

# Cuadro de mandos del turismo: RÉCORD Y LUCES DE ALARMA se encienden al mismo tiempo

*Balance de una temporada 2016 atípica, con luces y sombras*

REPORTAJE  
Vivi Hinojosa  
Carmen Porras  
Ángeles Vargas  
@hosteltur

El incremento en la llegada de visitantes extranjeros registrado en lo que va de año hará que España cierre el ejercicio 2016 superando probablemente la barrera de los 70 millones de turistas extranjeros. Pero a pesar de este nuevo record, se encienden luces de alarma en el cuadro de indicadores: desde la caída del gasto por viajero hasta el repunte de la turismofobia.

**E**l turismo español ha cerrado la mejor temporada alta de su historia, aunque con luces y sombras. Sobre todo en función de quién haga la valoración, patronal o sindicatos. El presidente de **CEHAT** (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos), **Joan Molas**, no duda en calificarla de “más

que excelente”. No sólo en récord de llegadas de turistas internacionales (de mantenerse la tendencia de crecimiento del 6% al 7% España superará los 71 millones de visitantes extranjeros). Molas también destaca que 2016 ha sido “la temporada con menos incidentes de los últimos ocho o 10 años, a pesar de ser la más

importante en volumen de visitantes y con mejores ocupaciones medias en todos los destinos de sol y playa y de interior, lo que prueba el elevado nivel de satisfacción de los clientes”.

Los hoteleros además han aprovechado el buen momento para renovar sus instalaciones. Tanto es así



Turistas en el centro de Barcelona, uno de los destinos turísticos que mayor crecimiento está registrando.

que, según Molas, este ha sido el año con mayor inversión en reforma de hoteles, tanto en la Península como en las islas.

#### Más créditos a la renovación

“Es más, las principales entidades financieras han doblado las partidas inicialmente presupuestadas para conceder créditos a la renovación el pasado invierno”.

Entre las fortalezas de los hoteles este verano, el presidente de CEHAT también cita “la mejora del precio medio por cliente, lo que significa que hemos superados los años duros de la crisis y estamos amortizando las cuentas de explotación de los pasados ejercicios”.

A ello se suma un avance en el objetivo de la desestacionalización ya que, apunta, “gracias a la situación geopolítica de nuestros destinos competidores y a una climatología benévola, también estamos teniendo una muy buena temporada baja, con buenas previsiones para octubre por lo que, si las condiciones meteorológicas nos respetan, podremos alargarla al menos hasta mediados de mes”.



*Efectos positivos de la temporada: los bancos han doblado las partidas presupuestadas para conceder créditos a los hoteleros españoles*

Destinos como Canarias, la Costa del Sol y Benidorm vivirán, en palabras de Molas, “nuevamente una magnífica temporada de invierno, con unas previsiones de aquí a final de año muy buenas”. En este sentido ha subrayado el incremento del 20,7% en las reservas del mercado británico para Canarias registradas hasta el pasado 31 de agosto, con respecto a la misma fecha del año anterior. Por ello asegura que “el Brexit no nos está afectando para nada”.

#### Debilidades

Eso sí, el presidente de los hoteleros admite que “debemos aprender a

gestionar lo que podríamos denominar la abundancia: la redistribución de esta capacidad de captación de clientes debida a la situación geopolítica de los países competidores, que ha hecho que se haya producido una gran concentración en los 90 días centrales de la temporada”.

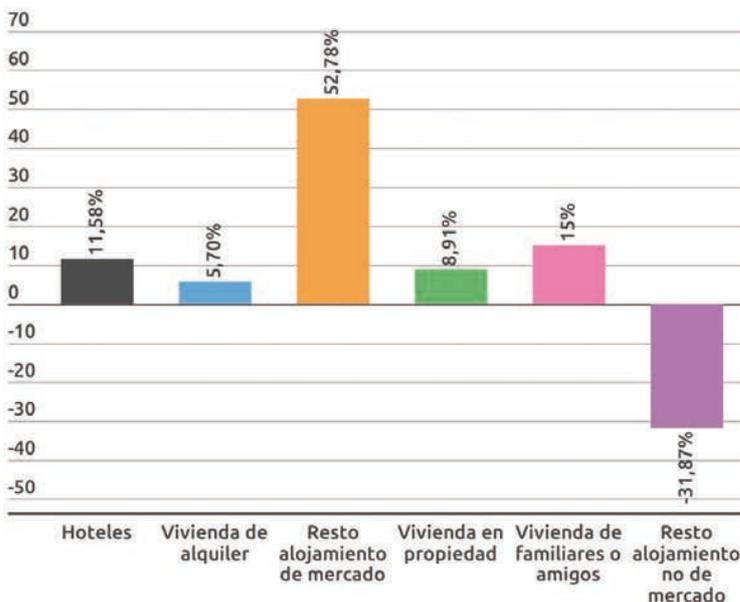
El hábito de la compra a última hora, la incertidumbre generada por la situación política que vive el país y la excesiva concentración de las vacaciones en apenas 40 días, “y este año lo hemos notado más que nunca, precisamente por esa incertidumbre política”, debilitan el potencial del mercado nacional, indica el presidente de la patronal hotelera. Y es que en los destinos vacacionales “la temporada para el turista español arrancó muy tarde, a mediados de julio, y a partir del 25 de agosto volvió a caer porque en septiembre viajamos muchísimo menos”.

Sin embargo, la inestabilidad política no sólo está afectando al ánimo viajero del español. “Hay una indefinición absoluta”, dice Molas, “que afecta muchísimo a presupuestos, reconversión de destinos, confianza en grupos inversores...”.

## ¿Dónde duermen los turistas extranjeros?



VARIACIÓN INTERANUAL ENERO-JULIO DE 2016



Encuesta Frontur, enero-julio de 2016, INE

Además, según reconoce Joan Molas, “el aumento de visitantes no va acompañado del de las pernoctaciones, que en proporción han bajado por dos razones, apunta. “En primer lugar porque tenemos un volumen de visitantes que acuden a los alojamientos de la economía sumergida que no controlamos. No conocemos dónde van esos miles y miles de turistas de los que lo único que sabemos es que han llegado pero no dónde se alojan. Esto provoca que al dividir la cifra de llegadas entre las estancias en los establecimientos reglados, la cifra de pernoctaciones baje”, dice Molas. “Ésta es la razón fundamental, pero también es cierto que la estancia media se ha acortado: hay más periodos de vacaciones de menos días”.

### Falta de liderazgo político

Podría parecer que las cifras récord de turismo internacional estarían compensando la competencia desleal de los alojamientos ilegales. Pero como advierte Molas, “nos estamos engañando y, o ponemos coto a los ilegales, o cuando se normalice la situación en los destinos competidores notaremos que algo está fallando. O buscamos una solución para que se legalicen las viviendas turísticas ilegales o pagaremos las consecuencias a corto plazo”.

Aunque para ello el sector se enfrenta a “un problema gravísimo de liderazgo por parte de los gobiernos central y autonómicos. Hay poca voluntad política para resolver este tema, sobre todo en determinados ejecutivos autonómicos que no son capaces de acometer lo que hace falta. Hay mucha laxitud y falta contundencia y eficacia a la hora de regular la oferta ilegal, que además debería ser lo más homogénea posible para que en cada Comunidad se cumplan prácticamente las mismas leyes en pro del amparo del cliente y la imagen de la marca España. Pero

el desconocimiento y la ineficacia de algunas Comunidades, y sobre todo la falta de decisión del Gobierno central, nos impiden tener un concepto igualitario del tema”.

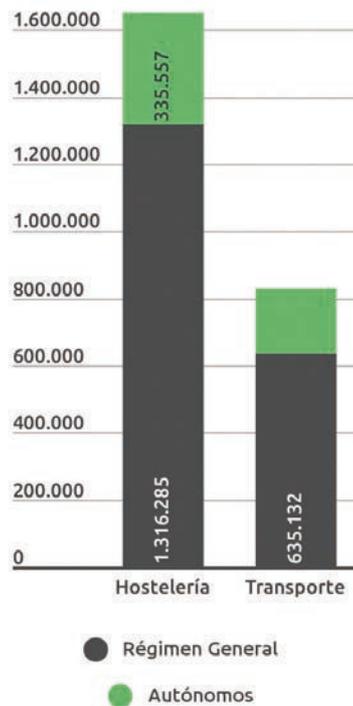
En esta última apreciación coincide **Gonzalo Fuentes**, secretario federal de Política Institucional de la Federación de Servicios de **CCOO**, quien denuncia “la falta de voluntad política y de medios para abordar una de las lacras más negativas que tiene la industria turística española: la oferta de alojamientos clandestinos, extrahoteleros, ilegales, o como queramos llamarles, que ha aumentado con el boom inmobiliario”, pero que genera “situaciones de intrusismo y competencia desleal”, además de ir “en contra de la calidad y de la competitividad de los destinos turísticos”.

Por lo tanto desde el sindicato abogan por “la regulación de las viviendas, porque si conseguimos que afloren ganamos todos: el sector turístico reglado, al eliminar competencia desleal; la Hacienda pública, aflorando recursos que actualmente existen al margen de la legalidad; ganan los trabajadores en estabilidad y transparencia laboral; y los consumidores en seguridad jurídica a la hora de defender sus derechos. Asimismo mejorarán la imagen y calidad de la oferta turística del destino, pues estos alojamientos deberían tener unos mínimos de calidad que en muchas ocasiones no tienen”.

### Empleo precario

Una calidad que el secretario federal de CCOO también vincula al empleo turístico. En este sentido, Gonzalo Fuentes aboga por “más y mejor empleo para mejorar la relación precio-calidad-servicio, uno de los principales retos de la industria turística española, con el fin de que los millones de turistas que nos visitan se vayan contentos y satisfechos. Y eso sólo se puede conseguir con un

### EMPLEO TURÍSTICO DURANTE AGOSTO DE 2016



**+6,52%**

Incremento anual de trabajadores afiliados en el Régimen General de la hostelería durante agosto



**+3,73%**

Aumento anual de trabajadores afiliados en la rama de Transportes y Almacenamiento (Régimen General) en agosto

Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Infográfico: Xavier Canalis

“  
*Efectos negativos de un año récord: repunte de la turismofobia en algunos destinos afectados por la saturación*”

empleo de calidad y con derechos, basado en contratos fijos y fijos discontinuos, ya que la calidad turística consiste en un turista satisfecho gracias a un trabajador satisfecho y motivado”.

Sin embargo, según el sindicalista, la situación es bien distinta: “el empleo que se crea es precario, temporal, parcial y de bajos salarios,

con un alto porcentaje de prácticas fraudulentas que enmascaran largas jornadas con contratos a tiempo parcial, a costa de destruir empleo estable, de calidad y a tiempo completo. Todo ello está afectando a la calidad e imagen de la oferta turística, además de suponer una brutal competencia desleal para aquellas empresas que apuestan por la oferta reglada, empleo de calidad y profesionalidad”.

Por ello proponen “la derogación de las reformas laborales tanto del PSOE como del PP, para cambiar el actual modelo de relaciones laborales en materia de contratación, subcontratación, sucesión de empresa, despido y negociación colectiva”.

### Los ingresos no aumentan

Por su parte, la asociación empresarial **Mesa del Turismo** reconoce que 2016 está siendo un año histórico

pero su secretario general, **Germán Porras**, señala que los ingresos no aumentan en la misma proporción que los visitantes. De hecho, recalca que mientras la llegada de turistas creció un 11,7% en el primer semestre, los ingresos lo hicieron sólo en un 6,8%.

Y es que además de la caída de la estancia media -se sitúa en 8,1 días frente a los 10 días que se registraban en temporadas anteriores-, la Mesa del Turismo atribuye el descenso a un bajo nivel de gasto por parte de los viajeros que recibe España. En este sentido, Germán Porras sostiene que el 15% de los viajeros extranjeros de este año son derivados de destinos que están sufriendo dificultades. “Se trata de turistas que tenían previsto desplazarse a otros países más baratos con un determinado presupuesto y este mismo presupuesto es el que se están gastando en España”, dice. Asimismo, la Mesa del Turismo ha constatado que un gran número de turistas “se decanta por esa oferta que es más barata y que hemos dado en llamar economía colaborativa. Esto no significa que nuestra entidad esté condenando a esa economía, lo que se defiende es que tiene que haber una igualdad competitiva”.

### Efectos sociales

La Mesa del Turismo también llama la atención sobre un “fenómeno preocupante” que ha ido a más este verano en aquellos destinos más masificados: la turismofobia. En este sentido, han aparecido pintadas contra el turismo en el centro de Palma de Mallorca mientras en Barcelona incluso se realizó una manifestación contra la llegada de cruceros. Germán Porras cree que “se pueden aplicar medidas técnicas, que alivien la situación y la gestión, pero no alimentar este fenómeno con medidas políticas contraproducentes”. “Por una parte se están tomando medidas que impiden que llegue otro

tipo de turismo. Y, por otra, se está facilitando la llegada de una masa turística que ocupa espacio, consume servicios públicos, tiene una capacidad de gasto limitada y contribuye a generar una percepción negativa en los residentes”, señala.

Respecto a las medidas para impulsar el sector, la Mesa del Turismo recuerda que “aquellas empresas de alojamiento que han realizado inversiones importantes para mejorar

→  
SIGUE EN PÁGINA 10...

## ¿Destinos al límite o falta de planificación turística?



### COSTA BRAVA: municipios sin agua potable recurren a camiones cisterna

Este verano, la localidad turística de Port de la Selva, en la Costa Brava, sufrió problemas de abastecimiento de agua por altos niveles de salinización del acuífero debido a la sobreexplotación. Se prohibió llenar piscinas y se limitó el funcionamiento de las duchas en las playas. En la Bisbal de l'Empordà también ha habido problemas similares y fueron necesarios camiones cisterna.



### COSTA DEL SOL: faltan depuradoras para llegar al "vertido cero"

El sector turístico de Nerja, en la Costa del Sol, lamenta la falta de avances en las obras de la planta depuradora. El objetivo de "vertido cero" en la Costa del Sol continúa lejos. En toda la provincia quedan 47 actuaciones pendientes en materia de saneamiento para cumplir con la Unión Europea.



### MAR MENOR: contaminación de la laguna por excesos a su alrededor

Con 9.500 plazas hoteleras y 70.000 viviendas vacacionales, el Mar Menor ha sufrido un episodio de contaminación de la laguna este verano. La saturación urbanística, la agricultura, los nuevos puertos deportivos y las restauraciones artificiales de playa han generado el problema, según los grupos ecologistas. Hay proyectos en marcha por valor de 64 millones de euros para mejorar el ecosistema costero.

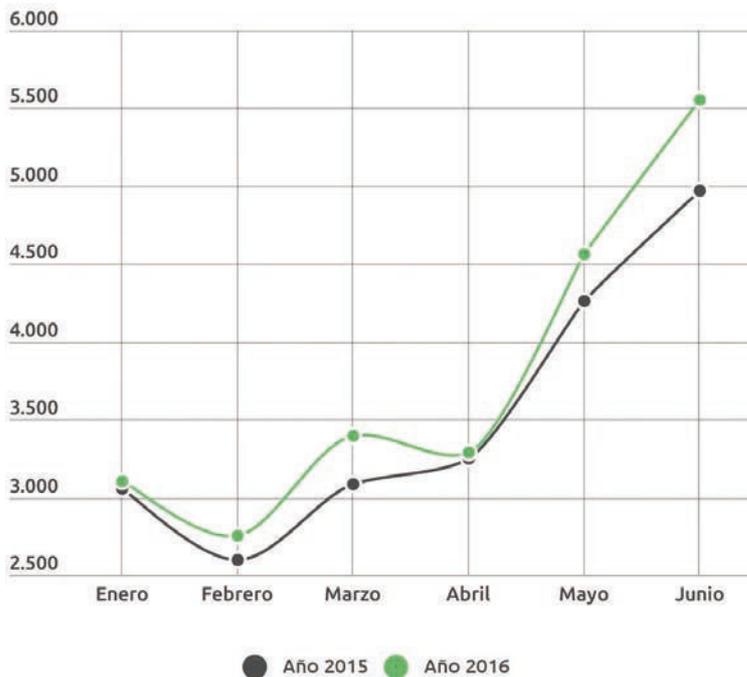


### FORMENTERA: alarma por la destrucción de praderas marinas

La alarma ha cundido en la isla de Formentera debido a la destrucción de 200 hectáreas de praderas marinas de posidonia, una planta acuática, por exceso de embarcaciones de recreo este verano, a pesar de la prohibición de fondear. El ecosistema de las posidonias preserva la biodiversidad y además oxigena el mar, creando aguas cristalinas.

## Ingresos por turismo en España

MILLONES DE EUROS



### 22.651 millones (+6,8%)

Ingresos por turismo extranjero de enero a junio de 2016 y variación interanual entre paréntesis



### 32,8 millones (+11,7%)

Turistas extranjeros durante el primer semestre y variación interanual entre paréntesis

Fuente: Balanza de pagos del Banco de España. Infográfico: Xavier Canalis

la calidad de su producto y dar mayor valor añadido, han podido elevar el RevPar y el ADR muy por encima de aquellas otras que no han hecho esas inversiones”, explica Porras.

Además, frente a los alojamientos que están en la economía sumergida, “la rentabilidad obtenida por las empresas del sector y aquellas otras directamente relacionadas con el turismo se traduce en mayores ingresos fiscales para la Administración.

Es una manera de que ésta recupere un dinero que gasta en servicios e infraestructuras públicas”.

### Demanda sobrevenida

Para el vicepresidente de **Exceltur**, **José Luis Zoreda**, éste ha sido “un verano muy atípico, con una demanda sobrevenida, producto de los problemas en los países competidores, sobre todo en los destinos de sol y playa. Ha sido un verano bueno, des-

de del punto de vista de los resultados empresariales, “especialmente para el subsector del alojamiento”.

Exceltur calcula que a finales de año España habrá recibido entre cuatro y seis millones de turistas prestados, aunque aclara que hay alguna excepción, como Barcelona, donde el incremento de la demanda no obedece a cuestiones coyunturales, “registra una afluencia creciente, no sobrevenida”, afirma Zoreda.

### Caída del gasto medio

Sin embargo, “esta afluencia sobrevenida no ha redundado en una mejora del gasto medio en destino porque en buena parte hemos acogido una demanda de los estratos un poco más medios y bajos, que es la que iba a otros países de la competencia, y nos ha bajado el promedio”, explica el vicepresidente de **Exceltur**.

No obstante, sostiene que el impacto más negativo es el derivado de “los pisos turísticos, absolutamente descontrolados, que están bajando las tarifas promedio y generando unos problemas vecinales muy considerables, que no van en favor de la mejora del modelo turístico, ni de la mejora de la convivencia ciudadana”.

En este sentido, considera que con la bajada del gasto medio se pone en evidencia que “el ritmo de crecimiento de la actividad turística no es el más sostenible desde el punto de vista macroeconómico, ni el más deseable”.

Por todo ello, **Exceltur** está convencida de que “toda esa oferta sin control es la que ha provocado esa acumulación de gente en algunos destinos”, y urge a que “sea reordenada y redirigida de una manera contundente”.

“La oferta de viviendas vacacionales no reguladas, ilegales, esa economía sumergida, ha hecho mucho daño tanto a la rentabilidad empresarial como a la sociedad, ya que en algunos lugares existe un sentimiento de saturación”, añade.

A este respecto, Zoreda indica que “como empresarios, tenemos que ser corresponsables con la mejora de las condiciones del entorno, la sostenibilidad económica, social y medioambiental. Por lo tanto, ante algunas señales de alarma que hayan podido aparecer este verano, especialmente en Baleares y Barcelona, es necesario analizarlas con sosiego”, aunque reconoce que se trata de situaciones diferentes.

### El caso de Barcelona

Y es que según apunta Zoreda, Barcelona tiene unas características estructurales. “Es una ciudad que está en el circuito mundial, se ha convertido en uno de los cinco o seis principales destinos objeto del deseo del mundo y la afluencia de visitantes va a seguir creciendo”, afirma.

A su juicio, “el Ayuntamiento está tomando medidas muy contundentes”, pero no sucede lo mismo con la Generalitat. “Nos es incomprensible el dislate legislativo que está planteando en estos momentos para la mal llamada economía colaborativa, a diferencia del Ayuntamiento, que ha impulsado medidas necesarias y muy realistas para controlar esta oferta turística”, señala.

### El caso de Baleares

Respecto a Baleares, Zoreda explica que es una cuestión más coyuntural y advierte de lo negativo que puede resultar “tomar medidas y valoraciones precipitadas. Hace tres o cuatro años nos lamentábamos porque no llegaban turistas y ahora estamos inquietos porque, de repente, ha habido demasiados. ¿Dónde está la verdadera medida de esa percepción ciudadana?”, se cuestiona.

“Hay que saber si lo de este año es un fenómeno pasajero. No necesariamente esta afluencia se va a repetir en años venideros. Es el momento de realizar un buen análisis y no diagnósticos precipitados”, añade.

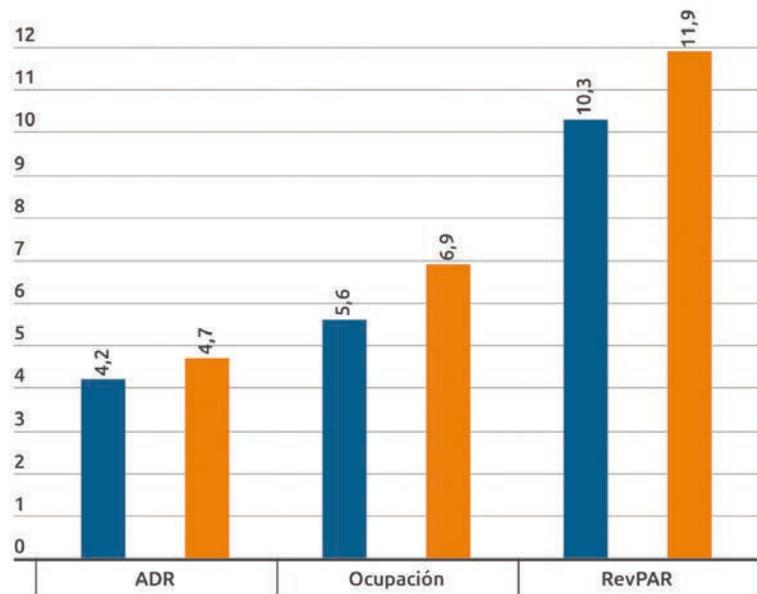
De hecho, en los siete primeros meses de 2016 Baleares recibió 8,7 millones de visitantes, lo que supone una subida del 11%, según datos del Institut d'Estadística de les Illes Balears. Tan sólo en el mes de julio fueron 2,7 millones de turistas, con un alza del 10,88%. La mayor parte de ellos se concentró en Mallorca, que contabilizó 1,8 millones, con una variación positiva del 9,54%, una cifra realmente importante para una isla con unos 860.000 habitantes.

En los últimos cinco años, Baleares ha pasado de recibir 7 millones entre enero y julio a 8,7 millones, una subida estimulada por la debilidad

en que se encuentran grandes destinos competidores pero también por el impulso de nuevas formas alternativas de alojamiento. No en vano, Mallorca es el destino vacacional líder en el país para **Airbnb**. La plataforma ofrece en su página 8.000 anuncios de pisos de uso turístico en la isla, cifra que ha crecido un 60% en el último año y que quiere seguir incrementando, lo que convierte a la isla en “el área más relevante de España en vivienda vacacional de la plataforma” según indica esta compañía.

No obstante, en julio Baleares lideró el ranking de ocupación hotelera a

INDICADORES HOTELEROS ENERO-ABRIL 2016,  
TASAS DE VARIACIÓN INTERANUAL



Hoteles urbanos



Hoteles vacacionales

ADR: Tarifa Media Diaria | RevPAR: Ingreso medio por habitación disponible

Fuente: Exceltur a partir de la Encuesta de Ocupación Hotelera del INE

## El espejismo de las cifras



### Sube un 7,8% el gasto turístico

Al aumentar un 11,2% el número de turistas, sube un 7,8% el gasto total de los viajeros extranjeros que visitan España (incluyendo el transporte). Sin embargo, el gasto medio por persona cae un 2,9% (Egatur, enero-julio 2016)

nivel nacional, alcanzando el 91,4%, según el informe mensual del **INE**. Por zonas turísticas, Mallorca alcanza el mayor grado de ocupación por plazas (92,1%) y Palma-Calvià la mayor ocupación en fin de semana (90,9%). Los clientes de los hoteles alcanzaron 1,17 millones este mes de julio, lo que supone que aún representan en torno al 70% del total de visitantes llegados a Mallorca. Llama la atención además que los indicadores de rentabilidad hotelera son también bastante positivos. Los datos del conjunto de Baleares indican una tarifa diaria promedio (ADR) este mes de julio de 109,9 euros, con una subida del 8,3%; en tanto que el ingreso por habitación disponible (RevPar) fue de 101,6 euros, un 13,8% más. En ambos casos son las cifras más altas dentro de España, con diferencia.

### Saturación en las islas

Sin embargo, la evidente saturación que se ha vivido en Baleares este verano ha llevado al Govern a anunciar medidas de cara a la nueva temporada. Si bien a comienzos de septiembre ha descartado la posibilidad de optar por dejar de promocionar las islas, como solicitaba la formación política Podemos, que apoya al Gobierno aunque no forma parte de él, se ha planteado, sin embargo controlar el aumento de plazas turísticas e incluso reducirlas. En este sentido, el vicepresidente el Ejecutivo balear y consejero de Tu-



*En Baleares la llegada de turistas ha subido un 11%, pero la ocupación hotelera en verano ha sido la misma que el verano anterior: el 92%*

rismo, **Biel Barceló**, anunció en julio que prevé que el proyecto de regulación del alquiler vacacional esté listo antes de finalizar el actual periodo de sesiones, que se cierra en diciembre, y el objetivo es establecer un techo de plazas turísticas que deberá incluir todas las categorías. El Govern estudia la posibilidad de dividir la regulación turística en dos fases o dos proyectos, una sobre alquiler vacacional y otra que regule el resto: el todo incluido, los beach clubs y el alquiler de coches, entre otros aspectos que resultan conflictivos de la temporada alta.

### La misma ocupación

Por otro lado, la **Agencia de Turismo de Baleares** (ATB) ha encargado dos estudios sobre cómo desplazar los turistas del verano al invierno mediante el incentivo de los productos turísticos de la temporada baja, y acerca de las medidas de sostenibilidad que aplican otros países como

Dinamarca o Costa Rica para ser extrapoladas a las islas.

Desde la **Federación Empresarial Hotelera de Mallorca** (FEHM), su presidenta, **Inmaculada de Benito**, señala que hay un dato claro: en el mes de agosto la ocupación se ha situado en niveles similares a años anteriores, rondando el 90-92% en la mayoría de las zonas.

Por tanto, el aumento de llegadas que se ha registrado todo el año no va en consonancia con el crecimiento de la oferta reglada: “el número de plazas hoteleras no se ha incrementado”. Así pues, el crecimiento se explica porque “se están alojando en la oferta no reglada”.

La postura de la FEHM es que “se deben desarrollar políticas que realmente inhabiliten a esa oferta ilegal poder comercializarse, porque es lo que está provocando una presión sobre las infraestructura”. Además, la presidenta de la Federación Hotelera de Mallorca critica “la inacción del Govern, al contrario de lo que está haciendo con nosotros, que sí que estamos sometidos a una gran regulación e inspección permanente”.

En cuanto a la situación de los trabajadores, el secretario general de la Federación de Servicios de **CCOO** en Baleares, **Ginés Díez**, asegura que “las reivindicaciones sobre la precariedad laboral no han cambiado”.

Aunque el sindicato considera prioritario seguir luchando contra la estacionalidad, reconoce que es muy complicado, debido a la planificación de las vacaciones por parte de los principales mercados emisores.

Respecto a las dificultades sobre el acceso al alojamiento para los trabajadores que ha provocado el aumento del uso de los alquileres para su comercialización turística, asegura que sólo se han dado casos muy puntuales, “que se han resuelto adecuadamente, y lo habitual es que los propios hoteles se sigan ocupando de alojar a estos trabajadores”. ■