

REPORTAJE

LOS HOTELEROS ANTE LOS RETOS DE 2004

La inestable coyuntura mundial que desde los últimos tres años está repercutiendo en el sector turístico ha provocado un continuo cambio de tendencias, algunas "no muy positivas" a las que se tiene que enfrentar el sector hotelero en España. La tendencia de reservas de última hora, descenso en los precios, el todo incluido, el aumento en la oferta legal como alegal, la excesiva construcción de apartamentos y adosados que degradan la calidad... Todo esto provoca que los resultados de 2003 y la previsión para 2004 no sean fáciles para el hotelero y el sector continúe en un momento de recesión, conclusión que coinciden en destacar, a través de sus informes, expertos como Mazars Turismo, Ernst & Young y Excelltur. Uno de los principales problemas que provoca estas malas perspectivas se centran en el excesivo crecimiento de la oferta hotelera prevista hasta 2006, que según indica Excelltur provocará descensos en la ocupación,

alcanzando por ejemplo el 11 y 13% en zonas como Barcelona, Madrid y Valencia. Este retroceso unido al descenso en el precio medio provoca una bajada en la rentabilidad del sector hotelero, que a su vez se encuentra debilitado para invertir en sus infraestructuras y promoción, dejando el camino más libre a la competencia. Finalmente, esto se convierte en un "circulo vicioso" o como más coloquialmente se conoce, "la pescadilla que se muerde la cola". Algunas de las recomendaciones que el sector plantea para aumentar la competitividad y dar solución a parte de estos problemas se centran básicamente en diferenciar el producto, renovar y aumentar las estrategias de promoción publico-privadas, una mayor orientación hacia el consumidor final... A continuación destacamos algunos de los puntos de vista al respecto, realizados por los principales implicados, como son los hoteleros de las zonas españolas que afrontan los mayores problemas.

Un "circulo vicioso" para el sector hotelero

Una de las principales soluciones se centra en la promoción

Costa del Sol

La sobreoferta de plazas hoteleras a la que se enfrenta, en general, toda España, no pasa por alto en la Costa del Sol, uno de los principales puntos turísticos de sol y playa de la Península. A la excesiva construcción que se da en el litoral, sobre todo en apartamentos y adosados "no se observa a una rápida solución ya que estamos en un país de libre mercado y cada uno crece al ritmo que considera", según opina José Luis Prieto, presidente de la Asociación Hotelera de la Costa del Sol (Aehcos). Lo único que se puede hacer para "solucionar levemente este problema está en manos

de las Autoridades, y es hacer una mejor planificación del territorio para controlar el crecimiento y no permitir nuevas

construcciones mientras no existan las infraestructuras adecuadas desarrollo de esta zona turística, es decir, primero





Es necesario un plan de reforma integral de la zona donde están ubicados los hoteles.

crear las infraestructuras y después construir", afirma Prieto. La oferta crece, la competencia cada vez es mayor y desde Aehcos se pretende buscar el mejor producto posible y promocionarse, según el

presidente de la Asociación, "los hoteles de la Costa del Sol están



demostrando con sus inversiones que pretenden estar en el primer puesto de la calidad".

Mallorca

Los principales problemas a los que se enfrentan los hoteleros en Mallorca, se deben principalmente al cambio de tendencias del turista, "debemos adaptarnos, ya que hoy en día el consumidor es más ágil y una o dos semanas antes de sus vacaciones busca ofertas por sí mismo", opina Pere Cañellas, presidente de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM). El tema de la promoción es otro de los retos a los que se enfrenta el hotelero mallorquín, según Cañellas. "Mallorca era un mercado de demanda, esperábamos simplemente a que los turistas vinieran, pero ahora somos un mercado de

oferta; esto quiere decir que tenemos que competir con otras zonas y somos nosotros mismos los que tenemos que ofertar nuestro destino". Por otro lado, una de las herramientas que según el presidente de la Federación será de gran utilidad para el sector hotelero es la nueva página web www.illesbalears.com, donde por primera vez, se ofrecerá un listado completo de los hoteles de las cuatro Islas con acceso directo a sus páginas, "de esta forma se podrán unir esfuerzos para conseguir clientes" afirma Cañellas.

Menorca

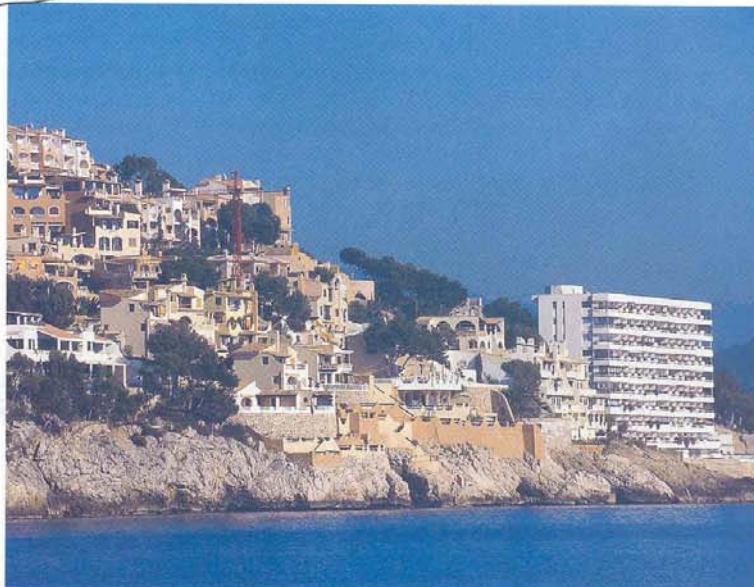
Existe una gran preocupación latente entre el sector hotelero de Menorca, debido al "descenso de movimiento del mercado británico que representa para la Isla

LOS HOTELEROS ANTE LOS RETOS DE 2004

más del 70% del total de visitantes", comenta Juan Juanico, gerente de la Asociación Hotelera de Menorca (ASHOME). La reactivación de la que habla el sector en general se centra en el mercado alemán y otros mercados, considerando al británico en estado de congelación. Por este motivo, **"la preocupación existe aunque también es cierto que se puede ver distorsionado por la tendencia de reservar a última hora, por lo que tenemos esperanza"**, dice Juanico. Los hoteleros menorquines demandan un aumento de las inversiones en infraestructuras y una promoción específica de Menorca en el mercado británico, que según adelanta el gerente de la Asociación, **"ya se han mantenido reuniones con la Consejería Balear de Turismo"**. Respecto a la oferta alega desde ASHOME se quiere ser cauto, ya que se contabilizan 45.000 plazas hoteleras legalizadas, pero se conoce la existencia de muchas plazas más. **"Aunque antes de determinar nada consideramos que se debería conocer primero la cifra exacta de plazas. Al respecto tenemos grandes esperanzas en la próxima ley que el Gobierno Balear estudia poner en marcha"**, opina el representante de la Asociación hotelera.

Ibiza y Formentera

La planta hotelera de Ibiza y Formentera tiene un problema de antigüedad, principalmente por la propia configuración de los establecimientos, esto no se soluciona más que derrumbando y construyendo otro nuevo, **"pero como no es posible, debemos esforzarnos al máximo dentro de nuestras propias posibilidades"**, afirma rotundamente el presidente de la Federación Empresarial Hotelera de Ibiza y



Formentera (FEHIF), Pedro Matutes. En consonancia a esto se destaca también la poca inversión que se ha realizado en el entorno donde se encuentran ubicados los hoteles, las infraestructuras, la red viaria, suministros... La solución de esto no depende sólo de las Autoridades locales, ya que por escasez de recursos, muchas veces no se ha podido hacer más, por lo que según Matutes **"se necesita que desde la Administración Central, se apoye a la Comunidad en hacer planes específicos en mejora de zonas turísticamente maduras, algo que vaya un poco más allá del Plan de Excelencia"**. Otro importante problema en Ibiza y Formentera es el aumento cada vez mayor de la oferta ilegal. Al respecto, la Federación pide más inspecciones a la Ordenación Turística con capacidad inspectora e instructora.

Tenerife

El principal problema al que se

enfrenta el hotelero en Tenerife, según Ricardo Fernández de la Puente Armas, gerente de la Asociación Hotelera de Tenerife (Ashotel), **"es la rehabilitación de la planta alojativa, que comenzó en los años 70 y que en la actualidad ha quedado bastante obsoleta"**. Desde la Asociación Hotelera se demanda una rehabilitación integral de toda la zona, incluidas infraestructuras, oferta complementaria..., es decir un Plan Integral en zonas concretas, y en esta línea se dirige el Gobierno de Canarias. Los nuevos destinos competidores que surgen casi cada día, son un problema contra el que es difícil luchar a través del precio, por lo que **"el arma que nos queda es la promoción y seguir el camino de la calidad, servicio y atención al cliente"**, opina Fernández de la Puente. Los hoteleros de Tenerife demandan una mejora en las comunicaciones con las Islas aumentando el número de plazas y compañías aéreas que viajan a Tenerife. Y respecto a la oferta desleal o ilegal, el gerente de la Asociación da la opción de que se

LOS HOTELEROS ANTE LOS RETOS DE 2004

reconvierta en oferta legal o que se haga desaparecer definitivamente, ya que se ha convertido en una competencia desleal.

Madrid

La Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) está preocupada ante un incremento de oferta cercano al 50% en seis años, cuando el aumento de la demanda apenas supera el 1,5% anual, según ha explicado su presidente Jesús Gatell. Esto puede romper **"la armonía oferta-demanda, y haciendo difícil la sostenibilidad de nuestros negocios"**, afirma. Sin embargo, el alcalde de Madrid, Alberto Ruiz Gallardón, ha dicho **"que no habrá una moratoria para el establecimiento de nuevos hoteles porque creemos en una concepción liberal que no limite la libre competencia"**. Esta afirmación la realizaba al recibir un premio de la AEHM. La Asociación se muestra respetuosa con la libertad de empresa, aunque Gatell insiste en que **"la Administración debería cubrir una función orientadora en el mercado, para que no se produzcan desequilibrios"**. Los empresarios consideran que las Administraciones deberían regular la oferta pero, si eso no es posible, tendrían que volcar el esfuerzo en la demanda, dinamizándola a través de la promoción. **"En este sentido -asegura Gatell- la única forma de realizar una promoción eficaz es uniendo todos los esfuerzos en un solo ente o consorcio, altamente profesionalizado"**. En la misma línea, el director general de Turismo de la Comunidad de Madrid, Antonio Nieto, ha asegurado que se realizará un esfuerzo presupuestario en promoción turística. **"En esta estrategia es fundamental contar con la colaboración de todas las administraciones implica-**

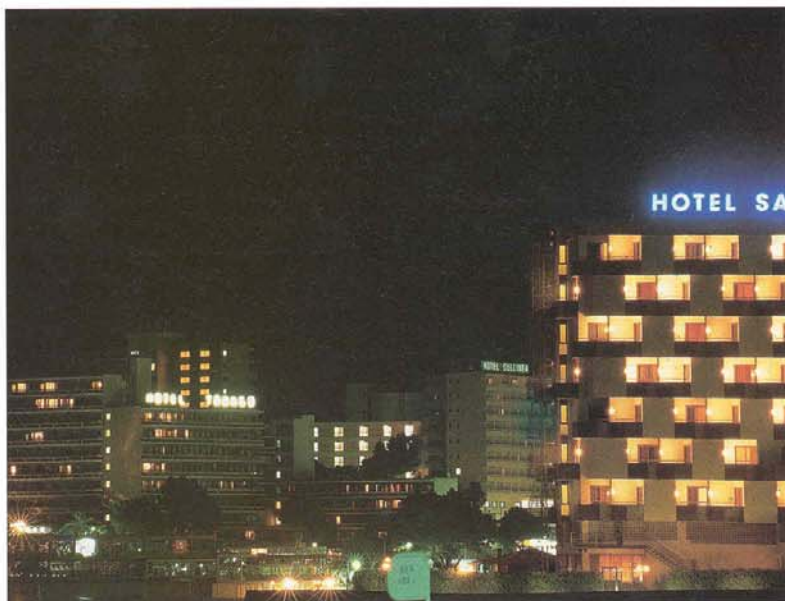
das, así como con el sector privado", ha afirmado. Para ello, la Comunidad ya ha comenzado a elaborar un Plan de Estrategia, para incrementar la competitividad del sector turístico, que estará aprobado en seis meses.

Barcelona

El año 2004 es clave en el sector hotelero de la ciudad condal. El acontecimiento del Forum de las Culturas es para muchos el gran activo del mercado en una ciudad que ha ido evidenciando síntomas de cansancio en su evolución turística dado su creciente número de camas. En un último chequeo sobre la plaza catalana, Mazars refleja **"un estancamiento de las ocupaciones y una bajada de precios, consecuencia que no es seguro se pueda frenar en el ejercicio que se inicia"**. A estos condicionantes cabe sumarle el efecto de los alojamientos extrahoteleros. A pesar del Forum, nadie duda de que la oferta hotelera resulta en muchos casos exagerada viendo la marcha de la demanda.

De esta manera se espera que en la zona del Forum se pongan en el mercado más de 3.000 habitaciones, una cifra que a Jordi Clos, presidente del Gremio de Hoteles de Barcelona, no le asusta por el momento, si bien exige un aumento significativo de los niveles de recepción de turistas. La oferta hotelera de Barcelona ha crecido en un 55% en los últimos cuatro años, y con este ritmo Barcelona necesita llegar hasta los once millones de turistas anuales en dos años, dos más de los que vienen en la actualidad.

En Turisme de Barcelona, no obstante, están satisfechos de la acogida que el Forum ha tenido en un cóncave de la importancia de Fitur. La ciudad espera que este acontecimiento conlleve en número de pernoctaciones todo aquello que se espera del mismo. El propio Clos cifró en 30.000 las pernoctaciones que este evento asegura sólo con los participantes convocados. Palabras como AVE o tercera pista del aeropuerto son las más pronunciadas en el momento de buscar soluciones a los problemas de esta industria en Barcelona.



Valencia

El primer problema para el sector hotelero que se observa desde la Federación Empresarial Hotelera de la Provincia de Valencia es que **"existe una sorprendente falta de coincidencia entre los datos que ofrecen las Administraciones y los que nos facilitan nuestros asociados"**, afirma el presidente de la Federación, Miguel Fernández Torán. Para tratar de obtener una mayor fiabilidad de los datos la Federación hotelera puso en marcha los Informes de Mazars Turismo para que los hoteles asociados facilitaran sus datos y de esta forma concretar más las cifras sobre ocupación, precio medio... Estos datos de 2003 han evidenciado que se ha dado una reducción de la ocupación media unido a una reducción del precio medio, con todos los efectos negativos que ello conlleva, Fernández insiste en destacar que **"estos datos son contrarios a los que la Administración ha publicado"**. Por otro lado, se percibe un ambiente muy optimista debido a la Copa de América que prevé una gran demanda y la falta de camas. Según el presidente de la Federación Hotelera, **"esto no es posible saberlo, ya que por el momento los hoteleros no participan en las estrategias de promoción y es necesario que a los principales interesados, como somos los empresarios, se nos permita tomar voz activa al respecto"**. El hecho de no participar en la promoción pre y post evento, provoca **"un temor razonable en el sector hotelero por no saber con certeza si lo que se anticipa va a ser real o no, y saber también si cuando el evento haya pasado, en el año 2008, se dará un problema de sobreoferta de plazas"**.

Texto: Raquel Urtasun, Eva Carrasco e Ivan Vega.



ESPAÑA NECESITA 55 MILLONES DE TURISTAS PARA MANTENER SU OFERTA HOTELERA

El secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Ramón Estalella, afirmó que **"España tiene 1.400.000 camas y necesitamos 55 millones de turistas"**, en referencia al actual exceso de oferta hotelera. Estalella añadió que el incremento de la planta hotelera es del 4,5% y que los hoteleros tuvieron que bajar los precios un 3% de media **"y en algunos casos hasta un 20%"**. En opinión de Estalella actualmente existe un gran desfase entre la oferta y la demanda hoteleras, pero dijo **"estar seguro"** de que en el futuro ese desfase **"se absorberá"**, porque en el sector se aprecia ya que la construcción de nueva planta se ha parado, aunque se siguen comprando hoteles ya construidos. Por otra parte, desde la entrada del euro, los hoteleros han sufrido un incremento **"importante"** de los costes, del orden del 10 al 15% **"más de lo que dicen las estadísticas oficiales"** y por otro lado **"el mercado exigía unas bajadas por el mismo valor"**. La consecuencia de este y otros muchos factores han sido que las rentabilidades no hayan sido positivas ni en 2003 ni en 2002 en su conjunto, añadió.

ESPAÑA CUENTA CON MEDIO MILLÓN DE PLAZAS DE ALOJAMIENTO ILEGALES

La Mesa del Turismo, entidad que aglutina diferentes empresas del sector, advierte de que en España existen cerca de medio millón de plazas turísticas de alojamiento ilegales, por lo que pide a las Comunidades Autónomas que **"se impliquen"** para luchar contra la competencia desleal. La Mesa denuncia que ese millón de camas destinadas al hospedaje de turistas **"no cumplen sus obligaciones fiscales y se encuentran al margen de la legalidad"** y agrega que la mayoría de estos alojamientos, **"surgidos de promociones inmobiliarias fraudulentas"**, ofrecen una imagen negativa del sector, **"ya que sus servicios carecen de profesionalidad y, en muchos casos, incluso de las mínimas medidas higiénicas"**.