



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2016/2017

AUTOR/A:

Virginia González Valdés

TÍTULO:

APARTAMENTOS TURÍSTICOS EN CANTABRIA

TITLE:

TOURIST APARTMENTS IN CANTABRIA

DIRECTOR/A:

Pedro Cornejo Martín

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivos	5
3 Metodología.....	6
4. Alojamientos turísticos en Cantabria	7
4.1 Tipos de alojamientos turísticos	7
4.2 Características	7
4.3 Regulación Apartamentos turísticos en España y Cantabria.....	10
5. Evolución de los apartamentos turísticos desde 2010 a 2016.....	15
5.1 Número de viajeros y pernoctaciones en España y Cantabria.....	15
5.2 Número de apartamentos turísticos en España y Cantabria	17
5.3 Precio medio por noche en Hoteles y en Apartamentos	19
5.4 Caso Barcelona.....	21
6. Principales canales de distribución	24
6.1 Definición y tipos	24
6.2 Booking.....	27
6.3 TripAdvisor.....	28
6.4 Airbnb.....	29
6.5 Wimdu	30
7. Percepción de turistas sobre los Apartamentos turísticos	32
8. Opinión de los profesionales.....	38
8.1 Propietario de Apartamentos Turísticos	38
8.2 Propietario de Apartamento Particular	39
8.3 Responsable de Hotel	39
9. Conclusiones	41
10. Bibliografía	43
11. Anexos	45
11.1 Anexo I: Entrevista a propietario de apartamentos turísticos.....	45
11.2 Anexo II: Entrevista a propietario de apartamento particular	47
11.3 Anexo III: Entrevista a responsable de hotel	49

Índice de imágenes

Imagen 1. Placa identificativa de Apartamentos turísticos Decreto 19/2014.....	13
Imagen 2. Placas identificativas Alquiler completo y compartido Borrador 2017	13
Imagen 3. Mapa de alojamientos ofertados por Airbnb en Barcelona	14
Imagen 4. Mapa de alojamientos ofertados por Airbnb en Barcelonaa	14
Imagen 5. Página principal de Booking.com	14
Imagen 6. Página principal de TripAdvisor	14
Imagen 7. Página principal de Airbnb	14
Imagen 8. Página principal de Wimdu.....	14

Índice de gráficos

Gráfico 1. Turistas internacionales recibidos en España y variaciones interanuales.....	14
Gráfico 2. Número de visitantes en Cantabria	14
Gráfico 3. Número de pernoctaciones y media por visitante en Cantabria.....	14
Gráfico 4. Número total de establecimientos y plazas hoteleras en Cantabria	14
Gráfico 5. Número de apartamentos turísticos en Cantabria.....	14
Gráfico 6. Número de viajeros, pernoctaciones y media por visitante en apartamento turístico en Cantabria.....	14
Gráfico 7. Precio medio por noche en hotel en España y Cantabria.....	14
Gráfico 8. Precio medio por noche en Apartamento en España.....	14
Gráfico 9. Edades y sexo de los participantes en el muestreo.....	14
Gráfico 10. Pregunta 1: ¿Cuántos viajes realiza al año?	14
Gráfico 11. Pregunta 2: ¿Cómo viaja normalmente?	14
Gráfico 12. Pregunta 3: ¿En qué temporada suele viajar? Pregunta 4. ¿Cuál es la estancia media de su viaje?	14
Gráfico 13. Pregunta 5: ¿Qué tipo de alojamiento suele utilizar? Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas	14
Gráfico 14. Pregunta 6: ¿Ha estado alojado en un apartamento turístico? Pregunta 7: Indique el grado de satisfacción Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas.....	14
Gráfico 15. Marque que considera Ventaja y que Inconveniente de alojarse en un apto.turístico Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas.....	14

Resumen

En este Trabajo de Fin de Grado, en adelante TFG, se va a llevar a cabo un análisis del uso de los apartamentos turísticos en Cantabria como forma de alojamiento. Para ello, se realizará una comparativa con el uso de hoteles y apartamentos particulares alquilados a terceros, se buscarán las diferencias entre ambos en cuanto a definición, legislación, precio, servicios y canales de distribución se refiere. También se darán a conocer las opiniones de usuarios de los diferentes tipos de alojamientos, así como de profesionales del sector.

Palabras clave: apartamento, alojamiento, alquiler vacacional, turismo, Cantabria

Abstrac

In this Final Degree Project, we will carry out an analysis about the tourist apartments in Cantabria as a form of accommodation. For this purpose, the use of hotels and rented private apartments will be compared. The differences between both in terms of definition, legislation, price, services and distribution channels will be sought. We will also show the opinions of users about the different types of accommodation, as well as the professionals' ideas.

Keywords: apartment, accommodation, holiday rentals, tourism, Cantabria

1. Introducción:

Poco tiene que ver el perfil del consumidor de hace unos años al de hoy en día. Y es precisamente el consumidor el que marca las pautas del mercado, lo que afecta directamente al turismo. Son notables las diferencias entre el turismo de "antes" y el turismo de "ahora". Parecen lejanos los tiempos en los que la gente acudía a las agencias de viajes para que ellas se encargaran de reservar, comprar y contratar todo lo necesario para disfrutar de un viaje a un destino desconocido. Un destino recomendado por algún familiar o amigo, del que lo poco que sabían era lo que les habían contado o lo que leían en revistas o veían en la televisión. También eran ellas, las AA.VV, las que proporcionaban información sobre el destino a visitar, situación del hotel, lugares que ver, restaurantes donde comer... Y lo único que había que hacer a cambio era pagar, pagar por todo ese tiempo dedicado a la búsqueda de información y la contratación de servicios.

Sin embargo, ahora, después de la llegada de internet y tras la crisis económica, "el arte de viajar se ha convertido en una tendencia más dinámica, independiente y accesible para el turista." Como dice Alberto Piernas, en el artículo *Diferencias entre el turismo de ayer y hoy*, publicado en la página www.vix.com.

El consumidor de viajes o turista, como lo queramos llamar, ha cambiado completamente. En gran parte por el fácil acceso a la información gracias a internet y las redes sociales. El turista de hoy tiene a su disposición todo tipo de información sobre el destino que quiere visitar. Gracias a las redes sociales pueden conocer la opinión de otras personas que ya estuvieron allí y las recomendaciones que las mismas comparten para futuros viajeros. Según un estudio de Deloitte para Facebook, "la presión del grupo y las experiencias de los otros no sólo tienen un impacto en los deseos, sino que afectan también a las decisiones reales de compra. Un 90% señala que las recomendaciones de sus amigos suelen ser mucho más adecuadas a lo que les interesa como viajeros que las de las páginas de viajes y un 89% indica que se quedan más tranquilos cuando un amigo les recomienda un sitio concreto."

El viajero moderno prescinde de intermediarios. Le gusta involucrarse en la organización del viaje, buscar y elegir los billetes de avión en las páginas de las aerolíneas, encontrar el alojamiento ideal e informarse sobre actividades a realizar en el lugar de destino y todo ajustado a su presupuesto. Su objetivo es crear una experiencia personalizada y única. ¿Y quién mejor que uno mismo para crear el viaje de tus sueños?

Los propios destinos de viaje han cambiado, ahora los viajeros huyen de los destinos más populares y típicos para aventurarse a nuevos destinos menos conocidos y atípicos. Aunque éstos no tardan en hacerse "trendingtopic".

En cuanto al alojamiento, cada vez son más los consumidores que evitan los hoteles "de siempre". Los viajeros de hoy buscan otro tipo de alojamientos. Según unas declaraciones de Jarrod Hollinger, copropietario de Aspen Outfitting Company en el St. Regis Aspen Resort para Skift¹, "la mayor tendencia que hemos visto en los últimos años es que hay un cliente más inteligente buscando experiencias locales más auténticas".

Esta búsqueda por lo auténtico y local y la anteriormente mencionada crisis económica han dado lugar al nacimiento de nuevos modelos colaborativos. Modelos que coexisten con

¹Skift: Industria de Inteligencia Global de Viajes, se encargan de analizar tendencias en el turismo.

los modelos tradicionales, los cuales están sometidos a numerosos controles fiscales y laborales.

Convivencia que está generando tensiones de las que hablaremos más adelante.

Un ejemplo son las plataformas como Airbnb, cada vez más populares en cuanto a lo que encontrar alojamiento se refiere. Estas plataformas funcionan como redes sociales entre usuarios y propietarios y les facilita un trato directo y cercano.

Según el Instituto de Estudios Turísticos, en el 2014 los hoteles fueron el alojamiento preferido de los turistas que visitaron España, con un 63,2% del total. Sin embargo, la vivienda alquilada con un 11,4% del total, aunque pueda parecer poco, es el alojamiento que representó la mayor subida por tipo de alojamiento en todo el año 2014. Gracias a plataformas de intercambio de viviendas, como la mencionada en el párrafo anterior, el uso de este tipo de alojamientos se ha potenciado. Según datos del Instituto de Estudios Turísticos, entre 2007 (7,5%) y 2011 (9,5%) se experimentó un incremento del 2%. Cantidad que, aunque no lo parezca, significa un gran aumento respecto a otros tipos de alojamientos. Y sigue aumentando a día de hoy.

En resumen, "el nuevo turista demanda vivir EXPERIENCIAS únicas, propias y adaptadas a sus necesidades. Se ha pasado de un turismo en masa, que quería productos sencillos y sin complejidad, a unos clientes informados, que demandan y buscan vivir soluciones únicas y complejas, con la posibilidad de experimentar el antes, el durante y el después de sus vacaciones. Turistas que utilizan la tecnología (ej. Cámaras de fotos, Smartphones, Tablets, PC, etc), y que se convierten en prescriptores de otros turistas y viajeros en redes sociales²".

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se considera interesante conocer cómo han afectado todos estos cambios en el consumidor a los apartamentos turísticos en Cantabria. Creo que es necesario saber las diferencias entre los distintos tipos de alojamientos turísticos. Así como, la legislación que rige a cada uno.

2. Objetivos

El objetivo principal de este TFG es analizar el uso de los apartamentos turísticos en Cantabria como forma de alojamiento. Los otros objetivos son:

- Analizar la legislación que regula los apartamentos turísticos en Cantabria

² La evolución del turismo (www.optitur.com)

- Identificar las ventajas e inconvenientes de los apartamentos frente a otros tipos de alojamientos
- Señalar los principales canales de distribución de los apartamentos
- Conocer la percepción de los turistas sobre los apartamentos
- Saber la opinión de los empresarios de diferentes tipos de alojamiento sobre los apartamentos turísticos.

Todos los objetivos mencionados anteriormente se verán recogidos en las conclusiones finales.

3. Metodología

Para poder desarrollar este TFG se llevaron a cabo diferentes tipos de procedimientos. En primer lugar, se realizó una revisión bibliográfica sobre la evolución del turismo y los diferentes tipos de alojamientos, para poder definir los más relevantes para el trabajo y dejar claras las diferencias entre ellos. Después, se analizaron los datos del INE, del ICANE y de diferentes portales web para conocer el número de apartamentos turísticos ofertados en Cantabria, número de plazas, precio medio por noche y uso de este tipo de alojamiento en los últimos años. Posteriormente se realizó una comparativa, basada en los datos encontrados, entre el apartamento turístico y el hotel, considerado el principal tipo de alojamiento elegido por los turistas, para conocer la evolución de uno respecto al otro. Se examinó la legislación que rige los apartamentos turísticos en Cantabria para intentar identificar diferencias respecto a otros tipos de alojamientos. Se buscaron e identificaron los principales canales de distribución de los apartamentos turísticos. Y se efectuó trabajo de campo mediante encuestas formuladas a turistas en las que se les preguntó por el hospedaje elegido a la hora de viajar, si se habían alojado en un apartamento, en caso afirmativo, grado de satisfacción de la estancia y que consideran ventajas y que inconvenientes de los apartamentos. Además de, entrevistas realizadas a tres profesionales del sector con diferentes puntos de vista, el responsable de un hotel, el propietario de unos apartamentos turísticos y el propietario de un apartamento particular que alquila a turistas, en las que se les consultó su opinión sobre los apartamentos turísticos y el papel que éstos desempeñarán en el nuevo estilo de turismo que estamos experimentando.

4. Alojamientos turísticos en Cantabria

4.1 Tipos de alojamientos turísticos

Como escribió Lewis Carroll en *Alicia en el país de las maravillas*, "Empieza por el principio; y sigue hasta llegar al final; allí te paras". Este tema es el principio de este TFG, porque para poder entender la importancia de los apartamentos turísticos en Cantabria, primero hay que saber qué es un apartamento turístico, que características y requisitos debe cumplir y qué lo diferencia de otros tipos de alojamientos turísticos. Por eso, en este capítulo resumiremos brevemente los diferentes tipos de alojamientos turísticos y definiremos y distinguiremos los más relevantes para este proyecto.

Así que, comencemos por el principio. Dentro de los alojamientos turísticos podemos encontrar dos grupos: los alojamientos hoteleros y los extrahoteleros.

Se denomina alojamiento hotelero a toda empresa mercantil que ofrece un servicio de hospedaje o alojamiento de manera temporal y otros servicios complementarios como por ejemplo, manutención e instalaciones deportivas, entre otros. Son alojamientos hoteleros: los hoteles, los apartahoteles y las pensiones.

En cuanto a los alojamientos extrahoteleros, son el resto de establecimientos turísticos no hoteleros que proporcionan alojamiento durante un periodo de tiempo limitado. Son alojamientos extrahoteleros: los apartamentos, los campings, albergues, casas rurales o alojamientos similares.

4.2 Características

Una vez hecha la primera clasificación, vamos a continuar definiendo los alojamientos hoteleros y extrahoteleros más relevantes. Es decir, el hotel, el apartahotel y el apartamento turístico.

Empezaremos por el HOTEL. Según la R.A.E³ un hotel es "un establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros." En mi opinión, esta definición es bastante escueta y podría aplicarse a la gran mayoría de alojamientos turísticos. En el artículo 5 del *Decreto 81/2010 de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos hoteleros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria*, se entiende por hotel "aquel establecimiento hotelero que ocupe la totalidad de uno o varios edificios, o bien una parte independizada del mismo, cuente con accesos, escaleras y

³ R.A.E: Real Academia Española de la Lengua

ascensores de uso exclusivo, y reúna los requisitos mínimos exigidos para dicho grupo de clasificación en este Decreto. En el supuesto de que el hotel ocupe dos o más edificios, deberá existir un nexo de unión entre ellos; el vestíbulo-recepción y el comedor podrán ubicarse en un único edificio, pero el resto de dependencias comunes deberán existir en todos ellos.”

Tras hacer un repaso de las diferentes definiciones de hotel podemos afirmar que, un hotel es uno o varios edificios o parte independiente del mismo, planificado y acondicionado para el servicio de alojamiento de huéspedes y viajeros de manera temporal, por un precio, en habitaciones privadas, con entradas de uso exclusivo y capaz de brindar otros servicios complementarios.

En cuanto a los apartahoteles, son definidos por Cortina García⁴, Martínez Serrano⁵ y Várela Merino⁶ como “aquellos que por su estructura y servicios disponen de instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento”. Tal y como mencionan en la página 87 del nº 151 del año 2002 de *Estudios Turísticos*. Definición que coincide con la expuesta en el artículo 6 del *Decreto 81/2010 de 25 de noviembre*, citado anteriormente, según el cual “se entenderá por hotel-apartamento aquel establecimiento hotelero que ocupe la totalidad de uno o varios edificios, o bien una parte independizada del mismo, cuente con accesos, escaleras y ascensores de uso exclusivo, y reúna los requisitos mínimos exigidos para dicho grupo de clasificación en este Decreto, en especial que sus unidades de alojamiento estén dotadas del equipamiento e instalaciones necesarias para la conservación, preparación y consumo de alimentos. En el supuesto de que el hotel-apartamento ocupe dos o más edificios, deberá existir un nexo de unión entre ellos; el vestíbulo-recepción y el comedor podrán ubicarse en un único edificio, pero el resto de dependencias comunes deberán existir en todos ellos.”

Simplificando, un apartahotel, también llamado Hotel-apartamento, como su nombre indica es un hotel en el que sus habitaciones están dotadas de cocina completamente equipada para la conservación, elaboración y consumo de alimentos.

⁴ Fernando Cortina García, Subdirector General de Estadísticas de los Servicios (Instituto Nacional de Estadística)

⁵ Antonio Martínez Serrano, Coordinador del Análisis Sectorial (Instituto Nacional de Estadística)

⁶ Begoña Varela Merino, Directora de Programa (Instituto Nacional de Estadística)

Llegamos al apartamento turístico. Según el artículo 5 del *Decreto 19/2014, de 13 de marzo*⁷, "se entiende por "apartamento turístico" la unidad del alojamiento turístico extrahotelero que reúna los siguientes requisitos:

- Estar compuesta como mínimo, de cocina, salón-comedor, uno o más dormitorios independientes y uno o más cuartos de baños en pieza igualmente independiente.
- Tener dotadas todas sus estancias con mobiliario, enseres y equipamiento que le son propios.
- Ocupar parcialmente el inmueble en el que se ubica.

En otras palabras, un apartamento turístico es una unidad de alojamiento turístico temporal, o conjunto de ellas, destinadas a la explotación habitual y profesional del alojamiento turístico, que ocupan parcialmente un inmueble, comercializadas por un mismo titular, totalmente amuebladas, compuestas por al menos una cocina, un salón-comedor, un dormitorio y un baño independiente dispuestas para su inmediata ocupación.

Hacemos especial énfasis en la explotación, ya que esa es la principal diferencia entre el apartamento turístico y el apartamento particular alquilado a turistas, la explotación habitual y profesional del apartamento como alojamiento turístico. Otra de las diferencias entre ambos apartamentos es, que el apartamento turístico está sujeto al procedimiento de autorización administrativa, a la inspección y a la posible sanción por incumplimiento de normativa, a diferencia del particular que no lo está.

En cuanto a las diferencias entre el hotel, el apartahotel y el apartamento turístico, cabe destacar cuatro principales:

1. El hotel y el apartahotel son establecimientos que ocupan la totalidad de uno o más edificios mientras que, el apartamento turístico es una unidad de alojamiento turístico que ocupa un inmueble de forma parcial.
2. El hotel no cuenta con cocina en las habitaciones a diferencia de los otros dos.
3. Los servicios complementarios ofrecidos en ambos alojamientos difieren, por eso el apartahotel cuenta con más personal que el apartamento turístico.
4. El régimen jurídico que se aplica en un apartahotel es diferente al de un apartamento turístico. Ya que, el apartamento turístico está destinado a estancias más largas que las del apartahotel.

⁷ Decreto 19/2014, de 13 de marzo, por el que se modifica el Decreto 82/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico extrahotelero en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Haciendo referencia al punto cuatro, mencionado anteriormente, de las diferencias entre hotel, apartahotel y apartamento turístico. A continuación vamos a mencionar las peculiaridades del contrato de alquiler de un apartamento turístico. A diferencia de otros contratos de alojamiento, el de un apartamento turístico debe constar por escrito. En dicho contrato debe constar el inventario y el precio de la estancia, considerando la firma del cliente su conformidad con ambos apartados. Además, está permitido, siempre bajo aceptación del cliente, la obligación de pago por la limpieza a la salida. Siempre y cuando, la cláusula aparezca en el contrato y en la oferta previa, y el máximo a cobrar por dicho servicio sea lo correspondiente a una noche de estancia. Y finalmente, el empresario puede negarse a aceptar alquileres de menos de tres días de duración, puesto que los apartamentos turísticos están pensados para estancias más largas.

4.3 Regulación de apartamentos turísticos en España y Cantabria

Desde la aparición y posterior auge del uso de las plataformas colaborativas, como Airbnb y Wimdu, ha existido un descontento colectivo por parte de los empresarios dedicados al turismo tradicional, ya que no existe ninguna ley que regule dichas plataformas ni los alojamientos que las mismas ofertan. Este vacío legal ha propiciado la aparición de la competencia desleal y el intrusismo en el sector que deja en desventaja al hostelero tradicional frente a este nuevo estilo de turismo.

Los altos cargos afirman que este tipo de alojamientos al no estar regulados por ninguna ley no tienen control alguno y esto puede repercutir de manera negativa en el destino turístico en cuestión. Concretamente, José Francisco Hila, alcalde de Palma de Mallorca y Presidente de la Comisión de Turismo de la Federación Española de Municipios (FEMP), en la última reunión de la Comisión celebrada el pasado 21 de abril en el Palacio de la Magdalena dijo: "El Estado se tiene que implicar, porque en muchos casos es una actividad ilegal, que defrauda impuestos; tiene que entrar a regularlo fiscalmente y en cuestiones de seguridad e identificación, para asegurar una calidad, una imagen turística y la convivencia con los vecinos". Afirmación con la que están de acuerdo los hosteleros. El mismo Presidente de los Hosteleros Cántabros, Ángel Cuevas, explicó el pasado julio, y así lo recoge el Diario Montañés on-line en su artículo *Turismo amenaza con multar a quienes anuncien pisos vacacionales ilegales*, publicado el 09 de julio de 2017, que "Nosotros (refiriéndose a los hosteleros cántabros) creemos en la libre competencia, pero en las mismas condiciones para todos. Es verdad que el campo de juego ha cambiado, que hay nuevas herramientas. Pero vamos a nivelar ese campo de juego".

Dicho esto, hagamos un breve repaso por las leyes dedicadas a la regularización de los apartamentos turísticos y/o viviendas turísticas en España y Cantabria los últimos años.

Hace unos años, en España la *Ley de Arrendamientos Urbanos (LAU)* era la encargada de regular el alquiler de viviendas turísticas por temporadas. Más tarde, en mayo de 2013, los Diputados del Pleno del Congreso aprobaron la *Ley de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas*, debido a un considerable incremento del uso del alojamiento privado con fin turístico.

Esto llevó al Gobierno español a tomar la decisión de delegar a cada comunidad autónoma la realización de una regulación específica según las necesidades y características de cada una. Acción que dejó a España con 17 regulaciones diferentes.

En el caso de Cantabria, hemos tenido dos decretos reguladores. El primero en 2010, el *Decreto 82/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos extrahoteleros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria*, el segundo y actualmente en vigor, cuatro años después, el *Decreto 19/2014, de 13 de marzo, por el que se modifica el Decreto 82/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos extrahoteleros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria*, es decir, el Decreto anterior.

Debido a la situación actual del turismo ya las numerosas quejas de los hosteleros por el vacío legal en que se mueven los alquileres de apartamentos particulares como alojamiento de turistas, el Gobierno de Cantabria ha estado preparando un nuevo decreto durante los últimos meses con el fin de regular esa nueva práctica en el sector y evitar problemas mayores, como el "Caso Barcelona" tema que trataremos más adelante.

Finalmente, hace unos días, la regencia de la comunidad ha publicado un borrador, que consta de seis artículos, de ese nuevo Decreto, en su página web de transparencia⁸ y ha abierto una consulta pública, que finaliza el 12 de septiembre, para que toda la comunidad pueda leerlo, realizar propuestas y opinar al respecto en su portal de participación⁹. En palabras de Eva Bartolomé, Directora general de Turismo de Cantabria: "El hecho de que estemos redactando un decreto para regular esta nueva realidad es ya un síntoma de que es necesario actuar."

⁸<http://transparencia.cantabria.es/>

⁹<http://participacion.cantabria.es/procesos-de-participacion/-/procesos/ver/2304>

Tras el análisis del decreto actual, según el cual se intenta regular este tipo de prácticas y el borrador propuesto por el Gobierno de Cantabria, enfocado a concretar más el índice de actuación en dichas prácticas, llaman la atención una serie de similitudes y diferencias que trataremos a continuación.

Diferencias:

1. Referencia: El Decreto 19/2014, desde ahora "A", hace referencia a los alojamientos turísticos extrahoteleros, los cuales distingue entre apartamento turístico, chalet o estudio. Mientras que el Borrador, al que nos referiremos en adelante como "B", se refiere a los alojamientos como VUTs, definidas como las viviendas que ofertan servicio de alojamiento turístico, aunque no reúnen los requisitos exigidos según el Decreto 82/2010, de 25 de noviembre", en la *Exposición de motivos* del Borrador de 2017, y los engloba a todos diferenciando sólo según el tipo de cesión de uso.
2. Objetivo: Por un lado el A tiene por objeto la clasificación, régimen de funcionamiento y prestación de servicios de los alojamientos extrahoteleros (Art.1.1 Decreto 19/2014 de 13 de marzo). Y por el otro, el B, la regulación de la actividad de las VUTs de cesión completa o compartida además de los derechos y obligaciones de los explotadores (Art.1.1 Borrador 2017).
3. Aplicación: Cada uno de ellos se aplica a sujetos distintos. El A se centra en las empresas de alojamiento turístico extrahotelero (Art.1.2 Decreto 19/2014 de 13 de marzo). Sin embargo, el B recoge toda cesión de uso de vivienda comercializada con connotación de oferta turística (Art.1.2 Borrador 2017).
4. Clasificación: El A clasifica los alojamientos extrahoteleros, ya sean apartamentos turísticos, chalets o estudios, en cuatro categorías representadas por llaves (Art.4 Decreto 19/2014 de 13 de marzo). A diferencia del B, que clasifica las VUTs en dos modalidades según el tipo de cesión de uso, que puede ser completa o compartida (Art.3 Borrador 2017).
5. Identificación: También hay diferencias en cuanto a las placas de identificación según ambos documentos. En primer lugar, en el A, que cataloga los apartamentos turísticos dentro de los alojamientos extrahoteleros, la placa identificativa tiene el borde blanco y lleva el dibujo de dos llaves blancas sobre un fondo rojo, dónde

encima de las llaves se puede leer “Alojamientos Extrahoteleros” y debajo “Apartamentos turísticos”, como muestra la Imagen 1.

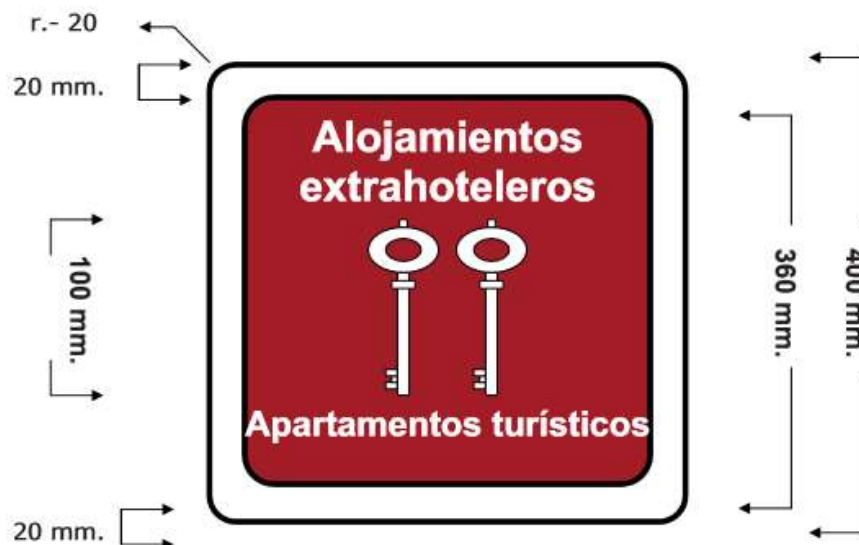


Imagen 1. Placa identificativa de Apartamentos turísticos

Fuente: Decreto 19/2014, de 13 de marzo, por el que se modifica el Decreto 82/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico extrahotelero en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria

Por otro lado el B, como distingue según el tipo de cesión, tiene dos tipos de placas. La estructura de las dos es la misma que la del A, borde blanco sobre fondo rojo. Pero en ambos casos no tienen llaves y para distinguir el tipo de cesión de uso, en una viene escrito “Vivienda de uso turístico” y “Alquiler completo”, mientras que, en la otra encontramos las siglas que hacen referencia a las Viviendas de Uso Turístico, es decir “VUT” y el otro tipo de cesión “Alquiler compartido”, véase Imagen 2.

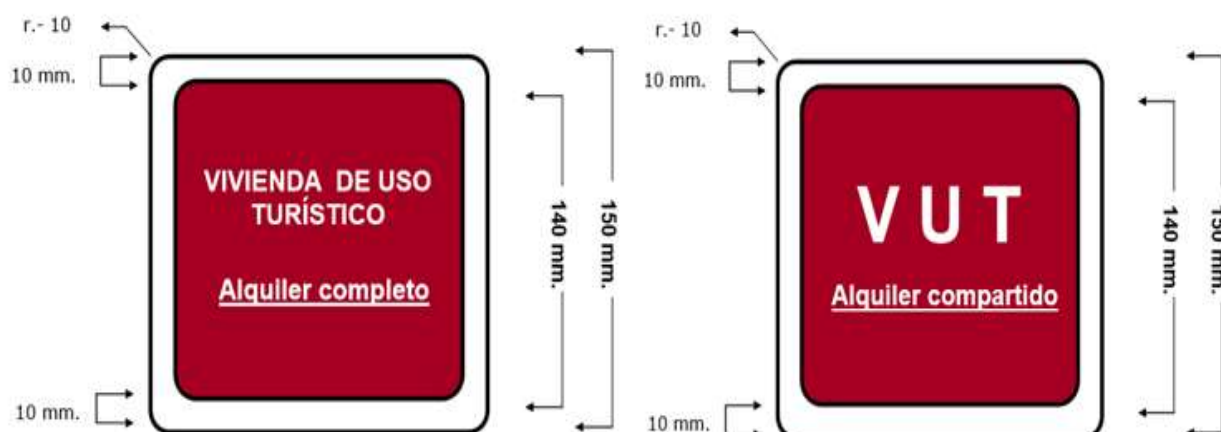


Imagen 2. Placas identificativas Alquiler completo y compartido Borrador 2017

Fuente: Borrador de Decreto propuesto por el Gobierno de Cantabria de 2017

Similitudes:

Las semejanzas entre ambos, son comprensibles. Y aunque, en esencia, la regulación que realiza el Aes bastante completa, necesita una serie de "actualizaciones" y modificaciones que, en un principio, el gobierno cántabro entiende se contemplan en el B, para poder abarcar la nueva forma de alojamiento que está revolucionando el turismo actual.

Dichas similitudes se encuentran en los siguientes apartados:

1. "Papeleo": El Artículo 4 del B es muy similar al Artículo 9 del A, pero más resumido. En estos artículos se recogen todos los permisos y autorizaciones necesarias antes de la apertura de un alojamiento turístico de este tipo y se describen los requisitos que se deben cumplir desde la apertura del mismo hasta el cierre.
2. Uso: En lo referente a este aspecto, el artículo 6 del B es comparable a los artículos 32 y 33 del A. Ya que, en cuanto al uso, ya sea de la vivienda de uso turístico o al establecimiento de alojamiento extrahotelero, aunque hay alguna pequeña diferencia como la hora a la que comienza la estancia, en términos generales ambos documentos vienen a decir lo mismo. Que el uso lo comprenderá el hospedaje.
3. Obligaciones: Aunque ya hemos comentado, en las diferencias que el A aplica su regulación a las empresas turísticas y el B a la cesión de uso de vivienda. Las obligaciones de los explotadores de este servicio de alojamiento son las mismas en ambos documentos. (Art. 5 Borrador 2017) (Art. 30 Decreto 19/2014 de 13 de marzo)

Como el Borrador sólo consta de seis artículos la comparativa no es extensa.

En resumen el Decreto 82/2010 con su respectiva modificación 19/2014 de 13 de marzo es una legislación bastante completa pero ha quedado un poco "obsoleta" en cuanto a lo que a las nuevas tendencias de alojamientos de turismo y desarrollo de los mismos se refiere. Por lo que la iniciativa del Borrador propuesta por el Gobierno de Cantabria supone un gran paso en la buena dirección. Aunque todavía quedan algunos pasitos más que dar para poder llegar a la meta.

5. Evolución de los apartamentos turísticos desde 2010 al 2016

El turismo es uno de los sectores económicos con mayor crecimiento en el mundo y su evolución, en las últimas décadas, ha estado caracterizada por su continua expansión y diversificación. Así, si nos remontamos a mediados del siglo XX, podemos constatar que el turismo internacional era una actividad meramente simbólica, con sólo 25 millones de turistas a nivel global en el año 1.950. Sin embargo, en el año 2016 se contabilizaron más de 1.235 millones de turistas en todo el mundo, siendo 2012 el año en que se superó por vez primera la barrera de los 1.000 millones. Las estimaciones de la OMT¹⁰ proyectan que para 2.030 se superen los 1.800 millones de turistas. No es extraño, a la vista de esta tendencia, que se haya calificado al turismo como “uno de los fenómenos económicos y sociales más destacables del siglo XX”¹¹.

Y España no se escapa a dicha tendencia.

5.1 Número de viajeros y Número de noches en España y Cantabria

El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital cuantifica en 75,3 millones el número de turistas que llegaron a España en 2016, lo que supuso un crecimiento con respecto al año anterior del 9,9%. Sólo en el mes de enero de 2017 nos visitaron 3,9 millones de extranjeros, un 10,7% más que en enero de 2016. Esto explica que nuestro país se mantenga desde hace más de diez años entre las cuatro primeras posiciones del turismo mundial, por detrás de Francia -líder absoluto- y en alternancia con China y los EE.UU.¹².

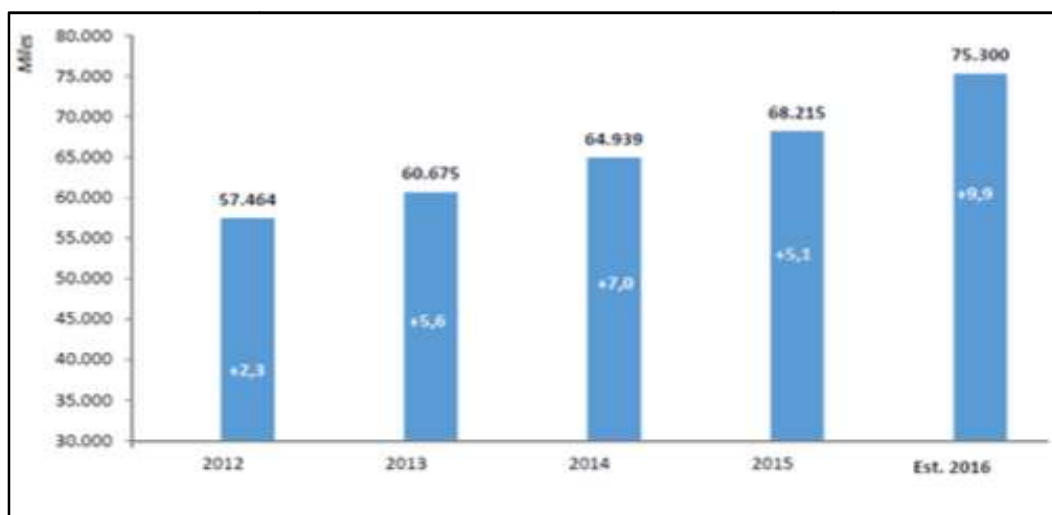


Gráfico 1. Turistas internacionales recibidos en España y variaciones interanuales
Fuente: Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

¹⁰ OMT: Organización Mundial de Turismo

¹¹ Datos obtenidos de la OMT

¹² Las estimaciones se basan en datos obtenidos de FRONTUR-INE

Tal y como muestra el Gráfico 1, el número de turistas que visitan nuestro país no ha dejado de incrementarse en los últimos años, pasando de los 57,5 millones en 2012 a la cifra actual, 75,3 millones, con incrementos interanuales positivos.

En lo concerniente a Cantabria, tal y como se puede observar en el Gráfico 2, recibió 1.168.162 visitantes en 2016, lo que supuso un incremento del 8,74% con respecto a 2015, manteniendo la tendencia nacional al alza.

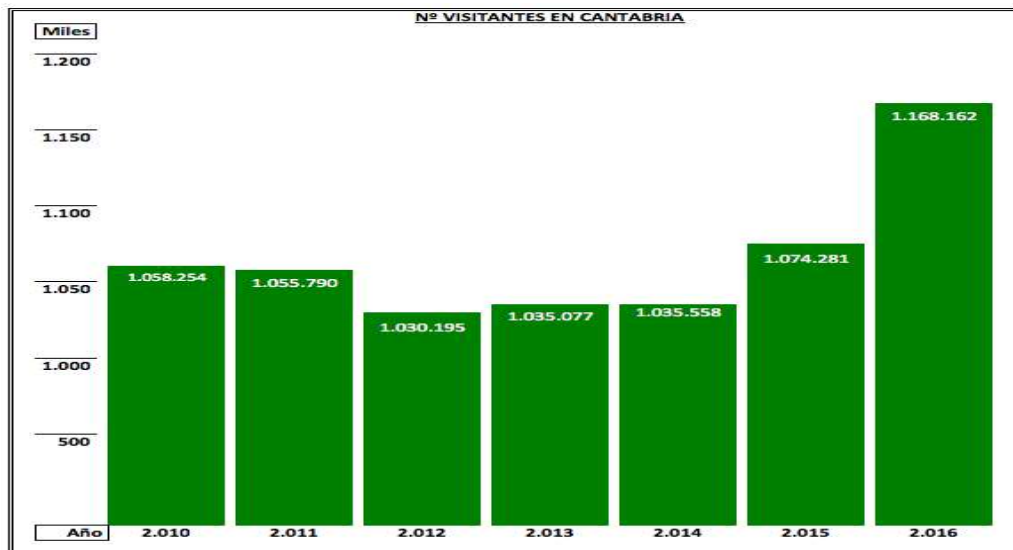


Gráfico 2. Número de visitantes en Cantabria
Fuente: elaboración propia según datos del ICANE

En cuanto a las pernoctaciones, en Cantabria se produjeron 2.715.454 pernoctaciones en 2016, lo que supuso una media de 2,32 pernoctaciones por visitante, obteniendo un pequeño aumento en los últimos 5 años.

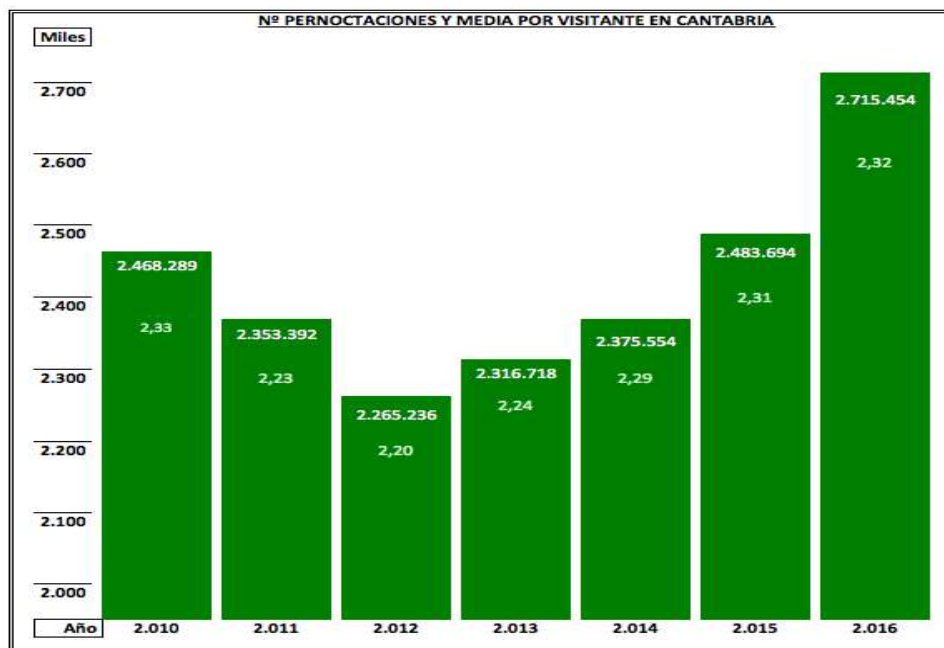


Gráfico 3. Número de pernoctaciones y media por visitante en Cantabria
Fuente: elaboración propia según datos del ICANE

5.2 Número de apartamentos turísticos en España y Cantabria

Oferta de Alojamiento turístico

Por lo que respecta a la oferta turística de la Comunidad de Cantabria, entendiendo como tal el número de alojamientos y plazas ofertadas para dicha actividad, es necesario hacer referencia en este caso no sólo a los alojamientos tradicionales en el sector -hoteles, hostales y pensiones-, sino a las plazas ofertadas en apartamentos turísticos y VUT¹³, que como se ha venido mencionando, han experimentado un crecimiento exponencial tanto en la comunidad de Cantabria como en otras de nuestro entorno.

Así, en lo que respecta a la oferta hotelera de la Comunidad Cántabra, en Febrero de 2017 había 387 hoteles abiertos de diferente categoría, con 19.263 plazas disponibles. El número de establecimientos abiertos ha disminuido en 68 respecto al mismo mes de 2016, un -15% menos. Por su parte, las plazas disminuyeron en 1.982, lo que supone una variación interanual del -9%.

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico (Gráfico 4), el número de establecimientos hoteleros y la oferta de plazas en Cantabria, ha ido decreciendo paulatinamente, posiblemente debido al periodo de crisis de los últimos años.

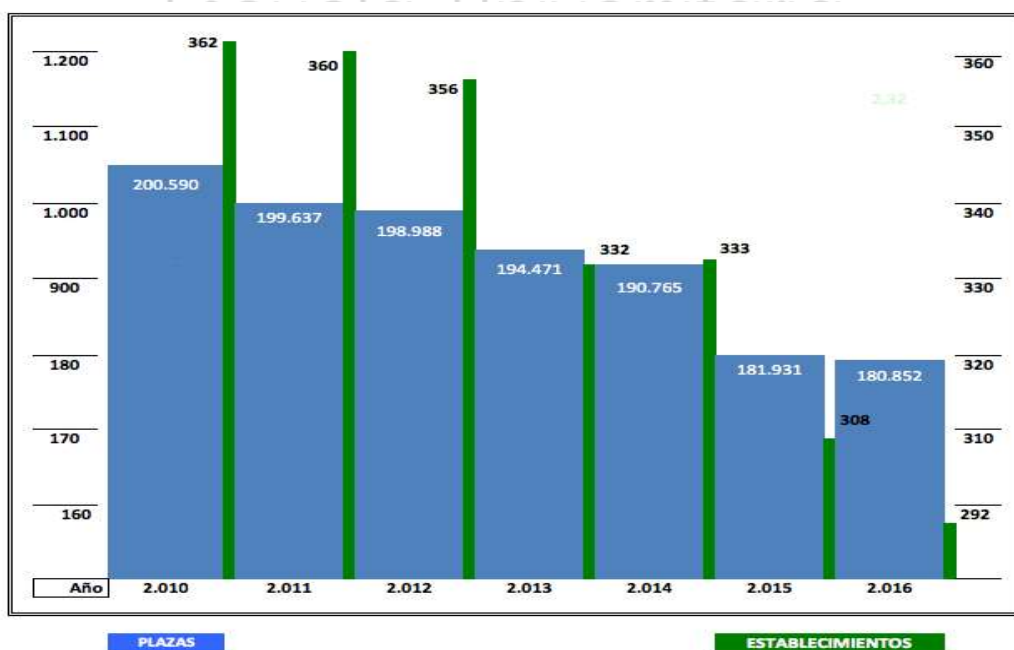


Gráfico 4. Número total de establecimientos y plazas hoteleras en Cantabria
Fuente: elaboración propia según datos del ICANE

¹³VUT: Viviendas de Utilización Turística

De lo que no cabe duda es del incremento del número de apartamentos dedicados al alquiler turístico en Cantabria, provocado por la cada vez mayor demanda de los mismos.

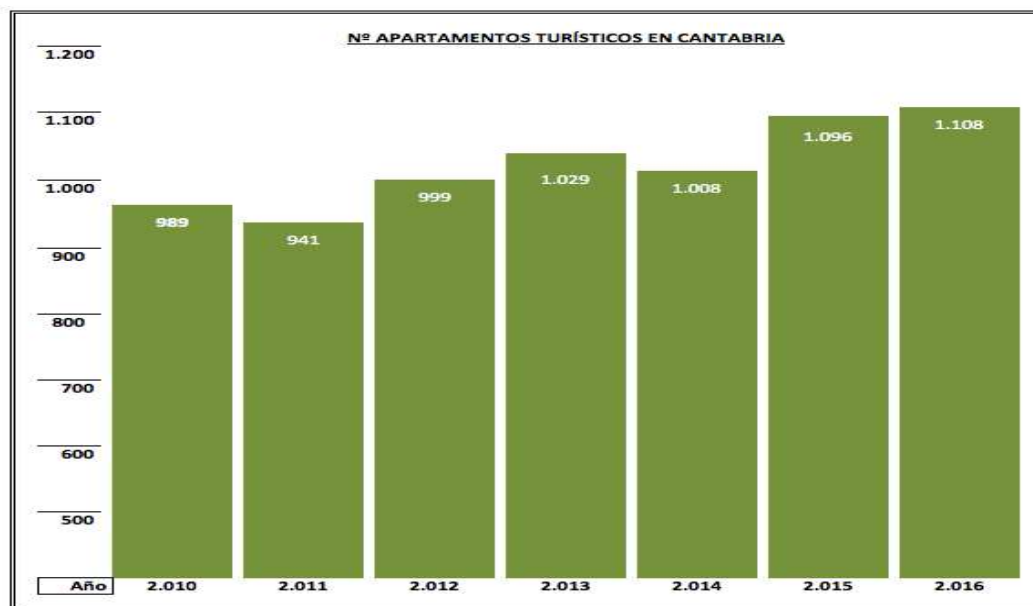


Gráfico 5. Número de apartamentos turísticos en Cantabria
Fuente: elaboración propia según datos del ICANE

Según tendencia, seguirá el aumento de la demanda, en la mayor parte auspiciada por el crecimiento de su oferta a través de las plataformas digitales y redes sociales.

En el siguiente gráfico podemos ver la evolución del número de viajeros que han elegido los apartamentos turísticos para su estancia en Cantabria, pernoctaciones y media de días de pernoctaciones.



Gráfico 6. Número de viajeros, pernoctaciones y media por visitante en apartamento turístico en Cantabria
Fuente: elaboración propia según datos del ICANE

5.3 Precio medio por noche en Hoteles y en Apartamentos

En el siguiente apartado vamos a realizar un pequeño análisis de la evolución de los precios medios por noche tanto en una habitación de hotel, como en un apartamento turístico en los últimos años.

Está claro que el aumento del número de turistas recibidos, tanto a nivel nacional como regional ha repercutido en la subida de los precios de los diferentes alojamientos.

El estudio mensual tHPI (trivago Hotel Price Index) de "TrivagoCompany" es uno de los indicadores más fiables de los precios medios del mercado hotelero europeo. Dicho estudio se basa en las 4 millones de consultas diarias que se realizan en su web de comparador de precios, trivago.es, donde se analizan las reservas de más de 1,3 millones de hoteles de 200 webs de reservas.

Basándonos en estos datos hemos desarrollado el siguiente gráfico:

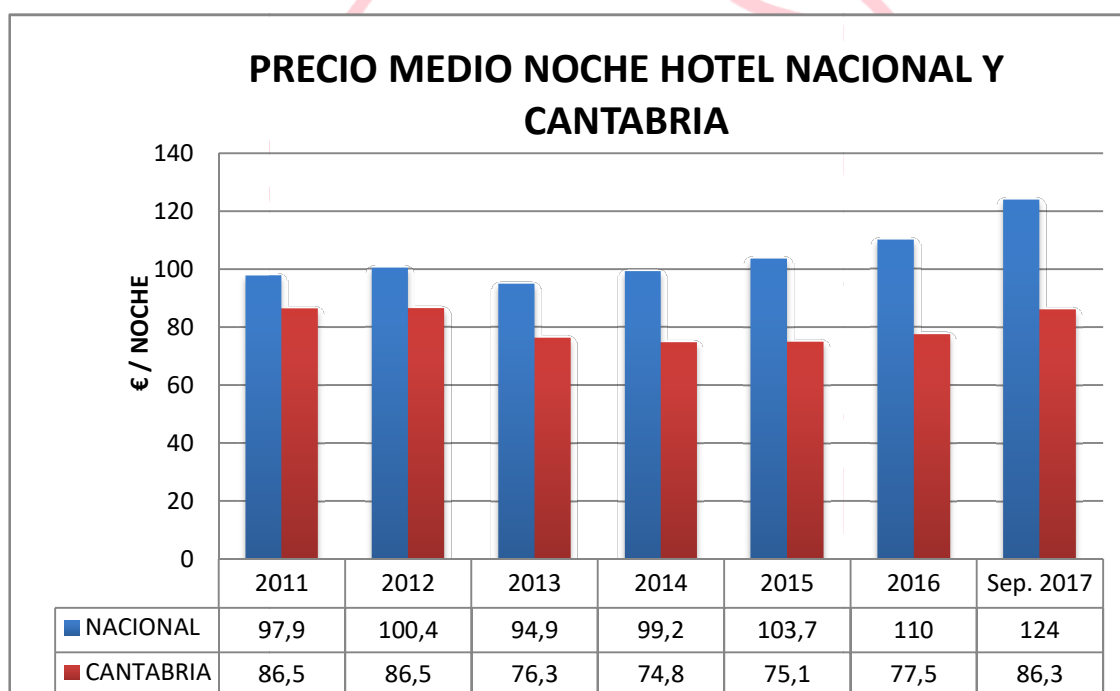


Gráfico 7. Precio medio por noche en hotel en España y Cantabria
Fuente: elaboración propia según datos de Trivago.

Como podemos apreciar en el gráfico durante los "peores" años de crisis (2013 y 2014) hay un ligero estancamiento, tanto a nivel nacional como regional, produciéndose un tímido repunte al alza a partir del 2015. Repunte que continuará en aumento según todos los indicios.

En lo referente a los apartamentos turísticos, hemos consultado los datos mensuales de cada año que publica el INE para elaborar el siguiente gráfico con los precios medios anuales.

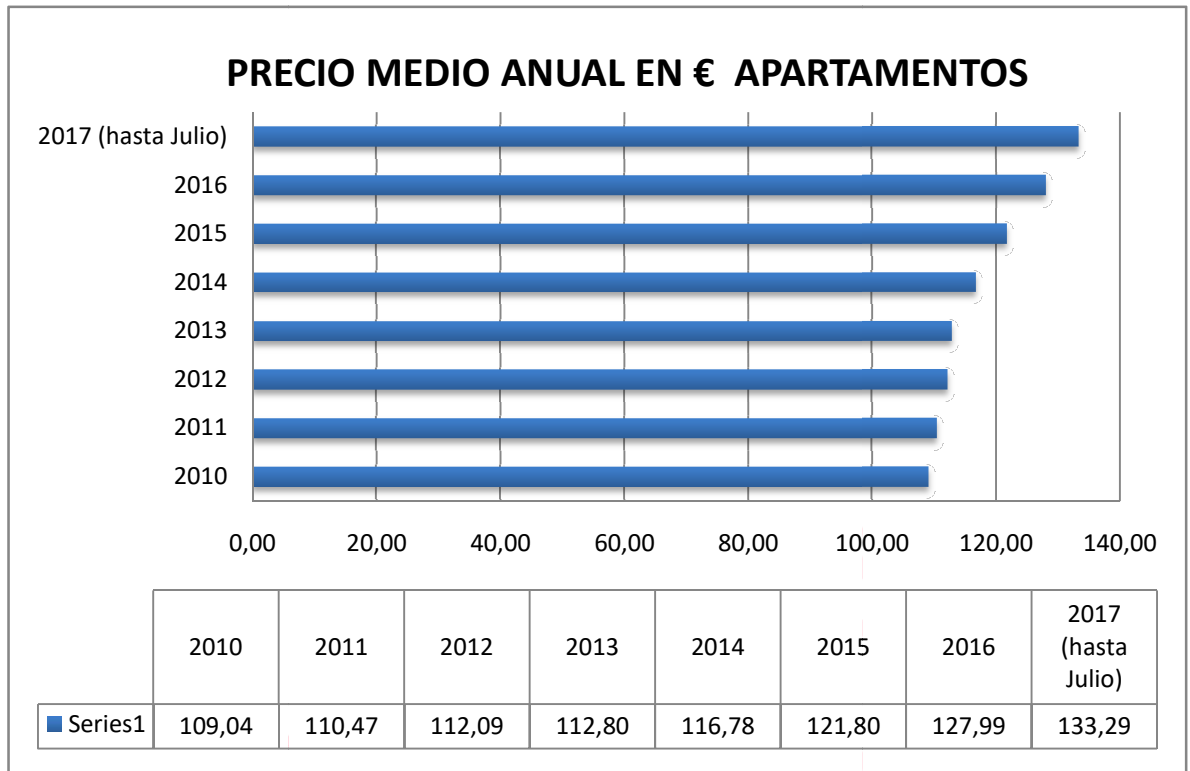


Gráfico 8. Precio medio por noche en Apartamento turístico en España
Fuente: elaboración propia según datos de Trivago.

En el gráfico del precio medio diario de alquiler de apartamento turístico a nivel nacional podemos observar el ligero incremento que año a año ha ido sucediendo y que por las perspectivas del año en curso, no parece que esta tendencia al alza vaya a cambiar.

Como se observa al comparar los dos gráficos, las tendencias anuales de ambos alojamientos son similares. Coincidiendo, con la fluctuación de la afluencia de turistas.

5.4 Caso Barcelona

El “Caso Barcelona” es una muestra clara de lo que puede llegar a pasar en cualquier ciudad si no se hace algo al respecto a tiempo.

El problema radica en que Barcelona cuenta con 17.369¹⁴ espacios activos en la plataforma de Airbnb, según datos de InsideAirbnb, y 22.713¹⁵, según Airdna, de los cuales unos 10.000 se ofertan sin licencia, es decir, son ilegales. En pocas palabras, Barcelona es víctima de una sobresaturación turística que hace muy difícil el control de la gran oferta turística que tiene.

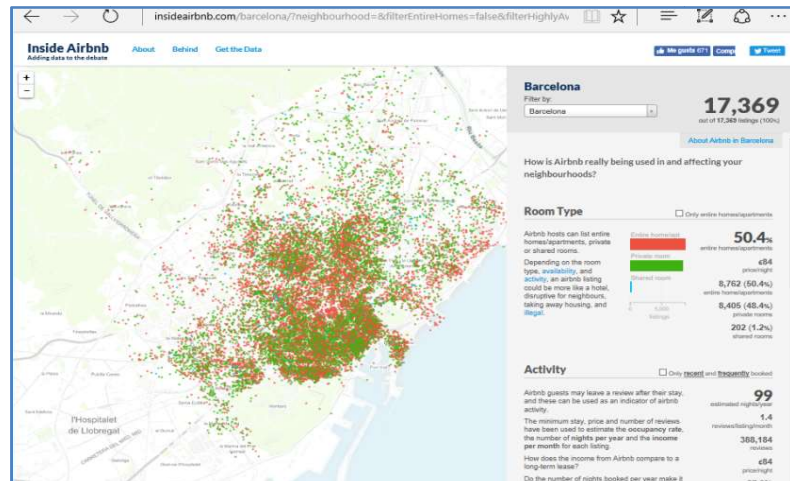


Imagen 3. Mapa de alojamientos ofertados por Airbnb en Barcelona.
Fuente: InsideAirbnb

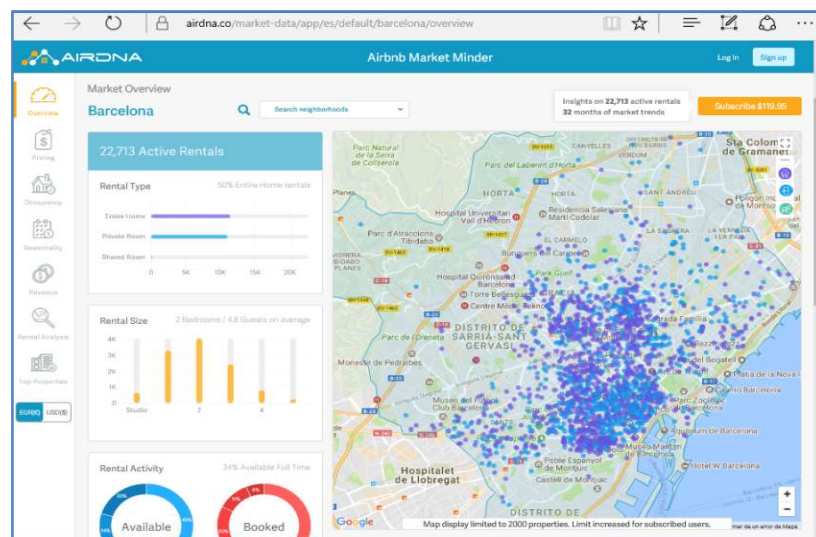


Imagen 4. Mapa de alojamientos ofertados por Airbnb en Barcelona.
Fuente: Airdna

Este hecho ha dado lugar a numerosas críticas a las plataformas colaborativas que funcionan dentro de un vacío

¹⁴ Consultada el 07 de septiembre de 2017 en la página InsideAirbnb (conjunto de herramientas y datos independiente, no comercial para explorar el uso real de Airbnb en ciudades de todo el mundo)

¹⁵ Consultada el 07 de septiembre de 2017 en la página AIRDNA (conjunto de estadísticas e informes de datos de propiedades de alquiler a corto plazo, estadísticas de ocupación y cifras de rendimiento basados en datos de Airbnb a partir de información pública y disponible en la página de Airbnb)

legal. Y como consecuencia, el Ayuntamiento ha decidido tomar parte. Tras varias cartas de advertencia y llegar a acuerdos con otras plataformas como Booking¹⁶ y Homeaway¹⁷, en noviembre del año pasado la alcaldesa Ada Colau multó a Airbnb con 600.000€ por anunciar pisos sin licencia en su página y avisó que las multas continuarían si no cesaban los anuncios de viviendas ilegales. Acto que, curiosamente, convirtió a Barcelona en la primera ciudad del mundo que multa a la empresa californiana. En la misma rueda de prensa en la que se informó de la sanción impuesta a la plataforma, la alcaldesa afirmó que “la ciudad está en peligro de caer en la burbuja inmobiliaria de nuevo”, ya que el alquiler ilegal masivo y la sobre explotación de la ciudad condal han repercutido en la subida del alquiler residencial, concretamente un 16,4%¹⁸, cifra que según los expertos seguirá subiendo.

Aunque en un principio Airbnb sigue defendiendo el “home sharing”, término que se aplica al hecho de compartir vivienda para que los usuarios completen sus ingresos alquilando pisos enteros o habitaciones cuando no están en la ciudad, recordó que ya habían llegado a acuerdos con cientos de ciudades y regiones y que estaban abiertos al diálogo.

Finalmente, el responsable de políticas públicas de Airbnb, Sergio Vinay, aseguró haber llegado a un arreglo con el ayuntamiento catalán. Según el cual, el propio Ayuntamiento elaborará unos listados con los alojamientos ilegales que encuentre ofertados en la web y se los notificará a la plataforma para que ésta proceda a eliminarlos. Además la alcaldía tendrá acceso a la información del portal para comprobar que la plataforma cumple su parte. Dejando así vía libre a aquellos propietarios de viviendas con licencia para seguir haciendo uso lícito de la misma.

El objetivo del Ayuntamiento es la retirada total de los alojamientos ilegales. Y aunque reconocen “la predisposición de Airbnb” tienen claro que es sólo el principio. Tal y cómo afirmaron Janet Sanz, teniente alcalde de Urbanismo y Agustí Colom, concejal de Turismo, mientras celebraban el acuerdo el julio pasado, “Es un avance pero no será un único listado sino un proceso que nos asegura que en un plazo razonable para la ciudad podamos acabar con los pisos turísticos ilegales.”

Esta situación empieza a intuirse en otras ciudades. Como por ejemplo Madrid, dónde el concejal del Distrito centro de la ciudad, Jorge García, ya comentó hace unos meses que “la

¹⁶ www.booking.com

¹⁷ www.homeaway.es

¹⁸ Datos obtenidos del portal Idealista (2017): Precios alquiler 2º trimestre 2017 [Pdf]

situación (de la capital) aún no es tan preocupante como la del centro de Barcelona, pero la tendencia es clara y si no se hace nada acabaremos igual en poco tiempo”.

Como dice la Directora General de Turismo de Cantabria, Eva Bartolomé, “...es necesario actuar” no hay que esperar a hundirse para empezar a nadar. Y el caso de Barcelona tiene que servir de ejemplo a las demás ciudades para reaccionar antes de que sea tarde, como se está haciendo en Cantabria.



6. Principales canales de distribución en turismo

Está claro que Internet ha revolucionado el mundo en el que vivimos, ha abierto una ventana al mundo exterior desde el sofá de nuestra casa en la que puedes encontrar prácticamente cualquier cosa. El papel de esta red está volviéndose cada vez más importante a la hora de buscar organizar y contratar un viaje, pero, ¿Cuándo y dónde surgió la idea de los viajes organizados?

Fue a mediados del siglo XIX, en julio de 1841, Thomas Cook, conocido hoy en día como padre del turismo, era un organizador de reuniones antialcohólicas que al ver que la gente no acudía a sus reuniones, decidió premiar la asistencia a las mismas con un viaje a un congreso sobre la adicción al alcohol. Para ello contrató un tren y ofreció billetes de ida y vuelta a razón de 1 chelín¹⁹, dicho billete venía acompañado de una merienda, la posibilidad de jugar al cricket y bailar al son de una banda. Tras el éxito del viaje y viendo las posibilidades de explotar su idea fundó la que sería la primera agencia de viajes de la historia, Thomas Cook & Son. Gran parte del éxito radicaba en negociar precios lo más baratos posibles con hoteles y ferrocarriles, lo que le permitía obtener grandes beneficios. Dando así lugar al comienzo del uso de los canales de distribución en el turismo.

6.1 Definición y tipos

En este tema, vamos a hacer una pequeña introducción sobre los canales de distribución en el turismo y seguidamente pasaremos a analizar algunos de los portales webs de reservas más importantes del turismo actual.

Los canales de distribución "son estructuras que se forman en el mercado turístico por el conjunto de organizaciones con el objetivo de facilitar y poner a disposición de los posibles compradores los productos de los distintos proveedores, realizando la concreción de la venta, confirmándola y efectuando su cobro"²⁰.

Dentro del sector turístico hay dos canales de distribución principales:

1. Canal directo, cuando el prestador o el operador turístico que ha creado el producto negocia directamente con los consumidores finales.

Como por ejemplo:

- Página web: Ofrece la posibilidad de reservar directamente, sin ningún intermediario.

¹⁹ Chelín: moneda usada en el Reino Unido hasta 1971. Valor: 1 chelín= 0,00023 euros

²⁰Fernando Muñoz Oñate (2000) Marketing Turístico Cap. 12

- Punto de información y venta directa: ofrece tarifas especiales y ofertas.
- Merchandising
- Teléfono del establecimiento
- Central de reservas del propio establecimiento...

2. Canal indirecto, cuando interviene un agente externo de comercialización, el "intermediario", entre el prestador del servicio y los consumidores finales.

Son canales indirectos:

- Los GDS (Global Distribution Systems): Pioneros en la distribución informatizada de servicios turísticos a escala global. Comercializan a través de las agencias de viajes conectando los sistemas de reservas de los alojamientos con las agencias de viajes. Algunos de los GDS más conocidos son Amadeus y GALILEO entre otros. Estas empresas, normalmente, cobran una comisión al proveedor de los servicios.
- Central de reservas: Permiten la realización de reservas mediante sus portales web y gestionan parte de la capacidad de reservas de sus asociados. Cobran por reserva o cuota fija de adhesión (hotelbeds, NEXTEL,...).
- Consorcio turístico o compañías de representaciones corporativas: Funcionan bajo una imagen de marca y calidad, con un posicionamiento diferenciado y comercializan establecimientos independientes. Exigen proceso de adhesión, el cumplimiento de las normas de calidad y cobran comisiones y cuotas fijas anuales. Ejemplo: Hotusa, que gestiona más de 200.000 establecimientos en todo el mundo a través de su central de reservas RESTEL y que recientemente ha adquirido la plataforma de reservas de apartamentos WaytoStay, según informa Hosteltur en su página web.
- Agencias de viajes mayoristas, minoristas y tour operadores: Las mayoristas comercializan la oferta a través de los sistemas centralizados GDS o Centrales de reservas como SolTouroTravelplan-Iberojet. Las minoristas comercializan los productos de las agencias mayoristas o elaboran sus propios paquetes turísticos y diseños de itinerarios personalizados. Y los tour operadores ofrecen al público y a las agencias paquetes turísticos estandarizados, obteniendo beneficios a través de la venta masiva con bajos márgenes.

Volviendo a la actualidad, las agencias de viajes siguen teniendo un papel importante a la hora de buscar información para la organización de viajes, pero con el paso del tiempo, las nuevas generaciones van siendo más reacias a moverse de su casa y recurren a otros canales de comercialización.

Los canales de comercialización o distribución, como ya hemos comentado anteriormente, están compuestos por una red de intermediarios que forman parte del proceso de reserva de un alojamiento. Son portales en los que los clientes potenciales pueden encontrar toda la información necesaria para la organización de su viaje, como pueden ser fotografías, disponibilidad y tarifas. Hoy en día, son muchos los diferentes portales web que te ofrecen este servicio, pero entre tantos hay algunos que destacan sobre los demás, como es el caso de Booking, Airbnb, Wimdu o TripAdvisor.

Una de las grandes diferencias entre estos portales y las agencias tradicionales, dejando de lado la posibilidad de contratar el viaje perfecto sin moverte de tu casa, es la existencia de un apartado en el que se recogen las opiniones de los que en algún momento fueron huéspedes. Aquellos que ya han disfrutado, o no tanto, de su estancia en alguno de los alojamientos ofertados en dichos portales, tienen la posibilidad de evaluar su experiencia de forma pública en la red. Dichas opiniones se han convertido en un factor muy importante a la hora de decidir contratar o no un alojamiento.

Si bien es cierto que siempre ha existido el boca a boca, anteriormente este se limitaba a nuestro círculo más cercano, formado por nuestros familiares, amigos y conocidos. Sin embargo, con la llegada de internet, dicho círculo ha variado y se ha abierto a millones de usuarios que navegan por la red. Por ello es sumamente importante monitorizar y gestionar adecuadamente la reputación online en todos los portales de venta. Una opinión negativa acarrea graves consecuencias para el inmueble, ya que ésta siempre pesará más que una positiva, porque puede hacer que un posible cliente prefiera seguir buscando otro establecimiento antes que reservar en uno con una valoración negativa. Según estudios de la American Management Association (AMA), "un cliente insatisfecho comenta a una media de 10 personas su descontento", esto significa la pérdida de unos 10 clientes potenciales por cada cliente insatisfecho. A día de hoy, teniendo en cuenta el uso de internet y las redes sociales este número aumenta de manera considerable. Ya que, la rápida difusión y el amplio alcance de las redes sociales, convierte esos 10 posibles clientes perdidos en 100.

Dicho esto, pasemos a analizar individualmente las principales características de los portales mencionados con anterioridad.

6.2 Booking

Según informan en su propia web: "Booking.com se fundó en Ámsterdam en 1996 y ha pasado de ser una pequeña start-up²¹ holandesa a una de las mayores empresas e-commerce de viajes de todo el mundo." Además, "forma parte de ThePricelineGroup (NASDAQ: PCLN)²² y cuenta con más de 15.000 trabajadores en 204 oficinas de 70 países de todo el mundo".



Imagen 5. Página principal de Booking.com
Fuente: www.booking.com

La web y apps de Booking.com están traducidas a más de 40 idiomas y en ellas cuentan con 1.442.580 alojamientos en 119.803 destinos de 227 países y territorios de todo el mundo. La plataforma recibe al día reservas de 1.500.000 de noches. Reservas por las que no cobran comisión al viajero, sino al establecimiento que utiliza sus servicios. La comisión, es un porcentaje del precio ofertado en la web, alrededor del 20%, porcentaje que puede variar según el posicionamiento-preferencia del establecimiento en la web. Booking exige al establecimiento que el precio ofertado en su web sea el más bajo de todas las web del sector. Y a cambio, le ofrecen más de cuatro millones de visitas al mes a su web, según datos de Abril 2015 publicados por la web de noticias de turismo para profesionales preferente.com basado en informes del estudio elaborado por ComScore, empresa de mediación de referencia en el sector turístico.

Para registrar una oferta, basta con rellenar un cuestionario relativo a cómo es el establecimiento (datos, fotos y las condiciones de pago) y aceptar los términos y

²¹ "empresa en la etapa inicial de su operación y que debe desarrollar su producto para generar ingresos que le permitan crecer" (www.investopedia.com)

²² Proveedor líder mundial de viajes en línea y servicios relacionados (www.pricelinegroup.com)

condiciones, que en el apartado 11 especifica que “En la medida en que lo permita la ley, estos términos y condiciones y la prestación de nuestros servicios se regirán e interpretarán de acuerdo a la legislación holandesa, y cualquier controversia que surja por estos términos y condiciones generales o por nuestros servicios se presentará únicamente ante los tribunales competentes de Ámsterdam, en los Países Bajos”.

En cuanto al usuario, el portal ofrece elegir por ubicación, servicios, proximidad a la playa, puntuación de usuarios e incluso por actividades próximas. Tras introducir las fechas elegidas, la plataforma nos propone un filtrado por precio.

6.3 TripAdvisor

TripAdvisor se fundó, casi sin querer, en el año 2.000 en E.E.U.U, ya que la idea principal era crear un sitio web en el que concentrar todas las opiniones de profesionales del sector servicios sobre alojamientos, restaurantes y lugares dignos de visitar , que casualmente tenía una pestañita que daba opción a las personas de a pie a compartir sus experiencias.

Al poco tiempo, los comentarios de los consumidores eran significativamente más numerosos que los de los profesionales oficiales y surgió TripAdvisor, un sitio web en el que se encuentran experiencias de viajes de los usuarios y foros de viajeros.

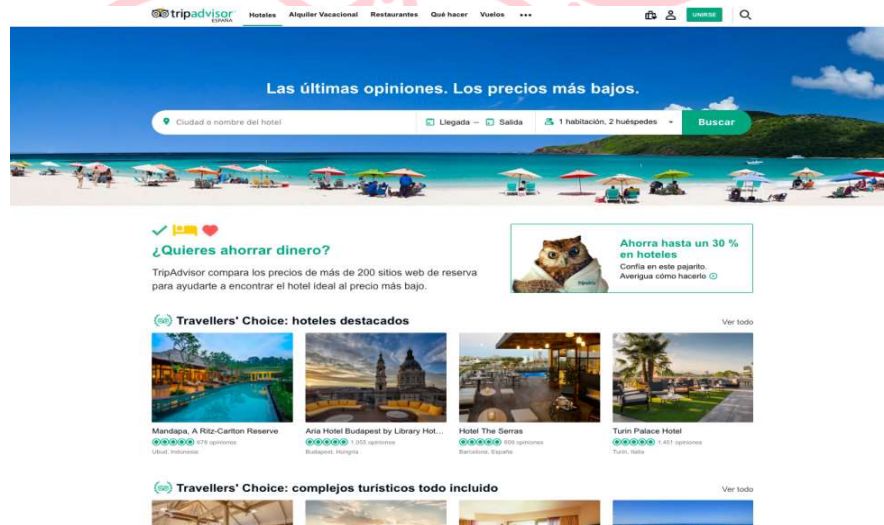


Imagen 6. Página principal de TripAdvisor
Fuente: www.tripadvisor.es

Los servicios del sitio web son gratuitos, ya que la mayor parte del contenido lo aportan los usuarios y la plataforma se financia con publicidad. Según informan en la web “TripAdvisor es el sitio web de viajes más grande del mundo con más de 535 millones de opiniones y comentarios sobre más de 7 millones de alojamientos, compañías aéreas, servicios de ocio y restauración en 49 mercados diferentes”. Además, cuenta con 415 millones de visitantes al mes, según los archivos de registro de TripAdvisor del primer trimestre de 2017, y se

encarga de los sitios web de otras 20 marcas de servicios de viajes a través de sus empresas subsidiarias.

Se puede registrar un apartamento vacacional particular siguiendo las indicaciones de un cuestionario donde hará falta aportar datos sobre la propiedad, como fotos, servicios que ofrece, precios, etc. La publicación del anuncio es gratuita y la plataforma sólo se cobra el 3% del pago del huésped por reserva.

Para la elección de alojamiento, el usuario tiene que escribir los datos de localidad y fechas y posteriormente se puede filtrar por tipo de alojamiento (piso, casa, habitación,...); precio, opciones (fumadores, mascotas...); servicios (estacionamiento, internet...) y otras (vistas, limpieza incluida,...).

6.4 Airbnb

Airbnb es una empresa y una plataforma de software dedicada a la oferta de alojamientos particulares y turísticos, fundada en agosto de 2008 y con sede en San Francisco (California). El nombre es un acrónimo de *airbed and breakfast*, que significa, cama de aire y desayuno.

Tal y como la empresa describe en su página, "Airbnb es un mercado comunitario basado en la confianza en el que la gente publica, descubre y reserva alojamientos únicos en todo el mundo, ya sea desde su ordenador, tableta o teléfono móvil".



Imagen 7. Página principal de Airbnb
Fuente: www.airbnb.es

Además, la plataforma presume de proporcionar "la forma más sencilla de ganar dinero" a los propietarios de pisos y habitaciones, alquilando el espacio que no usan, mostrando la oferta de ese espacio a millones de personas. Lo que les ha llevado a convertirse en la mayor

central de reservas web para alojamientos vacacionales particulares y, centro de críticas y titulares en los últimos años.

Para ser un "anfitrión"²³ en Airbnb sólo hay que registrarse. Ellos mismos te guían paso a paso y te facilitan ayuda sobre las dudas más frecuentes (cómo y cuánto cobrar, cómo preparar la estancia, cómo recibir al huésped...) e incluso facilitan la información legal vigente por comunidades. No exigen ningún permiso, sólo piden que el futuro anfitrión acepte los términos y condiciones en los cuales se incluye la responsabilidad del anfitrión de tener el espacio que va a ofertar en el portal en regla según la legislación que le corresponde. Motivo por el que muchos gobiernos y hosteleros del sector acusan a la plataforma de facilitar y propiciar el alquiler ilegal.

Publicar un anuncio en Airbnb es gratuito. La plataforma cobra una tarifa fija del 3% en cada reserva recibida por el anfitrión.

Encuanto al usuario, Airbnb dispone de diferentes opciones de alojamiento para todo tipo de presupuestos. Ya que cuenta con más de 2.000.000 de propiedades en más de 65.000 ciudades y 191 países. Y, al igual que Booking.com, ofrece filtrando por servicios, localización en mapa, precios, puntuación, opiniones de otros usuarios sobre el alojamiento y/o el anfitrión.

6.5 Wimdu

Definida como "Una de las mayores plataformas de alojamientos privados de todo el mundo" en su página web. Wimdu fue fundada en marzo de 2011 en Berlín, en junio de ese mismo año se convirtió en la segunda mayor plataforma de alojamientos privados del mundo y en 2016 pasó a formar parte del grupo Novasol y Wyndham Vacation Rentals, el mayor proveedor del mundo de alojamientos vacacionales.

Es una empresa en la se encuentran combinados tres de los mejores ingredientes para conseguir el éxito en este tipo de plataformas: los conocimientos técnicos, la pasión por los viajes y una detallada atención a las necesidades de cada usuario.

Tiene más de 350,000 alojamientos en más de 150 países, y su objetivo es ofrecer al viajero un alojamiento a un precio razonable. Por eso, a día de hoy, Wimdu cuenta con más de 2,5 millones de usuarios que han conseguido más de 10 millones de noches reservadas.

²³ Término con el que denominan al propietario del espacio ofertado.

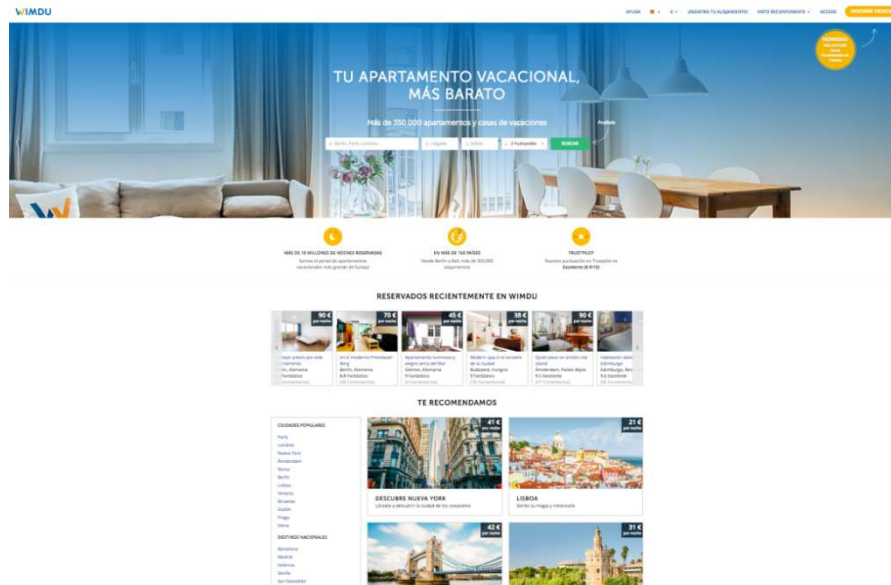


Imagen 8. Página principal de Wimdu
Fuente: www.wimdu.es

Según se puede extraer de los subapartados 2.1, 2.2, 2.4 y 2.6 del apartado 2. *Funciones de Wimdu, funciones del proveedor*, dentro de sus *Términos y política de privacidad de Wimdu*, "La plataforma es un espacio de Mercado online en el cual los usuarios pueden ofrecer y alquilar apartamentos, casas, habitaciones y otro tipo de alojamientos." (Subapartado 2.1) Wimdu se encarga de facilitar la comunicación entre usuarios y el posterior cierre de acuerdos entre ellos, es un mero intermediario (Subapartado 2.2). Y, al igual que en Airbnb, "no examina la legalidad, exactitud o complejidad de las ofertas publicadas en la plataforma o el contenido de las mismas" (Subapartado 2.4). Es decir, "Los anfitriones y huéspedes son responsables del conocimiento de las normas de derecho público, incluyendo la normativa local en referencia al arrendamiento." (Subapartado 2.6).

El registro es gratis y se requiere que el anfitrión acepte los Términos y Condiciones Generales. Para el usuario, la búsqueda es sencilla e intuitiva y puede filtrar, como las demás, por localización en mapa, precio, número de habitaciones, favoritos, puntuación, comentarios, servicios... Y, en este caso, no lleva incremento sobre los precios ofertados.

Una vez analizadas las cuatro plataformas, apreciamos que tanto el funcionamiento de búsqueda como el sistema de inscripción de alojamientos son similares. Encontrando la verdadera diferencia en su especialización. Siendo Airbnb y Wimdu las enfocadas 100% a los apartamentos y viviendas vacacionales. Mientras que, Booking y TripAdvisor, aunque también ofertan apartamentos en menor medida, están enfocadas mayoritariamente a la oferta hotelera.

7. Percepción de los turistas sobre los Apartamentos turísticos

El objetivo de la siguiente encuesta es aportar el punto de vista del viajero y sus hábitos en sus desplazamientos.

Para ello, se ha realizado un cuestionario a un total de 108 personas de diferentes edades, sexo y condición. Las preguntas que se han formulado pretenden aportar información de los hábitos de viaje según sexo, edad, frecuencia, duración, tipo de hospedaje, acompañamiento y grado de conocimiento y satisfacción de los Apartamentos Turísticos.

En el Gráfico 7. Podemos ver la distribución de la encuesta.

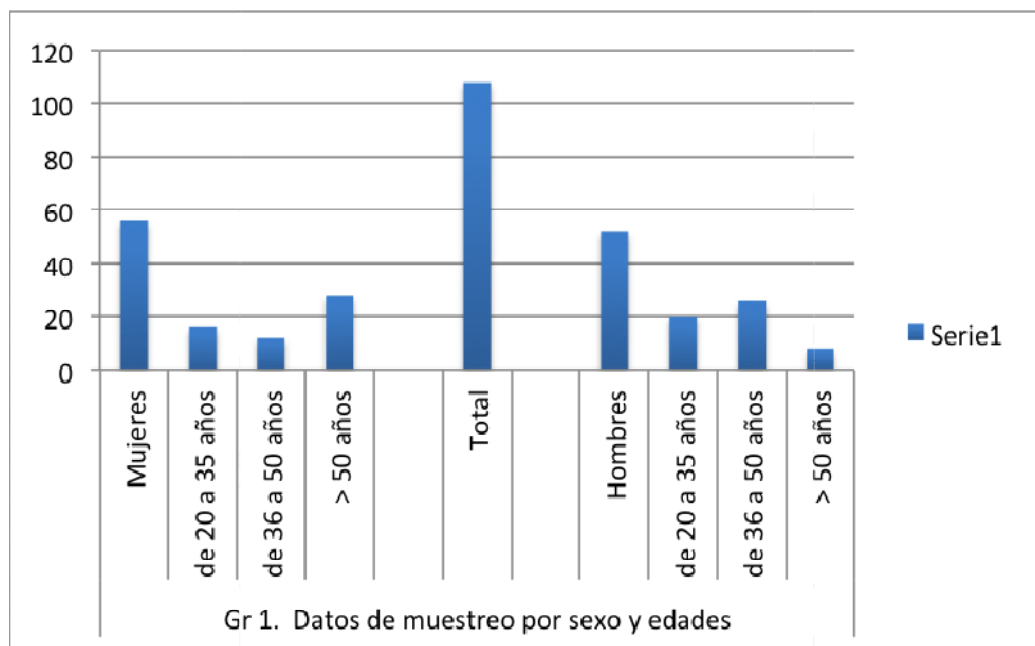


Gráfico 9. Edades y sexo de los participantes en el muestreo
Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas

Como se observa en el Gráfico 1, el número de mujeres y hombres que contestaron la encuesta es similar. Concretamente participaron 56 mujeres y 52 hombres, de los cuales 16 mujeres y 20 hombres tenían edades comprendidas entre los 20 y los 35 años, 12 mujeres y 24 hombres tenían edades entre los 36 y los 50 años y 28 mujeres y 8 hombres eran mayores de 50 años.

El gráfico número 8, muestra las respuestas a la primera pregunta de la encuesta: "¿Cuántos viajes realiza al año? Con esta pregunta se pretendía conocer la cuantía de viajes realizados a lo largo de un año, para de igual manera identificar si el encuestado en cuestión era una

persona viajera, que viaja con regularidad, o por el contrario, se trataba de una persona que no suele viajar.

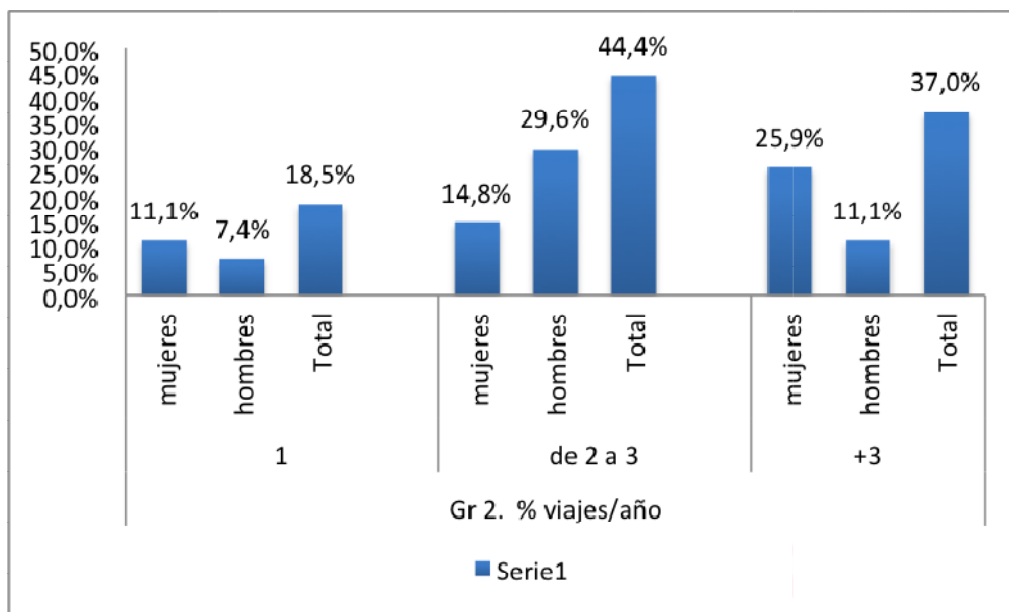


Gráfico 10. Pregunta 1: ¿Cuántos viajes realiza al año?
Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas

Como se puede apreciar en el gráfico, la mayoría de los encuestados, un 44,4%, efectúa entre dos y tres viajes al año, seguidos de un 37,0% que realiza más de tres viajes al año y una minoría de un 18,5% que sólo viaja una vez al año. Lo que significa que, la gran mayoría de los encuestados, es decir, un 81,4%, viaja repetidas veces a lo largo del año.

A continuación, expondré, según resultado de las encuestas, gráficas representativas de sus hábitos en compañía, duración de viaje, tipo de alojamiento y medio utilizado para la reserva de alojamiento. Además de unas gráficas más centradas en lo referente a los apartamentos turísticos.

El tipo de acompañamiento, tal y como nos muestra la gráfica-tabla 3, se distribuye entre, la familia (44,4%), la compañía más habitual, seguida de la pareja (40,7%) y amigos (37%), incluso unos pequeños porcentajes emplean las dos opciones, pareja-amigos (3,7%), pareja-familia (14,8%) y familia-amigos (11,1%).

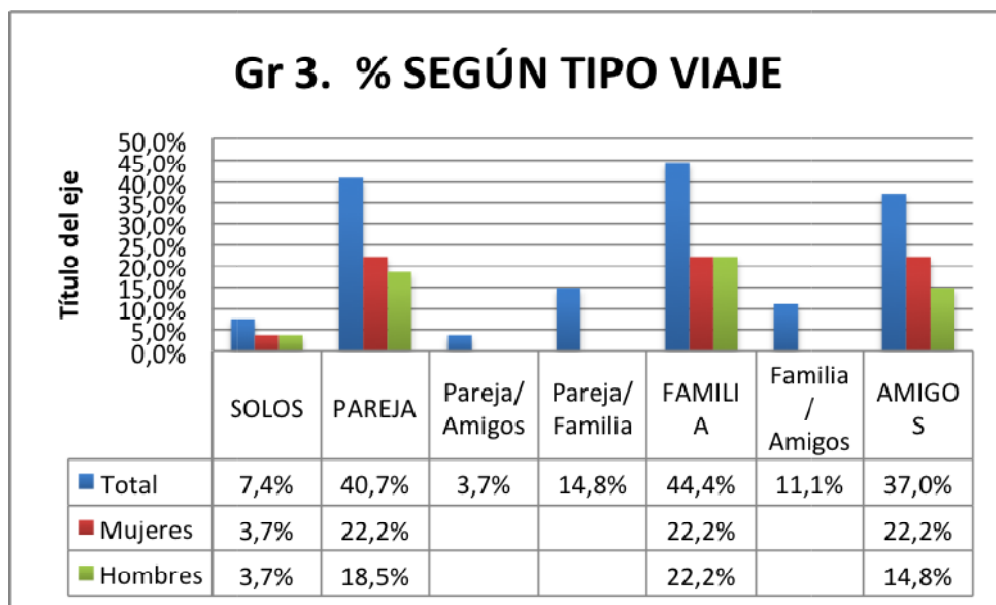


Gráfico 11. Pregunta 2: ¿Cómo viaja normalmente?

Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas

En cuanto la incidencia de la elección por sexos, se puede observar la casi igualdad entre mujeres y hombres. Sólo hacer notar un 60% (sobre el total) en la elección de la compañía de amigos entre las preferencias de las mujeres, contra un 40% en esta elección de los hombres.

La siguiente tabla-gráfica (Gráfica 10) nos expone los hábitos de los viajeros en cuanto a la temporada para sus viajes y la duración de los mismos.

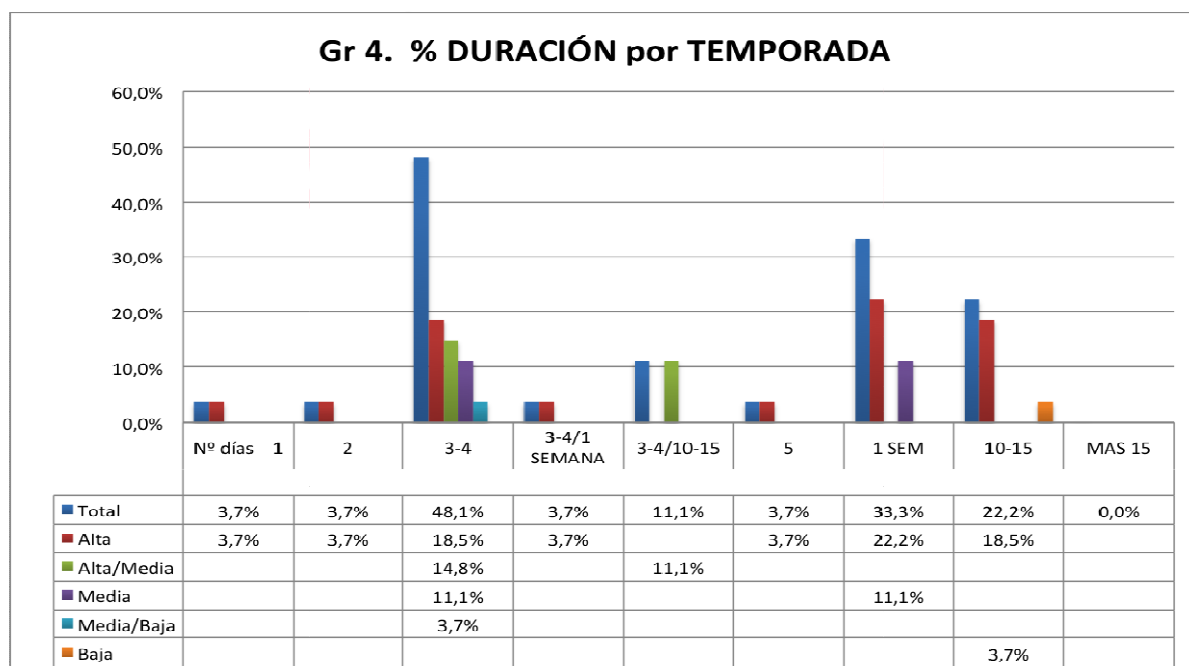


Gráfico 12. Pregunta 3: ¿En qué temporada suele viajar?

Pregunta 4. ¿Cuál es la estancia media de su viaje?

Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas

Sobresale muy claramente la elección de temporada alta como preferencia entre los viajeros. En cuanto a la duración, son los viajes de 3-4 días, seguidos de los de una semana o entre diez o quince días los más elegidos.

Esto hace suponer que casi la mitad de los viajeros (48,1%) prefieren viajes cortos (tipo fin de semana-puente) repartidos en cualquier temporada del año, y la otra mitad un solo viaje de estancia más larga, de entre una semana a quince días en su época de vacaciones laborales (casi siempre coincidiendo con la temporada alta).

En el gráfico-tabla 11, se representa la opción más habitual del tipo de alojamiento que utilizan en sus viajes.

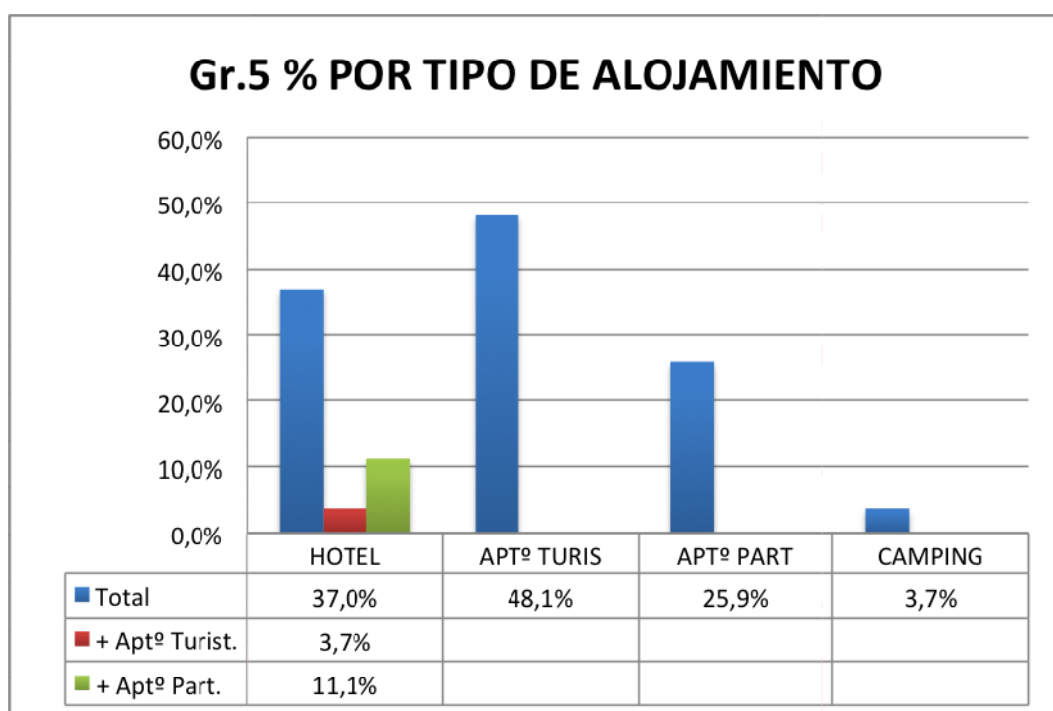


Gráfico 13. Pregunta 5: ¿Qué tipo de alojamiento suele utilizar?
Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas

En ella sobresale claramente la elección de los apartamentos turísticos como primera elección (en el gráfico 13 veremos los motivos de la elección según las ventajas e inconvenientes de este tipo de alojamiento), seguido de la elección de hotel y apartamentos particulares como siguientes opciones. También se puede apreciar, una mínima preferencia del uso del camping como medio de tipo de estancia para nuestros viajes, posiblemente por el gran aumento en la oferta de apartamentos turísticos (precios muy asequibles y con la posibilidad de compartir gastos, situación, comodidad...).

El gráfico-tabla 12, corresponde a las preguntas seis y siete de la encuesta, ambas más centradas en apartamentos turísticos. El objetivo de dichas preguntas era conocer cuántos de los encuestados han utilizado el apartamento turístico como alojamiento y el grado de satisfacción de la experiencia.

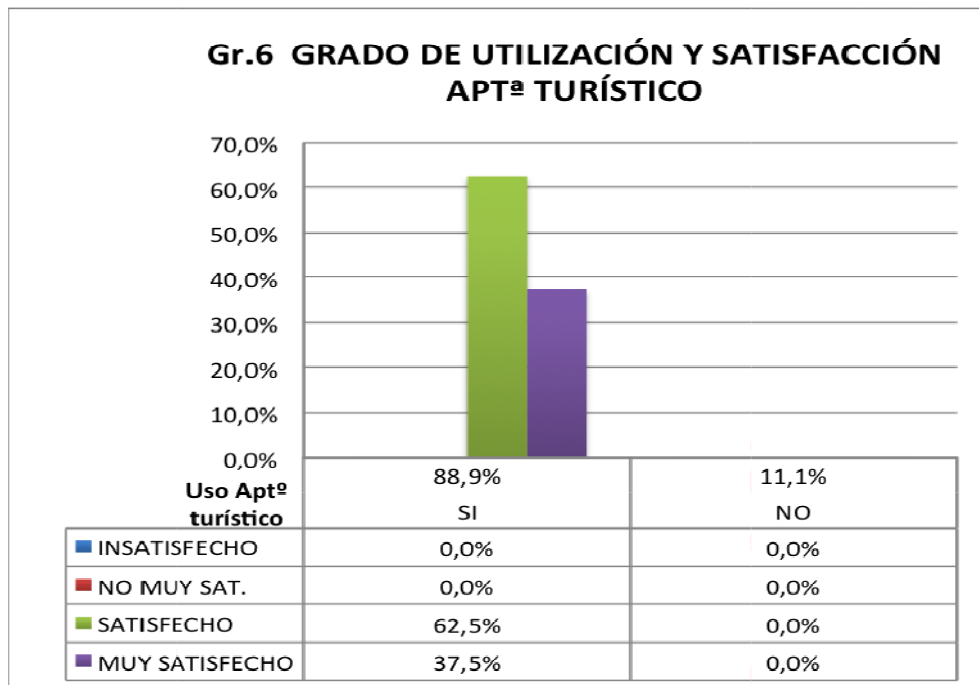


Gráfico 14. Pregunta 6: ¿Ha estado alojado en un apartamento turístico?
Pregunta 7: Indique el grado de satisfacción
Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas

El gráfico-tabla nos muestra que un alto porcentaje de viajeros, casi 89%, han utilizado alguna vez los apartamentos turísticos como medio de alojamiento para sus viajes y que el grado de satisfacción es muy elevado (satisfecho un 62,5% y muy satisfecho un 37,5%), sin ningún punto en satisfacción negativa.

La pregunta 8 de la encuesta, hacía referencia al medio utilizado para realizar la reserva del alojamiento y se proponían varias opciones. No hemos considerado necesario una gráfica que represente la opción más utilizada ya que, sólo se marcaron dos de las opciones propuestas y la diferencia entre ellas era muy considerable. Tanto es así que el 99% de los encuestados marcó "internet" como favorita, mientras que el 1% restante señaló que siguen utilizando el teléfono para realizar sus reservas.

Finalmente, el gráfico 7 tiene relación con la novena y última pregunta. En la que se propusieron varios motivos que podían considerarse ventajas o inconvenientes de alojarse en un apartamento turístico y se pidió que los catalogaran como pros o contras.

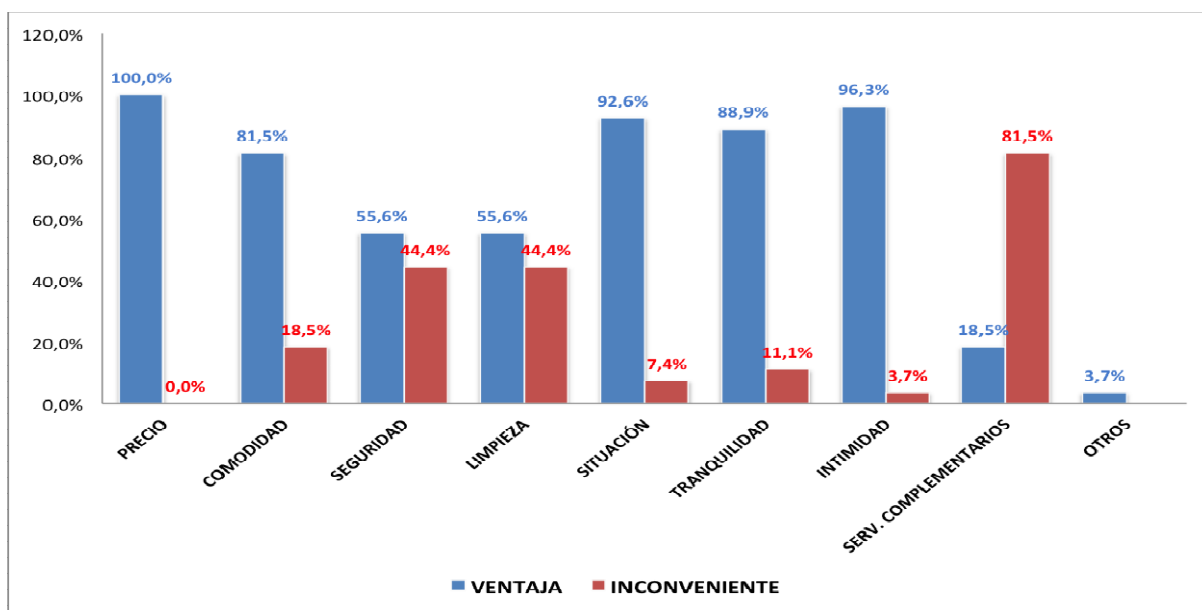


Gráfico 15. Marque que considera Ventaja y que Inconveniente de alojarse en un apto.turístico
Fuente: elaboración propia según datos de las encuestas realizadas

En la valoración de los motivos que se consideran ventajas de los apartamentos turísticos como medio de alojamiento, encontramos por unanimidad (100%) el precio. Seguido en su gran mayoría, por encima del 90% por la intimidad, situación, tranquilidad y comodidad. En cuanto a lo referente a la seguridad o la limpieza, los porcentajes a favor y en contra se asemejan más.

Destacar que, algunos participantes aportaron "otros" motivos favorables, como "no tener que ajustarse a horarios de comidas" o "Te permite mejor organización, sobre todo si se viaja con niños".

En cuanto a las valoraciones negativas, además de las igualadas con las positivas ya comentadas, cabe resaltar el 81,5% alcanzado en la opción de servicios complementarios, de los cuales no disponen en su mayoría (piscinas, servicio habitaciones, limpieza diaria, etc).

En resumen, y por lo general, lo más habitual es hacer 2 ó 3 viajes al año; con la pareja, familia o amigos; normalmente en temporada media-alta (puentes y/o vacaciones laborales); si no se tiene apartamento particular, se decide por los apartamentos turísticos y se está satisfecho de hacerlo por su precio más ajustado, porque dan más intimidad, porque gracias a su gran oferta se puede escoger la situación que mejor convenga, porque pueden adaptarse a situaciones particulares (capacidad, equipamiento...), porque se consideran más cómodos y además no se está sujeto a horarios preestablecidos.

8. Opinión de los profesionales

Para poder analizar la situación actual del alojamiento turístico en Cantabria, consideramos importante saber qué opinan los profesionales del alojamiento turístico al respecto. Y por eso, se ha entrevistado a un director de hotel, un propietario de apartamentos turísticos y un propietario de apartamento particular que alquila a turistas, para conocer diferentes puntos de vista.

8.1 Propietario Apartamentos Turísticos

Ya que el tema del proyecto son los apartamentos turísticos no podía faltar la visión de la situación del alojamiento turístico desde su perspectiva. Además de su opinión acerca de los apartamentos particulares de uso vacacional.

Así que, entrevistamos al propietario de unos apartamentos turísticos ubicados en el centro de Santander desde hace tres años (Anexo I). Cuya apertura le supuso un coste de unos 4.000€ en licencias, permisos y altas.

En cuanto le preguntamos por los apartamentos de particulares que se alquilan de forma vacacional nos deja clara su posición al respecto. Para él, aunque no considera que su aparición en el sector sea mala, mientras no estén registrados y no cumplan con la normativa son competencia desleal. Además, destaca la falta de seguridad que suponen, al no estar regulados, para el turista. Ya que a diferencia de los apartamentos particulares, los turísticos cuentan con un seguro de responsabilidad civil que los cubre, y cumplen con los requisitos mínimos de calidad y servicios.

Además, declaró considerar que la Administración podría esforzarse más en el intento de regular los establecimientos que actúan fuera de la legalidad. Y aunque, a su parecer, la legislación vigente es bastante correcta, con la aparición de estas nuevas tendencias debería revisarse para ajustarse más a lo que se necesita en este momento. El propietario también defendió su idea de que una legislación de ámbito nacional equipararía todos los estándares de calidad, evitándoles sorpresas desagradables a los turistas.

Cuando le preguntamos por el futuro del turismo, recalcó la necesidad del alojamiento turístico de adaptarse a los nuevos tiempos, en los que hay que tener en cuenta que, cada vez las generaciones son más tecnológicas y las nuevas tendencias como la economía colaborativa marcan pautas en los consumidores que hay que saber aprovechar.

8.2 Propietario Apartamento Particular

Esta entrevista se la hicimos al dueño de un apartamento particular en Santander, no registrado, que alquila a turistas a través de plataformas, en este caso Airbnb (Anexo II). Ya que, este tipo de prácticas ahora son el centro de todas las críticas, consideramos muy importante conocer su opinión respecto al tema.

El propietario, que ha pedido ser anónimo, nos comentó que había empezado a alquilar su apartamento a turistas un verano hace dos años cuando se le quedó el piso vacío. Nos llamó muchísimo la atención la gran diferencia, en cuanto a beneficios, entre alquilarlo de manera tradicional, larga estancia, y de forma vacacional. Ya que, el dinero obtenido por el alquiler vacacional era siete veces mayor que si lo alquilaba de forma tradicional. En este caso, el propietario intentó, previamente, registrar el piso como apartamento turístico, pero no cumplía los requisitos mínimos de espacio, así que decidió alquilarlo por Airbnb.

En su opinión, este nuevo estilo de turismo va en concordancia con un estilo de vida. Los anfitriones son también inquilinos y viceversa. Y describe a la comunidad de Airbnb como gente muy agradable, abierta y generosa con gustos afines.

Cuando le preguntamos sobre la posible competencia desleal y la falta de regulación, nos contestó que aunque no estaba informado sobre el tema, si los apartamentos turísticos pagaban más impuestos y tenían que pagar cánones y permisos de apertura era posible que la competencia fuera desleal. Pero del mismo modo, aseguró no creer necesaria una regulación. Porque, a su entender, el turista/inquilino tiene capacidad suficiente para decidir si un alojamiento se ajusta a sus necesidades o no, y mientras haya acuerdo entre las partes interesadas, anfitrión-huésped, no ve problema alguno. Insistió en comentar que todas las facturas emitidas por Airbnb eran con I.V.A. Él defiende que todas las quejas y críticas que se oían en los medios eran infundadas por los hosteleros que se oponen a las nuevas formas de alojamiento. Y asegura que, aunque no les guste o no a los hosteleros, cito textualmente: "Esto no va a haber quien lo pare", es un nuevo estilo de alojamiento que "ha venido para quedarse".

8.3 Responsable Hotel

En cuanto a la opinión del sector hotelero, tuvimos la suerte de poder entrevistar al director del hotel Santemar, Francisco Agudo (Anexo III). Que nos aclaró sus impresiones acerca del posible intrusismo en el sector de estos nuevos alojamientos, la amenaza que representa para ellos estas nuevas prácticas y su visión de futuro sobre el turismo.

Desde un principio el Sr. Agudo admitió que los tiempos cambian y, en el turismo como en cualquier otro sector, hay que saber adaptarse para sobrevivir. Y, concretamente en el tema de los apartamentos de particulares que se alquilan a turistas, aseguró no estar en contra de su explotación, pero si resaltó la necesidad de una regulación. Regulación que le consta que está en proceso por parte del Gobierno de Cantabria.

Entre los motivos principales que expuso el Sr. Agudo para justificar la necesidad de esa legislación, destaca como número uno la seguridad. En su opinión, son necesarias unas leyes que regulen este tipo de alojamientos para asegurarse que cumplen con unos mínimos de calidad y control. Sobre todo, control de turistas. Tras los incidentes ocurridos en Francia, Bruselas y hace poco en Barcelona, Francisco Agudo entiende que controlar que personas están alojadas en la región puede ayudar a evitar problemas mayores. Y destaca la obligación de los hoteles de registrar e identificar a través de un documento de identidad o pasaporte, a toda persona que se aloje para posteriormente pasarle la información a la policía, frente al anonimato que otorgan los apartamentos de particulares.

En cuanto a si estas nuevas formas de alojamiento representan una amenaza para los hoteles y su visión del futuro del turismo. El director lo tiene claro. No, al menos a corto-medio plazo. Porque, a día de hoy, hay demanda suficiente para todos y aunque las tendencias estén marcadas por los jóvenes, estos jóvenes crecen y adquieren mejor nivel adquisitivo lo que les permite ampliar el abanico de posibilidades. Además, defiende la idea de que a todas las personas les gusta alojarse en un buen hotel. Por otro lado, considera que no hay mala competencia, ya que la competencia ayuda a mantenerse alerta e intentar mejorar, pero siempre en igualdad de condiciones.

9. Conclusiones

El objetivo principal de la elaboración de este TFG era el análisis del uso de los apartamentos turísticos en Cantabria. Y tras las investigaciones y recopilaciones de datos realizadas podemos concluir que están en un buen momento.

No cabe duda que el turismo es uno de los sectores con mayor crecimiento en el mundo y que, al igual que otros sectores, se ve influenciado por las modas y las nuevas tendencias. La aparición de internet y las redes sociales ha supuesto un antes y un después en los hábitos de los consumidores, convirtiéndose en las principales herramientas utilizadas para la búsqueda y organización de viajes. Internet ha relegado a un segundo plano a los canales de distribución tradicionales por el incremento de uso de las grandes plataformas de reservas como, Booking, Airbnb, Wimdu y TripAdvisor.

La aparición de la economía colaborativa ha revolucionado el turismo. Tanto en la manera de viajar como de hospedarse. Todo el mundo se ha apuntado a la nueva moda de compartir gastos y beneficiarse mutuamente entre individuos. Es decir, en el caso del alojamiento, el turista ahorra dinero eligiendo para su estancia una casa particular, que es más barato que un hotel, y el propietario, saca mayor rendimiento a su propiedad. Dando lugar a un beneficio por ambas partes. Lo que, sin lugar a dudas, ha favorecido el aumento de la demanda de este tipo de alojamientos.

Atendiendo a los números, en 2016 España recibió 75,3 millones de turistas extranjeros, de los cuales 1.168.162 vinieron a Cantabria y generaron casi 3.000.000 de pernoctaciones en la región cántabra. También, el año pasado, hubo un ligero descenso en el número de hoteles y las consiguientes plazas hoteleras disponibles, mientras que el número de apartamentos aumentó. Principalmente por su gran demanda, lo que generó un aumento significativo en la oferta. Desde 2012 hasta hoy, el número de viajeros que eligieron un apartamento para alojarse durante su estancia en Cantabria ha ido en aumento año tras año, con un leve descenso en 2016 respecto al año anterior, pero las cifras siguen aumentando. Según se desprende de las encuestas realizadas, los principales motivos que llevan al turista a decantarse por el apartamento como el alojamiento elegido son el precio, la intimidad, la situación, la tranquilidad y la comodidad. El 100% de las personas que se alojan en apartamento valora su experiencia como satisfactoria y eso hace que repitan. Datos que llevan a reafirmar que los apartamentos están en un buen momento.

Es obvio que la legislación actual no cuenta con las “armas” necesarias para manejar la situación que está viviendo el alojamiento turístico. Motivo que ha dado lugar a numerosas quejas de profesionales del sector por intrusismo laboral y competencia desleal, y ha abierto muchos debates sobre la legalidad o ilegalidad de estas nuevas prácticas.

Por suerte, concretamente en Cantabria, han decidido coger al toro por los cuernos antes de que sea demasiado tarde y están intentando “llenar” ese vacío legal, del que tanto se habla, con una nueva regulación. La propuesta del borrador por parte del Gobierno regional, es una buena iniciativa para hacer frente a las nuevas tendencias de alojamiento turístico que han surgido en los últimos años. Y sienta las bases de una legislación más específica para poder controlar y regular este nuevo tipo de alojamientos y su explotación. Lo que llevará a una competencia lícita y ampliará la oferta turística de alojamientos en Cantabria.

En cuanto a las opiniones de los profesionales del sector, nos ha quedado claro que una vez que los apartamentos estén registrados y regulados serán recibidos con los brazos abiertos por los demás tipos de alojamientos. Ya que, consideran la competencia una oportunidad para crecer y mejorar. Y en lo referente al futuro del alojamiento turístico, tienen claro que saber adaptarse a las nuevas tendencias es clave para la supervivencia en el sector. Pero a su vez, son conscientes de que son buenos tiempos para el turismo en Cantabria y que la demanda turística de la región es un pastel lo bastante grande como para que todos se lleven un cacho a casa.

10. Bibliografía

ACAVE (Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas) Apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico. <https://www.acave.travel/es/detalle-legislacion/12> [Consultado Agosto 2017]

El País(2017). Barcelona pone coto a los hoteles y pisos vacacionales. Disponible en: https://elpais.com/ccaa/2017/08/04/catalunya/1501834426_185112.html [Consultado 10 Agosto2017]

BOOKING.COM. Términos y condiciones. <https://www.booking.com/content/terms.es.html?aid=304142;label=gen173bo1FCAEoggJCAIhYSApYA2hGiAEBmAEKuAEHyAEV2AEB6AEBAEDkgIBeZgCD6gCAw;sid=c98a269475513a0d536521a40ecccfe9> [Consultado: 02Septiembre2017]

Borrador decreto de regulación de viviendas de uso turístico en Cantabria 2017. Disponible en: <http://participacion.cantabria.es/procesos-de-participacion/-/procesos/ver/2304> [Consultado:08 Agosto 2017]

La Rioja (2017). La CNMC se alinea con las plataformas de viviendas turísticas de alquiler. Disponible en: <http://www.larioja.com/economia/cnmc-alinea-plataformas-20170907005120-ntvo.html> [Consultado: 07 Septiembre 2017].

Decreto 82/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico extrahotelero en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria. <https://boc.cantabria.es/boces/verAnuncioAction.do?idAnuBlob=191792> [Consultado:08 Agosto 2017]

Decreto 19/2014, de 13 de marzo, por el que se modifica el Decreto 82/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico extrahotelero en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria. <https://boc.cantabria.es/boces/verAnuncioAction.do?idAnuBlob=264776> [Consultado:08 Agosto 2017]

El Confidencial (2017). Cantabria elabora un decreto para regular viviendas de uso turístico. https://www.elconfidencial.com/ultima-hora-en-vivo/2017-08-29/cantabria-elabora-un-decreto-para-regular-viviendas-de-uso-turistico_1302016/ [Consultado: 20 Agosto2017]

Ep Cantabria (2017). A información pública el borrador del decreto para regular viviendas de uso turístico <http://www.europapress.es/cantabria/noticia-informacion-publica-borrador-decreto-regular-viviendas-uso-turistico-20170829182953.html> [Consultado: 20 Agosto2017]

El Diario Montañés (2017) El Gobierno da un impulso a la ley que regulará las viviendas de uso turístico. <http://www.eldiariomontanes.es/cantabria/gobierno-impulso-regulara-20170830212459-ntvo.html> [Consultado: 20 Agosto 2017]

HOSTELTUR (2017). Hotusa adquiere la plataforma de reservas de apartamentos WaytoStay. https://www.hosteltur.com/123283_hotusa-adquiere-plataforma-reservas-apartamentos-waytostay.html [Consultado: 03 Agosto 2017]

Preferente.com (2015). Booking.com casi cuadruplica en número de visitas a Expedia en España. <http://www.preferente.com/noticias-de-agencias-de-viajes/on-line/booking-com-casi-cuadruplica-en-visitas-a-expedia-en-espana-254493.html> [Consultado 02 Septiembre2017]

IDEALISTA. (2017). Informes de precios de idealista [online] Precios alquiler 2º trimestre 2017 [Pdf] Disponible en: <https://st1.idealista.com/comunicacion/files/informe-de-precios/alquiler-q2-17.pdf> [Consultado: 06 Agosto 2017].

La Colmena Histórica. La ciencia secreta de la Publicidad <https://lacolmenahistorica.wordpress.com/> [Consultado: 05 Junio2017]

LinkedinCorporation. SlideShare. Tipos de canales de distribución. <https://es.slideshare.net/diago05/tipos-de-canales-de-distribucion> [Consultado:03 Septiembre 2017]

OPTITUR. Evolución del turismo. <http://www.optitur.com/innovacion/evolucion-turismo/> [Consultado: 09 Junio2017]

Público (2017). Barcelona dice basta a Airbnb: "Estafa a la ciudad".Público <http://www.publico.es/sociedad/barcelona-dice-basta-airbnb-estafa-ciudad.html> [Consultado: 10 Agosto2017]

TripAdvisor. <https://www.tripadvisor.es/> [Consultado: 02Septiembre2017]

Trivago. El índice de precios de hoteles de trivago. <http://company.trivago.es/thpi/> [Consultado: 19 Septiembre2017]

Público(2017). Los pisos turísticos devoran la ciudad: consecuencias del 'efecto Airbnb'. <http://www.publico.es/sociedad/turistificacion-pisos-turisticos-devoran-ciudad.html> [Consultado: 20 Mayo 2017].

Wiki-EOI. Canales de distribución on line en Turismo (on-line) Disponible en: http://www.eoi.es/wiki/index.php/Canales_de_distribuci%C3%B3n_on_line_en_Turismo [Consultado 05 Junio2017]

Wimdu. Términos y política de privacidad de Wimdu. <http://www.wimdu.es/terms> [Consultado: 02Septiembre2017]

11. Anexos

11.1 Anexo I: Entrevista a propietario de apartamentos turísticos

1. ¿Hace cuánto que es propietario de un apartamento turístico?

Desde el año 2014

2. ¿Por qué decidió tener un apartamento turístico?

Disponíamos ya de Hostal y hotel y decidimos ampliar la cartera de productos con unos apartamentos turísticos situados también en el centro de la ciudad.

3. ¿Qué permisos ha necesitado para poder explotar el apartamento?

Licencia de apertura del Ayuntamiento de Santander y alta en la Dirección General de Turismo.

4. ¿Podría facilitarnos una cifra aproximada del valor de dichos permisos?

En torno a los 4.000€

5. ¿Cuáles son sus principales canales de distribución?

Trabajamos con los principales distribuidores online como booking, así como canal directo (web, teléfono).

6. ¿Qué opina de los apartamentos de particulares que se alquilan a turistas?

Siempre y cuando estén registrados en turismo y cuente con todos los papeles en regla, creo que es bueno

7. ¿Los considera competencia desleal? ¿Por qué?

En estos momentos si lo considero competencia desleal ya que no están registrados ni cumplen con la normativa vigente.

8. ¿Qué diferencia a un apartamento turístico de un apartamento particular?

¿Qué puede ofrecer el apartamento turístico que el particular no pueda?

Principalmente seguridad hacia el cliente. Como apartamentos turísticos, tenemos seguros de responsabilidad civil y seguro doméstico. Por otro lado, al estar regulado por el organismo competente, los estándares de calidad son los adecuados en cuanto a metros, servicios, seguridad, accesibilidad, etc...

9. ¿Cómo ve el alojamiento turístico en un futuro?

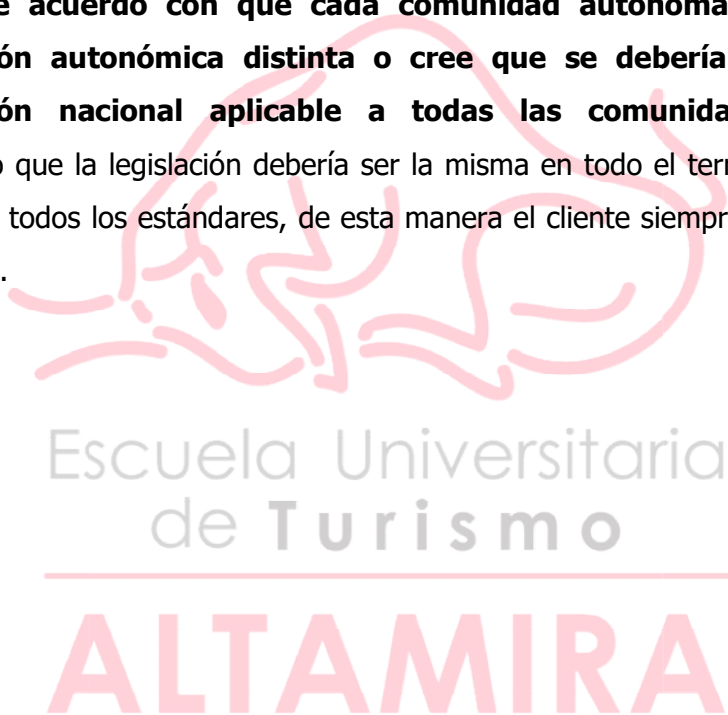
Actualmente y teniendo en cuenta las nuevas generaciones más tecnológicas y colaborativas, creo que el alojamiento turístico deberá adaptarse a los nuevos tiempos.

**10. ¿Qué opina sobre la legislación que regula los apartamentos turísticos?
¿Cree que debería modificarse para ser más concreta?**

Creo que debería haber más esfuerzos por parte de la Administración para regular los establecimientos "piratas", pero por otro la veo la legislación correcta aunque quizá con el cambio de hábitos de los consumidores en un futuro deberá revisarse.

11. ¿Está de acuerdo con que cada comunidad autónoma se rija por una legislación autonómica distinta o cree que se debería establecer una legislación nacional aplicable a todas las comunidades autónomas?

Considero que la legislación debería ser la misma en todo el territorio nacional y así equiparar todos los estándares, de esta manera el cliente siempre sabrá que se va a encontrar.



11.2 Anexo II: Entrevista a propietario de apartamento particular

1. ¿Hace cuánto que es propietario de un apartamento particular?

10 años

2. ¿Lo ha alquilado anteriormente como vivienda de larga estancia, el alquiler habitual?

SI.

3. ¿Por qué decidió ofertar su apartamento como alojamiento vacacional?

El apartamento quedó vacío en verano y decidí probar a alquilarlo de éste modo.

4. ¿Cuánto tiempo hace que alquila su apartamento como alojamiento vacacional?

Ya llevo dos años alquilándolo por AIRBNB.

5. ¿Su apartamento ha tenido que cumplir algún requisito mínimo o ha necesitado algún permiso especial para su explotación como alojamiento vacacional?

Yo no he sacado ningún permiso. En su momento intenté registrarlo como apartamento turístico pero no cumplía los requisitos mínimos en cuanto a metros así que lo oferté por Airbnb.

6. ¿Hay mucha diferencia, económicamente hablando, entre alquilar a turistas en estancias cortas y alquilar de forma tradicional, para estancias largas?

Sí, sí. Muchísima. Mira para que te hagas una idea, cuando alquilo el piso para largas estancias, el tradicional como dices tú, cobro 400€ al mes y, sin embargo, alquilándolo por Airbnb cobro 50€ por noche, es decir, gano 3.000€ al mes. ¡Así qué, imagínate!

7. ¿Cuáles son sus principales canales de distribución?

En verano lo alquilo en Airbnb y en invierno, para largas estancias a través del Idealista.

8. ¿Cree que los apartamentos de particulares que se alquilan a turistas son competencia desleal para los apartamentos turísticos? ¿Por qué?

No lo sé, porque no sé si los apartamentos turísticos pagan más a hacienda o pagan unos cánones. En caso de que lo hagan supongo que sí puede que sea competencia desleal. Pero si no los pagan, no considero que lo sea.

9. ¿Qué diferencia a un apartamento particular de un apartamento turístico? ¿Qué puede ofrecer el apartamento particular que uno turístico no pueda?

En mi caso, cuando entrego las llaves siempre les facilito información sobre sitios que visitar, les doy folletos, les digo lugares donde comer, les doy mi número de teléfono por si necesitaran cualquier cosa... Y luego, si han venido en coche les digo que me sigan para llevarles a aparcar el coche al Palacio de festivales porque ahí no hay Ola. ¡Yo les tengo como reyes! Porque me encanta. Muchos me escriben para agradecerme recomendaciones. Y me dejan comentarios muy bonitos en la plataforma. Que no se si en los apartamentos turísticos les reciben así, no sé si es un portero el que da las llaves. Supongo que también les informen y demás. Pero desde luego, en Airbnb es un trato muy personal. Si el anfitrión es una persona normal, claro. Es otro tipo de relación, le gusta tratarse con el anfitrión.

10. ¿Cómo ve el alojamiento turístico en un futuro?

El mundo evoluciona y la gente quiere viajar de otra manera. La forma de viajar a cambiado, ya no se va en carro de caballos se va en el ave. Y la forma de alojarse también. Ahora los viajeros quieren una atención más directa, más personal, más humana. Quieren independencia y buscan la opción más económica. Esta forma de hacer las cosas ha cambiado todo, el viaje con blablacar, los alojamientos con Airbnb y hasta la paquetería. He leído, ahora no recuerdo donde, que en blablacar puedes mandar paquetes también. Creo que tiene relación con un modo de vida. La gente que aloja en Airbnb también usa lo mismo cuando viaja. Yo ahora tengo un viaje programado a Sudamérica y ya he reservado un piso en Airbnb. Tiene que ver con una forma de ser. Tanto los usuarios como los anfitriones por norma general son gente muy agradable, generosa, abierta, somos gente con las mismas afinidades y la misma filosofía de viaje. Esta forma de alojamiento ha venido para quedarse, ya te digo yo que esto no hay quien lo pare.

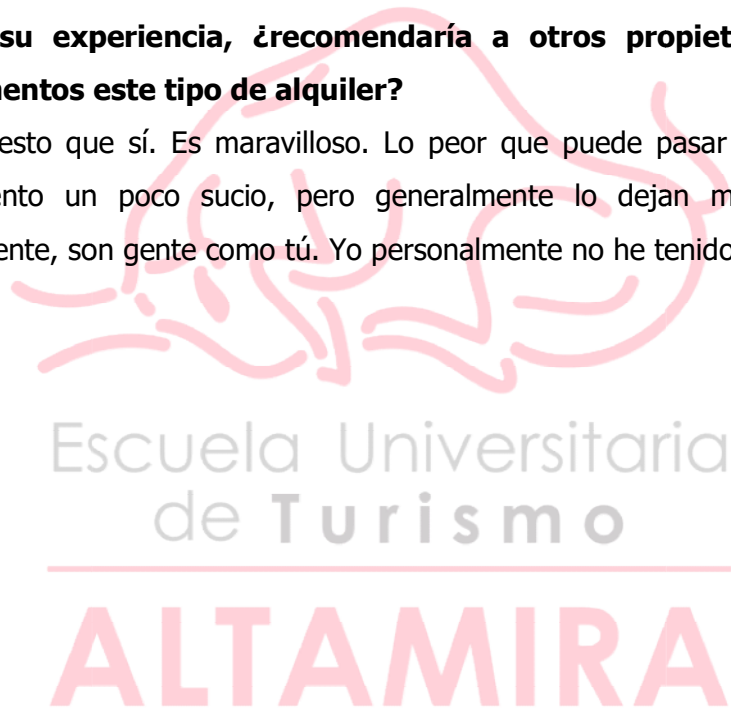
11. ¿Le gustaría que el alquiler de esos apartamentos particulares estuviesen regulados por una legislación como la de los apartamentos turísticos?

Pues, no veo por qué. Que hagan una regulación para que no se alquilen mierdas, con perdón, no veo que haga falta. El futuro inquilino puede decir por su cuenta si acepta o no las características del piso.

La historia clave es, que cuando estén dados de alta, van a seguir con la coña. Porque los hoteles no quieren que haya apartamentos turísticos, tienen que darse cuenta que esto se está acabando, es otra manera de viajar nueva, que no hay un joven que vaya a un hotel, porque les divierte esto, pagan 50€ y conocen gente nueva.

12. Según su experiencia, ¿recomendaría a otros propietarios de pisos o apartamentos este tipo de alquiler?

Por supuesto que sí. Es maravilloso. Lo peor que puede pasar es que te dejen el apartamento un poco sucio, pero generalmente lo dejan muy limpio. Porque, normalmente, son gente como tú. Yo personalmente no he tenido ningún problema.



11.3 Anexo III: Entrevista a responsable de hotel

1. ¿Cree que la Administración hace una vigilancia adecuada en relación al alquiler de apartamentos?

No lo sé. Por lo que puedo ver en la prensa, se está denunciando. Vía la Asociación de Hostelería o bien vía otros medios se están denunciando al Gobierno, en este caso la consejería de Turismo, apartamentos que no cumplen unos mínimos y a partir de ahí ya no sé si se están llevando a cabo inspecciones, eso lo desconozco. Pero sí que sé que están en ello. Es más, en estos momentos la Consejería de Turismo está preparando un Borrador para empezar a normalizar esa situación. En la Asociación de Hostelería tuvieron una reunión sobre este tema, para sentar las bases y esos mínimos que tienen que tener. Es decir, tema de impuestos, y luego también, un tema para mí muy importante es el tema de la seguridad. Al final no hay control sobre quien está viniendo de fuera y se está alojando en esos apartamentos.

En unos tiempos tan especiales como los que podemos vivir ahora, a nosotros en los hoteles se nos obliga a llevar un control, con "el parte de viajero" que se envía a la policía. Antiguamente si venía una pareja con pedir un carnet de identidad valía, ahora se le pide documentación a todo el que se aloja. Y me parece normal, me parece bien que se identifique a todo el que viene y por eso todos tenemos que hacer lo mismo. Al final te puedes encontrar con gente que está en la ciudad alojada sin registrar y luego hay problemas.

2. ¿Cuáles son sus principales canales de distribución?

Esto es un hotel muy grande. Trabajamos con mercados de empresa, congresos, mercado vacacional, el familiar, de fin de semana... ¿Por dónde están entrando ahora mismo todos los clientes? Principalmente por canales de distribución vía on line. En la actualidad, nuestro principal proveedor es booking, pero usamos también expedia, nuestra propia página, Hotusa...

Internet, ahora mismo está marcando mucho todo.

3. ¿Qué opina de los apartamentos de particulares que se alquilan a turistas? ¿Los considera competencia desleal? ¿Por qué?

Vivimos unos tiempos de cambios, la economía colaborativa, airbnb...Entonces, yo no estoy en contra de ellos. Es decir, es algo que creo que ha venido para quedarse, esto no hay quien lo pare. Pero si creo, que hay que regularlo. Creo que es necesario, bien a través de las C.C.A.A o bien desde el Gobierno nacional, que se

marquen una serie de normas para todo este tipo de apartamentos que tienen que convivir con nosotros. Yo no lo considero una competencia mala. Pero siquiero que sea una competencia legal en igualdad de condiciones.

4. ¿Han notado un descenso en el número de reservas por el auge de dichos apartamentos particulares alquilados a turistas?

No lo puedo saber. Yo este tema de la economía colaborativa, te puedo decir que lo conozco desde el año 2011, estamos en 2017, a través de Fernando Gallardo, crítico de hoteles en el diario "El País", que vino a hacer unos cursos donde nos hablaba de la economía colaborativa, de Airbnb, blablacar... Todo eso en EE.UU ya existía desde hace mucho tiempo y parecía imposible que llegara aquí, pero todo ha ido llegando y eso es lo que ha ido cambiando. Mira, yo, la primera referencia que tengo de estos apartamentos, es en el año 2014 con el Mundial de Vela. El mundial de vela, a nosotros nos dice que va a ser "bomba" que van a venir aquí, miles y miles de personas, y bueno, sí que vinieron. Los hoteles, creo que muy pocos llenamos en esos días, si que nos sirvió para subir los precios, pero no hubo ese "boom" de lleno. Recuerdo que, tuvimos alojados una selección de vela austriaca, tuvimos a Francia también, pero no fue el "boom" que se nos vendió que iba a ser.

Pero, pasa el tiempo, y un día en casa viendo estas nuevas compañías veo en los comentarios de los que se han alojado en los pisos que se alquilan que, cantidad de gente ha estado aquí en el Mundial de Vela. Y pensé, mira donde se ha ido quedando toda esta gente.

Entonces, ¿qué nos ha quitado clientes? Seguro que sí. Quien duerme en un apartamento no duerme en un hotel y habitación que no vendes hoy es habitación perdida. Entonces, si que quitará. Como los veranos están viniendo buenos no se nota, quizás, porque hay suficiente demanda para todos. El problema puede ser, que como en el turismo, igual que en otros sectores, son ciclos, en un ciclo malo nos puede llegar más competencia. Entonces igual si que haríamos mas hincapié en quejas de los apartamentos. Pero, como ahora la cosa va bien, no es que estemos notando que nos estén quitando clientes.

Ese es mi sentimiento, porque no tengo datos. Pero hay que ver que la competencia no tiene que ser mala, nos tiene que ayudar a reaccionar.

5. ¿Cómo ve el alojamiento turístico en un futuro? ¿Se mantendrán los hoteles como el principal alojamiento elegido por los turistas o serán desterrados por las nuevas formas de alojamiento?

Está claro que tenemos que adaptarnos y actualizarnos, pero a un corto/medio plazo creo los hoteles nos mantendremos. También los jóvenes van creciendo y son ellos los que marcan las tendencias. Pero creo que también a ellos les gustan los hoteles buenos. Por lo que yo considero que pueden convivir las dos cosas, no tiene porque bajar el sector hotelero, es más yo creo q en estos momentos el sector esté en crecimiento. Han sido veranos buenos, parece que este es el negocio del siglo, pero ¡ojo! Que en Santander las temporadas están muy marcadas y no es todo el año. Aún así, insisto en que creo que los hoteles seguirán.

6. ¿Qué opina sobre la legislación que regula los apartamentos turísticos? ¿Cree que debería regular también el alquiler de los apartamentos particulares a turistas?

Si bueno, es lo que hablábamos antes. Habría que regularlos.

