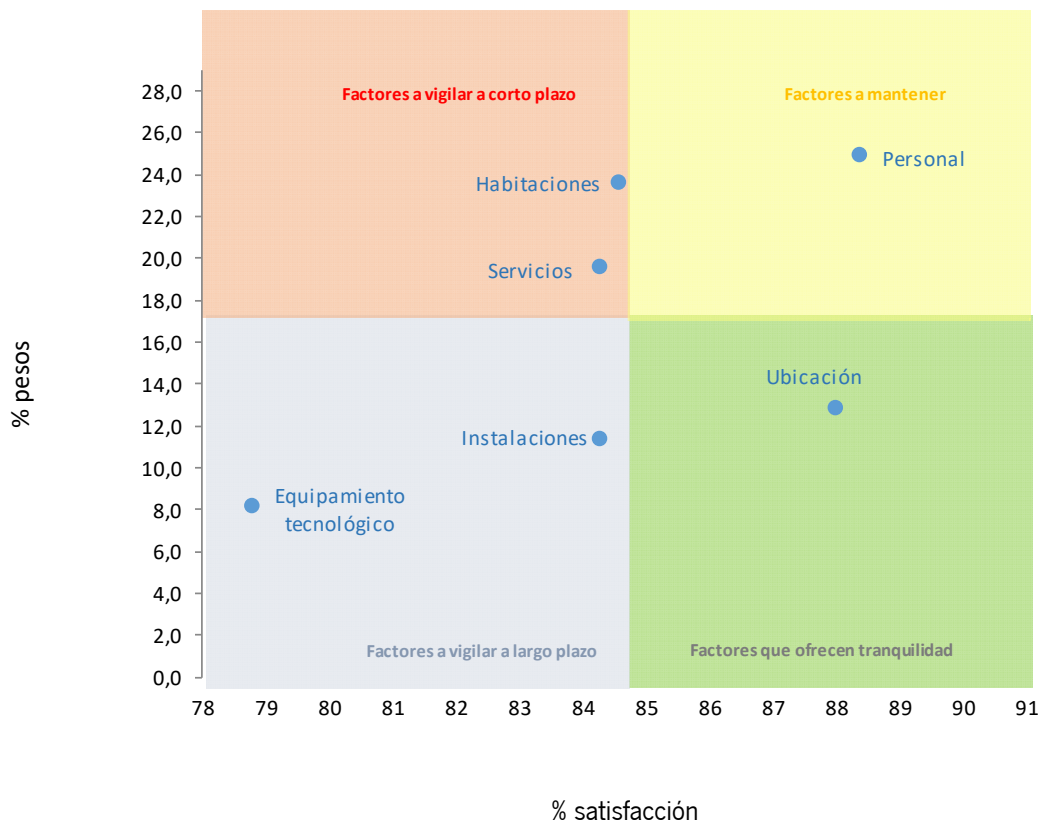
Entre los factores que hay que vigilar a corto plazo, **área roja**, se encuentra el **entorno natural** y los **otros servicios turísticos**, estos tienen gran influencia en la imagen global de Andalucía y sin embargo son los conceptos que reportan menos satisfacción, situándose por debajo de la media, aunque en el caso del entorno natural se cumplen las expectativas para el 84,0% de los encuestados y para el 79,3% en el caso de los otros servicios turísticos. 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, por lo que hay que prestarle atención a corto plazo para que no disminuya.

El **área verde**, que corresponde a factores que ofrecen tranquilidad, está poblada por el **entorno social**, el **entorno cultural**, el **transporte** 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 proceso de **reserva**, la **gastronomía** y el **alojamiento** considerándose como factores que hay que mantener.

- **Hoteles**



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

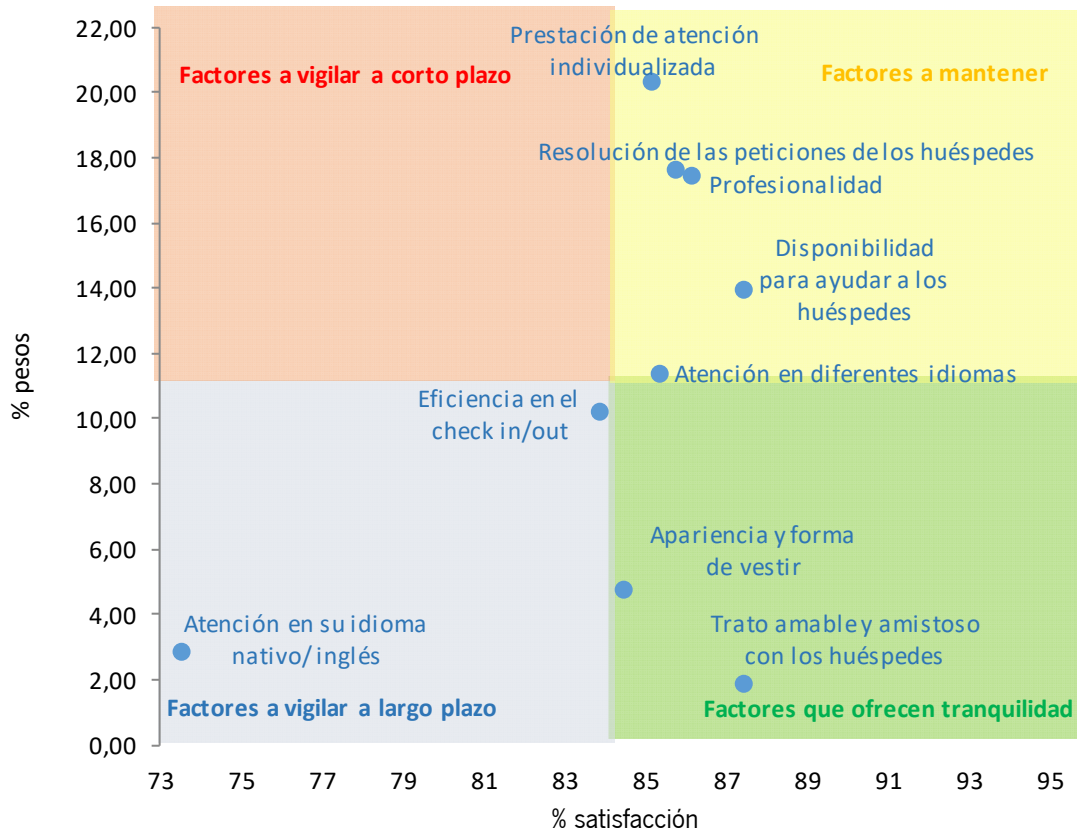
Se observa como el **personal** es el factor que más influye en los turistas, situándose por encima de la media, a la hora de valorar su satisfacción con el hotel elegido. El situarse en el **área amarilla**, indica que además de tener cierta relevancia en la imagen final, ofrecen una satisfacción alta, así se observa cómo se cumplen las expectativas del 88,4% de los turistas en cuanto al personal empleado en los hoteles andaluces y del 84,3% 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** y los **servicios** 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, aún así que hay que destacar que para alrededor del 84% de los encuestados se han cumplido sus expectativas, para ambos factores.

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 78,8% de los turistas.

La **ubicación**, situado sobre el **área verde**, es un factor que ofrece tranquilidad y satisface al 88,0% de los turistas.

1. Personal



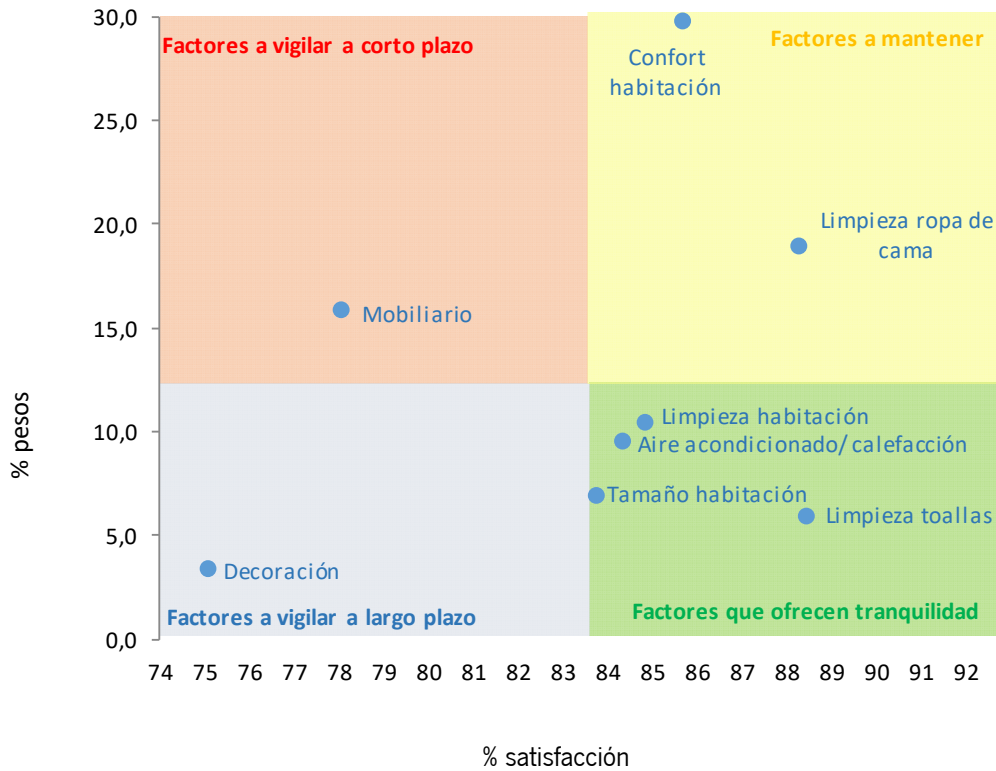
Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

El **personal** empleado en los hoteles andaluces cumple las expectativas del 88,4% de los turistas, **todos** los factores analizados en esta variable, satisface a más del 80% de ellos, excepto la **atención en su idioma nativo/inglés**. Los ítems más relevantes son la **prestación de una atención individualizada**, la **resolución de las peticiones de los huéspedes**, la **disponibilidad para ayudar a los huéspedes**, la **profesionalidad** y la **atención en diferentes idiomas**, 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 **eficiencia en el check in/out**, y la **atención en su idioma nativo/inglés**, 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.

La **apariciencia y forma de vestir** y el **trato amable y amistoso con los huéspedes**, se posicionan 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.

2. Habitaciones



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

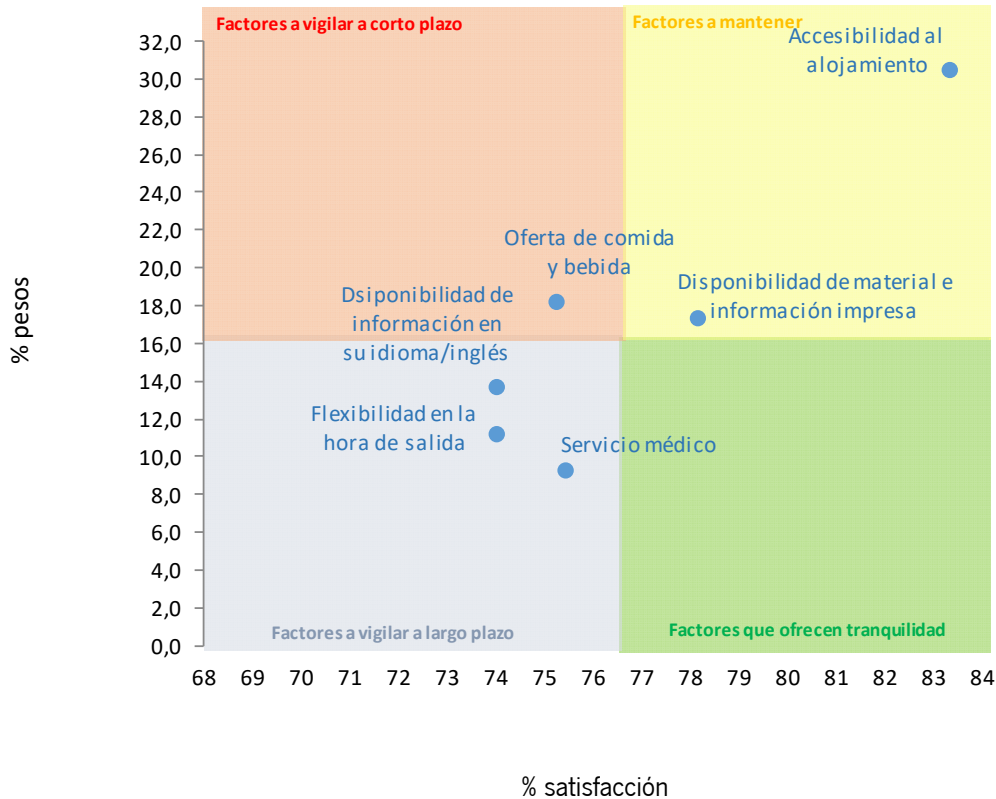
En las habitaciones, el **confort** de la habitación y la **limpieza de la ropa de cama**, situados sobre el **área amarilla** son los factores de mayor relevancia, por lo que se sugiere prestarles atención y mantenerlos con un grado de satisfacción elevado. En este caso estos factores cumplen con las expectativas del 85,7% y del 88,3% de los turistas, colocándolos por encima de la media de satisfacción.

La **decoración**, situada sobre el **área azul** cumplen con las expectativas de un porcentaje inferior a la media, aun siendo el factor que menos relevancia tiene, es un factor que hay que vigilar a largo plazo ya que, aunque ahora tenga poca importancia puede adquirirla en el futuro y no está muy bien valorado.

La **limpieza de la habitación**, el **aire acondicionado/calefacción**, el **tamaño de la habitación** y la **limpieza de las toallas**, cumplen con las expectativas de más del 83,0% 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**).

En el **área roja**, se posiciona el **mobiliario**, como un factor que tiene gran relevancia en la imagen y sin embargo cumple con las expectativas de un conjunto de turistas que está por debajo de la media. El 78,1% se siente satisfecho con el conjunto de muebles de las habitaciones.

3. Servicios



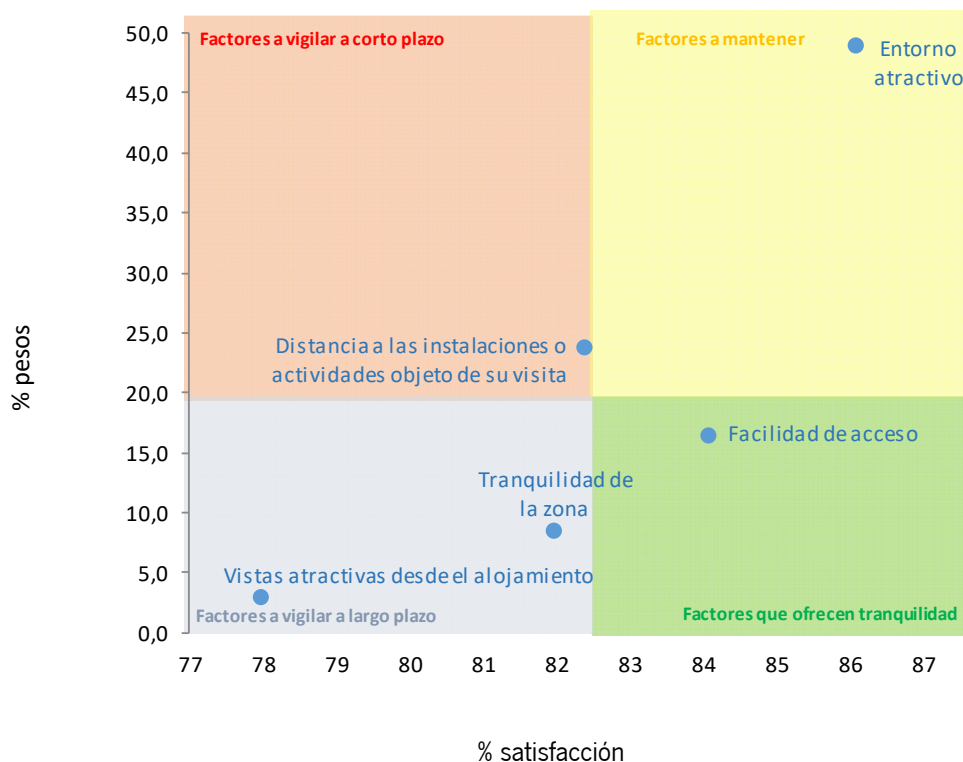
Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

Para el 84,3% 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 **disponibilidad de material e información impresa** 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.

Sobre el **área azul** se sitúan el **servicio médico**, la **disponibilidad de información en su idioma/inglés** 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 **oferta de comida y bebidas**, servicio que habría que cuidar porque satisface sólo al 75,3% de los huéspedes y tiene una influencia global de gran relevancia.

4. Ubicación



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

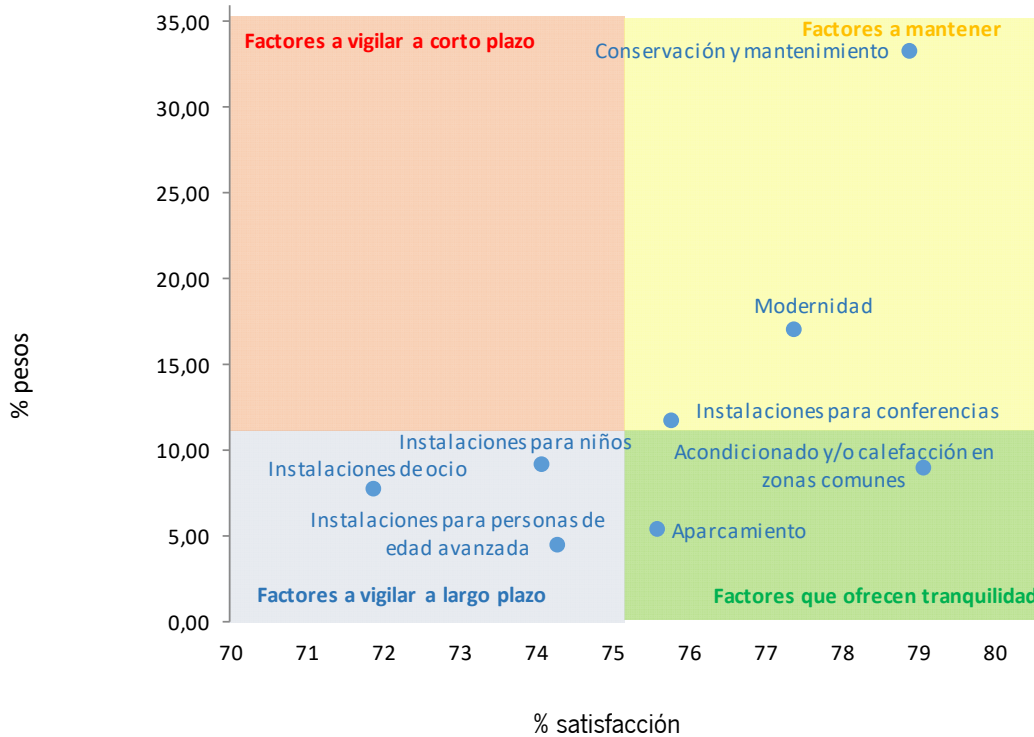
El 88,0% de los turistas alojados en hoteles declaran sentirse satisfechos con la ubicación del establecimiento elegido. Los aspectos que se deberían cuidar a largo plazo son las **vistas atractivas desde el alojamiento** y la **tranquilidad de la zona**, habría que conseguir un mayor grado de satisfacción en las mismas por si en el futuro estos aspectos tuvieran más relevancia en la imagen final de la ubicación, (**área azul**).

Tener un **entorno atractivo**, es el factor de mayor influencia y cumple con las expectativas del 86,1% de los turistas, lo que lo sitúa en el **área amarilla**. Es un factor a mantener por ejercer una gran influencia en la imagen general de la ubicación.

La **distancia a las instalaciones o actividades objeto de su visita** se sitúa sobre el **área roja**, cumpliendo con las expectativas del 82,4% pero con una influencia inferior a la media, por lo que la recomendación es vigilar su posición a corto plazo para incrementar el grado de satisfacción.

En el **área verde**, se sitúa la **facilidad de acceso**, área que ofrece tranquilidad porque está poblada con aquellos factores que ejercen poca influencia en la imagen general y cumplen con las expectativas de un gran número de huéspedes.

5. Instalaciones



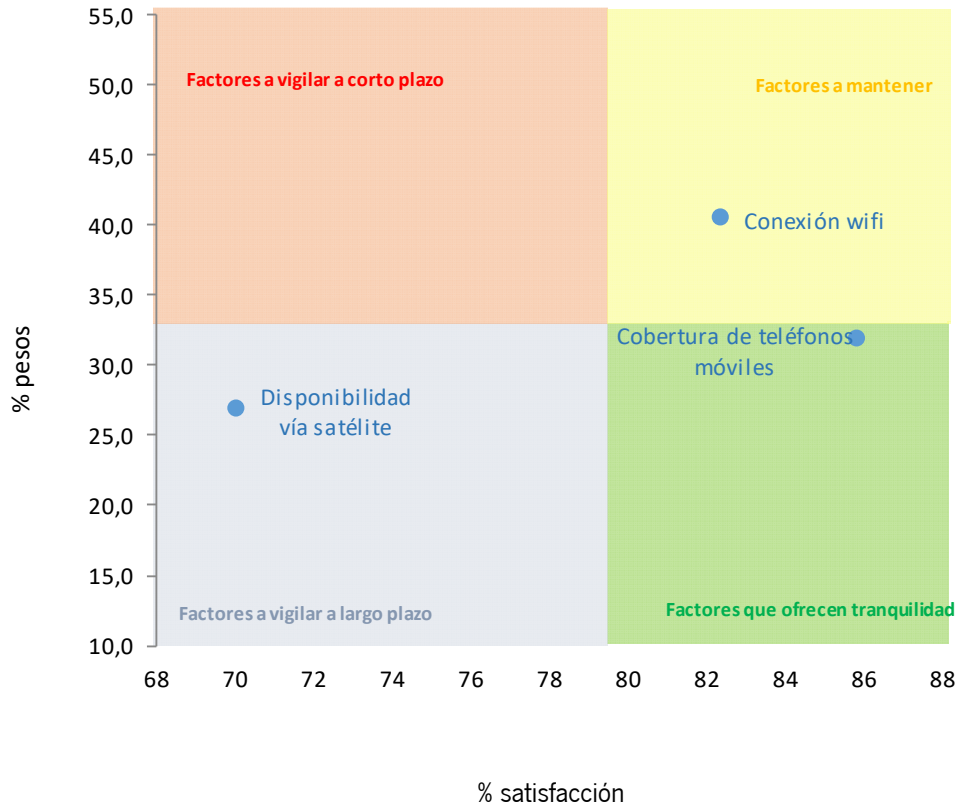
Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

Las **instalaciones para niños y para personas de edad avanzada** junto con **las instalaciones de ocio** que se sitúan 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 estas pueden cambiar.

La **conservación y mantenimiento** del hotel junto con la **modernidad** y las **instalaciones para conferencias**, que siendo las más influyentes, se posicionan en el **área amarilla**, por cumplir con las expectativas de la mayoría de los huéspedes.

El **sistema de acondicionamiento de la temperatura** y el **aparcamiento**, 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.

6. Equipamiento tecnológico



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

El **equipamiento tecnológico** es el que menos satisfacción proporciona a los huéspedes, el 78,8% declara que se han cumplido sus expectativas. Este porcentaje viene influenciado fuertemente por la **conexión wifi**, cuya satisfacción influye en el 41% 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 82,4% de los encuestados. (**Área amarilla**)

Ningún factor debe vigilarse a corto plazo. Por su parte, la **cobertura de teléfonos móviles** ejerce una influencia inferior a la media de los factores que contribuyen a la imagen global que el huésped se hace del equipamiento tecnológico. Se sitúa en el **área verde** por satisfacer las expectativas de casi el 85,9% de los clientes.

Como factor a vigilar a largo plazo, en el **área azul** se encuentra la **disponibilidad vía satélite**, cuyo grado de satisfacción es inferior a la media y no ejerce una influencia significativa en la imagen global del equipamiento tecnológico de los hoteles.