



Exceltur

*Alianza para
la excelencia turística*

**2016
URBAN
TUR**

**MONITOR
DE COMPETITIVIDAD
TURÍSTICA
DE LOS DESTINOS
URBANOS ESPAÑOLES**

MAYO 2017

**URBANTUR PERSIGUE
IMPULSAR LA MAYOR
PRIORIDAD POLÍTICA
Y COOPERACIÓN
PÚBLICO-PRIVADA
QUE FAVOREZCAN LAS
MEJORES INICIATIVAS
PARA EL REFUERZO DE
LA COMPETITIVIDAD
TURÍSTICA Y LOS
RESULTADOS DEL
TURISMO URBANO EN
ESPAÑA**





2016 URBAN TUR





INDICE DE CONTENIDOS

06	CARTA DE PRESENTACIÓN
	URBANTUR UN INSTRUMENTO PARA EL FOMENTO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LAS CIUDADES ESPAÑOLAS
8	UN NUEVO ESCENARIO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO URBANO EN ESPAÑA
14	PRINCIPALES RETOS DE LA AGENDA TURÍSTICA URBANA
22	URBANTUR 2016 Y LOS NUEVOS DESAFÍOS TURÍSTICOS
26	UN BALANCE DE LA EVOLUCIÓN COMPETITIVA DE LAS CIUDADES; URBANTUR 2016 VS URBANTUR 2012
32	RESULTADOS DE URBANTUR 2016

CARTA DE PRESENTACIÓN

Las ciudades se enfrentan al reto de elegir y gobernar su posicionamiento turístico integrándolo con su modelo urbano, dando a su vez respuesta a los desafíos de la agenda global que Naciones Unidas subrayó en su reciente Conferencia sobre Desarrollo Urbano Sostenible. La adecuada respuesta en muchas ciudades españolas a esos desafíos determinará la capacidad del turismo para seguir ejerciendo, a medio y largo plazo, su tradicional función de motor económico y creación de empleo. Todo ello respetando la capacidad de carga de las infraestructuras, entorno y medio ambiente, protegiendo a su vez el estilo y calidad de vida de sus ciudadanos residentes.

Los últimos años han atestiguado un fuerte aumento de demanda en las zonas más turísticas de algunas ciudades, suscitando percepciones puntuales de saturación e inducido unas indeseadas reacciones sociales. De hecho, retroalimentado por grupos de opinión adversos al sector, unidas a algunas lecturas institucionales que les han sido afines, se han despertado en algunos destinos incipientes actitudes próximas a la turismofobia. En ese injusto e inusual descrédito de las actividades turísticas han confluído diversos factores, que en algún determinado centro urbano y destinos muy localizados han generado una congestión temporal, por la atípica y exponencial afluencia turística, tras años de crisis, donde nos lamentábamos precisamente de lo contrario.

De ahí que a la anhelada capacidad de desarrollo que siempre se ha derivado del turismo, atribuible en parte a la mejora continua de nuestra posición a competitiva, se han unido últimamente otros factores exógenos *-menos deseables-* como la inseguridad en países y ciudades competidoras, junto a una irregular y descontrolada explotación de viviendas para uso turístico. Esas son las principales causas de esa imagen puntual de saturación, sobre todo ese último factor, que de no atajarse urgentemente con regulación(es) menos permisiva(s) y de mayor alcance nacional, devendrá en un elemento cada día más distorsionante, de cara a realzar la imagen del sector. Se trata pues de evitar que se extiendan, los adversos impactos que este fenómeno les causa a muchos ciudadanos residentes: La *gentrificación*, que además en algunos ámbitos sociales y de gestión pública, tratan de asociar e imputar indebidamente por igual, al conjunto de actores que hacen posible la actividad turística, como es el caso del alojamiento reglado.

Todo ello ha inducido en algunas agendas políticas locales, la repentización por reordenar y restringir el curso de la actividad turística buscando hacerla más sostenible, si bien amparándose en lograr réditos políticos a corto y en postulados más ideológicos, que en abordar con visión estratégica de futuro las cuestiones de fondo más complejas y candentes a resolver. De ahí la resultante de ciertas políticas turísticas improvisadas, discriminatorias y exentas de consensos o carentes de ahondar sobre los muy dispares efectos y valor añadido aportado por los diversos actores en juego, para consolidar el modelo y el reposicionamiento urbano más deseable a largo.

Desde EXCELTUR sentimos que este nuevo escenario turístico español justifica y reivindica, en todo caso, los principios y objetivos que impulsaron la puesta en marcha del proyecto UrbanTUR, hace cinco años, como Monitor de Competitividad Turística que valora las mejores prácticas de las principales ciudades de nuestro país. Es decir, creemos muy oportuno volver a poner a disposición de todos los agentes del sector un informe que aporte información rigurosa para reflexionar sobre las diversas políticas que, preservando el entorno, valores y estilo de vida local, puedan impulsar de manera sostenible, la mayor productividad turística y la mejora continua de su competitividad, sustentada en los mayores consensos sociales y cooperación público-privada.

Es por ello que esta edición de UrbanTUR ha sido actualizada, integrando en su estructura nuevos contenidos e indicadores para medir el grado de compromiso con el que se abordan en las principales ciudades españolas los distintos desafíos que abre el actual panorama turístico. Así se han añadido, de cara a los resultados de UrbanTUR 2016, indicadores para medir: la gestión del crecimiento turístico en relación con la capacidad de carga local, el impulso de nuevos modelos de movilidad urbana basada en sistemas de transporte más calmados, la inversión en tecnología para gestionar la dimensión turística de la ciudad y la interrelación directa con el turista, o las acciones para revalorizar el papel del turismo ante la sociedad.

En base a todo ello, la nueva edición de UrbanTUR está compuesta por 62 indicadores, cinco más que en la anterior de 2012. De cara a su análisis es importante subrayar que **cada indicador se ha nutrido con la información disponible a mediados-finales de 2016, en su mayoría referida al año 2015**, el último ejercicio cerrado entonces disponible. Por ello, ciertas medidas adoptadas en fechas posteriores en algunos destinos, donde se ha recrudecido la polémica en torno al valor del turismo y suscitado diversos desencuentros público-privados e interinstitucionales, como en el caso del PEUAT en Barcelona, no han sido consideradas a los efectos de este informe, que muy probablemente les hubiera afectado en la clasificación global y en la de sus diversos pilares.

En esa misma línea de mejora y respondiendo al interés mostrado por otras ciudades para entrar a formar parte de su segunda edición, el informe UrbanTUR 2016 revela en esta ocasión el posicionamiento turístico competitivo de 22 ciudades españolas (dos más que en 2012). Ello es el resultado de incorporar cinco nuevas ciudades, siguiendo para refrendar su relevancia el mismo criterio anterior, basado en información del INE. Si finalmente son solo 22 y no 25 las ciudades que recoge UrbanTUR 2016, se debe a que dos de las que participaron en la primera edición (Toledo y Oviedo), junto a Pamplona, entre las que se contactaron para esta edición de 2016, tras reiterados intentos declinaron la invitación para facilitarnos la información requerida. De ahí nuestro particular agradecimiento a los responsables y equipos técnicos de las ciudades incluidas en UrbanTUR 2016, por su colaboración, envío y contraste de la información precisa.

La introducción de nuevas ciudades y nuevos indicadores en esta edición de UrbanTUR 2016, hace que la posición global y los valores obtenidos en el ranking general y en el de cada pilar por cada una de las ciudades, no sean estrictamente comparables con los resultantes de UrbanTUR 2012. Ello se debe a que la posición de cada ciudad en cada indicador y en el ranking global es relativa y se explica por la metodología de cálculo y agregación empleada en UrbanTUR 2016, que es la misma que la utilizada en UrbanTUR 2012 y en otros monitores similares, como el que valora la competitividad turística global por países elaborado por el World Economic Forum.

Desde EXCELTUR confiamos que este informe UrbanTUR 2016 pueda aportar nueva información con la que enriquecer los necesarios debates abiertos y constructivos para abordar los retos y de un nuevo ciclo de desarrollo, que mejore el modelo de gestión y posicionamiento turístico de las ciudades y concite las mayores adhesiones y complicidad de todos sus actores y residentes. Desde esta visión, queremos reivindicar la obligación de reforzar al máximo los ámbitos de trabajo y colaboración conjunta que evite actuaciones polémicas no consensuadas (moratorias, sobrecargas impositivas, tasas, etc.), que pudieran llevar a cualquier confrontación innecesaria.

Todo ello convencidos, además, que la necesidad de responder a los retos internacionales que nos acontecen precisa, más que nunca, de una visión estratégica con un planteamiento integral de actuaciones a corto, medio y largo plazo, aplicado de forma sostenida y con el mayor compromiso y liderazgo público en su consecución. En síntesis, para mantener el liderazgo turístico sostenible de España a nivel global y recuperar esa imagen amable y deseable de un sector clave para el desarrollo y a ser más valorado por su gran contribución al bienestar social.

José María González. PRESIDENTE DE EXCELTUR
Jose Luis Zoreda. VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DE EXCELTUR

**LAS CIUDADES HAN
CONSOLIDADO SU
POSICIÓN COMO
GRANDES POLOS
DE GENERACIÓN
DE ACTIVIDAD
ECONÓMICA,
INNOVACIÓN,
CREATIVIDAD Y COMO
CONSECUENCIA DE
ELLO DE ATRACCIÓN
DE POBLACIÓN Y
TURISTAS**





UN NUEVO ESCENARIO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO URBANO EN ESPAÑA

URBANTUR 2016 SE PRESENTA EN UN MOMENTO DE EXTRAORDINARIA RELEVANCIA PARA EL FUTURO DEL TURISMO URBANO EN ESPAÑA. EL DEVENIR DE LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS DESDE LA PRESENTACIÓN DE SU PRIMERA EDICIÓN HA REFORZADO LA VIGENCIA DE LOS PLANTEAMIENTOS, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS CON LOS QUE DESDE EXCELTUR PUSIMOS EN MARCHA URBANTUR EN EL AÑO 2012, COMO EL PRIMER MONITOR DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LOS PRINCIPALES DESTINOS URBANOS ESPAÑOLES.

Desde entonces las ciudades han consolidado su posición como grandes polos de generación de actividad económica, innovación, creatividad y como consecuencia de ello de atracción de población y turistas. Todo ello enmarcado en un contexto caracterizado por nuevos retos globales recientemente plasmados en la nueva Agenda Urbana derivada de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Urbano Sostenible para dar respuesta a un escenario en el que se espera que la población en la ciudades se duplique en 2050.

En el plano turístico, las ciudades se enfrentan más que nunca al reto de elegir y gestionar el mejor gobierno de su posicionamiento turístico en un contexto de fuerte crecimiento de la demanda, para hacerlo compatible con sus distintas aspiraciones y funcionalidades sociales. Su adecuada respuesta va a marcar la capacidad del turismo para seguir ejerciendo a medio y largo plazo el deseado papel de motor del desarrollo económico, la generación del mayor y el mejor empleo, en equilibrio con la capacidad de carga del medio ambiente urbano y preservando la identidad, el estilo y la calidad de vida de sus sociedades locales.

+20%

**NÚMERO DE PERNOCTACIONES
EN LA OFERTA HOTELERA DE LAS
22 CIUDADES URBANTUR EN EL
PERÍODO 2012-2016**

Desde UrbanTUR 2012, el fuerte aumento de los viajes urbanos y el papel protagonista de las ciudades han formado parte de la realidad turística española, de tal manera que la demanda turística en las principales ciudades españolas ha crecido de forma muy notable en estos últimos años. Ello ha sido debido a una combinación de factores cuyos principales exponentes han sido:

FACTORES DETERMINANTES DEL AUMENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA URBANA

01

El creciente deseo de la población por experimentar el estilo de vida, las propuestas de ocio y las múltiples vivencias generadas en los entornos urbanos.

02

La recuperación económica en España y los principales países europeos de proximidad, unidos a la incorporación de nuevos mercados de larga distancia (los grandes asiáticos y los sudamericanos, principalmente, impulsados por nuevas conexiones aéreas directas).

03

Un flujo de turismo extranjero sobrevenido como consecuencia de los ataques terroristas acontecidos en algunas ciudades europeas (Bruselas, Estambul, Estocolmo, Londres y París).



04

La mayor capacidad para viajar de muchos estratos de población por el abaratamiento del transporte, en gran parte debido a la reducción de los precios del carburante, la extensión de las compañías low cost y las nuevas conexiones ferroviarias, así como por el acceso a una oferta de alojamiento de menor precio, derivada de la explotación descontrolada y mayormente irregular de viviendas por cortos periodos como alojamientos turísticos.

05

El aumento de los viajes de negocios como consecuencia de la mayor vitalidad económica de las ciudades y su mayor vinculación al ocio gracias a la consolidación de nuevas tendencias como el bleisure (business + leisure).

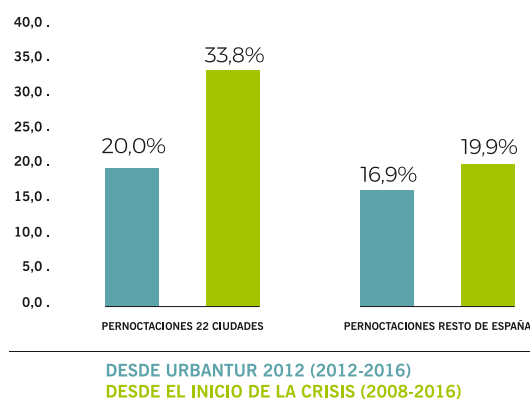
Resultado de estos elementos, la demanda turística a las 22¹ ciudades incluidas en esta nueva edición UrbanTUR 2016 no ha dejado de crecer en este período. Los datos relativos al comportamiento del turismo urbano en España reflejan de manera clara esta tendencia y el efecto de sus factores impulsores sobre todas sus dimensiones:

- Por un lado, el número de pernoctaciones en la oferta reglada hotelera realizadas en las 22 ciudades incluidas en esta nueva edición UrbanTUR 2016 se ha elevado un 20,0% en el período 2012- 2016, por encima del registrado en el resto de España en este mismo periodo (16,9%). Fruto de este notable comportamiento, los niveles de demanda se sitúan muy por encima de los valores de antes de la crisis. Concretamente, la demanda turística en estas 22 ciudades que componen UrbanTUR 2016 se sitúa un 33,8% por encima de los niveles de 2008, dando muestra del dinamismo y atractivo de los destinos urbanos y su reflejo en la realidad española.

COMPARATIVA DEL COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA EN LAS 22 CIUDADES URBANTUR 2016 VS EL RESTO DE ESPAÑA

VARIACIÓN EN % DESDE ANTES DE LA CRISIS (2008) Y DESDE URBANTUR 2012

FUENTE/ Elaboración por EXCELTUR a partir de la EOH del INE



75,3%

DEL AUMENTO DE LA DEMANDA A LAS CIUDADES SE DEBE AL TURISMO EXTRANJERO.

Este desempeño ha sido posible principalmente gracias al fuerte aumento de la demanda extranjera, impulsada por los factores externos antes mencionados y especialmente por el abaratamiento de los viajes y el importante efecto de la percepción de inseguridad en otros destinos. En este contexto, el aumento de las pernoctaciones de los viajeros no residentes en las 22 ciudades analizadas ha sido desde 2012 del 24,4%, lo que explica el 75,3% del total del crecimiento de la demanda registrada en sus establecimientos hoteleros.

- Paralelamente, se ha producido una explosión de la explotación de viviendas por cortos periodos en alojamientos turísticos gracias al impulso indiscriminado de nuevas plataformas tecnológicas, que ha provocado un crecimiento paralelo, exponencial y desbordante de la llegada de turistas a las ciudades hasta alcanzar una dimensión cercana a la de la oferta tradicional regulada².

Como muestra del efecto de este fenómeno y a pesar de la opacidad que prevalece en el seguimiento y control de la actividad de esta nueva tipología de alojamientos en las ciudades, que dificulta conocer su cuantía y evolución, la oferta disponible en las 22 ciudades analizadas en UrbanTUR comercializadas a través de las principales plataformas, ascendía en 2016 a 95.392 viviendas, lo que supone un total de 362.493 plazas, según la información de las diferentes plataformas³.

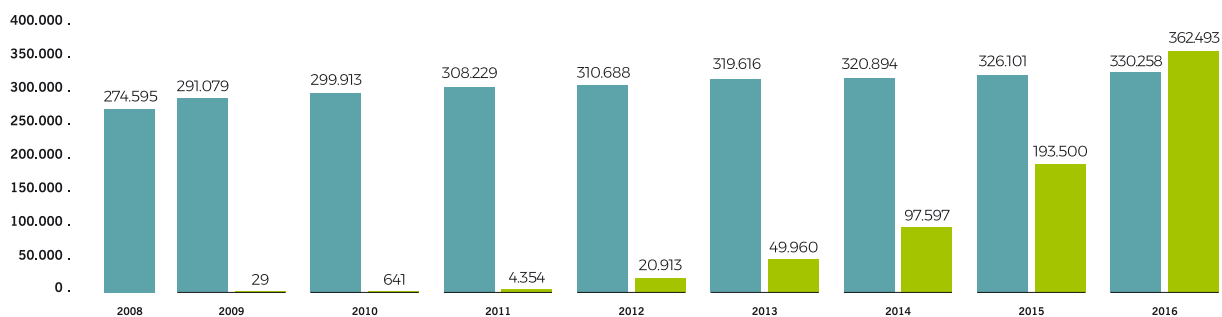
¹ En el momento de emprender la elaboración de esta segunda edición de UrbanTUR relativa a los datos de 2016 se decidió ampliar de 20 a 25 el número de ciudades analizadas, con el objetivo de enriquecer el proyecto e incorporar nuevos perfiles de realidades urbanas. Concretamente y siguiendo el mismo criterio de selección de ciudades de la primera edición de UrbanTUR, relativo a aquellas de mayor número de viajeros recibidos en sus hoteles calculadas por el INE, los nuevos destinos seleccionados fueron: Las Palmas de Gran Canaria, Murcia, Palma de Mallorca, Pamplona y Valladolid, que se unen a las 20 de la primera edición. Si de estas 25 ciudades seleccionadas se presenta finalmente la información de 22 es porque, tras haber solicitado a los responsables turísticos de las 25 ciudades la información necesaria para alimentar los indicadores de UrbanTUR que analizan la gestión municipal de su política turística, en el caso de Oviedo, Pamplona y Toledo no la han suministrado tras los varios recordatorios remitidos a lo largo de 2016.

² Se trata del ámbito que más está incidiendo en el crecimiento de los flujos de turistas a las ciudades estudiadas que, por su carácter no regulado y su mayoritaria explotación irregular, impide su cuantificación y seguimiento pormenorizado. A este flujo en algunas ciudades generadores de centralidad cultural, administrativa y comercial es necesario añadir el derivado del excursionismo, así como en las costeras el asociado al tráfico de cruceros, con especial incidencia en el caso de Barcelona, Palma de Mallorca, Las Palmas, Málaga y Valencia, que hace que los datos de demanda turística sean muy superiores a los que se desprenden de las estadísticas de oferta reglada.

³ Se trata del número total de viviendas anunciadas en esta fecha. Dicha cifra no está ajustada de las viviendas que se anuncian en varias plataformas a la vez, cuyo número es en la actualidad imposible de identificar ante la opacidad de las mismas.

COMPARATIVA PLAZAS EN ALOJAMIENTO REGLADOS RESPECTO A LAS PLAZAS EN VIVIENDAS EN PLATAFORMAS P2P EN LAS 22 CIUDADES UrbanTUR 2016

FUENTE/ Exceltur a partir de INE, plataformas web de alquiler de vivienda (*) y Airdna



PLAZAS HOTELERAS
PLAZAS PLATAFORMAS ON-LINE

(*) Se incluyen datos de las siguientes webs: Airbnb a través de Airdna, Homeaway, Niumba, Wimdu, Housetrip, Rentalia, Vacaciones-España y Only-Apartments. No se ha podido eliminar el efecto de viviendas comercializadas en varias plataformas.

Con estas cifras, la oferta turística en viviendas en estas 22 ciudades contenida en las distintas plataformas ya supera el número de plazas hoteleras (supone el 105,8%). Se trata del resultado de un insostenible aumento del 1633,3% desde el año 2012, lo que supone un ritmo del 104,4% anual⁴.

Este contexto de fuerte aumento de la demanda ha venido generando en estos últimos años situaciones puntuales de percepción de congestión en algunas ciudades y sus espacios más turísticos que se han acentuado en 2016. La necesaria reflexión y análisis sobre sus causas y consecuencias se ha visto superada por lecturas y propuestas no lo suficientemente meditadas. La mera limitación de la oferta (moratorias) y/o el establecimiento de cargas a la actividad turística (tasas) han emergido en el debate público, sin afrontar la complejidad de los fenómenos que lo están provocando y responder desde una visión estratégica, con un planteamiento integral de actuaciones a corto, medio y largo plazo y el mayor compromiso y liderazgo público en su consecución.

El incipiente cuestionamiento que se ha suscitado en algunos territorios sobre las bondades del turismo obliga más que nunca a trabajar desde una perspectiva del modelo turístico más productivo y sostenible para la ciudad. En definitiva, afrontar con el liderazgo y la prioridad necesaria que el turismo es un sector de extraordinaria capacidad de generación de riqueza, que exige un planteamiento estratégico, aplicado desde el entendimiento de los condicionantes que hoy delimitan

el mercado y la complejidad inherente a su integración en el desarrollo urbano, para incorporarlos como factor de cambio para crear una ciudad abierta, próspera y sostenible.

Desde esta perspectiva y con la segunda edición de UrbanTUR, en EXCELTUR queremos subrayar más que nunca el papel que el turismo puede desempeñar en la generación de prosperidad a las ciudades y sus habitantes, aprovechando su consolidación como un fenómeno de naturaleza global y aspiracional, vinculado al desarrollo cultural de la humanidad. Bajo esta perspectiva, UrbanTUR 2016 vuelve a reivindicar la necesidad de incorporar a la discusión sobre las diferentes claves de la ciudad su dimensión turística, con el propósito de trabajar sus oportunidades y fortalezas, adaptándose a la situación y los retos de cada momento, siguiendo el decálogo de la competitividad turística que propusimos hace cuatro años y haciéndolo más que nunca compatible con el mantenimiento de la identidad y calidad de vida de la población residente en cada destino, que genere la mayor empatía ciudadana hacia la actividad turística.

Respondiendo a este planteamiento, queremos reivindicar la oportunidad de reforzar el trabajo conjunto de empresarios y administraciones públicas en las líneas del Decálogo de la Competitividad Turística Urbana que presentamos en la primera edición de UrbanTUR y que hemos enriquecido en esta edición para adaptarlo al nuevo escenario turístico.

⁴ Para el cálculo de esta evolución temporal se han tomado los datos de la plataforma www.airdna.co que suministra la evolución de la oferta desde el año 2010, de la principal plataforma del mercado que aglutina el 54,2% de la oferta de viviendas en alquiler turístico.

DECÁLOGO DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA URBANA



LIDERAZGO POLÍTICO A FAVOR DEL TURISMO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GOBERNANZA PÚBLICO-PRIVADO EFICIENTE, ESPECIALIZADO Y DURADERO EN COMPLICIDAD CON LA SOCIEDAD LOCAL

01

Decidida voluntad política de los máximos responsables municipales por hacer de la ciudad un destino turístico de referencia, ejerciendo el liderazgo necesario para mejorar su posicionamiento diferencial y garantizando la continuidad en el tiempo de las estrategias y equipos profesionales para lograr su consecución.

02

Implementación de un sistema de gestión y gobernanza turística profesional y especializado, basado en la cooperación y compromiso público-privado, que integre a su vez la visión de la sociedad local.



FOMENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA DIFERENCIADA, DE MAYOR VALOR AÑADIDO Y EQUILIBRADA TERRITORIALMENTE DENTRO DE LA CIUDAD E INVERSIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA SU COMERCIALIZACIÓN SEGMENTADA EN CONTINUO CONTACTO CON EL TURISTA

03

Apuesta por la generación de la oferta de mayor valor añadido y mayor gasto inducido para la ciudad, el desarrollo de nuevos polos de centralidad turística en su territorio y defensa de los recursos singulares que promueven la autenticidad y diferenciación de la oferta turística.

04

Estructuración de los recursos y servicios turísticos a través de líneas de producto diferenciadas (cluster de servicios turísticos) alineadas con las nuevas motivaciones de los turistas.

05

Aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tanto en la gestión e integración previa de los diversos actores que conforman el producto turístico, como en su posterior marketing, distribución y atención a las necesidades del turista en destino, desarrollando las oportunidades de los destinos inteligentes.



DOTACIÓN DE UN SISTEMA DE ACCESIBILIDAD DE TRANSPORTE SOSTENIBLE Y APUESTA POR UNA POLÍTICA DE MOVILIDAD TURÍSTICA

06

Desarrollo de unas políticas sostenibles que favorezcan la accesibilidad y fomenten la intermodalidad entre los diversos medios de transporte.

07

Apuesta decidida por un sistema de movilidad turística urbana que prime los sistemas de transporte más eficientes y de menor impacto ambiental y propicie la mayor capilaridad y distribución del gasto en la ciudad y su entorno de influencia, procurando se amplíe su estadía.



APUESTA POR LA EXCELENCIA DE LOS ESPACIOS PÚBLICOS Y LA CALIDAD MEDIO AMBIENTAL Y REFUERZO DE LAS MEDIDAS PARA PRESERVAR LA IDENTIDAD, LOS ATRIBUTOS SINGULARES, EL ESTILO DE VIDA Y LA CAPACIDAD DE ACOGIDA LOCAL

08

Inversión en espacios urbanos que se asocien con una mayor calidad de vida para sus residentes, como el mejor marco escénico en el que se inserta la experiencia turística diferencial de los visitantes.

09

Gestionar los límites de la capacidad de carga de los espacios más turísticos de la ciudad, limitando la expulsión de residentes de los centros y por un uso turístico irregular de las viviendas, para garantizar una sociedad local lo más abierta y favorable a su especialización turística.

10

Promoción del disfrute de unas vivencias turísticas asociadas a la identidad y forma de vida de la sociedad local, como atributos de singularidad y autenticidad cada vez más valorados por los visitantes.

**HOY LAS CIUDADES
ESPAÑOLAS SE
ENFRENTAN A
RETOS NUEVOS QUE
TIENEN PROFUNDAS
IMPLICACIONES
SOBRE SU PROPIO
MODELO DE CIUDAD
Y DE CONVIVENCIA
CIUDADANA**



B

PRINCIPALES RETOS DE LA AGENDA TURÍSTICA URBANA

DESDE LA PRESENTACIÓN DE LA PRIMERA EDICIÓN DE URBANTUR, LOS PROCESOS QUE AFECTAN AL TURISMO URBANO HAN CAMBIADO NOTABLEMENTE. HOY LAS CIUDADES ESPAÑOLAS SE ENFRENTAN A RETOS NUEVOS RELACIONADOS CON SU DINÁMICA Y POSICIONAMIENTO TURÍSTICO QUE NO FORMABAN PARTE DE LA AGENDA DEL TURISMO URBANO HACE CUATRO AÑOS Y QUE EN LA ACTUALIDAD TIENEN PROFUNDAS IMPLICACIONES SOBRE SU PROPIO MODELO DE CIUDAD Y DE CONVIVENCIA CIUDADANA.

Así mismo, algunos de los necesarios ámbitos generales de trabajo que se apuntaban de una forma incipiente en 2012 (gestión de la movilidad sostenible, integración de la tecnología, reforzamiento de la seguridad o garantizar el acceso a la vivienda) hoy forman parte ineludible y urgente de la agenda de la gestión urbana para el futuro de las ciudades.

Se trata de áreas que, a su vez, son clave para la gestión del posicionamiento y los impactos del sector turístico en cada ciudad e incluso de mayor relevancia que algunos más específicos del propio sector, centrados en la creación de productos turísticos y su adecuado y profesionalizado marketing y comercialización en los mercados. Su presencia refuerza la necesidad de una gestión turística cada día más transversal y estratégica que integre con visión sostenible de medio plazo al conjunto de actores públicos y privados, desde la mayor prioridad política, como uno de los principios fundamentales defendidos por EXCELTUR.

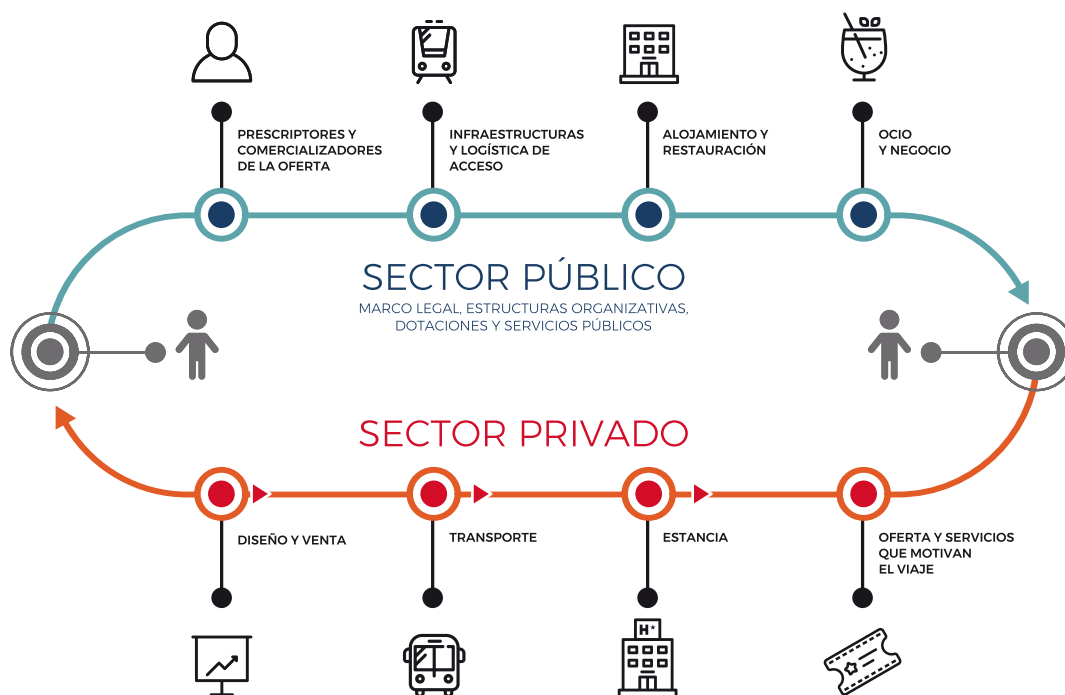
362.493

PLAZAS EN VIVIENDAS
OFERTADAS EN LAS PRINCIPALES
PLATAFORMAS COMO
ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EN
LAS 22 CIUDADES URBANTUR

105,8%

SOBRE EL TOTAL DE LA OFERTA
HOTELERA

CADENA DE VALOR DEL TURISMO



Desde esta perspectiva, los nuevos retos de dimensión urbana e incidencia turística de mayor calado que han sido integrados en esta nueva edición de UrbanTUR se concentran de manera resumida en:

01 LA GESTIÓN DEL CRECIMIENTO TURÍSTICO EN RELACIÓN CON LA CAPACIDAD DE CARGA DE LA CIUDAD PARA EVITAR SITUACIONES DE CONGESTIÓN PERCIBIDA Y BANALIZACIÓN DE LOS CENTROS DE MAYOR ATRACTIVO TURÍSTICO

En un contexto de fuerte aumento de la demanda turística es clave incidir en los instrumentos de planificación y ordenación urbana para conciliar el mayor aprovechamiento del turismo como motor del desarrollo económico y la preservación de la calidad de vida de los residentes.

Ello es especialmente relevante debido al actual crecimiento exponencial y descontrolado de la conversión de viviendas en alojamientos turísticos. Impulsado por el poder de unas plataformas tecnológicas que se autoeximen del cumplimiento de las escasas normas que lo regulan. Estimulado por las ventajas en precio que

disfrutaban gracias a su explotación mayormente irregular y alentado por una falta de respuesta integral por parte de todos los niveles de la administración, la conversión de viviendas en alojamientos turísticos supone actualmente el mayor reto para el desarrollo sostenible y productivo del turismo en las ciudades, e incluso en algunas de ellas el mayor desafío para la preservación de la vitalidad local de sus centros históricos y zonas de mayor atractivo turístico. La evidencia disponible sobre la incidencia de este fenómeno en el metabolismo urbano refleja:

A. Su crecimiento exponencial y descontrolado.

La información disponible de las principales plataformas prescriptoras y/o comercializadoras de viviendas apunta una presencia masiva en la oferta turística, resultado de una continua y desbordante incorporación de viviendas a la oferta de alojamientos turísticos en las ciudades. Como se ha mencionado, el número de plazas en viviendas ofertadas en las principales plataformas como alojamientos turísticos en las 22 ciudades que analiza UrbanTUR 2016 se sitúa en las 362.493, lo que supone un aumento del 88,3% respecto al número existente en 2015 y del 1633% en relación con 2012.

la conversión de viviendas en alojamientos turísticos supone actualmente el mayor reto para el desarrollo sostenible y productivo del turismo en las ciudades

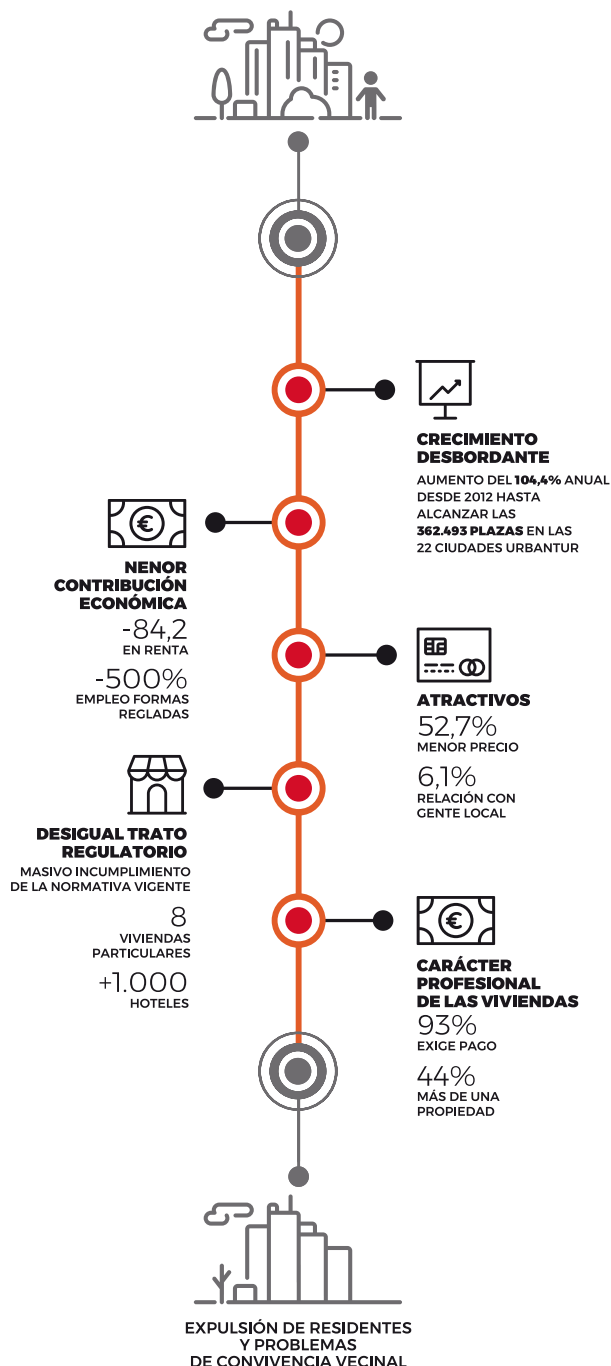
Esta tendencia ha sido posible por la falta de una respuesta normativa integral que incorpore la planificación urbana, los instrumentos de ordenación de la convivencia vecinal y el cumplimiento de los protocolos de seguridad y estándares mínimos de calidad ante el consumidor y, sobre todo, por la imposibilidad de forzar y/o controlar el cumplimiento de las normas en aquellos lugares donde sí han desarrollado un marco regulador de esta actividad⁵. A la propia dificultad de identificación de la oferta y de inspección sobre el cumplimiento de las normas existentes se ha unido una flagrante e interesada falta de colaboración por parte de las principales plataformas, las cuales comercializan viviendas que, según la normativa vigente, en muchas ciudades españolas ya son ilegales.

- B. Su efecto sobre el acceso a la vivienda por el encarecimiento del parque de viviendas para la venta y el alquiler de larga estancia, con el consiguiente impacto sobre la expulsión de residentes de los centros y zonas de mayor atractivo turístico.** La alta rentabilidad derivada⁶ de la explotación turística por días del parque residencial ha generado una fuerte inversión privada y de fondos de inversión en la adquisición de viviendas para su “hotelización”. Como consecuencia de ello se ha producido un encarecimiento en el mercado y una escasez de su oferta para su uso natural como viviendas para que resida la población de forma permanente⁷.

- C. Su impacto sobre la convivencia vecinal en los edificios donde se extiende con inconvenientes para los vecinos del inmueble en términos de molestias por ruidos, deterioro de los espacios comunes, mayor gasto en reparaciones y limpieza y mayor percepción de inseguridad y despersonalización de la vida de barrio.**

El cambio en el uso de las viviendas por turistas de menor contribución económica⁸ está provocando una mutación de la oferta comercial y de conveniencia de los barrios hacia una banalización que reduce su propio atractivo supuestamente amparado en el disfrute del modo de vida local.

PRINCIPALES RASGOS DE LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO FRENTE A LAS TIPOLOGÍAS REGULADAS



⁵ El paradigma de esta situación se produce en la ciudad de Barcelona donde a pesar de la moratoria existente dictada en 2015 por el ayuntamiento, el crecimiento de la oferta en las plataformas ha aumentado un 66,7%, según los datos de Airdna.

⁶ Según el PEUAT elaborado por el ayuntamiento de Barcelona y el estudio ¿? Elaborado por la consultora ¿? la rentabilidad del alquiler turístico de las viviendas localizadas en los centros urbanos es cuatro veces superior a su alquiler de larga estancia como viviendas.

⁷ Según el PEUAT elaborado por el ayuntamiento de Barcelona y el estudio ¿? Elaborado por la consultora ¿? la rentabilidad del alquiler turístico de las viviendas localizadas en los centros urbanos es cuatro veces superior a su alquiler de larga estancia como viviendas.

⁸ Se trata de una situación que no solo afecta a las ciudades españolas, sino que se ha convertido en un problema global identificado, entre otras, en: Ámsterdam, Berlín, Chicago, Londres, Miami, Milán, Nueva York, París, Roma, San Francisco y Sidney, que ha provocado la introducción de medidas restrictivas para preservar el derecho a la vivienda y .

D. Un gradual cuestionamiento del turismo por parte de la sociedad local, que traslada al conjunto del sector la responsabilidad sobre el deterioro de su calidad de vida, cuando es debido mayormente a este fenómeno incontrolado que se produce en las propias comunidades de vecinos. La velocidad de la conversión de viviendas en alojamientos turísticos y su impacto sobre aspectos tan relevantes del metabolismo urbano como el acceso a la vivienda y la preservación de los centros urbanos ha superado la capacidad de respuesta de los gestores municipales, que, en general, no son conscientes de la magnitud e implicaciones del fenómeno y, por tanto, no han afrontado un debate sobre su respuesta estratégica y normativa y los instrumentos para cumplirla.

Cabe recordar que tradicionalmente la planificación urbanística determinante del número y la localización de la capacidad alojativa turística a través de los planes generales de ordenación urbana y su gestión ha supuesto el principal instrumento para garantizar el equilibrio de la presión turística respecto a la población residente. A través de la calificación del suelo como turístico y la concesión de licencias los ayuntamientos han podido acomodar el ritmo e incluso la localización de la construcción de hoteles y bloques de apartamentos para adecuarlos al modelo urbano de cada ciudad y aprovechar su capacidad de dinamización económica.

Las ciudades que han hecho una gestión inteligente de esta potestad han optado por una presencia equilibrada del número de plazas de alojamientos reglados respecto a la población residente, una distribución proporcionada entre centro y periferia para expandir de manera más igualitaria los beneficios de su presencia y una mayor apuesta por las fórmulas de mayor categoría, por su demostrada capacidad para generar un mayor y un mejor empleo, gracias al perfil de mayor gasto del turista que son capaces de atraer.

La incapacidad de legislar y controlar la conversión de viviendas en alojamientos turísticos y someterlo a la misma lógica de planificación y gestión que el resto de la oferta alojativa regulada y su intenso crecimiento derivado de su mayor rentabilidad hacen de este fenómeno uno de los mayores retos para las ciudades desde dos puntos de vista. Por un lado, para la propia supervivencia de los centros históricos y de mayor interés turístico como polos de residencia y de vitalidad comercial y creativa de su población y, por otro, para la sostenibilidad del turismo y la imagen y percepción ciudadana respecto a su papel como motor económico.

los retos ambientales y la congestión de los centros de las ciudades imponen la necesidad de apostar de manera más decidida por una nueva movilidad urbana más eficiente y de menor huella ecológica

02

LA GESTIÓN DE LA MOVILIDAD URBANA Y LA GENERACIÓN DE EJES DE INTERCONEXIÓN MODAL EN EL SISTEMA NACIONAL Y GLOBAL DE CIUDADES

Por un lado, la conjunción de los retos ambientales en las ciudades y la propia gestión de la congestión en sus centros viene imponiendo la necesidad de apostar de manera más decidida por una nueva movilidad urbana. La apuesta por sistemas de transporte más calmados y de una menor huella ecológica, a la vez que, de una mayor rotación y eficiencia, supone uno de los ámbitos de trabajo inaplazables y que forma parte de la agenda de las ciudades.

La actividad turística solo puede verse favorecida por este desafío a nivel urbano por cuanto las propuestas que se manejan en este campo suponen una potenciación, en general, de los modos más utilizados por los turistas y que generan una mejor experiencia percibida y mayor capilaridad del gasto en sus desplazamientos hacia y dentro de las ciudades. No cabe duda que el sistema de movilidad representa una dimensión determinante de la experiencia del turista en relación al destino y, por tanto, supone un elemento cada vez más relevante del posicionamiento turístico de cada ciudad. Así,

- el ensanchamiento de aceras para la peatonalización de calles y su continuidad en forma de corredores de interés turístico,
- la inversión en un mallado de carriles para la movilidad en bicicleta,
- la apuesta por sistemas regulados de car-sharing que avancen en una movilidad descarbonizada y más eficiente del coche,
- la existencia de una red de aparcamientos disuasorios en la periferia,
- el reforzamiento de los sistemas tradicionales de transporte público,
- o nuevas fórmulas para el aprovechamiento de la capacidad de aparcamiento instalada,

forman parte de la agenda de las apuestas por mejorar los sistemas de movilidad de las principales ciudades en el mundo, con un impacto positivo sobre la percepción del turista y sus modos de moverse por la ciudad. No obstante, para que estas líneas de trabajo puedan ser valorizadas frente al turista, es necesaria la integración de la perspectiva turística en su planificación y su gestión asegurando a su vez la mayor distribución del gasto turístico por la ciudad y sus alrededores. Ello supone asumir que existe una relación, hoy no lo suficientemente trabajada, entre las decisiones de movilidad para el residente y las que tiene un turista, que en muchas de las ciudades ya supone una cuantía relevante de la población que se mueve por la ciudad.

La falta de una mayor “sensibilidad” turística en este ámbito se refleja en muchos destinos donde:

- No hay definido un plan de movilidad turística, a pesar de la notable incidencia urbana de los visitantes.
- El sistema público de alquiler de bicicletas no está abierto para los no residentes.
- No se han desarrollado y debidamente señalizado los principales corredores de interés turístico en nuevos emplazamientos que ayuden a descongestionar las zonas más turísticas localizadas en sus centros.
- Escasean los parkings disuasorios para los autobuses que transportan visitantes a la ciudad desde las localidades de su alrededor.
- No se ha planificado la distribución de los circuitos a seguir por los turistas desde los puertos, para aquellas en las que los cruceros suponen un elemento clave de presión para la ciudad.
- No se ha trabajado en la integración en los planes de movilidad urbana de modos intrínsecamente turísticos, como los coches de alquiler, aprovechando su capacidad para vertebrar el impacto económico de los turistas sobre otros territorios del “hinterland” de la ciudad, así como el carácter menos contaminante de una flota en continua renovación, de manera que no se vean penalizados por los planes de restricciones de tráfico y formen parte de su estrategia de movilidad de medio y largo plazo.

Por otro lado, se hace cada vez más prioritario dar un tratamiento a la conectividad de la ciudad con el exterior, apostando por una mayor integración entre los distintos modos de transporte como vía para complementar el producto turístico con otras experiencias de su “hinterland” de influencia. Las oportunidades para incrementar la eficiencia de la red actual de infraestructuras de transporte en España son notables.

se impone la inversión en tecnología para mejorar la propuesta de experiencias que percibe el turista y favorecer su interacción con la ciudad

Ello aconseja centrar la inversión en la conexión intermodal entre los diferentes medios de transporte, que facilitan su acceso desde el exterior; principalmente entre el avión y la alta velocidad ferroviaria y en las zonas de costa entre ésta y los principales puertos de pasajeros y cruceros. La capacidad de generar sinergias entre estos medios, dotando de una mayor capilaridad en la red existente, incluyendo el reforzamiento de la apuesta por la generación de “hubs” nacionales, como es el caso del aeropuerto de Madrid, y regionales, son temas esenciales que pueden multiplicar la capacidad de generación de riqueza del turismo, no sólo sobre los propios destinos, sino, sobre todo, extendiéndolos sobre otros territorios y destinos próximos.

03 LA GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA DIMENSIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD Y SU RELACIÓN CON SUS VISITANTES: LA APUESTA POR SER UN DESTINO “INTELIGENTE”

La inversión en tecnología para mejorar la integración de los actores y la propuesta de experiencias que percibe el turista y favorecer su interacción con la ciudad con el fin de resolver sus necesidades durante su viaje es uno de los grandes temas que está abocado a transformar la gestión de los destinos urbanos en la próxima década.

El uso de la inteligencia artificial, la introducción del internet de las cosas, la sensorización de la ciudad, la explotación de los ingentes datos resultantes, el aprovechamiento de la interconexión por redes wifi y las capacidades del 5G, la interrelación en tiempo real a través de redes sociales, la penetración de la robótica y las nuevas innovaciones que hoy no conocemos pero que seguirán generando cambios disruptivos, son líneas de trabajo a integrar en el trabajo diario de los gestores del turismo de la ciudad.

En particular, el establecimiento de una interconexión “inteligente” y “on line” con el turista abre un nuevo ámbito de trabajo para los gestores turísticos locales por cuanto aporta una nueva dimensión de manejo de información. Por un lado, permite un mayor conocimiento de la realidad del visitante y su comportamiento turístico, a través de la obtención de datos sobre:

- el volumen de demanda y su movilidad en el destino (a través de datos de operadores móviles, uso de wifi municipal, sensorización de los recursos turísticos)
- la valoración de sus recursos (sistemas de puntuación de páginas de producto como tripadvisor, booking, el tenedor),
- el gasto en destino (explotando la información de los medios de pago y principalmente los operadores de tarjetas)
- el nivel de satisfacción de su experiencia (explotando semánticamente sus comentarios en redes sociales),

todos ellos clave para la toma de decisiones sobre la planificación, diseño de producto y marketing del destino. Se trata de un instrumento que, a la vez, incorpora un canal de contacto directo con el turista para mejorar su experiencia en el mismo y satisfacer de una forma más personalizada y eficiente sus necesidades.

La apuesta por convertir en esas claves una ciudad en un destino inteligente exige integrar a los agentes y empresas más representativas en su desarrollo, haciéndoles partícipes de la estrategia, poniendo a su disposición bajo plataformas de open data los elementos más representativos de la apuesta pública (información en tiempo real del turista, valoración de los recursos, servicios de otras empresas para hacer venta cruzada), apoyando su digitalización y creando una cultura entorno al turismo “smart”, que se extienda por la ciudad y forme parte de su posicionamiento competitivo.

la generación de nuevos polos de centralidad turística y el aprovechamiento de los recursos de su hinterland territorial han de potenciar el posicionamiento turístico de la ciudad y ayudar a descongestionar sus centros históricos

04

LA EXTENSIÓN TERRITORIAL DE LA DIMENSIÓN TURÍSTICA LOCAL

La gestión turística se ha centrado mayoritariamente en la explotación de los atractivos culturales y arquitectónicos de naturaleza histórica localizados en los centros de las ciudades. Desde un punto de vista territorial, el aprovechamiento del escenario de crecimiento de la demanda turística sin que genere efectos negativos sobre la saturación de las zonas de mayor atractivo pasa de ser posible por la generación de nuevos polos de centralidad turística en otras zonas de la ciudad y en un mayor aprovechamiento y establecimiento de sinergias con otros atractivos turísticos próximos a la misma en tiempos de viaje, aprovechando la excelente red de infraestructuras de transporte disponible en España.

Las ciudades cuentan con oportunidades de descongestionar sus centros a partir de:

- La puesta en valor de recursos ya existentes en barrios periféricos; edificios públicos, ejes comerciales; barrios pintorescos.
- El aprovechamiento de operaciones urbanísticas estratégicas de expansión de la ciudad para completar su oferta turística.
- La integración de atractivos localizados en su "hinterland" de acceso por el sistema de transporte, superando la visión local y estableciendo partenariados con ciudades próximas y bien conectadas a una distancia reducida en tiempo (ejemplo, Madrid con Toledo, Segovia, Ávila...)

Avanzar en esta estrategia supone, así mismo, potenciar un alargamiento de la estancia, y poder superar una realidad turística urbana marcada por estancias medias que no superan los dos días en la mayor parte de ciudades españolas.

05

LA VALORIZACIÓN DEL TURISMO FRENTE A LA SOCIEDAD

La puntual contestación de las bondades del desarrollo turístico por parte de la ciudadanía en algunos exitosos destinos españoles, no sólo requiere de una mejor gestión de la capacidad de crecimiento y distribución territorial de la carga turística a través de la adecuada planificación del alojamiento, un claro y mejor posicionamiento en relación a la tipología de turistas deseados y sus efectos multiplicadores y las acciones de diseño de producto, conectividad y marketing para lograrlo, sino una mejor explicación y entendimiento por parte de la sociedad de los positivos efectos económicos, culturales y sociales que implica un desarrollo sostenible del turismo en la ciudad.

Destinos donde el turismo es su principal fuente de riqueza han entendido este reto y han desarrollado acciones para valorizar el papel de la amplia cadena de valor que se conforma en la ciudad, involucrando a la sociedad en su gestión, explicando sus potencialidades como instrumento de intercambio cultural y enriquecimiento personal y fomentando una mejor acogida al turista. Son varios los destinos en el mundo que trabajan de manera decidida en la traslación a sus sociedades locales de los beneficios del turismo, con iniciativas como:

- Dar a conocer el impacto real sobre la actividad y el empleo que genera el turismo en la ciudad.
- Incorporar instrumentos para recabar las impresiones de la población local sobre las estrategias turísticas de la ciudad.
- Realizar campañas de sensibilización a los jóvenes en escuelas e institutos sobre los beneficios de viajar y disfrutar de las relaciones con personas procedentes de otros lugares y culturas.
- Difundir los valores de la hospitalidad y capacidad de acogida ciudadana frente a los visitantes.

una mejor explicación y entendimiento a la sociedad de los positivos efectos económicos, culturales y sociales implica un desarrollo sostenible del turismo en la ciudad

**ESTA SEGUNDA
EDICIÓN DE
URBANTUR HA
INCORPORADO
NUEVOS INDICADORES
QUE TRATAN DE
MEDIR LA ACCIÓN
LOCAL EN CADA
UNO DE LOS NUEVOS
RETOS QUE ESTÁN Y
VAN A MARCAR LA
REALIDAD TURÍSTICA
EN EL FUTURO**





URBANTUR 2016 Y LOS NUEVOS DESAFÍOS TURÍSTICOS

CON EL OBJETIVO DE CONSOLIDARSE COMO UN INSTRUMENTO DE PROMOCIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA REFORZAR LA COMPETITIVIDAD DEL TURISMO URBANO Y ANALIZAR LA POSICIÓN DE LAS DISTINTAS CIUDADES ESPAÑOLAS, ESTA SEGUNDA EDICIÓN DE URBANTUR INCORPORA NUEVOS INDICADORES QUE TRATAN DE MEDIR LA ACCIÓN LOCAL EN ALGUNOS DE LOS NUEVOS RETOS QUE ESTÁN Y VAN A MARCAR LA REALIDAD TURÍSTICA EN EL FUTURO.

Desde este punto de vista, UrbanTUR 2016 ha integrado 9 nuevos indicadores que responden a este propósito y que se incorporan y agregan de forma ordenada en la estructura de la primera edición de UrbanTUR, manteniendo la lógica de cadena de valor que percibe el turista y cuya gestión integral y el trabajo en cada uno de sus eslabones determina a modo de síntesis la competitividad del turismo urbano.

LOS NUEVOS ÁMBITOS INCORPORADOS O REFORZADOS EN URBANTUR 2016



01 GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE ACOGIDA A TRAVÉS DEL ALOJAMIENTO

Como se ha explicado, los gestores municipales disponen de los instrumentos de planeamiento urbanístico para gestionar la dimensión y localización de la oferta de alojamientos turísticos en edificios completos de la ciudad, con el propósito de alcanzar el deseado equilibrio con la población residente y evitar problemas de convivencia y expulsión de los barrios.

En la medida en que el principal factor que está rompiendo este equilibrio es el crecimiento descontrolado del alojamiento turístico en viviendas favorecido por las plataformas on-line, en UrbanTUR 2016 se ha incorporado un indicador que recoja la sensibilidad y actuaciones realizadas por el ayuntamiento respecto a este fenómeno. Concretamente el indicador incorpora el estudio y cuantificación de este fenómeno, la existencia de medidas concretas basadas en el actual marco competencial existente para gestionar su número y crecimiento basado en la planificación urbana, así como el esfuerzo en su cumplimiento en términos de inspección y sanción.



02 IMPULSO DE UNA ESTRATEGIA DE MOVILIDAD TURÍSTICA

La relevancia del turismo en las ciudades analizadas y las características propias de la movilidad de los turistas recomienda que las ciudades integren en sus estrategias de movilidad urbana, la dimensión turística. Se trata de un ámbito que ya se contemplaba en UrbanTUR 2012, pero que en esta nueva edición se ha reforzado con nuevos indicadores:

- a. La incorporación de la movilidad turística en los planes de movilidad municipales.
- b. El establecimiento de corredores peatonales para los turistas y su adecuada señalización para el refuerzo de la movilidad peatonal, como la principal forma en que los turistas disfrutan de la ciudad.
- c. La integración de una estrategia de movilidad para los sistemas privados de movilidad turística entre los que se encuentran la existencia de aparcamientos disuasorios para el acceso a los centros de la ciudad, la información en tiempo real sobre las plazas en aparcamientos públicos disponibles, la gestión del acceso y aparcamiento de los autobuses turísticos discrecionales y la potenciación de los vehículos eléctricos para la reducción de emisiones de gases contaminantes.



03 FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD

La capacidad de valorizar el papel del turismo en la ciudad y su integración con el modelo urbano y el modo de vida local mejora con la posibilidad de hacer partícipe al ciudadano de las principales actuaciones que afectan al modelo turístico de medio y largo plazo. Desde este punto de vista, hay iniciativas pioneras en España que han incorporado en sus sistemas de gestión turística la participación de los residentes, favoreciendo la identificación y conocimiento de la ciudadanía sobre el sector.

Desde este punto de vista, UrbanTUR 2016 integra como un nuevo indicador en el pilar relativo a la Gobernanza Turística el establecimiento y nivel de participación y compromiso de la ciudadanía en la gestión turística de cada una de las ciudades analizadas.



04 APUESTA POR UN SISTEMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA PARA LA GESTIÓN DEL DESTINO

La aplicación de una estrategia integral dirigida a implantar una cultura “inteligente” en la ciudad parte de un mejor conocimiento del comportamiento del turista. En un contexto en el que las oportunidades tecnológicas se renuevan de forma vertiginosa y las líneas de trabajo de lo que supone responder al reto de configurar una estrategia de “destino inteligente” se encuentran en pleno proceso de definición y concreción, en esta edición de UrbanTUR 2016 hemos considerado oportuno empezar incorporando la apuesta municipal por disponer de un sistema de inteligencia turística propio, como uno de los primeros pasos dentro de la estrategia de digitalización de la gestión del destino.

Siendo un primer eslabón necesario y recogiendo las iniciativas e impulso realizado en este campo a nivel local por el Gobierno de España, a través de Segittur, entendemos que la creación de un sistema de inteligencia turístico debe incluir una serie de contenidos mínimos, cuya valoración ha servido para construir este nuevo indicador que recoge UrbanTUR 2016. Concretamente los componentes de dicho sistema son:

- La medición del volumen de demanda turística de forma territorializada.
- El seguimiento de la caracterización de los turistas a través de encuestas sobre los rasgos más relevantes de su comportamiento turístico.

- La evaluación de los niveles de satisfacción de los turistas que visitan la ciudad.
- La cuantificación de las visitas a los recursos turísticos más relevantes del destino que conforman sus principales atractivos y apuesta diferencial (museos, monumentos, eventos, recursos patrimoniales, espectáculos, fiestas de interés nacional e internacional, etc).
- La geolocalización de sus recursos y servicios turísticos en un sistema de información geográfica, que sirva tanto para la información al turista como para la planificación y gestión del destino.
- La existencia de un canal de comunicación permanente con los principales agentes del sector para transmitirles la información más relevante derivada del propio sistema de inteligencia, de forma que les ayude en su generación de conocimiento y en la toma de decisiones.



05 POSICIONAMIENTO TURÍSTICO DE CADA CIUDAD POR EL PERFIL DE GASTO DEL TURISTA

Con el objetivo de profundizar sobre el conocimiento del comportamiento del turista en destino y empezar a trabajar en el aprovechamiento de las nuevas fuentes de manejo masivo de datos (“big data”) esta edición de UrbanTUR profundiza en la información obtenida de los pagos con tarjetas de crédito por parte de los turistas. En primer lugar y gracias a la colaboración con American Express (Amex), en el Pilar 1 se incorpora para la medición del atractivo en turismo de compras de cada ciudad, la posición que ostenta en el gasto en compras de los clientes de Amex, caracterizados por una mayor derrama en destino.

En segundo lugar y derivada del trabajo conjunto realizado con BBVA Data&Analytics UrbanTUR 2016 añade en el pilar de desempeño un nuevo indicador que mide el gasto medio realizado en destino por los turistas que lo visitan en cada una de las 22 ciudades analizadas. Dicha información procede de las transacciones realizadas en los datafonos de la entidad BBVA localizados en cada una de las ciudades analizadas, como indicador que aproxima su posicionamiento por perfiles de turistas en función de su gasto en las partidas más relacionadas con su comportamiento turístico (alojamiento, restauración, compras y ocio).

Estos indicadores suponen una profundización en el aprovechamiento por parte de EXCELTUR de las oportunidades que la explotación de las nuevas fuentes tecnológicas puede incorporar a los destinos, complementando las fuentes tradicionales existentes, y abriendo una línea de trabajo para complementar los diferentes informes y estudios realizados hasta la fecha.

**EL SECTOR PRIVADO
HA TOMADO EL
TESTIGO DE LA
INICIATIVA PÚBLICA
EN EL REFUERZO DE
LA COMPETITIVIDAD
TURÍSTICA DE
LAS PRINCIPALES
CIUDADES
ESPAÑOLAS**



D UN BALANCE DE LA EVOLUCIÓN COMPETITIVA DE LAS CIUDADES; URBANTUR 2016 VS URBANTUR 2012

LOS CONDICIONANTES COMPETITIVOS DEL TURISMO DE LAS CIUDADES RECOGIDOS EN URBANTUR HAN TENIDO UN COMPORTAMIENTO DISPAR DURANTE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS.

En este periodo el sector privado ha tomado el testigo de la iniciativa pública en el refuerzo de la competitividad turística de las principales ciudades españolas, según se desprende del análisis de la información que revela UrbanTUR 2016 en relación con la contenida en UrbanTUR 2012 que se presenta en este capítulo. Ello se observa en el notable crecimiento de la mayor parte de indicadores dependientes de la iniciativa privada, mientras muchos de los recursos y compromisos vinculados con la actuación pública local han retrocedido en relación a los niveles que ostentaban en 2012.

Este hecho se ha producido en un contexto de consolidación presupuestaria que ha obligado a la mayor parte de las administraciones públicas a reducir el gasto público. Esta presión sobre el gasto se ha traducido en un menor presupuesto dedicado al turismo que, en muchas ciudades, no se ha compensado con una mejora en la gobernanza turística, con una mayor prioridad y eficiencia de las políticas turísticas. Su coincidencia en el tiempo con una notable mejora de los resultados turísticos, gracias al fuerte aumento de la demanda a las ciudades, no debería llevar a la conclusión de que la mejor política turística es la ausencia de políticas turísticas.

Todo lo contrario, desde EXCELTUR queremos volver a subrayar que la mayor parte de los retos ya mencionados a los que se enfrentan hoy las ciudades y el turismo en las mismas requieren de la mayor involucración, visión estratégica y prioridad política por parte de los máximos responsables municipales en relación con su posicionamiento turístico y su conformación del modelo de ciudad, integrando con su liderazgo al conjunto de agentes que interactúan y afectan a la satisfacción de las experiencias turísticas. Los condicionantes de los mercados turísticos y las ciudades hacen que esté más que nunca en juego plantear respuestas estratégicas para garantizar un crecimiento rentable, eficiente, sostenible y donde prime el equilibrio de la actividad turística con la preservación de los valores y el modo de vida de las sociedades locales.

-7,2%

EL PRESUPUESTO DEDICADO A TURISMO EN LAS 22 CIUDADES ENTRE 2011-2015

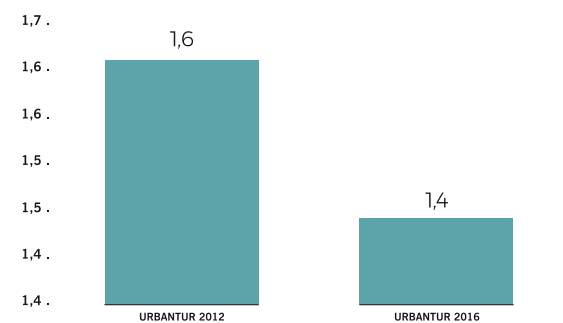
Desde este punto de vista debe afrontarse el análisis de la evolución en estos últimos cuatro años (*) de los principales ámbitos determinantes de la competitividad que recoge UrbanTUR y cuyas principales conclusiones se resumen en:

01 PÉRDIDA DE PRIORIDAD POLÍTICA EN FAVOR DEL TURISMO

El turismo no ha avanzado dentro de las políticas municipales al ritmo demandado por los retos del nuevo escenario urbano y la evolución de la demanda. Esta realidad se refleja en varios de los ámbitos recogidos por UrbanTUR 2016, de los que se pueden desprender las siguientes tendencias generales entre las ciudades:

PÉRDIDA DE RELEVANCIA DEL TURISMO EN EL ORGANIGRAMA MUNICIPAL

INDICADOR. POSICIÓN DEL TURISMO EN LA ESCALA ORGANIZATIVA MUNICIPAL

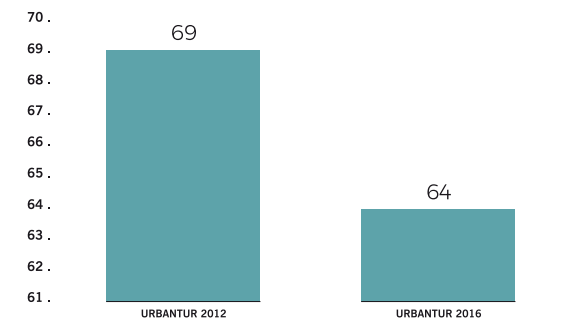


Calculado como la media de la posición del turismo en la escala administrativa del municipio según el siguiente baremo: 5 depende directamente del Alcalde o Vicealcalde, 4 existe una concejalía única dedicada al turismo, 3 la competencia de turismo es compartida con una adicional, 2 la competencia de turismo es compartida con 2 adicionales, 1 la competencia de turismo es compartida con 3 adicionales, 0 no hay concejalía expresa de turismo.

A. El turismo ha perdido estatus y relevancia en los organigramas municipales. Se trata de una realidad que se ha extendido por la mayor parte de ayuntamientos donde el turismo ha quedado, en general, relegado a compartir concejalías con otras áreas. La realidad de 2016 refleja 10 ciudades en las que el turismo comparte con otras 3 áreas una concejalía o incluso no forma parte de la estructura organizativa municipal, perdiéndose en otras la condición de sector estratégico que ostentaba por su presencia en la vice alcaldía.

MENOR ESFUERZO PRESUPUESTARIO EN POLÍTICAS TURÍSTICAS MUNICIPALES

INDICADOR. ESFUERZO PRESUPUESTARIO ABSOLUTO A FAVOR DEL TURISMO

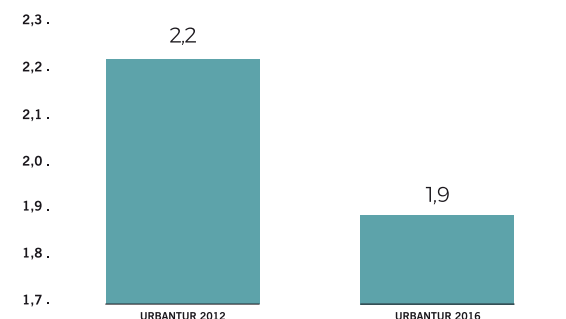


En millones de euros

Calculado como el total del gasto dedicado a turismo en las ciudades analizadas.

INVOLUCIÓN EN LA FLEXIBILIDAD Y ORIENTACIÓN AL MERCADO DE LAS ENTIDADES DE GESTIÓN DEL MARKETING TURÍSTICO MUNICIPAL

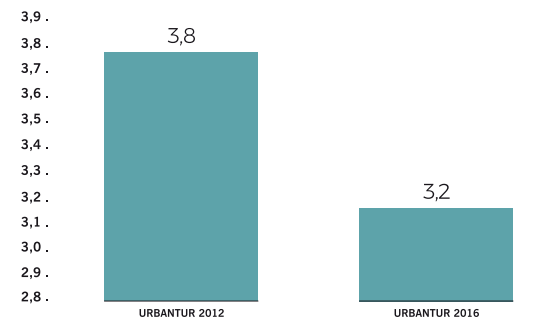
INDICADOR. FLEXIBILIDAD DE LA FÓRMULA JURÍDICA DE LA ENTIDAD DE GESTIÓN TURÍSTICA



Calculado como la media de la valoración de la fórmula jurídica del organismo de gestión según el siguiente baremo: 3 consorcio y fórmulas jurídicas de derecho privado (sociedad, fundación y similares), 2 Entidad Pública Empresarial Local (patronato municipal y similares), 1 Organismo autónomo de carácter administrativo, 0 Integrado en la administración municipal.

MENOR VOCACIÓN COMERCIAL DE LOS SITES TURÍSTICOS DE LOS DESTINOS

INDICADOR. VOCACIÓN COMERCIAL DEL PORTAL TURÍSTICO DE LA CIUDAD



Calculado como la media de puntuación obtenida de los criterios cumplidos en la valoración de los portales turísticos.

(*) El análisis del comportamiento cuantitativo de los indicadores entre los períodos 2012-2016 está realizado para las 18 ciudades que han formado parte de las dos ediciones del Monitor de Competitividad Turística relativo a las ciudades españolas para garantizar su comparabilidad.

B. El presupuesto turístico ha sido una de las partidas más utilizadas por los ayuntamientos para reducir el gasto; mientras en el período 2011-2015 el presupuesto total de las ciudades analizadas se elevó un 2,1%, las partidas dedicadas al turismo se redujeron un 7,2%, lo que supone que su peso en los presupuestos se redujo del 0,54% del gasto en 2011 a un exiguo 0,49% en 2015, según reflejan los resultados de esta nueva edición de UrbanTUR. Tan sólo se aprecia un mayor esfuerzo presupuestario en políticas turísticas en Barcelona (favorecido por los ingresos derivado de la introducción de la tasa turística), Gijón, León, Santiago de Compostela y La Coruña.

C. Apenas se ha avanzado en la coordinación de la política turística entre las diferentes concejalías. La oportunidad de coordinar a través de un órgano permanente de trabajo las acciones que intervienen sobre la actividad turística entre las distintas áreas que afectan al modelo turístico (urbanismo), sus productos más emblemáticos (comercio, cultura) y la percepción del turista (seguridad, movilidad, limpieza equipamientos urbanos...) sigue siendo, en general, una excepción. Tan sólo tres de los equipos municipales de las ciudades analizadas (Barcelona, Valencia y Málaga) reúnen con cierta frecuencia a una comisión interconcejalías para coordinar los temas relacionados con el turismo.

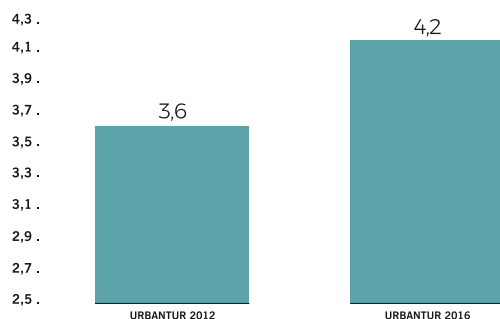
D. Los sistemas de gestión del marketing turístico han retrocedido en flexibilidad, profesionalización y orientación al mercado.

El recorte presupuestario ha limitado la capacidad de apostar con mayor decisión por entidades de gestión del marketing turístico basado en fórmulas societarias, más profesionalizadas, con intervención del sector privado y orientado a la generación de ingresos, lo que se ha traducido en una menor actividad en la clusterización de líneas de producto diferenciados.

Como prueba de ello, de las 22 ciudades analizadas tan sólo seis gestionan el marketing turístico a través de una sociedad, mientras hace cuatro años el número de ciudades se elevaba a 11. En la misma línea, la capacidad de autofinanciación por la realización de acciones de co-marketing con empresas privadas, la venta de servicios u otro tipo de ingresos de mercado, apenas ascendía en media en 2015 al 14,1%, por debajo del 14,8% que se recogía UrbanTUR 2012. Esta tendencia se ha trasladado igualmente a la vocación comercial de los portales turísticos, que se ha visto reducida en estos años, lo que se ha traducido a portales más centrados en la mera provisión de información y generación de marca turística ciudad.

MAYOR ESFUERZO EN PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

INDICADOR. EXISTENCIA Y CONSISTENCIA DE UNA VISIÓN ESTRATÉGICA DEL TURISMO



Calculado como la media de puntuación obtenida por los criterios cumplidos en la valoración de los planes estratégicos de cada ciudad.

APUESTA POR LOS NUEVOS CANALES E INSTRUMENTOS DIGITALES (APPS, REDES, YOUTUBE)

+ 17,6%

NÚMERO DE APPS TURÍSTICAS DESARROLLADAS POR LAS CIUDADES CON UNA NOTABLE MEJORA EN SU USABILIDAD Y ORIENTACIÓN PARA FAVORECER LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA

+730,9%

EN EL NÚMERO DE USUARIOS EN LOS PERFILES INSTITUCIONALES DE REDES SOCIALES

+166,1%

EN EL NÚMERO DE VISUALIZACIONES DE ACCIONES DE MARKETING DESARROLLADAS POR LAS CIUDADES EN PLATAFORMAS MULTIMEDIA

02 MAYOR TRABAJO TÉCNICO EN MARKETING DIGITAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

El trabajo en las áreas turísticas de las ciudades analizadas se ha centrado principalmente en el aprovechamiento de los instrumentos de marketing digital, aunque los de menor impacto presupuestario, con un positivo avance en la gestión administrativa de sus competencias turísticas y un mayor esfuerzo en planificación estratégica.

A. Varios de los nuevos equipos de gobierno han entendido la necesidad de dotar a la ciudad de una estrategia turística o renovar la existente.

Como consecuencia de ello, el indicador de UrbanTUR 2016 que recoge el número de planes estratégicos y su valoración ha mejorado notablemente, con varias ciudades (Barcelona, Gijón, Málaga, Santander y Valencia) alcanzado valoraciones muy superiores a las de 2012; a las que se unen Las Palmas y Valladolid, nuevas en esta edición.

B. Los equipos de turismo han intensificado su presencia en los nuevos canales digitales, aprovechando el fuerte aumento de su uso por parte del turista. Todos los indicadores incorporados por UrbanTUR2016 para recoger este esfuerzo se han incrementado considerablemente respecto a los valores que presentaban en su primera edición, como se observa en el caso del desarrollo de aplicaciones móviles dirigidas a los turistas, la presencia en redes sociales o el desarrollo de contenidos multimedia para su visualización on-line.

03 REDUCIDO ESFUERZO TODAVÍA EN LOS NUEVOS RETOS DEL TURISMO URBANO

Muchas ciudades españolas no están trabajando con la suficiente intensidad en los nuevos retos del turismo urbano destacados en el apartado B del presente documento. La novedad y velocidad de cambio de los fenómenos descritos, la propia inercia de la gestión administrativa y la mayor duración de sus plazos para acometer la necesitada transformación de procesos, junto con la menor prioridad política concedida al turismo en muchas de las ciudades analizadas explican la escasa valoración alcanzada en los indicadores introducidos en esta edición de UrbanTUR 2016 para su medición. Concretamente:

A. Las reflexiones sobre el modelo turístico, su integración en el modelo urbano, el posicionamiento por segmentos de cliente y la consecuente definición de productos para su consecución son, en general, muy escasas.

En el ámbito de la adecuación de la demanda a la capacidad de carga de la ciudad, las oportunidades de avance son muy importantes. Como muestra de ello, el trabajo en conocimiento, planificación y ordenación del fenómeno de la conversión de viviendas en alojamientos turísticos es todavía muy reducido. Tan sólo Barcelona, llevado por su crecimiento desbordante y los flagrantes efectos negativos de su eclosión de viviendas turísticas sobre la convivencia ciudadana y su modelo de ciudad, ha adoptado medidas notables y está trabajando de forma decidida aunque indiscriminada para ordenar y controlar este fenómeno.

Es de destacar en el caso de la Ciudad Condal que la orientación de muchas de ellas para limitar su crecimiento e identificar y erradicar la oferta ilegal, se han visto ensombrecidas por la reciente aprobación del Plan Especial Urbanístico de Alojamientos Turísticos (PEUAT). Ello por la inseguridad jurídica que ha generado, así como por la limitación indiscriminada al desarrollo de nuevos alojamientos turísticos que el PEUAT introduce en los barrios más turísticos de la ciudad, sin diferenciar entre los que generan mayor derrama económica para la ciudad y mayor empleo (principalmente la oferta hotelera de mayor categoría) y las viviendas turísticas en alquiler por cortos periodos.

Del resto de ciudades, Málaga, Valencia, Sevilla, Madrid y San Sebastián han comenzado a trabajar en la cuantificación de la oferta, sin que lo hayan trasladado todavía a la definición y aplicación de medidas concretas para su ordenación y los medios para su cumplimiento.

B. El tratamiento integral de la movilidad turística dentro de la ciudad con el objeto, entre otros, de apoyar su descarbonización, descongestionar los centros y facilitar la integración de otros atractivos turísticos de su ámbito territorial se encuentra entre las oportunidades por desarrollar en el ámbito urbano de las ciudades analizadas. Salvo el caso de Barcelona, que cuenta con un plan de movilidad específico relativo a los turistas, el resto de las ciudades analizadas en UrbanTUR 2016 no disponen una estrategia específica para

gestionar la movilidad de los turistas, a pesar de la importancia que tienen en sus realidades urbanas. En 12 de las 22 ciudades analizadas no existe ninguna reflexión, ni referencia a los flujos turísticos en sus planes de movilidad urbana, siendo muchas de ellas importantes destinos urbanos, mientras en los 11 restantes las referencias son mínimas.

- C. Tras el análisis de las iniciativas en marcha, existe igualmente un amplio recorrido de trabajo para extender las interesantes iniciativas en el campo de las ciudades inteligentes a su dimensión turística. Ello es especialmente relevante en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías para incrementar la capacidad de interrelación con el turista, con el propósito de mejorar su experiencia en destino, a la vez que incrementar el conocimiento sobre sus patrones de comportamiento.

UrbanTUR recoge en esta edición de 2016 la medición de los esfuerzos realizados por las ciudades en el ámbito de la inteligencia turística. Los resultados obtenidos reflejan el importante recorrido de mejora en un importante número de ciudades para incorporar los nuevos instrumentos digitales con el fin de disponer de un mayor y un mejor conocimiento del turista en la ciudad. Cabe destacar en este ámbito el esfuerzo realizado en algunas ciudades por disponer de un sistema avanzado de información y su difusión al resto de actores turísticos, entre los que destacan: Barcelona, Bilbao, Las Palmas, Málaga; Santiago, Sevilla, Valladolid y Zaragoza.

04 NOTABLE AUMENTO DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN ELEMENTOS DE LA OFERTA TURÍSTICA

El sector privado ha multiplicado sus iniciativas empresariales relacionadas con el turismo, respaldado por el fuerte y generalizado crecimiento de la demanda y la mejora de resultados. Tanto en el ámbito del turismo de ocio, como en el de negocios, los indicadores relacionados con la iniciativa empresarial han mejorado notablemente en los últimos 4 años. Tanto el número de visitantes a los principales atractivos turísticos de la ciudad (+15,0%) como el número de asistentes a ferias (+8,1%) y a reuniones y congresos (+2,1%) se han incrementado respecto a los registros recogidos por UrbanTUR 2012. Ello en un contexto en el que el número de hoteles de alta categoría ha aumentado un 7,7% desde entonces, reflejando la apuesta empresarial por el desarrollo del turismo urbano en España.

Esta realidad refleja las oportunidades para seguir incentivando la inversión privada en iniciativas que incorporen el mayor valor añadido a la ciudad y respondan al posicionamiento turístico y al modelo urbano deseado. Para ello es clave impulsar los instrumentos de concertación y cogestión en ámbitos clave de la política turística (principalmente en creación de producto y su marketing en los mercados), a través de planteamientos técnicos y aplicados por los mejores profesionales especialistas en cada disciplina.

LIDERAZGO DEL SECTOR PRIVADO EN LA INVERSIÓN EN EL DESARROLLO Y PUESTA EN VALOR DE ELEMENTOS DE LA OFERTA TURÍSTICA

+ 15,0%

EN EL NÚMERO DE VISITANTES A LOS PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD

+7,2%

EN LA DEMANDA EN ATRACTIVOS TURÍSTICOS ORIENTADOS A FAMILIAS (PARQUES DE ATRACCIONES Y TEMÁTICOS, ZOOS, AQUARIUMS Y VISITAS GUIADAS)

+21,1%

EN LA OFERTA DE CENTROS PARA LA ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL Y +23,2% EN LA ATRACCIÓN DE ESTUDIANTES EXTRANJEROS

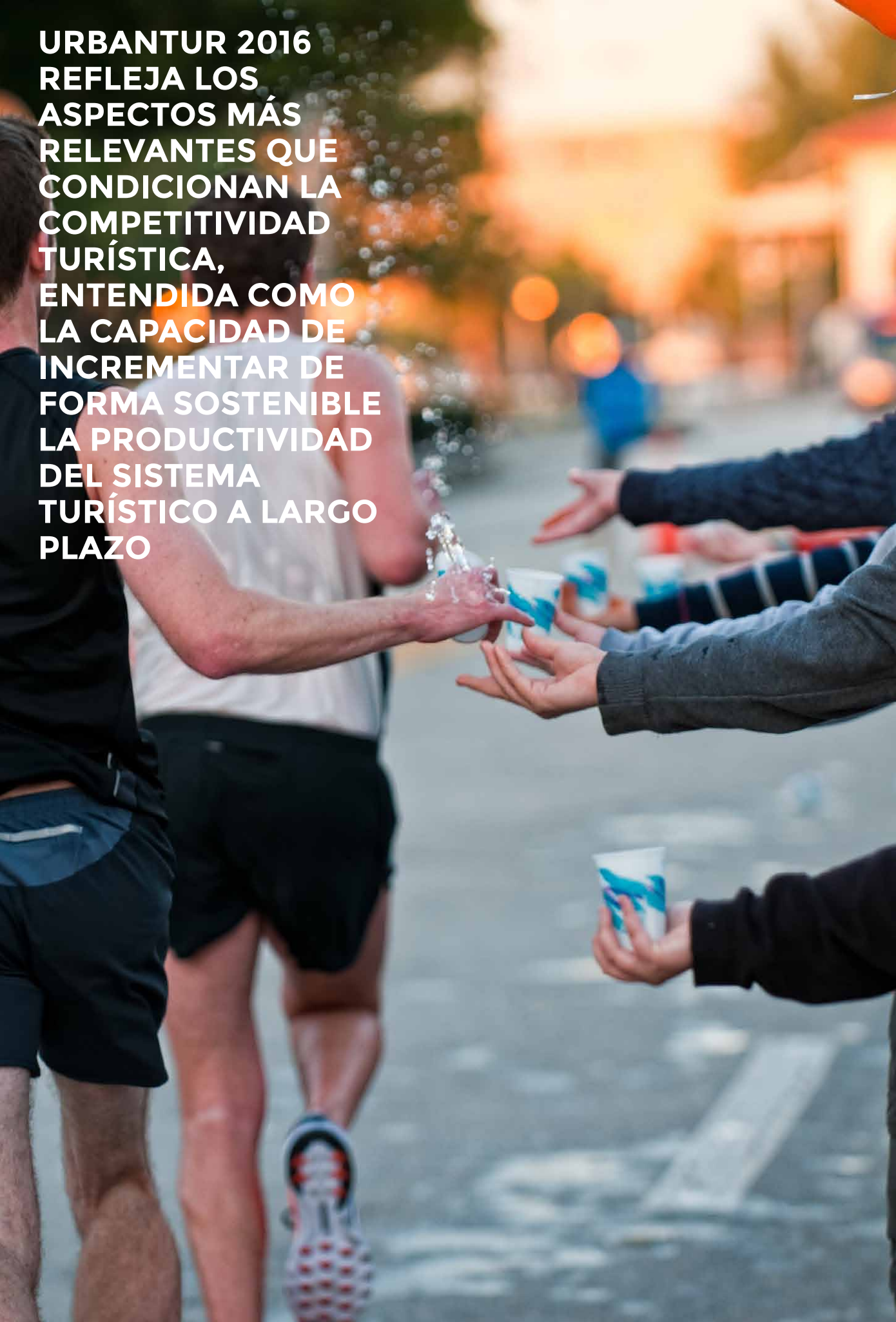
+8,1%

EN EL NÚMERO DE ASISTENTES A FERIAS Y +2,1% A REUNIONES Y CONGRESOS

+7,7%

EN EL NÚMERO DE PLAZAS EN HOTELES DE ALTA CATEGORÍA

**URBANTUR 2016
REFLEJA LOS
ASPECTOS MÁS
RELEVANTES QUE
CONDICIONAN LA
COMPETITIVIDAD
TURÍSTICA,
ENTENDIDA COMO
LA CAPACIDAD DE
INCREMENTAR DE
FORMA SOSTENIBLE
LA PRODUCTIVIDAD
DEL SISTEMA
TURÍSTICO A LARGO
PLAZO**



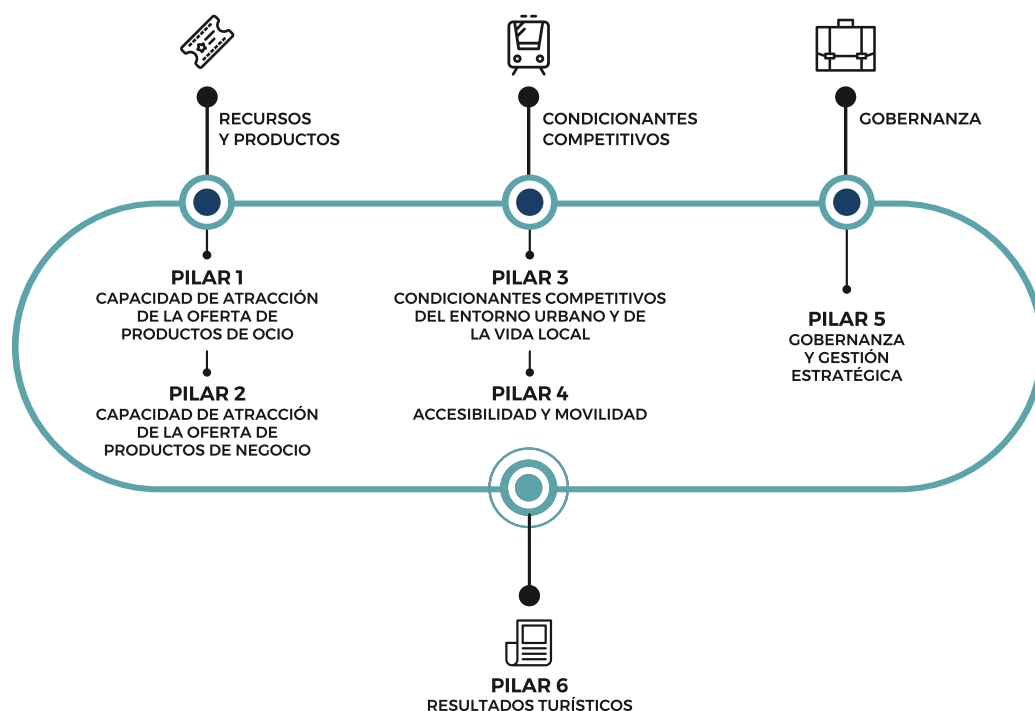
E

RESULTADOS DE
URBANTUR 2016

1. CLAVES PARA ANALIZAR LOS RESULTADOS

UrbanTUR 2016 recoge la posición de las 22 ciudades españolas* de mayor relevancia turística en 62 indicadores que reflejan los aspectos más relevantes que condicionan su competitividad turística, entendida como la capacidad de incrementar de forma sostenible la productividad social y económica del sistema turístico a largo plazo. UrbanTUR 2016 mantiene la estructura de la primera edición con cuatro grandes bloques; tres que aproximan los principales condicionantes competitivos que impulsan el crecimiento y desarrollo de la actividad turística a medio y largo plazo y un cuarto que refleja los resultados económicos y sociales obtenidos producto de la actividad turística.

Los grandes bloques de UrbanTUR 2016 se descomponen en los mismos 6 pilares que incorporaba UrbanTUR2012, recogiendo 16 ámbitos determinantes de la competitividad, alimentado por 62 indicadores finales cuya justificación y definición se exponen de manera detallada en el anexo. El valor de los indicadores recogido es el que presentaba a cierre de 2016, ello hace que la gran mayoría de la información corresponda al ejercicio 2015.

ESTRUCTURA URBANTUR:
4 GRANDES BLOQUES Y 6 PILARES

* En el momento de emprender la elaboración de esta segunda edición de UrbanTUR relativa a los datos de 2016 se decidió ampliar de 20 a 25 el número de ciudades analizadas, con el objetivo de enriquecer el proyecto e incorporar nuevos perfiles de realidades urbanas. Concretamente y siguiendo el mismo criterio de selección de ciudades de la primera edición de UrbanTUR, relativo a aquellas de mayor número de viajeros recibidos en sus hoteles calculadas por el INE, los nuevos destinos seleccionados fueron: Las Palmas de Gran Canaria, Murcia, Palma de Mallorca, Pamplona y Valladolid, que se unen a las 20 de la primera edición. Si de estas 25 ciudades seleccionadas se presenta finalmente la información de 22 es porque, tras haber solicitado a los responsables turísticos de las 25 ciudades la información necesaria para alimentar los indicadores de UrbanTUR que analizan la gestión municipal de su política turística, en el caso de Oviedo, Pamplona y Toledo no la han suministrado tras los varios recordatorios remitidos a lo largo de 2016.

Los indicadores UrbanTUR 2016

PILARES	ÁMBITOS	INDICADORES	SUBINDICADORES
01 CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA DE PRODUCTOS DE OCIO	1.1. Atractivo de los grandes iconos de turismo cultural		
	1.2. Posicionamiento en líneas de producto de turismo lúdico	1.2.a. Turismo de shopping 1.2.b. Turismo familiar 1.2.c. Turismo de grandes eventos y fiestas de interés turístico 1.2.d. Turismo gastronómico 1.2.e. Turismo de cruceros 1.2.f. Turismo playa 1.2.g. Turismo idiomático	1.2.a.1. Posicionamiento comercial en turistas de alto gasto 1.2.a.2. Libertad de apertura comercial 1.2.c.1. Celebración de grandes eventos musicales 1.2.c.2. Celebración de eventos artísticos, culturales y deportivos 1.2.c.2. Atractivo de tradiciones y fiestas populares 1.2.e.1. Atractivo de la oferta de cruceros 1.2.e.2. Atractivo de la ciudad como puerto base de origen 1.2.g.1. Desarrollo de centros para el aprendizaje del español 1.2.g.2. Atractivo de la formación universitaria para extranjeros
02 CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA DE PRODUCTOS DE NEGOCIOS	2.1. Dinamismo empresarial		
	2.2. Resultado de la actividad de ferias, reuniones y congresos	2.2.a. Afluencia asociada a las ferias profesionales 2.2.b. Afluencia asociada a la celebración de reuniones y congresos	
03 CONDICIONANTES COMPETITIVOS DEL ENTORNO URBANO Y DE LA VIDA LOCAL	2.3. Cualificación de la oferta de alojamiento y restauración	2.3.a. Dotación de hoteles de alta categoría 2.3.b. Dotación de restauración de categoría alta	
	3.1. Condicionantes competitivos del entorno urbano	3.1.a. Cualificación de espacios públicos para el turismo 3.1.b. Atractivo de los espacios públicos 3.1.c. Calidad del medio ambiente urbano	3.1.a.1. Dotación de zonas verdes 3.1.a.2. Dotación de zonas wifi de acceso gratuito 3.1.c.1. Calidad del aire 3.1.c.2. Eficacia en el tratamiento de residuos
04 ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD	3.2. Condicionantes competitivos del estilo de vida local	3.2.a. Reputación interna de la ciudad 3.2.b. Atractivo del estilo de vida percibido por los turistas 3.2.c. Fomento de la excelencia educativa 3.2.d. Seguridad ciudadana	
	4.1. Accesibilidad aérea	4.1.a. Frecuencia de vuelos 4.1.b. Conectividad aérea	
05 GOBERNANZA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	4.2. Accesibilidad ferroviaria en alta gama	4.2.a. Frecuencia de trenes de alta gama 4.2.b. Conectividad ferroviaria de alta velocidad	
	4.3. Apuesta por la movilidad turística	4.3.a. Adecuación del Plan de movilidad turística 4.3.b. Apuesta por la movilidad peatonal y vocación turística de la red de transporte público 4.3.c. Apoyo a la bicicleta como atractivo y sistema sostenible de movilidad turística 4.3.d. Eficiencia de la conexión ciudad-aeropuerto en transporte público 4.3.e. Eficiencia del servicio de taxis de la ciudad 4.3.f. Fomento de la movilidad sostenible turística en medios de transporte motorizados	4.3.c.1. Dotación de la red de carril bici 4.3.c.2. Disponibilidad de un servicio público de alquiler de bicicletas para turistas 4.3.d.1. Coste del trayecto en transporte público a la ciudad 4.3.d.2. Rapidez del trayecto en transporte público a la ciudad 4.3.e.1. Dotación de taxis 4.3.e.2. Coste del servicio de taxi
06 DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES	5.1. Prioridad política concedida al turismo	5.1.a. Posición del turismo en la escala organizativa municipal 5.1.b. Esfuerzo presupuestario municipal a favor del turismo 5.1.c. Apuesta institucional por la coordinación interconcejalias	
	5.2. Existencia y consistencia de una visión estratégica del turismo		
06 DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES	5.3. Desarrollo y gestión integral de la oferta por clubes de productos		
	5.4. Política de marketing y promoción turística a través de nuevos canales on-line	5.4.a. Apuesta por un portal turístico transaccional ante el consumidor 5.4.b. Desarrollo de aplicaciones móviles de información y disfrute turístico de la ciudad 5.4.c. Impulso al marketing en redes sociales y medios multimedia	5.4.c.1. Proactividad en redes sociales 5.4.c.2. Desarrollo de acciones de marketing en plataformas multimedia
06 DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES	5.5. Eficiencia y eficacia del sistema de gestión turístico	5.5.a. Apuesta por sistema de inteligencia turística para la gestión del destino 5.5.b. Agilidad y eficiencia del órgano de gestión del marketing	5.5.b.1. Flexibilidad de la fórmula jurídica de la entidad de gestión turística 5.5.b.2. Grado de autonomía financiera de la entidad gestora
	5.6. Eficiencia en la gestión de la capacidad de carga y sostenibilidad del destino	5.5.c. Agilidad en la gestión administrativa 5.6.a. Acción pública ante los problemas de las viviendas turísticas 5.6.b. Valorización del turismo respecto a la ciudadanía	
06 DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES	6.1. Impacto económico		
	6.2. Rentabilidad del modelo turístico		
06 DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES	6.3. Estancia media		
	6.4. Contribución social		
06 DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES	6.5. Posicionamiento de mercado		

Las principales novedades de UrbanTUR suponen:

- La inclusión de cuatro nuevas ciudades en la valoración relativa de su posición competitiva, como son: Las Palmas de Gran Canaria, Murcia, Palma de Mallorca⁹ y Valladolid y la pérdida de Oviedo y Toledo que participaban en el informe anterior. En el momento de emprender la elaboración de esta segunda edición de UrbanTUR relativa a los datos de 2016 y ante el deseo de varias ciudades de formar parte del ejercicio se decidió ampliar a 25 el número de ciudades analizadas, con el objetivo de enriquecer el proyecto e incorporar nuevos perfiles de realidades urbanas.

Concretamente y siguiendo el mismo criterio de selección de ciudades de la primera edición de UrbanTUR, relativo a aquellas de mayor número de viajeros recibidos en sus hoteles calculadas por el INE, los nuevos destinos seleccionados fueron: Las Palmas de Gran Canaria, Murcia, Palma de Mallorca, Pamplona y Valladolid, que se unían a las 20 de la primera edición. Si de estas 25 ciudades seleccionadas se presenta finalmente la información de 22 es porque, tras haber solicitado a los responsables turísticos de las 25 ciudades la información necesaria para alimentar los indicadores de UrbanTUR que analizan la gestión municipal de su política turística, en el caso de Oviedo, Pamplona y Toledo no la han suministrado tras varios recordatorios remitidos a lo largo de 2016.

- La introducción de nueve nuevos indicadores que persiguen la valoración del trabajo a escala local en los nuevos retos a los que se enfrenta el turismo urbano, a la vez que la mejora en la medición de algunos ámbitos recogidos en UrbanTUR 2012. Con ello se pretende mantener los principios de hacer de UrbanTUR un instrumento dinámico que vaya adaptándose y recogiendo los elementos determinantes de los profundos cambios de la realidad turística de las ciudades.

La introducción de nuevas ciudades y nuevos indicadores hace que la posición global y los valores obtenidos de los índices en el ranking general y en cada indicador por cada una de las ciudades no sean estrictamente comparables con los obtenidos en UrbanTUR 2012. Ello es debido a que la posición que ostenta cada ciudad en cada indicador y en el ranking global es relativa, lo que se explica por la metodología de cálculo y agregación empleada en UrbanTUR, que es la misma que la utilizada en ejercicios similares, como el de la competitividad turística mundial elaborado por el World Economic Forum.

CIUDADES URBANTUR 2016



⁹ A efectos de su comparación más ajustada con el resto de ciudades y allí donde ha sido posible, se ha trabajado con los datos de la conurbación urbana de la ciudad de Palma, excluyendo los relativos al ámbito de su territorio incluido en el destino vacacional de la Playa de Palma, adyacente a la ciudad y de una especialización y lógica funcional diferente a la propia de destinos urbanos.

6

PILARES DE LA
COMPETITIVIDAD
TURISTICA1 CAPACIDAD DE
ATRACCIÓN DE
LA OFERTA DE
PRODUCTOS DE OCIO2 CAPACIDAD DE
ATRACCIÓN DE LA
OFERTA DE PRODUCTOS
DE NEGOCIOS3 CONDICIONANTES
COMPETITIVOS DEL
ENTORNO URBANO Y
DE LA VIDA LOCAL4 ACCESIBILIDAD Y
MOVILIDADGOBERNANZA Y
GESTIÓN ESTRATÉGICA6 DESEMPEÑO,
RESULTADOS
ECONÓMICOS Y
SOCIALES

16

ÁMBITOS
DETERMINANTES DE
LA COMPETITIVIDAD

62

INDICADORES
FINALES

Concretamente, el indicador global de UrbanTUR resume la posición de cada ciudad en los 62 indicadores que lo componen expresados cada uno de ellos en unidades, escalas y valores diferentes. Para su construcción cada indicador se ha normalizado estadísticamente¹⁰ en función de los valores de todas las ciudades y se ha tipificado expresando la media de las ciudades en cada indicador en el valor 100, con el objetivo de facilitar su comprensión. La agregación y ponderación de los diversos indicadores para componer el indicador global se ha realizado de nuevo de forma proporcional, siguiendo la metodología del mencionado informe del World Economic Forum, así como el aplicado por EXCELTUR en las tres ediciones de su otro Monitor de Competitividad Turística de las Comunidades Autónomas (MoniTUR) y en la edición anterior de UrbanTUR.

En esta nueva edición de UrbanTUR es oportuno recordar de cara al análisis comparativo de los resultados que se exponen en el siguiente apartado que cada ciudad debe contrastar su posición con aquellas otras similares por su tamaño, situación geográfica, acervo cultural, configuración territorial y/o estructura económica. Aun cuando todas las ciudades tienen enormes oportunidades para reforzar su competitividad turística, es cierto que hay elementos diferenciales que les confieren mayores o menores ventajas relativas de cara a su atractivo para el turismo de ocio o de negocio. Las más importantes se concentran en:

1. El tamaño demográfico de la ciudad y su área de influencia metropolitana (hinterland) dota a la ciudad de una mayor dotación de infraestructuras de comunicaciones y transportes, de una base empresarial más amplia y diversificada para el turismo de negocios, así como un mayor acervo de bienes histórico-patrimoniales y una más sofisticada oferta lúdica (recintos de artes escénicas, espectáculos, exposiciones, eventos, tiendas, oferta hostelera...) en la medida en que ésta nace y originalmente suele dirigirse al disfrute de los propios ciudadanos residentes de la ciudad.
2. La localización geográfica y sus características orográficas y climáticas (acceso al mar, temperaturas cálidas, la presencia de destinos vacacionales próximos) incorpora ventajas en un mercado turístico en Europa muy condicionado por las motivaciones climáticas.
3. La condición de centro administrativo (capital del Estado, de una comunidad autónoma o de una provincia) genera un flujo per sé de visitantes sobre la base de los servicios públicos que se provén o la presencia de una estructura empresarial y comercial basada en el efecto "sede" de sus centros de decisión.
4. La presencia de un recurso patrimonial cultural único en el mundo, natural o religiosos que son experiencias singulares para el turista.

¹⁰ Ello supone que todos los indicadores se transforman en una distribución de media 0 y desviación estándar 1.

Más allá de estos elementos a tener en cuenta en la lectura de los resultados de UrbanTUR 2016, el análisis demuestra que el esfuerzo en la transformación de las ventajas comparativas de partida en ventajas competitivas, a través de la mayor prioridad política, y sistemas de Gobernanza profesionalizados basados en la cooperación público-privada, permite multiplicar los resultados económicos y sociales de la actividad turística y situarse por encima de la posición que merecería exclusivamente de no ponerse en valor los factores mencionado. Este es el caso de los resultados obtenidos por Barcelona, San Sebastián o Santiago de Compostela.

2. RESULTADOS DE URBANTUR: RANKING GLOBAL Y POR PILARES

RANKING GLOBAL DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LOS PRINCIPALES DESTINOS URBANOS ESPAÑOLES
AÑO 2016.

INDICADOR		
	RANKING 2016	ÍNDICE/MEDIA=100
Barcelona	1	145,8
Madrid	2	138,0
Valencia	3	108,2
San Sebastián	4	104,5
Málaga	5	103,0
Sevilla	6	102,2
Palma de Mallorca	7	101,5
Bilbao	8	99,2
Santiago de Compostela	9	96,4
Gijón	10	96,3
Las Palmas de Gran Canaria	11	96,2
Valladolid	12	95,6
Zaragoza	13	95,5
Córdoba	14	95,3
Santander	15	95,2
Granada	16	91,6
Salamanca	17	91,5
Alicante	18	91,3
Murcia	19	89,5
La Coruña	20	88,8
Burgos	21	87,7
León	22	85,8

RANKING DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA ORDENADO POR TAMAÑO DE CIUDADES
AÑO 2016.

INDICADOR				
	POBLACIÓN	RANKING 2016	ÍNDICE/MEDIA=100	
Barcelona	1.604.555	1	145,8	GRANDES CIUDADES (POB. > 500 MIL HAB.)
Madrid	3.141.991	2	138,0	
Valencia	786.189	3	108,2	
Málaga	569.130	5	103,0	
Sevilla	693.878	6	102,2	
Zaragoza	664.953	13	95,5	
Palma de Mallorca	400.578	7	101,5	CIUDADES MEDIAS (POB. < 500 MIL Y > 200 MIL HAB.)
Bilbao	345.141	8	99,2	
Gijón	274.290	10	96,3	
Las Palmas de Gran Canaria	379.766	11	96,2	
Valladolid	303.905	12	95,6	
Córdoba	327.362	14	95,3	
Granada	235.800	16	91,6	
Alicante	328.648	18	91,3	
Murcia	439.889	19	89,5	
La Coruña	243.870	20	88,8	
San Sebastián	186.095	4	104,5	PEQUEÑAS CIUDADES (POB. < 200 MIL HAB.)
Santiago de Compostela	95.612	9	96,4	
Santander	173.957	15	95,2	
Salamanca	146.438	17	91,5	
Burgos	177.100	21	87,7	
León	127.817	22	85,8	

POSICIÓN DEL RANKING POR PILARES

AÑO 2016.

		CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA PRODUCTOS DE OCIO	CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA PRODUCTOS DE NEGOCIOS	CONDICIONANTES COMPETITIVOS DEL ENTORNO URBANO Y DE LA VIDA LOCAL	ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD	GOBERNANZA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES
Barcelona	1	1	2	1	2	1	1
Madrid	2	2	1	2	1	6	2
Valencia	3	3	3	11	6	2	8
San Sebastián	4	9	13	5	16	3	4
Málaga	5	8	7	12	4	5	11
Sevilla	6	4	4	7	8	10	7
Palma de Mallorca	7	10	8	15	3	17	3
Bilbao	8	11	5	3	11	15	6
Santiago de Compostela	9	6	20	4	15	11	16
Gijón	10	18	17	14	21	4	14
Las Palmas de Gran Canaria	11	13	12	22	5	13	5
Valladolid	12	20	10	18	12	7	15
Zaragoza	13	16	6	13	9	9	20
Córdoba	14	7	15	8	7	16	13
Santander	15	21	18	6	13	12	10
Granada	16	5	11	17	18	20	12
Salamanca	17	15	16	9	22	14	19
Alicante	18	12	19	21	10	18	9
Murcia	19	19	9	20	20	8	22
La Coruña	20	14	14	10	17	22	17
Burgos	21	17	21	16	14	19	21
León	22	22	22	19	19	21	18

RANKING POR PILARES ORDENADO POR TAMAÑO DE CIUDADES

AÑO 2016.

	POBLACIÓN	GENERAL	CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA PRODUCTOS DE OCIO	CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA PRODUCTOS DE NEGOCIOS	CONDICIONANTES COMPETITIVOS DEL ENTORNO URBANO Y DE LA VIDA LOCAL	ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD	GOBERNANZA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES
Barcelona	1.604.555	1	1	2	1	2	1	1
Madrid	3.141.991	2	2	1	2	1	6	2
Valencia	786.189	3	3	3	11	6	2	8
Málaga	569.130	5	8	7	12	4	5	11
Sevilla	693.878	6	4	4	7	8	10	7
Zaragoza	664.953	13	16	6	13	9	9	20
Palma de Mallorca	400.578	7	10	8	15	3	17	3
Bilbao	345.141	8	11	5	3	11	15	6
Gijón	274.290	10	18	17	14	21	4	14
Las Palmas de Gran Canaria	379.766	11	13	12	22	5	13	5
Valladolid	303.905	12	20	10	18	12	7	15
Córdoba	327.362	14	7	15	8	7	16	13
Granada	235.800	16	5	11	17	18	20	12
Alicante	328.648	18	12	19	21	10	18	9
Murcia	439.889	19	19	9	20	20	8	22
La Coruña	243.870	20	14	14	10	17	22	17
San Sebastián	186.095	4	9	13	5	16	3	4
Santiago de Compostela	95.612	9	6	20	4	15	11	16
Santander	173.957	15	21	18	6	13	12	10
Salamanca	146.438	17	15	16	9	22	14	19
Burgos	177.100	21	17	21	16	14	19	21
León	127.817	22	22	22	19	19	21	18

**GRANDES
CIUDADES**
(POB. > 500 MIL HAB.)

**CIUDADES
MEDIAS**
(POB. < 500 MIL
Y > 200 MIL HAB.)

**PEQUEÑAS
CIUDADES**
(POB. < 200 MIL HAB.)

VALORES DE LOS ÍNDICES POR PILARES
AÑO 2016.

		CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA PRODUCTOS DE OCIO	CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA PRODUCTOS DE NEGOCIOS	CONDICIONANTES COMPETITIVOS DEL ENTORNO URBANO Y DE LA VIDA LOCAL	ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD	GOBERNANZA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES
Barcelona	145,8	165,9	152,1	120,8	135,1	141,3	164,5
Madrid	138,0	154,2	191,3	113,1	155,9	109,2	133,1
Valencia	108,2	110,6	103,3	101,3	104,4	118,4	101,0
San Sebastián	104,5	96,2	91,0	110,5	89,3	114,6	115,2
Málaga	103,0	96,5	94,0	100,9	110,8	109,6	99,6
Sevilla	102,2	107,0	100,1	105,6	102,0	98,7	103,1
Palma de Mallorca	101,5	95,9	93,0	95,8	121,0	89,5	126,1
Bilbao	99,2	93,8	99,7	112,5	96,7	93,5	104,5
Santiago de Compostela	96,4	99,3	89,1	112,0	89,6	98,6	87,7
Gijón	96,3	86,2	90,0	99,7	84,2	112,9	87,9
Las Palmas de Gran Canaria	96,2	90,7	91,2	81,4	110,7	94,9	109,3
Valladolid	95,6	85,8	92,2	90,2	95,2	109,1	87,8
Zaragoza	95,5	89,4	96,8	100,8	100,8	98,9	82,8
Córdoba	95,3	96,6	90,2	102,9	102,3	93,4	88,5
Santander	95,2	85,5	89,9	106,1	91,6	96,8	99,7
Granada	91,6	106,2	91,3	93,8	86,3	85,3	93,3
Salamanca	91,5	89,9	90,1	102,7	84,0	94,8	83,9
Alicante	91,3	93,3	89,7	81,8	98,3	87,6	100,7
Murcia	89,5	85,9	92,3	84,9	84,8	100,5	77,4
La Coruña	88,8	90,3	90,9	101,6	89,2	81,3	86,8
Burgos	87,7	86,3	88,5	95,4	90,0	85,7	82,1
León	85,8	85,0	87,0	87,5	85,5	85,2	84,9

VALORES DE LOS ÍNDICES POR PILARES ORDENADO POR TAMAÑO DE CIUDADES
AÑO 2016.

		POBLACIÓN	GENERAL	CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA PRODUCTOS DE OCIO	CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE LA OFERTA PRODUCTOS DE NEGOCIOS	CONDICIONANTES COMPETITIVOS DEL ENTORNO URBANO Y DE LA VIDA LOCAL	ACCESIBILIDAD Y MOVILIDAD	GOBERNANZA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	DESEMPEÑO, RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES
GRANDES CIUDADES (POB. > 500 MIL HAB.)	Barcelona	1.604.555	145,8	165,9	152,1	120,8	135,1	141,3	164,5
	Madrid	3.141.991	138,0	154,2	191,3	113,1	155,9	109,2	133,1
	Valencia	786.189	108,2	110,6	103,3	101,3	104,4	118,4	101,0
	Málaga	569.130	103,0	96,5	94,0	100,9	110,8	109,6	99,6
	Sevilla	693.878	102,2	107,0	100,1	105,6	102,0	98,7	103,1
	Zaragoza	664.953	95,5	89,4	96,8	100,8	100,8	98,9	82,8
CIUDADES MEDIAS (POB. < 500 MIL Y > 200 MIL HAB.)	Palma de Mallorca	400.578	101,5	95,9	93,0	95,8	121,0	89,5	126,1
	Bilbao	345.141	99,2	93,8	99,7	112,5	96,7	93,5	104,5
	Gijón	274.290	96,3	86,2	90,0	99,7	84,2	112,9	87,9
	Las Palmas de Gran Canaria	379.766	96,2	90,7	91,2	81,4	110,7	94,9	109,3
	Valladolid	303.905	95,6	85,8	92,2	90,2	95,2	109,1	87,8
	Córdoba	327.362	95,3	96,6	90,2	102,9	102,3	93,4	88,5
	Granada	235.800	91,6	106,2	91,3	93,8	86,3	85,3	93,3
	Alicante	328.648	91,3	93,3	89,7	81,8	98,3	87,6	100,7
	Murcia	439.889	89,5	85,9	92,3	84,9	84,8	100,5	77,4
	La Coruña	243.870	88,8	90,3	90,9	101,6	89,2	81,3	86,8
PEQUEÑAS CIUDADES (POB. < 200 MIL HAB.)	San Sebastián	186.095	104,5	96,2	91,0	110,5	89,3	114,6	115,2
	Santiago de Compostela	95.612	96,4	99,3	89,1	112,0	89,6	98,6	87,7
	Santander	173.957	95,2	85,5	89,9	106,1	91,6	96,8	99,7
	Salamanca	146.438	91,5	89,9	90,1	102,7	84,0	94,8	83,9
	Burgos	177.100	87,7	86,3	88,5	95,4	90,0	85,7	82,1
	León	127.817	85,8	85,0	87,0	87,5	85,5	85,2	84,9

FUENTES DE INFORMACIÓN Y METODOLOGÍA DE URBANTUR 2016

FUENTES DE INFORMACIÓN URBANTUR 2016

Los 62 indicadores que conforman UrbanTUR 2016 se han construido a partir de una amplia batería de fuentes de información homogénea para las 22 ciudades más exitosas por su desempeño turístico, lo que representa un volumen de información de 1.430 valores, elaborados, a su vez, con más de 100.000 datos.

El proceso de construcción de UrbanTUR 2016 ha permitido incorporar variables de diversas fuentes estadísticas oficiales, a la vez que de instituciones de prestigio que han elaborado información ad-hoc para este proyecto y que se han añadido a la valiosa información suministrada por todos los equipos municipales de turismo de las 22 ciudades analizadas, a los que queremos agradecer su colaboración. UrbanTUR incorpora, por tanto:

Indicadores elaborados exclusivamente para este proyecto y no disponibles con anterioridad:

- Indicador de atractivo del comercio minorista para turistas de alta capacidad adquisitiva, elaborado por American Express.
- Indicador de presencia empresarial a nivel local, elaborado por el INE
- Indicador de accesibilidad por trenes de alta gama, elaborado por RENFE.
- Nuevo indicador de posicionamiento de mercado a través del valor de ticket medio, elaborado por BBVA Data & Analytics.

Indicadores elaborados a partir de información ya disponible obtenida de: (instituciones públicas) la información de los propios ayuntamientos de las ciudades analizadas, el Instituto Nacional de Estadística, el Ministerio de Fomento, AENA, Puertos del Estado, el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, el Instituto Cervantes, el Instituto Nacional de la Seguridad Social y (privadas) Tripadvisor, Ecologistas en Acción, la Guía Michelin, la Guía Repsol, Facua, Blue Flag, Scimago o Merco.

Indicadores elaborados a partir de la evaluación de las iniciativas municipales: se han analizado y evaluado en base a una serie de criterios objetivos para aproximar su capacidad de aportar valor a la competitividad turística; 18 planes estratégicos de turismo, 22 sistemas de organización interno y de coordinación con otras áreas de gobierno municipal, 60 clubes de producto, 22 normas comerciales, 15 Planes de Movilidad Urbana Sostenible, 22 portales turísticos de destino, 68 apps turísticas de destino y los 22 presupuestos municipales de las ciudades analizadas.

Indicadores elaborados a partir de la valoración empresarial: obtenida de los resultados de la Encuesta de Clima Turístico Empresarial realizada por EXCELTUR con carácter trimestral, y que al objeto del proyecto UrbanTUR 2016 incorporó en ese año la opinión de más de 1.500 empresarios turísticos de diversos subsectores con negocios en las 22 ciudades analizadas. Si bien, los empresarios respondieron a una serie de preguntas sobre aspectos clave de la competitividad turística urbana integradas en el cuestionario para alimentar UrbanTUR 2016, finalmente se ha incluido sólo aquella información no aproximada por ningún otro indicador disponible como: la valoración empresarial del atractivo de los espacios públicos, la seguridad ciudadana y la agilidad en la gestión administrativa.

METODOLOGÍA DE AGREGACIÓN Y PONDERACIÓN

El objetivo de componer un indicador global resumen del conjunto de los 62 indicadores que incorpora UrbanTUR, caracterizados por estar expresadas en unidades, escalas y valores muy diferentes, ha obligado a utilizar las técnicas al uso para proceder a su agregación y comparación. Concretamente, para eliminar el efecto de la distinta escala de los indicadores seleccionados cada uno de ellos se ha normalizado estadísticamente (pasándolo a una distribución de media 0 y desviación estándar 1). Una vez normalizados y para facilitar su entendimiento y lectura, todos los indicadores se han tipificado, lo que supone un cambio de escala para expresar la media de las ciudades en cada indicador en el valor 100 y evitar trabajar con valores negativos. Gracias a estos procesos UrbanTUR presenta la posición relativa de cada ciudad en los 62 indicadores seleccionados, los 16 ámbitos competitivos identificados, los 6 pilares de resumen y la posición global en el ranking de forma homogénea, donde la media de las 22 ciudades en todos ellos es 100.

Por otra parte y al igual que lleva realizando más de 30 años el World Economic Forum en su indicador global de competitividad y también en el relativo a turismo y ya ha aplicado EXCELTUR en las tres ediciones del Monitor de Competitividad Turística de Comunidades Autónomas (MoniTUR) y en la anterior de URBANTUR, la agregación y ponderación de los diversos indicadores se realiza de forma proporcional, lo que supone no incorporar ninguna diferencia, ni juicio de valor ad-hoc sobre los pesos con los que entra cada uno de ellos en el cálculo global. Con este sistema se pretende conseguir un resultado neutral, evitando que la posición relativa de cada ciudad esté sujeta a los criterios subjetivos de las ponderaciones que se pudieran atribuir a cada uno de los componentes del monitor.

Por otro lado, es necesario explicar que en los casos en los que no se ha dispuesto de datos de una ciudad en un indicador, por no haberlos producido la fuente de referencia utilizada en UrbanTUR, o porque sus características geofísicas hagan que no sea posible contar con él (no disponer de litoral para disfrutar de las actividades vinculadas al mar, por ejemplo), estos indicadores no se han incorporado en el cálculo de su posición competitiva relativa.

Con estas aclaraciones y resultado del mencionado proceso de normalización, tipificación y agregación de los indicadores, se ha obtenido como resultado resumen de UrbanTUR un posicionamiento relativo global para cada una de las 22 ciudades analizadas, que se distribuye entre valores de 1 a 22, siendo el 1 la ciudad relativamente mejor posicionada. Cabe señalar que en los casos en los que varias ciudades tienen el mismo resultado en un indicador, ostentan la misma posición en el ranking y su lugar en la tabla de resultados se determina por orden alfabético.

EXCELTUR, Alianza para la Excelencia turística, representa la unión de un importante número de los principales grupos y empresas turísticas representados a nivel de sus máximos ejecutivos, para elevar el reconocimiento socio-económico del turismo como primera industria del país y ayudar a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas españolas.

Las empresas que integran EXCELTUR son:

AIR NOSTRUM, LAM
AMADEUS IT GROUP
AMERICAN EXPRESS DE ESPAÑA
BALEARIA EUROLINEAS MARÍTIMAS
BINTER CANARIAS
EDREAMS ODIGEO
EUROPCAR IB
GLOBALIA CORP. EMPRESARIAL
GRUPO HOTELES PLAYA
GRUPO LOPESAN
HOSPITEN GESTION, A.I.E.
HOTELBEDS
HOTUSA
IBERIA LAE
IBEROSTAR
LORO PARQUE
MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
NH HOTELES
PALLADIUM HOTEL GROUP
RENFE
RIU HOTELES
WORLD DUTY FREE GROUP/DUFREY

Si desea información adicional, por favor, visite **www.exceltur.org**

Copyright © Exceltur 2017. Todos los derechos reservados.

Reservados todos los derechos. El contenido de esta publicación no puede ser total ni parcialmente reproducido, transmitido ni registrado por ningún sistema de recuperación de información, de ninguna forma ni a través de ningún medio o soporte, sin el previo consentimiento por escrito de los titulares del copyright. EXCELTUR no se hace responsable del uso que de esta información puedan hacer terceras personas. Nadie puede hacer uso de este material salvo autorización expresa por parte de EXCELTUR.



Exceltur

*Alianza para
la excelencia turística*

2016
**URBAN
TUR**

MONITOR
DE COMPETITIVIDAD
TURÍSTICA
**DE LOS DESTINOS
URBANOS ESPAÑOLES**