



**GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS**

**2022/2023**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**INVESTIGACIÓN DE MERCADO DEL  
APARTAMENTO RURAL CASA DE LIZ**

**MARKET RESEARCH OF THE RURAL  
APARTMENT CASA DE LIZ**

Luis Herrera Pérez-Angulo

Luis Vellido Escudero

21 de octubre de 2022

## ÍNDICE

### FASE I. DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

1.	Introducción .....	4
2.	Definición Del Problema .....	5
3.	Objetivos.....	6
4.	Establecimiento De Las Necesidades Específicas .....	6

### FASE II. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

5.	Elección de tipo de la Investigación .....	10
6.	Planificación del muestreo .....	10
7.	Establecimiento del soporte de recogida de datos .....	11

### FASE III. EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

8.	Recogida de datos.....	13
9.	Análisis de datos.....	13
9.1.	Resultado de la encuesta a expertos.....	13
9.2.	Resultado de la encuesta a posibles clientes .....	14
10.	Obtención de resultados .....	26

### FASE IV. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

11.	Conclusiones .....	28
12.	Anexo .....	30
13.	Bibliografía.....	36

**FASE I.**  
**DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

---

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene por objetivo realizar un estudio de investigación de mercado para un Apartamento turístico de Cantabria llamado Casa de Liz. En los últimos años las pymes han sido el centro de atención de numerosos trabajos, debido a su gran capacidad de generar empleo. (Según señala el autor Figueroa Giovanni en “Todos los libros”).

La pyme es la sigla que se utiliza para definir lo que es mediana y pequeña empresa la cual se ha convertido en objeto de estudio en lo que respecta a la teoría administrativa. Estas averiguaciones se han centrado fundamentalmente en el estudio de la perspectiva económica y en el ámbito de la gestión empresarial.

Aunque en una investigación de la industria turística, los estudios realizados mostraron que las pymes en las cadenas de valor global son muy escasos, por otra parte, lo que resaltan de ellos son sus características en la actividad turística como un factor preciso el comportamiento de las pymes con relación a su introducción y posicionamiento en las cadenas de valor globales.

Las industrias turísticas se caracterizan por ser una de las más variadas y fragmentadas ocupando a las grandes empresas multinacionales como a un alto porcentaje de medianas y pequeñas empresas (PYME). Sin embargo, esta dualidad tiene un rasgo estructural que tradicionalmente demuestra en el sector turístico a escala mundial, aunque más marcado en determinados países. España, según un estudio que realizó el INE, ocupa el tercer lugar en Europa en alquileres vacacionales su capacidad es un 77% mayor a la oferta hotelera y es el que desempeña un papel clave en el trabajo español, aunque no es valorado ni reconocido.

La pyme del turismo en apartamentos de alquiler vacacional ha destacado debido a un gran auge en los últimos años, esto ha incrementado la oferta de alquileres de corta estancia en España y es la opción más favorita de los turistas, así lo afirma en una noticia el periódico del turismo, que se encarga de analizar diferentes páginas web.

Debido a que los alojamientos constan de cocina, balcón, terrazas es un ambiente más familiar que muchos turistas optan por ser más confortables es decir más hogareños.

La casa de Liz es una microempresa con un conjunto de apartamentos en una antigua casa del pueblo, en El puente, capital en el Real Valle de Guriezo, al noroeste de Cantabria.

Aunque los apartamentos turísticos el día de hoy han perdido popularidad lo cual se ha visto muy afectado a las personas dueñas de estos tipos de alojamientos en el factor económico debido a los problemas que se presentaran a continuación.

## **2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

El mundo se adhiere a los diversos progresos que se ha evidenciado en el medio de las pymes (pequeñas y medianas) empresas, pero llevar a cabo este proyecto en diferentes áreas no es tan ventajoso como se puede apreciar en otras áreas que suelen ser todo un éxito.

En este caso el proyecto que ha tenido la pequeña y mediana empresa en el área del sector turístico que brindara servicio a los turistas en el alquiler de apartamentos turísticos.

Se ha realizado un estudio para identificar cuáles son los problemas que se tienen en la empresa de alquiler de apartamentos vacacionales.

Uno de los inconvenientes que tienen los apartamentos turísticos es relacionado con el sistema jurídico que se ha convertido en un desafío para las comunidades autónomas en cuestión de la comunidad de Cantabria se trata de las medidas de regularización de los alojamientos turísticos ya que existen apartamentos que no cumplen su legalidad para su correcto funcionamiento, se ha encontrado departamentos que funcionan de forma clandestina o en la ilegalidad.

Las consecuencias de esta forma de operar en la clandestinidad el alquiler de casas vacacionales que no están debidamente legalizada o reguladas como alojamientos turísticos sino que brindan hospedaje sin que se le haya otorgado un tipo de permiso donde el principal perjudicado con este tipo de ilegalidad es el cliente o turista y la apariencia de desconfianza al sector turísticos que hacen uso de este tipo de alojamiento turístico, perjudicando la imagen de las pymes que brindan este servicio.

Aunque existe un sinnúmero de sitios de apartamentos que brindan el servicio de alojamientos se ha evidenciado que existe un déficit en lo que respecta a reservación de esta clase de hospedajes.

La disminución de alquiler de apartamentos turísticos en Cantabria causa el peor desempeño que el de Comunidades Autónomas cercanas. A pesar de eso Cantabria continúa siendo la Comunidad Autónoma más turística del norte de España.

Los problemas que se presentan en estas empresas de apartamentos vacacionales son los generados por el impacto sanitario a consecuencia de la COVID-19. Han surgido fuertes tensiones que limitan su competitividad y la supervivencia tanto en lo social y económico como en el mundo.

Por lo tanto, los inconvenientes mencionados anteriormente hacen que los apartamentos turísticos muestren la falta de alojados en este tipo de apartamentos causando que los turistas opten por el medio más usado que son los hoteles, y esto desencadena un inevitable cierre de esta pequeña empresa.

Para solucionar la poca afluencia de turistas en los apartamentos turísticos en Cantabria es necesario implementar unas técnicas de marketing como dar a conocer los lugares turísticos de Cantabria el clima que posee es templado oceánico se caracteriza por la temperatura suaves con abundantes precipitaciones.

¿Cuál es la competitividad de los hoteles contra el alquiler de los apartamentos vacacionales?

¿De qué manera la gestión hotelera se ha visto afectada en la competitividad con el alquiler de los apartamentos vacacionales de España?

¿Qué métodos se pueden proponer para mejorar el sector turístico en Cantabria?

¿Qué tipo de clientela suele escoger apartamentos vacacionales como alojamiento para sus vacaciones?

¿Vamos a recibir mayor clientela extranjera o nacional?

¿Qué servicios priorizarán nuestros futuros clientes?

### **3. OBJETIVOS**

Analizar mediante una investigación el mercado del apartamento Casa de Liz, explorando el mercado de este tipo de pymes, comparándolo con otro tipo de alojamientos, escogiendo el tipo de clientela en el que enfocarse, etc. Para ello se llevarán a cabo dos encuestas, una cualitativa a expertos en este mercado, otra cuantitativa a posibles clientes.

### **4. ESTABLECIMIENTO DE LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS**

Siguiendo con el análisis de la oferta, es oportuno conocer los distintos tipos de establecimientos que la componen. Siguiendo un orden cronológico hasta llegar al sector de alquileres de apartamentos turísticos, que constituyen el objeto de estudio del presente trabajose detallan a continuación.

**El alojamiento hotelero** se le denomina a todo tipo de empresa mercantil que ofrece un tipo de servicio de alojamiento u hospedaje ya sea temporal y de otros usos complementarios como ejemplo, la manutención, instalaciones deportivas, y otros. Los que entran en este tipo de alojamientos hoteleros son: los apartahoteles, las pensiones y los hoteles.

### **Apartoteles y apartamentos turísticos (AT)**

El denominado apartotel es un alojamiento tipo hotel solo que este está compuesto de apartamentos que incluyen diferentes estancias, también incluyen cocina, con uno o varias habitaciones y baños.

El uso de apartamentos turísticos ha tenido una disminución a los años anteriores. Ahora los turistas buscan actividades estimulantes causando un criterio de selección por los viajeros donde buscan experiencias que prevalezcan sobre el destino y que se reservan antes de contratar el alojamiento. Los hoteles tienen buena acogida todo el año y los que más aportan a desestacionalizar.

La disminución de alquiler de apartamentos turísticos en Cantabria causa el peor desempeño que el de Comunidades Autónomas cercanas.

La casa de Liz es una microempresa con un conjunto de apartamentos en una antigua casa del pueblo, en El puente, capital en el Real Valle de Guriezo, al noroeste de Cantabria.

Los inconvenientes que se presentan en estas empresas de apartamentos vacacional es el generado por el impacto sanitario a consecuencia de la covid-19, han surgido fuertes tensiones que limitan su competitividad y la supervivencia tanto en lo social y económico en el mundo.

Debido a que el alojamiento consta de cocina, balcón, terrazas es un ambiente más familiar que muchos turistas optan por ser más confortables, es decir, más hogareños.

Para solucionar la poca afluencia de turistas en los apartamentos turísticos en Cantabria es necesario implementar unas técnicas de marketing como dar a conocer los lugares turísticos de Cantabria, el clima que posee es templado oceánico se caracteriza por temperaturas suaves con abundantes precipitaciones.

Está rodeado de ríos, playas, la cordillera cantábrica, campos y valles, montañas donde predominan los picos de más de 2.000 metros. También destaca la región más rica del mundo debido a sus yacimientos arqueológicos de paleolítico

como las cuevas de Altamira.



Fuente: [turismodecantabria.com](http://turismodecantabria.com)

Por otro lado, cuenta con infraestructura pública con instalaciones turísticas como el Parque de Naturaleza de Cabárceno, Camino Lebaniego, Centro Botín,, Arte Rupestre, la gastronomía, etc.

También se puede realizar promociones mediante medios digitales aprovechando la ventaja que se tiene de la generación millennials, la que se ha adaptado y su influencia a la tecnología nos permite dar a conocer el tipo de establecimiento que se está ofertando, los servicios que brinda, la comodidad, así como beneficios que se obtiene al solicitar el tipo de alojamiento de apartamentos.

Páginas web de promoción son fundamentales para inspirar a los turistas ya que los usuarios buscan fuentes para informarse donde se basan en el consumo de opiniones de otros visitantes que han dejado su comentario del lugar que se hospedaron, vía Booking, tripadvisor, foto alquiler, el pontón apartamentos turísticos, catálogos, videos que dan a conocer el tipo de alojamiento.

Realizar eventos como método de atraer turistas y hacer un buen negocio, autenticidad ante todo ya que ha incrementado el temor de sufrir fraudes con la calidad de productos, la gestión de los precios y ofertas.

**FASE II.  
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE  
MERCADOS**

---

## 5. ELECCIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología aplicada en la investigación de este proyecto se basa en la búsqueda masiva de información:

Se realizó una investigación bibliográfica con el objetivo de conocer el macroeconómico y lo que aporta el sector turístico en España. También se revisó la documentación de las normativas que se aplican para regularizar el alquiler de los apartamentos turísticos en España.

En el registro del Boletín Oficial de Estado (BOE) y los Boletines oficiales de las comunidades autónomas que amparan el marco legal que se disponen. Se revisó de forma exhaustiva Trabajos de Fin de Grado (TFG), ensayos, blogs, páginas web donde brindan el tipo de arriendo turístico en España.

Así como portales de datos de los visitantes que hacen uso de este alojamiento de apartamentos y los inconvenientes que se pueden presentar. Donde se puede analizar el tipo de alquiler vacacional, el tipo de demanda de estos fenómenos y las consecuencias tanto como negativas como positivas, los impactos que provoca en la sociedad, y las problemáticas que el tipo de vivienda ocasiona a sus residentes.

Se realizará un estudio cualitativo mediante una entrevista con diferentes expertos de este sector, el objetivo de esta encuesta será ver que puntos son los más importantes y qué dudas nos van a surgir que resolveremos mediante la segunda encuesta.

A continuación, después de analizar la primera encuesta, se llevará a cabo un estudio cuantitativo por medio de una encuesta a posibles clientes, así sabremos exactamente cuales son las prioridades de futuros huéspedes, que tipo de clientela vamos a recibir, cuales deben ser nuestras prioridades en cuanto a servicios a ofrecer etc. Las preguntas que se realizarán a estos posibles clientes las hemos obtenido de analizar la encuesta a los expertos.

## 6. PLANIFICACIÓN DEL MUESTREO DEL ESTUDIO CUANTITATIVO

### Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra a estudiar se ha considerado a un grupo de personas que reúne las características de un grupo objeto, se lo maneja por factor tiempo y por factor costo. La muestra ha sido escogida de manera aleatoria, por lo cual se fundamenta en que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido. La fórmula que se aplicó es la siguiente, la población infinita ya que el universo de estudio tiene más de 100.000 habitantes.

**FORMULA:**

**N** = resultado que se desea obtener, es decir el tamaño de la muestra.

**P** = probabilidad de aceptación: 0.5

**Q** = probabilidad de fracaso (q=p):  
0,5

**E** =  
porcentaje de error  
aceptado: 0,5

**Z** = nivel de confianza: 2

$$\frac{(2)^2(0,5)*(0,5)}{(0,5)^2}$$

$$n = 40$$

**7. ESTABLECIMIENTO DEL SOPORTE DE RECOGIDA DE DATOS**

**Ficha Técnica**

Universo	Inquilinos de apartamentos turísticos
Ámbito de estudio	Pymes de apartamentos vacacionales
Procedimiento de muestreo	Encuestas, entrevistas al universo de estudio
Recogida de la información	Google académico, artículos, tesis, Dialnet, encuestas, entrevistas.
Fecha de trabajo de campo	Del 24 de mayo al 27 de junio de 2022
Tamaño del universo poblacional	100.000
Tamaño de la muestra	100
Software de tratamientos de datos	Spss, xlsx

**FASE III.  
EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE  
MERCADOS**

## 8. RECOGIDA DE DATOS

La recolección de datos para la elaboración de este proyecto fue por medio de encuestas realizadas a los turistas tanto nacionales como extranjeros para la cual se diseñaron diferentes preguntas. Dichas preguntas se han obtenido del análisis de la encuesta de los expertos de este mercado.

En la encuesta se pedían datos como edad, sexo, profesión, aunque también se le hizo una entrevista a la propietaria de la pyme de apartamento turístico en Cantabria Casa de Liz y al dueño de un apartamento vacacional situado en Miengo, Cantabria.

Gracias a los datos obtenidos y analizados de la primera encuesta (a expertos) han surgido varias cuestiones que hemos incluido en la encuesta cuantitativa (a posibles clientes).

## 9. ANÁLISIS DE DATOS

- **9.1 Resultados de la entrevista a expertos**

En las preguntas realizadas a los expertos en el sector turísticos de Cantabria se formularon un cuestionario de 15 preguntas de las cuales se obtuvo un resultado.

Según la respuesta obtenida en Cantabria se debe desarrollar un marco de trabajo de marketing digital que permite entender a donde queremos llegar, donde estamos y cuál es el camino por seguir.

En primer lugar, es una buena ventaja la imagen moderna que se está fomentando de Cantabria en los últimos años. Gracias en gran parte al aumento del uso de las redes sociales, medio por el cual se ha fomentado que Cantabria es un gran lugar para visitar con múltiples actividades y a un precio muy asequible para gente joven e incluso de avanzada edad.

También la gastronomía es fundamental para los turistas de Cantabria, ya que se trate de una comunidad que posee varios restaurantes con estrellas Michelin y que, por lo general, posee una serie de alimentos típicos de calidad para la gente que le gusta mucho probar cosas nuevas.

En otra cuestión nos surgen dudas, ya que las respuestas no coinciden frente a qué silos expertos piensan que es importante que el apartamento este conectado a empresas que realizan actividades en la comunidad, por un lado, nos dijeron que no es algo importante, ya que en Cantabria existen múltiples ofertas y promociones. Pero el otro experto insistió en que es un tema que atrae a mucho turista.

Para finalizar, los expertos han coincidido en que es importante que la cantidad y calidad de empresas que brindan alojamiento turístico de Cantabria continúe con este auge y mejora, ya que eso beneficia a toda la comunidad y a sus empresas.

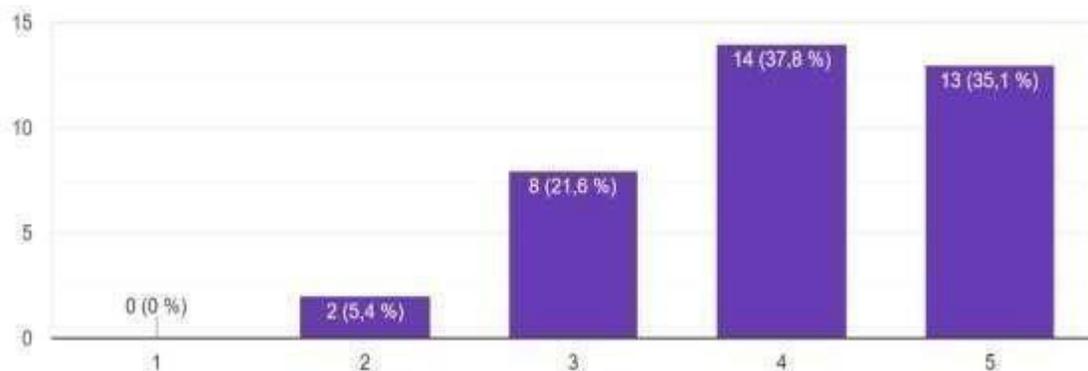
Actualmente (según nuestros expertos) Cantabria es la comunidad autónoma con mayor turismo de todo el norte de la Península Ibérica.

### 9.2 Resultado de la entrevista a posibles clientes

De acuerdo con las siguientes preguntas sobre apartamentos turísticos estas han sido las respuestas obtenidas por posibles clientes con el rango de número 1, 2, 3, 4, 5. (Siendo 1 la respuesta más baja y 5 la más alta).

La calidad del alojamiento utilizado en su último viaje fue.

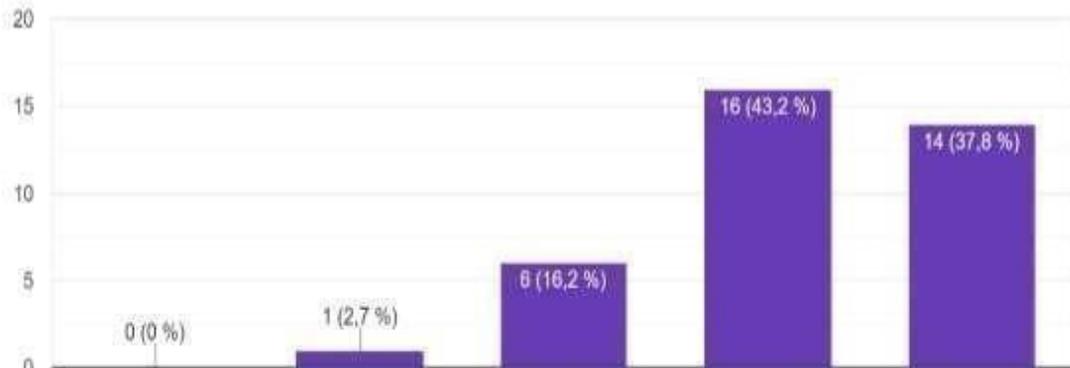
37 respuestas



**Análisis:** según los datos obtenidos gracias a las encuestas la calidad de alojamiento que se brindó en el viaje de Cantabria en los rangos de 1 al 5 se obtuvieron: el 5 fue de 35.1%, el 4 fue de 37.8%, en el 3 fue de 21.6%, en el 2 fue de 5.4% y el 1 fue de 0%. Evidenciando que la calidad de alojamiento fue muy buena.

Como fue la atención de los anfitriones

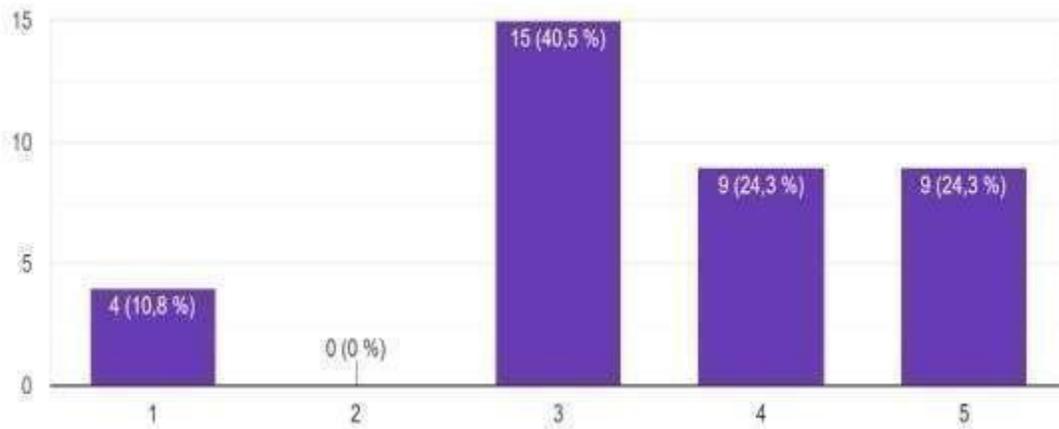
37 respuestas



**Análisis:** con respecto a la atención brindada por los anfitriones en los rangos de 1 al 5 se obtuvieron siendo el 5 el valor más alto y el 1 de menor valor: el 5 fue de 37.8%, el 4 fue de 43.2%, en el 3 fue de 16.2%, en el 2 fue de 2.7% y el 1 fue de 0%.

Le gustaría que mejoraran los apartamentos en los que se ha hospedado de Cantabria

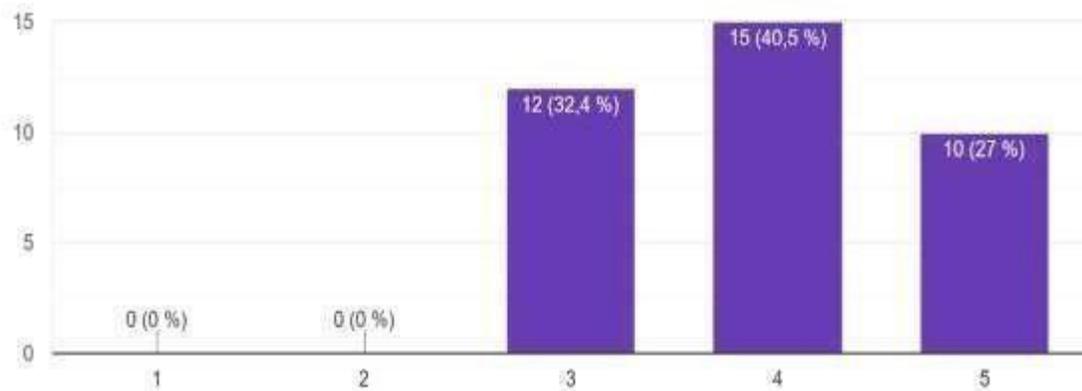
37 respuestas



**Análisis:** es necesario que se mejoren los apartamentos de alojamiento en Cantabria se obtuvieron los siguientes datos, en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 24.3%, el 4 fue de 24.3%, en el 3 fue de 40.5%, en el 2 fue de 0% y el 1 fue de 10.8%.

La información brindada con respecto al tipo de hospedaje por los anfitriones es

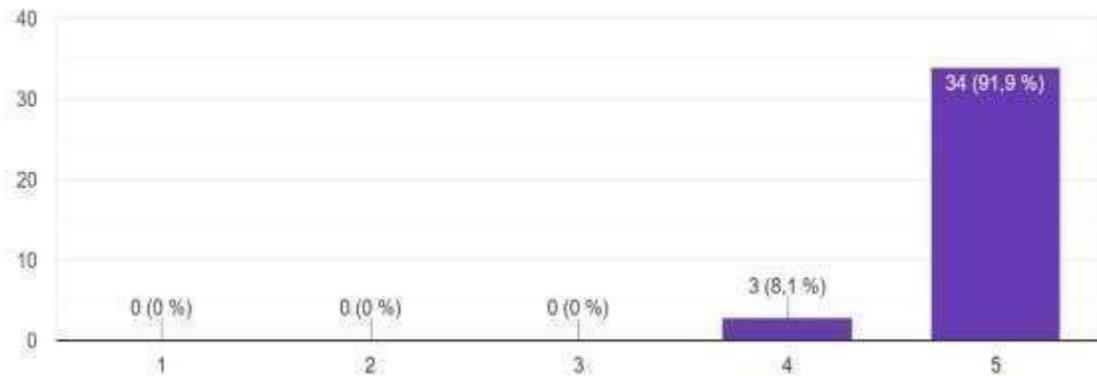
37 respuestas



**Análisis:** el tipo de información de hospedaje brindado en los apartamentos de alojamiento en Cantabria se obtuvieron los siguientes datos, en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 27%, el 4 fue de 40.5%, en el 3 fue de 32.4%, en el 2 fue de 0% y el 1 fue de 0%.

Cómo de importante te parece que la información que te brinden los anfitriones sea veraz.

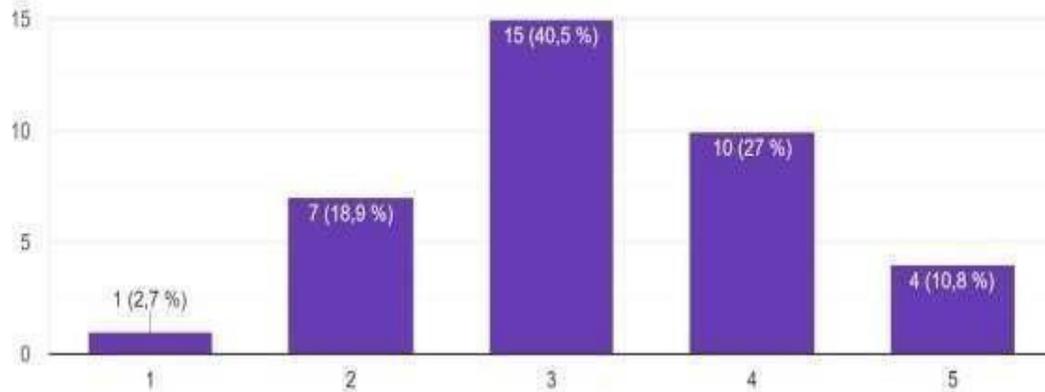
37 respuestas



**Análisis:** la información que brindan los anfitriones a los clientes en Cantabria fue veraz, se obtuvieron los siguientes datos, en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 91.9%, el 4 fue de 8.1%, en el 3 fue de 0%, en el 2 fue de 0% y el 1 fue de 0%.

Como considera las ofertas de excursiones turísticas en Cantabria

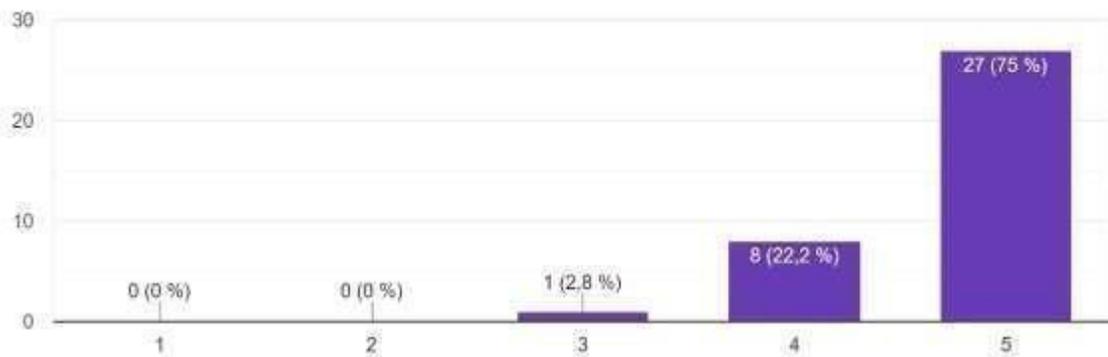
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se aprecia que las ofertas de excursiones turísticas en Cantabria se obtuvieron los siguientes datos, en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 10.8%, el 4 fue de 27%, en el 3 fue de 40.5%, en el 2 fue de 18.9% y el 1 fue de 2.7%.

Con respecto a la gastronomía en Cantabria la calidad es:

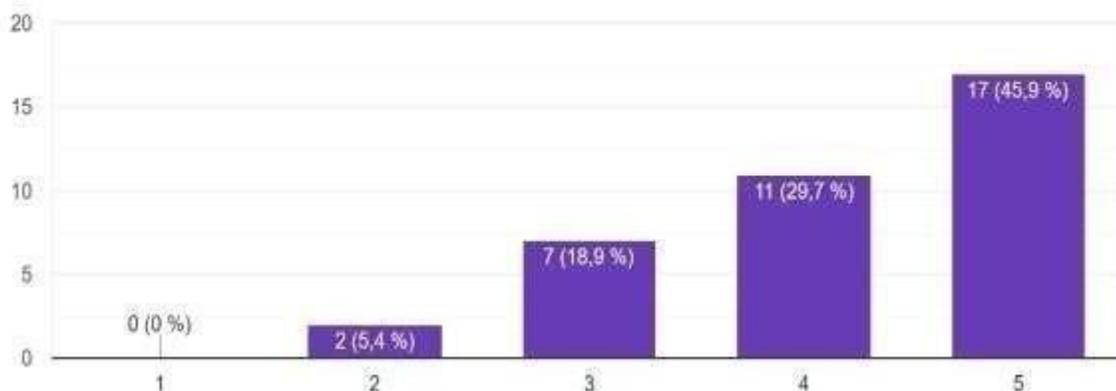
36 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se puede evidenciar que la gastronomía que se brinda en la comunidad de Cantabria la calidad es. Se obtuvieron los siguientes datos, en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 75%, el 4 fue de 22.2%, en el 3 fue de 2.8%, en el 2 fue de 0% y el 1 fue de 0%.

La variedad de actividades de ocio que se pueden realizar en Cantabria es

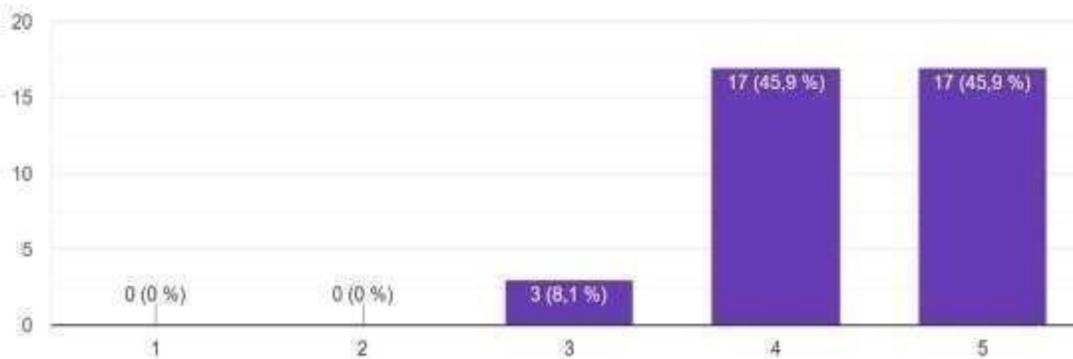
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se aprecia que la variedad en las actividades de ocio que se pueden realizar en Cantabria, se obtuvieron los siguientes datos, en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 45.9%, el 4 fue de 29.7%, en el 3 fue de 18.9%, en el 2 fue de 5.4% y el 1 fue de 0%.

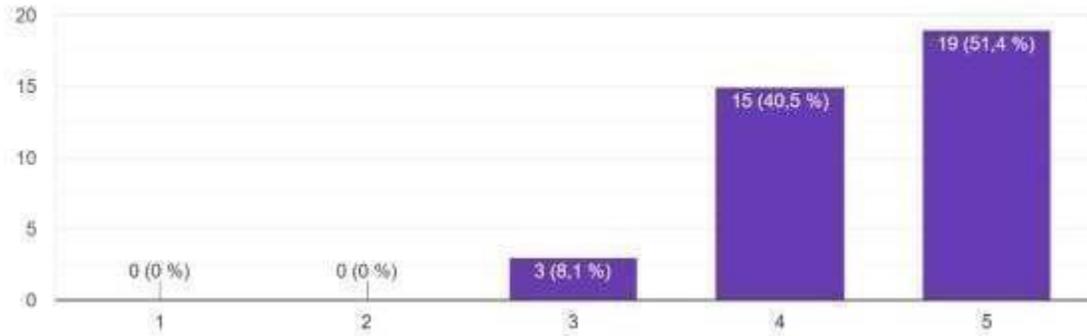
Que importancia le das al trato de los anfitriones a la hora de valorar una estancia

37 respuestas



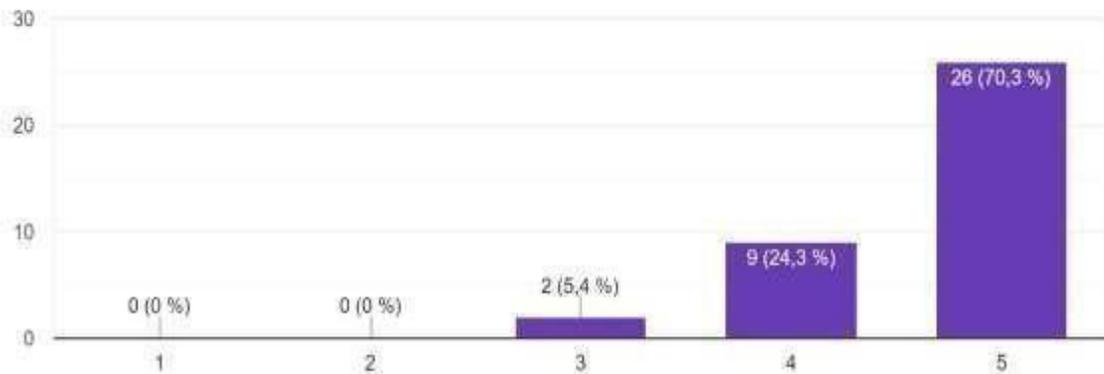
**Análisis:** en este gráfico se evidencia la importancia del trato que los anfitriones le dan a los huéspedes a la hora de valorar una estancia, se obtuvieron los siguientes datos, en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 45.9%, el 4 fue de 45.9%, en el 3 fue de 8.1%, en el 2 fue de 0% y el 1 fue de 0%.

Que importancia le das a los servicios que te ofrezca el lugar en el que te hospedes (wifi, calefacción...)  
37 respuestas



**Análisis:** qué importancia le das a los servicios que se ofrecen en el lugar en el que te hospedes como (calefacción, wifi etc.), se obtuvieron los siguientes datos: en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 51.4%, el 4 fue de 40.5%, en el 3 fue de 8.1%, en el 2 fue de 0% y el 1 fue de 0%.

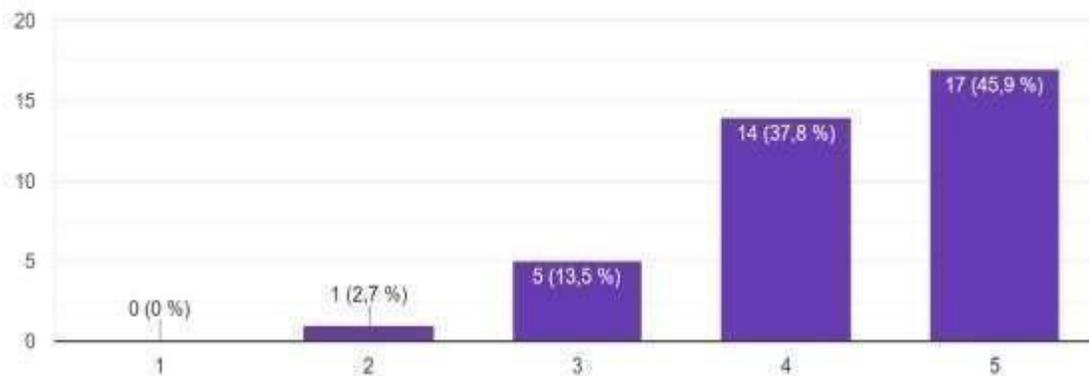
Que importancia le das al orden y limpieza del lugar en el que te hospedes  
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se evidencia la importancia que los huéspedes le dan al orden y la limpieza del alojamiento turístico, se obtuvieron los siguientes datos: en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 70.3%, el 4 fue de 24.3%, en el 3 fue de 5.4%, en el 2 fue de 0% y el 1 fue de 0%.

## Que importancia le das a la localización del lugar en el que te hospedes

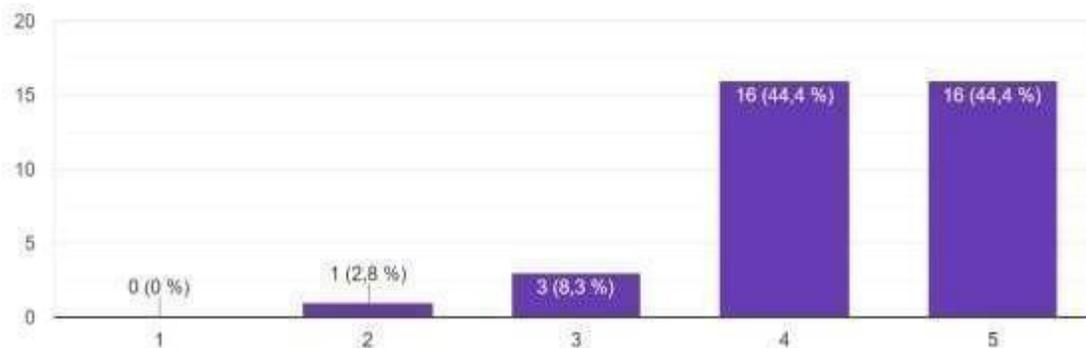
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra, la importancia que le das a la localización del lugar en el que te hospedes, se obtuvieron los siguientes datos: en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 45.9%, el 4 fue de 37.8%, en el 3 fue de 13.5%, en el 2 fue de 2.7% y el 1 fue de 0%.

## Qué importancia le da al precio del lugar en el que se hospede

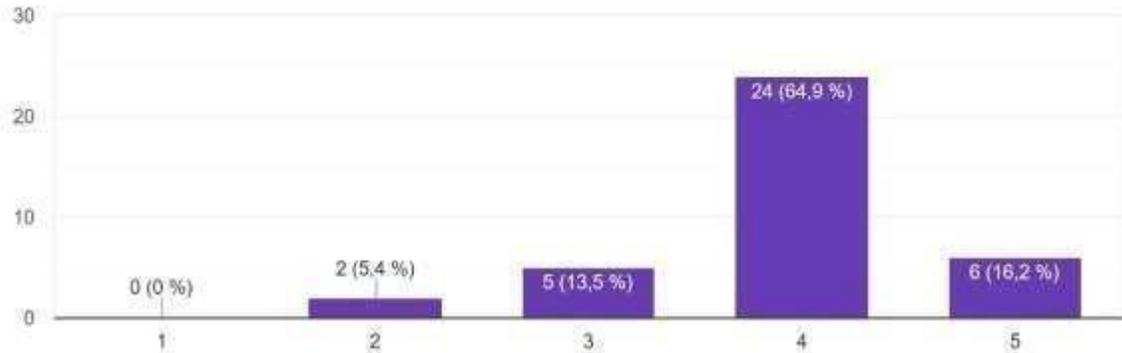
36 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra qué importancia le da al precio del lugar en el que se hospede, se obtuvieron los siguientes datos: en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 44.4%, el 4 fue de 44.4%, en el 3 fue de 8.3%, en el 2 fue de 2,8% y el 1 fue de 0%.

El último lugar en Cantabria donde se hospedó cumplió con sus expectativas

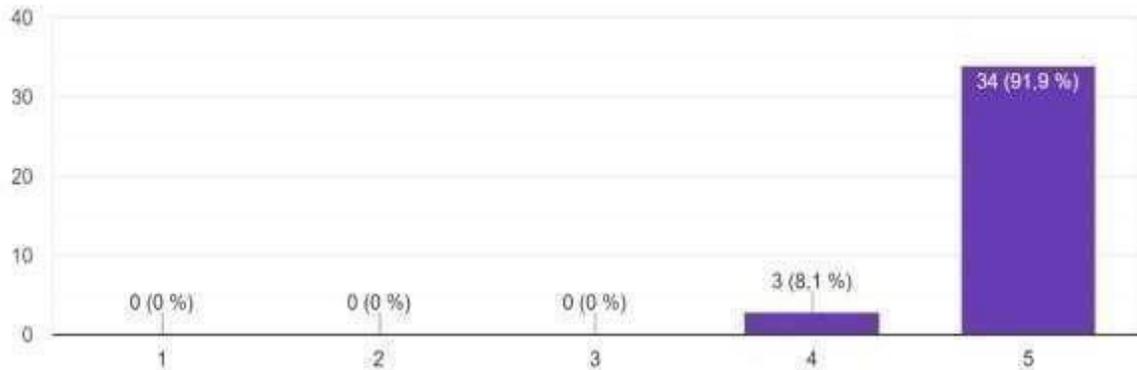
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra, que el último lugar en Cantabria donde se hospedó cumplió con sus expectativas, se obtuvieron los siguientes datos: en los rangos de 1al 5: el 5 fue de 16.2%, el 4 fue de 64.9%, en el 3 fue de 13.5%, en el 2 fue de 5.4% y el 1 fue de 0%.

¿Recomendarías Cantabria como destino turístico?

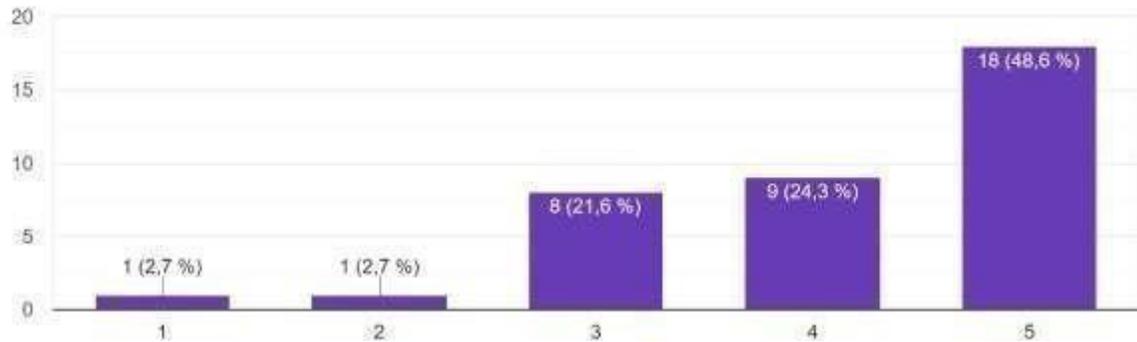
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra si los turistas recomiendan como destino turístico a Cantabria, se obtuvieron los siguientes datos: en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 91.9%, el 4 fue de 8.1%, en el 3 fue de 0%, en el 2 fue de 0% y el 1 fue de 0%.

En función de las actividades a desarrollar en Cantabria, ¿Lo recomendarías como destino para gente joven?

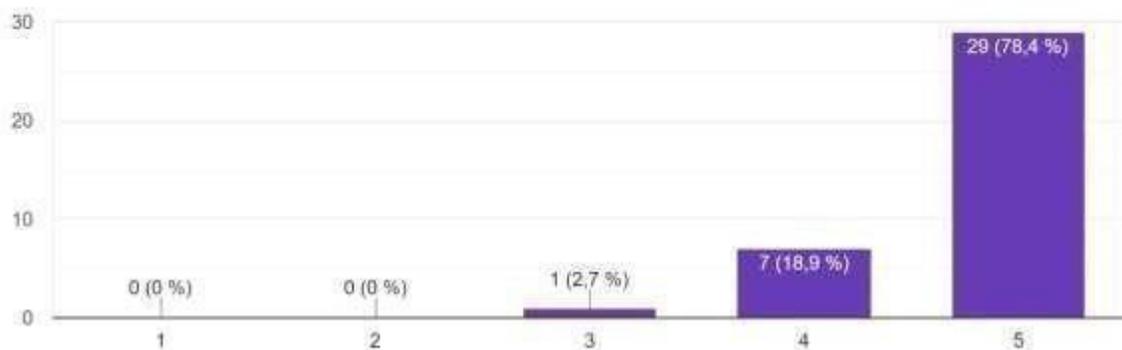
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra que las actividades que se desarrollan en Cantabria se recomiendan a gente joven, se obtuvieron los siguientes datos: en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 48.6%, el 4 fue de 24.3%, en el 3 fue de 21.6%, en el 2 fue de 2.7% y el 1 fue de 2.7%.

En función de las actividades a desarrollar en Cantabria, ¿Lo recomendarías como destino para gente adulta?

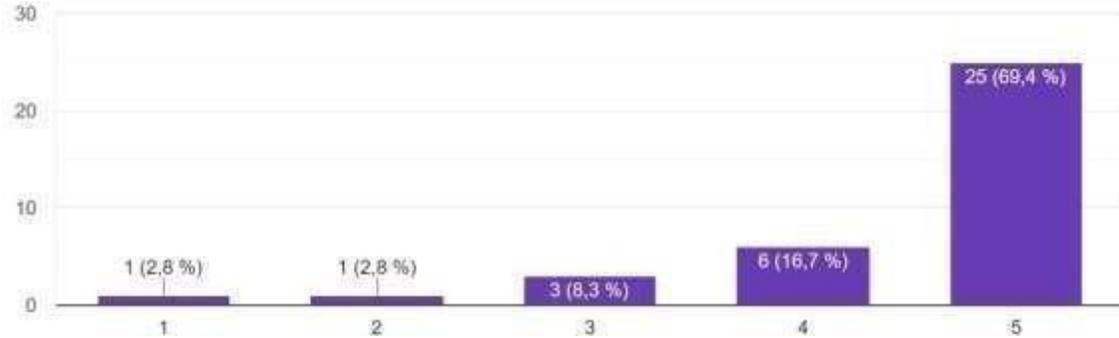
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra que las actividades que se desarrollan en Cantabria se recomiendan a gente adulta, se obtuvieron los siguientes datos: en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 78.4%, el 4 fue de 18.9%, en el 3 fue de 2.7%, en el 2 fue de 0% y el 1 fue de 0%.

En función de las actividades a desarrollar en Cantabria, ¿Lo recomendarías como destino para gente mayor?

36 respuestas

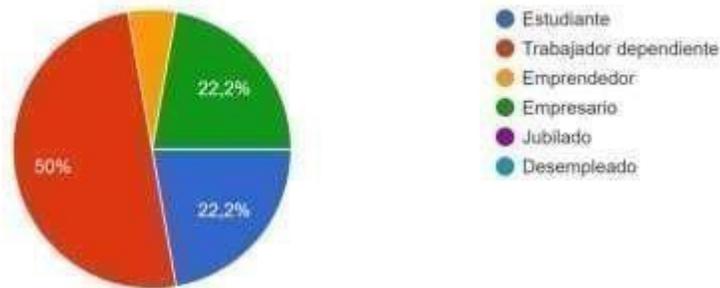


**Análisis:** en este gráfico se muestra que las actividades que se desarrollan en Cantabria se recomiendan a gente mayor, se obtuvieron los siguientes datos: en los rangos de 1 al 5: el 5 fue de 69.4%, el 4 fue de 16.7%, en el 3 fue de 8.3%, en el 2 fue de 2.8% y el 1 fue de 2.8%.

A continuación, hay varias preguntas de ámbito personal.

#### Profesión

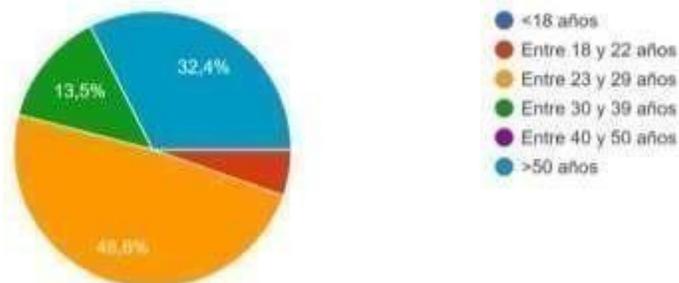
36 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra que los visitantes en Cantabria tienen de profesión: empresario 22.2%, estudiante 22.2%, trabajador dependiente 50%, el 5.6% corresponde a jubilado, desempleado y emprendedor.

#### Edad

37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra que la edad de los visitantes en Cantabria es: 13.5% entre 30 y 39 años, 32.4% mayores a 50 años, 48.6% entre 23 y 29 años, 5.5% para los de menor a 18 años, entre 18 y 22 años, 40 y 50 años.

(Si no tiene inconveniente) Indique su nivel de ingresos netos anuales

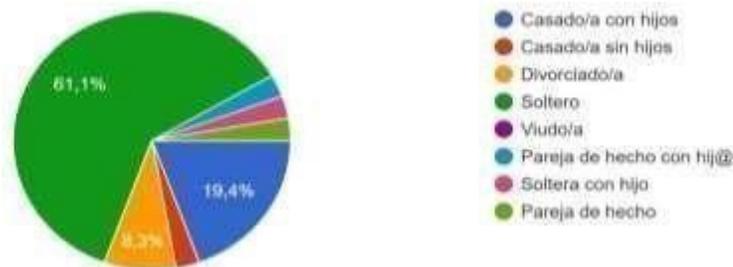
33 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra el nivel de ingresos netos anuales: el 45.5% entre 14.000€ y 25.000€, 30.3% menos de 14.000€, 12.1% más de 55.000€, 12.1% entre 25.000€ y 35.000€.

Situación familiar

36 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra la situación familiar que más visita Cantabria: soltero con el 61.1%, divorciado con el 8.3%, casado/a con hijos 19.4%.

Motivo de su último viaje

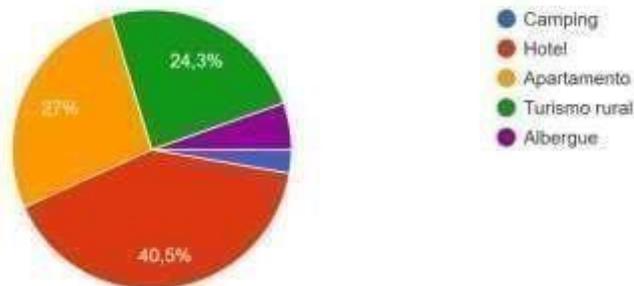
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra el motivo de su último viaje a Cantabria: el 91.9% lo hace por ocio, el 8.1% lo puede hacer por trabajo, estudio, voluntariado.

Tipo de alojamiento que suele escoger en sus viajes

37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra el tipo de alojamiento de su preferencia en sus viajes: 40.5% hotel, 27% apartamento, 24.3% turismo rural, 8.2% hace uso de camping, albergue.

Que valora más a la hora de escoger apartamento

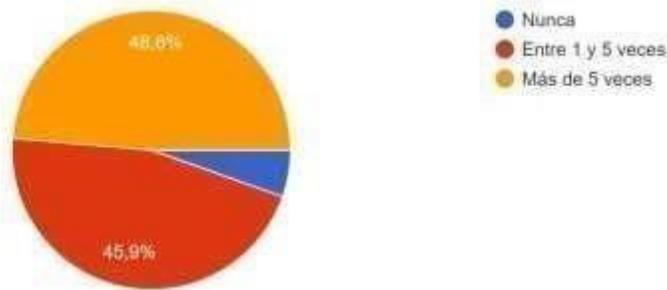
37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra que es lo que mas valoran los visitantes a la hora de escoger apartamento: 45.9% localización, 27% precio, 10.8% reseñas anteriores de otros clientes, 16.3% lo hace ya sea por limpieza, servicios que ofrece, o por todo lo brindado.

¿Cuántas veces te has hospedado en un apartamento rural en Cantabria

37 respuestas



**Análisis:** en este gráfico se muestra cuantas veces se han hospedado en un apartamento rural en Cantabria: el 48.6% más de 5 veces, 45.9% entre 1y 5 veces, el 5.5% nunca.

### 10. OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Mediante esta investigación se evidencio las causas de la proliferación de las viviendas y apartamentos de alquiler vacacional; es el uso de la tecnología y con ella el comportamiento de los consumidores. Por lo tanto, los turistas son mucho más activos ya no asisten a las agencias de viajes turísticos a comprar el paquete turístico, si no que la clientela proyecta sus propias vacaciones de acuerdo con sus necesidades e intereses. Los clientes buscan otro tipo de turismo que se separe del convencional, buscan un tipo de turismo basado en las experiencias y en el conocimiento verdadero de la cultura local.

Se evidencio que tipo de hospedaje es el que prefieren los turistas, la cantidad de turistas tanto nacionales como extranjeros hacen uso de este tipo de hospedaje, dependiendo de las necesidades y tipo de excursión, o también por algún evento o simplemente por ocio, trabajo entre otros, aunque el uso de apartamento turístico ha tenido un descenso de 2019 a 2021 se ha reducido el hospedaje de apartamentos turísticos en un -24,5 no así la reservación de los hoteles otro que ha perdido popularidad son los albergues.

**FASE IV.  
COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS**

## 11. CONCLUSIONES

Después de analizar todos estos datos y encuestar tanto a profesionales como a posibles clientes surgen las siguientes conclusiones en cuanto a que es lo mejor a la hora de organizar un apartamento rural en Cantabria.

Lo ideal es un plan de marketing que haga una posible recuperación de destinos turísticos frente a los competidores de España en el sur del Mediterráneo. Esto nos implica una menor amenaza de sector turístico internacional, el turismo nacional tiene recorrido como se ha podido demostrar en la mayor parte de las comunidades autónomas.

Cantabria compite bien con otros destinos turísticos de España porque tiene precios y la atracción turística internacional.

Una estrategia para implantar en el modelo del apartamento rural puede ser la siguiente:

- Desarrollar un plan de trabajo de marketing digital mediante el entendimiento de los visitantes a donde queremos llegar, en donde estamos y cuál es el camino trazado a continuar.
- Disponer de herramientas y de los recursos como portales web, las redes sociales, CRM, catálogos de contenidos, lanzar iniciativas de las atracciones turísticas.
- Cuando se preparen los recursos, realizar actividades para que el número de turistas a Cantabria hagan uso de las instalaciones y realizar mejoras continuas.
- Realizar un análisis de las experiencias a los clientes al probar la gastronomía, el hospedarse en la Casa de Liz
- Realizar el debido control de calidad del diseño de excursión programados por parte de la empresa turística.

En principio se indagó lo que es apartamento de alquiler turístico y los diferentes tipos de inconvenientes que ha tenido últimamente y la disminución de usuarios que se ha evidenciado en estas temporadas donde se ha visto afectado por los problemas legales, la pérdida económica enfrentada por el coronavirus y los factores socio económicos que han dejado como consecuencia.

Mediante la investigación de diferentes páginas web, tesis, artículos, revistas, entrevistas se ha podido tomar una muestra representativa que posteriormente fue analizada para hacer cálculos de los turistas en Cantabria que hacen uso de algún tipo de alojamiento turístico.

Se elaboraron unas preguntas a turistas y personas especializadas en los sectores turísticos, así tener constancia de los tipos de alojamientos ofertados en Cantabria, la calidad que brindan este tipo de empresa y los cambios para fortalecer su desarrollo.

El perfil del turista es mucho más dinámico e inquieto. Prefiere vivir y experimentar, sintiendo que forma parte de la vida cotidiana del lugar que visita. Empapándose del conocimiento de sus costumbres y su cultura a través del contacto con la sociedad local generando un nuevo tipo de demanda.

Mediante esta entrevista a los sectores turísticos de Cantabria, la respuesta obtenida es diseñar plan de marketing para atraer la audiencia de nuestros clientes.

Los planes y programas turísticos impulsados por los gobiernos son: Mediante la herramienta CRM identificar las oportunidades en las etapas de ciclo de vida del cliente. Conservar las políticas de marketing para reducir al máximo el presupuesto.

Desarrollar un plan para proyectar servicios que aumenten el engagement y la conversión de los clientes. Es importante involucrar cada vez más a los medios, ser más útil para ellos, y mejorar el servicio con las prestaciones que ofrece la herramienta.

Mejorando las gestiones de innovar en promoción ya que contamos con una organización consolidada, de alguna forma captar la atracción de los turistas internacionales.

El efecto en Cantabria es que el turismo tiene un alto nivel de generar empleo tanto directo e indirecto a causa del efecto arrastre que este se evidencia en otras ramas de actividad. Incluso siendo el doble que otras actividades económicas.

Algunas personas tienen su clamor debido a las fiestas, exceso de ruidos, falta de limpieza en ciertos lugares turísticos, o en parques. También están los que se benefician directamente del sector turístico ya que ellos tienen mayor rentabilidad en el uso de los servicios que se beneficia el turista.

Uno de los inconvenientes en los apartamentos turísticos tiene que ser regularizado y no todos acatan la norma y los hacen funcionar de forma clandestina, por eso el tipo de alojamiento tiene un descenso en su uso, a causa del descontrolado fenómeno de alquiler de viviendas como alojamientos turísticos, esta situación procede del posicionamiento reputacional que tiene el sector como empleador.

La fuerte bajada de las cifras en apartamentos turísticos en Cantabria causa un peor desempeño que el de CCAA cercanas. En todo caso Cantabria continúa siendo la comunidad Autónoma más turística del norte de España.

### 12. ANEXOS

#### Preguntas a expertos

1. ¿Cuál es el método o la estrategia para emplear para atraer turistas en Cantabria?
2. ¿Cuál es el efecto del turismo en el crecimiento económico en Europa y el sector de España y cuáles son sus factores determinantes?
3. ¿Existen factores socioeconómicos diferenciales en los países de Europa que determinan el turismo?
4. ¿Cuál es el efecto del turismo en Cantabria en su crecimiento económico y cuáles son sus factores determinantes?
5. Cuáles son los planes y programas turísticos impulsados por los gobiernos
- 6.Cuál es su opinión de la actitud de los habitantes locales con respecto al desarrollo de las actividades turísticas en Cantabria
7. ¿Qué tipo de problemas tiene el turismo de la comunidad de Cantabria con respecto del alquiler de apartamentos turísticos?
8. Como se pueden solucionar los problemas que se presentan con la legalización de las viviendas turísticas
9. Qué opina usted de las políticas implementadas por el gobierno de Cantabria en materia de turismo.
10. Cree usted conveniente que la comunidad de Cantabria está integrada al desarrollo y organización de manejo de las actividades turísticas
11. La comunidad de Cantabria es participe en la toma de decisiones de políticas relacionadas en el desarrollo de turismo
12. Indique como se ha dado el desarrollo de turismo especifique
13. Indique cual es la importancia que tiene el turismo en generar plazas de trabajo
14. La mayor demanda de turismo en Cantabria de donde proviene de los turistas nacionales o extranjero

15. Qué opina usted de la cantidad y calidad de las empresas que brindan alojamiento turístico (campings, hoteles, apartamentos, turismo rural, albergues) en el sector de Cantabria.

**Encuestas**

Marque con una x la opción que corresponda

a. Profesión:

Estudiante	Trabajador dependiente	Emprendedor	Empresario	Jubilado	Desempleado
------------	------------------------	-------------	------------	----------	-------------

b. Motivo del viaje

Recreación	Trabajo	Estudio	Voluntariado	Gastronomía	Otra
------------	---------	---------	--------------	-------------	------

c. Tipo de Alojamiento en que se hospedara

Campings	Hoteles	Apartamentos	Turismo rural	Albergues	Otra ¿Indique?
----------	---------	--------------	---------------	-----------	-------------------

d. Número de visitantes del grupo de viaje:

e. Qué Comunidad visitará

f. Cuáles son las actividades turísticas que le gustaría practicar en Cantabria

g. Cuantas ocasiones ha venido de visita a Cantabria

De acuerdo con las siguientes preguntas responda en los casilleros en blanco con el rango de números 1, 2, 3, 4, 5 a continuación de lo que fue su visita a Cantabria

Deficiente=1 Malo=2 Regular=3 Bueno=4 Excelente=5

1.Cuál es la calidad de los apartamentos turísticos en Cantabria					
2. El tipo de alojamiento utilizado en su visita ala Comunidad de Cantabria fue.					
3. Le gustaría que mejoraran los apartamentos					
4. Como es la atención de los anfitriones					
5. La información brindada con respecto al tipo de hospedaje por los encargados es					
6. Como considera las ofertas de excursiones turísticas en Cantabria					
7. Con respecto a la gastronomía la calidad es:					
8. En qué estado se encuentran los caminos en Cantabria					
9. Los eventos que se realizan en el sector son					
10. La calidad de los de los servicios automovilísticos, bancarios y comercio son					

11. A recibido alguna atención medica durante su estancia en Cantabria ha sido					
12. La seguridad del equipamiento en las excursiones o visita a sitios turísticos es					
13. La atención de parte de los profesionales o guías turísticos es					
14. Como es la seguridad que ofrecen en los sitios turísticos					
15. De su opinión de la calidad y cantidad de empresas que brindan alojamiento turístico (campings, hoteles apartamentos, turismo rural, albergues) en Cantabria					
16. Le agrado su estancia en Cantabria					
17. El lugar donde se hospedo cumplió con sus expectativas de una forma.					
18. Los productos en Cantabria su calidad es					
19. Cual fueron los efectos negativos de su alojamiento en la casa de Liz					

20. Cual fueron los efectos positivos de su alojamiento en la casa de Liz					
21. Cuáles fueron los efectos negativos y positivos de su viaje a Cantabria					
22. La calidad del agua, energía, bebidas entre otros es					
23. El medio digital, prensa, catálogos, revistas, se informó de los tipos de hospedajes en Cantabria fue					
24. El medio por el cual hizo su reservación llamada, páginas web u otro fue					
25. La seguridad que ofrecen los sitios turísticos es					
26. Cree usted que los encargados de la asistencia de los deportes extremos están bien capacitado					
27.Cuál es su opinión sobre la actitud de los habitantes locales con respecto a las actividades turísticas					
28. Se debería cambiar, desde su perspectiva para mejorar el turismo ya que su experiencia fue					
29. Qué opina de las quejas que tienen los habitantes locales de los ruidos, las fiestas, y el uso del estacionamiento sobre los turistas					
30. Como ha encontrado los espacios de acceso públicos o recreativos en Cantabria en buen estado o deteriorado					

31. Cuál es la calidad de los servicios de comunicación telefónica, cobertura de celular, internet, pago de tarjetas.					
32. Como es el trato de parte de los encargados de brindar alojamiento de los apartamentos turísticos					
33. Le gusto el tipo de actividad que se brinda en Cantabria					
34. Como fue su estancia en el tipo de alojamiento que se registró.					
35. Tuvo algún imprevisto en su viaje o trayecto a Cantabria					
36. El medio de transporte que utilizo para llegar a Cantabria la calidad					
37. Como fue la atención al cliente por parte del medio de transporte hacia Cantabria					
38. Estuvo de acuerdo con precio justo el precio de paquete turístico					
39. La observación de su viaje a Cantabria es					
40. Regresaría otra vez a Cantabria o a España de acuerdo a la calidad					

**Información de turista:**

1. sexo      Femenino \_\_\_\_\_      Masculino      \_\_\_\_\_

2. Edad      \_\_\_\_\_

3. País o comunidad de Residencia: \_\_\_\_\_

### 13. BIBLIOGRAFÍA

- [1] Revista Escuela de Administración de Negocios ISSN: 0120- 8160 investigaciones@ean.edu.co Universidad EAN Colombia, LASPYMES Y SUPROBLEMÁTICA EMPRESARIAL. ANÁLISIS DE CASOS.  
Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20605209>
- [2] casadeliz.es recuperado de: <https://www.casadeliz.es>
- [3] Blog: Alberto Fernández, enero 2022, recuperado de: [lodgify.com/blog/es](http://lodgify.com/blog/es)
- [4] Plan de marketing turístico de Cantabria 2020/2021, CANTUR, Cantabria infinita.
- [5] Apartum. (2017, diciembre 19). APARTUM. Recuperado de: <https://www.apartum.com> (último acceso: 19/12/2017)
- [6] Apartum Tumblr. (2017, febrero 15). Apartum, el primer comparador de apartamentos turísticos del mundo levanta una ronda de 2M de euros. Recuperado de:  
<https://apartum.tumblr.com/post/157268247988/apartum-el-primer-comparador-departamentos> (último acceso: 24/11/2019)
- [7] Revista de Economía Mundial ISSN: 1576-0162 rem@uhu.es Sociedad de Economía Mundial España (2013) Contribución de las pymes turísticas al desarrollo. Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86629567005>
- [8] bedandbreakfast.com. (2018). History. Recuperado de: <https://www.bedandbreakfast.com/info/about/history> (último acceso: 22/04/2018)
- [9] Tesis (2015). Propuesta para la creación de una agencia operadora turística local en el cantón Limón Indaza, Autora: Aurelia del Pilar Reino Viñansaca.
- [10] Benckendorff, P. y Shu, M. L. (2019). Research impact benchmarks for tourism, hospitality and events scholars in Australia and New Zealand. Journal of Hospitality and Tourism Management, 38, 184-190.
- [11] Bergin-Seers, S. y Jago, L. (2007). Performance Measurement in Small Motels in

Australia. *Tourism and hospitality Research*, 7(2), 144-155.

[12] BM. (2018). PIB per cápita (US\$ a precios actuales).

Recuperado de:

<https://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.PCAP.CD>

(último acceso:07/02/2018).

[13] FAMILITUR. (2015). Movimientos turísticos de los españoles

(FAMILITUR).Recuperado de:

<http://estadisticas.tourspain.es/WebPartInformes/paginas/rsvisor.aspx>

?ruta=%2fFa

militur%2fEstructura%2fAnual%2fN%u00famero+de+viajes+por+destino

+interno+ y+emi sor+desagregados+seg%u00fan+tipo+de+viaje.+

+Ref.1846&par=1&idioma=es- ES&anio=2014 (último acceso: 28/03/2018).

[14] Feo, F. (2003). Los campings en España. *Cuadernos de Turismo*(11), 83-96.

[15] Tesis Doctoral (Córdoba, febrero de 2020), EL SECTOR

DE APARTAMENTOSTURÍSTICOS, AUTOR: Miguel Ángel

Solano Sánchez.Recuperado de:

<https://www.uco.es/ucopress/index.php/es/>.

[16] Tesis (2017-2018) Análisis del mercado de alojamiento

turístico en viviendas dealquiler. Autor María Emilio Silva.

[17] Tesis (Soria, Julio 2018), UN NUEVO MODELO DE

NEGOCIOEN ELSECTOR TURÍSTICO: AIRBNB. Autor:

Gonzalo Tello Jiménez.

[18] Tesis: (2021) GÓMEZ PANCHANA ELSY,

ALVARADO MORÁNJULY“GESTIÓN AMBIENTAL Y SU

INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR

HOTELERO DEL CANTÓN SALINAS - PROVINCIA DE

SANTA ELENA”.

[19] Artículo Informe de resultados de entrevista a informadores

clave, Adaptación de perfiles profesionales en el sector turismo

del principado deAsturias, entidad promotora:CC.OO.,

Arierbusinesssolutions.

[20] ESTUDIO-EMPLEO-SECTOR-

TURISTICO-

EXCELTUR.(2018).<https://www.exceltur.org/wp-content/uploads>.

[21] <https://www.redalyc.org/pdf/866/86629567005.pdf>

INFRESULTENTREVISTA.(Richards, 2016).

[22] [https://www.magmastore.com/consejo/ficheros/documentos/1293614336.66\\_02](https://www.magmastore.com/consejo/ficheros/documentos/1293614336.66_02).

[23] [https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/lidera-el-proyecto-tecnologico-que-revolucionara-el-turismo-europeo\\_ZxZmpW0qXlgfzxBpXs0K6/](https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/lidera-el-proyecto-tecnologico-que-revolucionara-el-turismo-europeo_ZxZmpW0qXlgfzxBpXs0K6/)

- [24] [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/01/21/pyme/1642795950\\_608584.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/01/21/pyme/1642795950_608584.html)
- [25] <https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/programa-de-competitividad-turística>
- [26] <https://www.redalyc.org/pdf/866/86629567005.pdf>
- [27] <https://planderecuperacion.gob.es/politicas-y-componentes/componente-14-plan-de-modernización-y-competitividad-del-sector-turístico>.
- [28] <https://es.fi-group.com/industria-pymes-turismo/>
- [29] [https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TF\\_LACSO-2014JCLO.pdf](https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TF_LACSO-2014JCLO.pdf)
- [30] <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2267966.pdf>
- [31] <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/51116/mast1de2.pdf>
- [32] <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/525510.pdf>
- [33] <https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2018/04/ESTUDIO-EMPLEO-SECTOR-TURISTICO-EXCELTUR.pdf>
- [34] [https://www.fundacionorange.es/wpcontent/uploads/2016/05/eE\\_La\\_transformacion\\_digital\\_del\\_sector\\_turistico.pdf](https://www.fundacionorange.es/wpcontent/uploads/2016/05/eE_La_transformacion_digital_del_sector_turistico.pdf)
- [35] [https://www.magmastore.com/consejo/ficheros/documentos/1293614336.66\\_02INFRE\\_SULTENTREVISTA.pdf](https://www.magmastore.com/consejo/ficheros/documentos/1293614336.66_02INFRE_SULTENTREVISTA.pdf)
- [36] <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6704/1/UPSE-MAE-2022-0002.pdf>.
- [37] Rusticae.es Recuperado de: [www.casadeliz.es](http://www.casadeliz.es)
- [38] Impacto económico de la crisis COVID-19 sobre la pyme en Cantabria Recuperado de: <https://economistas.es/2021>.
- [39] [viendavacacional.com](http://viendavacacional.com)
- [40] [elpais.com](http://elpais.com) de Pedro Gorospe
- [41] El papel de las pymes andaluzas en las cadenas de valor globales del turismo autora: María del Pilar Tejada González.
- [42] Plan de Marketing turístico de Cantabria
- [43] EXCELTUR, Alianza para la Excelencia Turística, es una Asociación sin ánimo de lucro, formada por 23 de las más relevantes empresas de toda la cadena de valor turística y de los subsectores

del transporte aéreo, ferroviario, marítimo y terrestre, alojamiento, agencias de viajes y tour operadores, medios de pago, alquiler de coches, hospitales turísticos y centrales de reservas/GDS.

[44] EXCELTUR, “Impactos sociales y económicos sobre los destinos españoles derivados del exponencial aumento del alquiler de viviendas turísticas de corta duración, impulsado por los nuevos modelos y canales de comercialización P2P”, 25/06/2015, pp. 26-28.

[45] casadeliz.es recuperado de: <https://www.casadeliz.es>

[46] Blog: Alberto Fernández, enero 2022, recuperado de: [lodgify.com/blog/es](https://lodgify.com/blog/es)