

## MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

### **“ANÁLISIS DE LAS PÁGINAS WEB DE LA OFERTA HOTELERA DE TENERIFE”**

*“Web analysis of accommodation supply in Tenerife”*

Fátima Hernández Bustamante

*(Campus ULL Adeje)*

Tutora del TFG: Rosa Marina González Marrero

Grado en TURISMO FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO Curso Académico  
2016/2017

LA LAGUNA, 9 de Septiembre de 2017

## **RESUMEN.**

El objetivo de este Trabajo Final de Grado ha sido analizar y evaluar la información contenida en las páginas web de los hoteles de la isla de Tenerife. Al ser el sector económico más importante de la isla, cuenta con una gran cantidad de hoteles, por lo que conocer completamente su oferta es muy complejo de ahí que nos hayamos centrado en el análisis de las ofertas Web de los hoteles situados alrededor de la isla, en lugar de un análisis local más exhaustivo. Así pues, se decidió realizar primeramente un análisis de su oferta en la web, analizando diversos aspectos que consideramos importantes que se proyecten sobre la oferta hotelera en Tenerife. De aquí nacieron diferentes ideas, conocer lo que estos hoteles proyectan a los turistas en todo el mundo, averiguar sus puntos débiles y sus puntos fuertes para proceder con nuestras recomendaciones y que nuestras propuestas suplan esos vacíos en la oferta. Además, se hizo un análisis de las preferencias de una muestra de turistas que se alojan en algunos de los hoteles analizados. Para ello se encuestó una muestra de 60 turistas de diferentes nacionalidades alojados en hoteles de la isla, tanto en la zona sur como en la zona norte. Una vez logrados los datos se llevó a cabo un análisis descriptivo para ver la posible aplicación de las propuestas. El estudio confirma que la imagen proyectada de la empresa al cliente sigue siendo un factor de peso y que es necesario solucionar los puntos encontrados para que el producto que se ofrece este acorde con la calidad que debería.

Oferta alojativa, análisis web, imagen proyectada, vacío de oferta

## **ABSTRACT.**

The objective of this Final Degree Work has been to gain insight on how to base the accommodation supply of the island of Tenerife. Being the main source of revenue for the island, the number of offered hotels is big, so it would be quite complex to study the entire offer. Therefore, it was decided to first conduct an analysis on the offers available on the web, analysing various aspects that were considered to be important in the accommodation supply in Tenerife. Different ideas were thus born, to acquire knowledge on what exactly these hotels project to tourists around the world, to find out their weaknesses and their strengths, and to proceed with suitable recommendations so that our proposals would fill any holes in the already existing offers. In order to do that, a survey was conducted on a sample of 60 tourists of different nationalities, who were housed in hotels of both the North and South of the island. Once all the necessary data had been obtained, a descriptive analysis was carried out to see possible applications of the proposals. The study confirms that the image a company projects to the customer is still an important factor, and that it is therefore necessary to work on the weaknesses that were found, so that the final product offered is of the quality it should be.

## **KEYWORDS**

Accommodation supply, web analysis, perceived image, businesses support

## ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Turistas que visitan Tenerife y tipo de alojamiento elegido	6
2.1 turistas alojados según tipología	6
2.2 pernотaciones	7
2.3 Ocupación y estancia media	7
2.4 Entrada de pasajeros a canarias	9
2.5 Gasto medio diario del turista...	9
3. Oferta alojativa hotelera en Tenerife	12
3.1 presentación e información en la web	12
3.1.1 segmento al que se dirige	12
3.1.2 información acerca del destino, el entorno y su patrimonio	12
3.2 oferta y variedad gastronómica en la web	12
3.3 servicio de alquiler de coches, bicicletas	12
3.4 instalaciones que marcan una diferencia	13
3.5 actividades a realizar fuera de las instalaciones	13
4. Resultados del análisis y búsqueda en web. Puntos débiles y puntos fuertes de la oferta	14
4.1 presentación e información en la web...	15
4.2 oferta y variedad gastronómica en la web	15
4.3 servicio de alquiler de coches y bicicletas	16
4.4 instalaciones que marcan la diferencia	16
4.5 actividades a realizar fuera de las instalaciones	16
5. Recomendaciones	17
5.1 Turismo <i>gayfriendly</i>	17
5.2 Christmas Markets	17
5.4 Promoción de la isla	18
5.5 Fomento del uso de las redes sociales	21
6. Resultados y aceptación...	21
6.1. Análisis descriptivo	21
7. Conclusiones	23
8. Limitaciones	24
9. Bibliografía	25
10. Anexos	26

## Índice de Gráficos.

Gráfico 1. Evolución del turismo alojado en Tenerife	6
Gráfico 2. Alojados en Tenerife por tipo de alojamiento	7
Gráfico 3. Alojados por municipio	7
Gráfico 4. Alojados según categoría	8
Gráfico 5. Crecimiento porcentual de la ocupación año 2015/2016	9
Gráfico 6. Ocupación hotelera acumulado por meses...	9
Gráfico 7. Entrada de pasajeros a Canarias...	10
Gráfico 8. Entrada de pasajeros a Tenerife	10
Gráfico 9. Análisis información básica...	13
Gráfico 10. Análisis oferta gastronómica...	15
Gráfico 11. Análisis alquiler de vehículos y bicicletas...	15
Gráfico 12. Análisis de sus instalaciones...	15
Gráfico 13. Análisis actividades de ocio fuera del hotel	16

## Índice de Tablas.

Tabla 1: Tabla pernотaciones	9
Tabla 2. Ocupación por categoría	9
Tabla 3. Estancia media...	11
Tabla 4. Gasto medio total por turista y día según municipio	12

## 1. INTRODUCCIÓN.

El sector turístico en nuestro país ha experimentado en la última década un crecimiento exponencial en cuanto al nivel de ventas y reservas gracias al impulso de nuevos sistemas informáticos en el campo de la comunicación, comercialización y distribución de productos y servicios turísticos. Hasta hace no muchos años, la comercialización turística de productos y servicios se basaba en turoperadores y agencias de viajes. Hoy en día los sistemas de reservas online son usados como medio principal para realizar las reservas y comprar productos turísticos. Además, tal y como señala (Gomes de Moraes (2007), Internet ejerce una gran influencia en el turismo ya que permite al futuro cliente conocer el producto de forma bastante diferenciada.

Las islas Canarias, está entre los primeros destinos más populares de España. Es un destino turístico maduro que lucha año tras año para mejorar y avanzar al igual que las exigencias del mercado y sus turistas. De hecho, es el sector principal para la economía de las islas, y siempre hay que tener esto en cuenta a la hora de ampliar la oferta y renovar la existente en aras de diversificar el producto turístico que se ofrece. Esta ha sido la principal motivación de este trabajo, que nos ha llevado a analizar la oferta de servicios hoteleros a través de la información en las páginas web de cada uno de los hoteles analizados. Actualmente en otros destinos los empresarios de este sector en concreto se están encontrando con serios problemas debido a la competencia de los alquileres vacacionales. Este tipo de economías colaborativas poco a poco están llegando a Canarias, y para evitar y adelantarse a estos problemas, es necesario mejorar y diversificar la oferta existente. Además, es imprescindible mejorar y ampliar la información online que ofrecen los hoteles. De ahí que resulte de gran interés analizar la información en internet que ofrecen actualmente los hoteles para poder detectar cuáles son los puntos fuertes y débiles y de esa forma poder proponer distintas medidas de actuación.

Consideramos algunas propuestas que se podrían aplicar en la isla de Tenerife y quisimos conocer si serían aplicables y aceptadas en el mercado. Para ello debemos recabar una información previa de la información actualmente disponible en las páginas web de los hoteles de Tenerife. Dada la amplitud de hoteles en la isla, se decidió centrar el análisis un poco más para tener la información más accesible y hacer un análisis más detallado. Al comenzar nos dimos cuenta la importancia del factor imagen proyectada por el hotel e imagen percibida, por lo que consideramos que el análisis sería más profundo.

Seleccionamos unos criterios para evaluar la oferta, destacando los servicios más llamativos y populares a la par que los servicios que hoy en día, deberían ser básicos. Todo esto dentro del marco del turismo insular, enfocándonos en mejorar a la vez la experiencia del cliente y potenciar nuevos segmentos para el turismo de la isla de Tenerife.

Este trabajo comienza con una descripción del marco turístico en el sector alojativa de la isla de Tenerife, se presenta un análisis amplio y diversificado de las diferentes opciones de alojamiento turístico que se ofrecen a nivel insular, así como de los servicios y productos ofertados en estos. Para simular el entorno y conocer un poco el estado actual del mercado en las islas escogimos datos del año 2016. A partir de ahí, se presentan los resultados detallados del estudio de mercado realizado sobre la oferta de servicios hoteleros en la isla de Tenerife. A partir del análisis descriptivo de toda la información recopilada es posible detectar los diferentes perfiles de oferta de servicios en los hoteles, diferenciando por el tipo de alojamiento considerado. Con los resultados obtenidos durante el análisis y datos de interés encontrados durante el proceso se evaluaron las principales fortalezas y debilidades de la oferta hotelera. Ello nos ha permitido

realizar distintas propuestas para diversificar y hacer más atractiva la información de los hoteles en las webs, a la vez que se ha valorado su posible aplicación.

Por último, realizamos una breve encuesta a una muestra de 60 clientes representativos de los diferentes hoteles situados en la isla. Los resultados se comentan en el punto 6 del proyecto, finalmente el trabajo termina con una sección de conclusiones a cerca del estudio realizado.

## 2. TURISTAS QUE VISITAN TENERIFE Y TIPO DE ALOJAMIENTO ELEGIDO

Canarias sigue siendo uno de los principales destinos entre los europeos para pasar sus vacaciones. En el 2016 llegaron **19.988.812** pasajeros de aeropuertos extranjeros. Tenerife fue la isla más visitada con un 36% del total, siendo la segunda Gran Canaria con un 28% y consecutivamente las islas de Lanzarote y Fuerteventura, con un 18% y 16%, respectivamente.

De los más de 7 millones de visitantes la gran mayoría parten desde Europa. Entre los principales lugares de procedencia tenemos a Reino Unido que encabeza la lista con mayor número de alojados en la isla (2.049.093) siguiéndole el turismo nacional (1.169.226) Alemania (656.289) y Francia (170.132), siguiéndole Holanda (166.893) Italia (159.395) Bélgica (155.028) y Suecia, entre otros.

A diferencia de otros destinos en Canarias no existe el "Turismo estacional". Definimos este término como un fenómeno que se registra cuando la oferta está sujeta a demanda irregular, dadas las variaciones de los volúmenes de demanda que se registran a lo largo del año, produciendo lapsos de demandas baja y alta. La alta demanda coincide con los periodos vacacionales y con aquellos con clima extremo en países o regiones de los que proviene el turista. Se suelen concentrar una gran cantidad de turistas de un mismo destino turístico en cierto periodo del año, por alguna circunstancia como los periodos vacacionales.

Gracias a las características climatológicas de Canarias, su posicionamiento y sus precios, es un destino elegido por países con climas más fríos como bien vimos anteriormente. Los turistas siguen visitando las islas en los meses de invierno ya que, en comparativa con su clima, el invierno en Canarias es cálido y suave. A esto añadimos el turismo de cruceros que aumenta las cifras en dichos meses.

Coincidiendo con la época de vacaciones, en los meses de verano las llegadas de turistas suben hasta sus picos más altos.

### 2.1 TURISTAS ALOJADOS SEGÚN TIPOLOGÍA.

A lo largo del año, las cifras sobre el turismo alojado en la isla son bastante estables, oscilando los 450.000 y los 500.000. Sin embargo, debemos destacar que, en los meses de verano, Julio y agosto, son los meses en los que se alojaron en Tenerife un mayor número de turistas, con una diferencia porcentual de 12,8%.

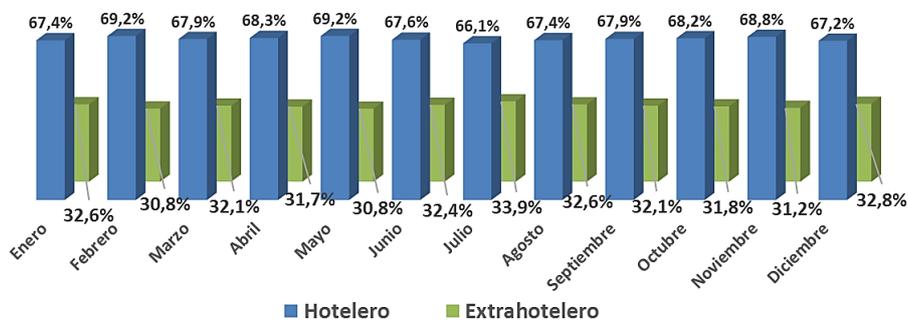
En la temporada de invierno (de Noviembre a Marzo) de 2015/2016 llegaron a la isla 2.662.663, manteniéndose las cifras estables entre Noviembre y febrero, y creciendo en Marzo y Abril

#### Evolución del turismo alojado en Tenerife



Grafico 1

A la hora de hablar sobre el turismo alojado en la isla de Tenerife, debemos marcar la diferencia entre el turismo alojado en establecimientos hoteleros, y el alojado en establecimientos extra hoteleros. Según el Gobierno de Canarias, establecimientos extra hoteleros son apartamentos, villas, casas rurales, casas emblemáticas y viviendas vacacionales.

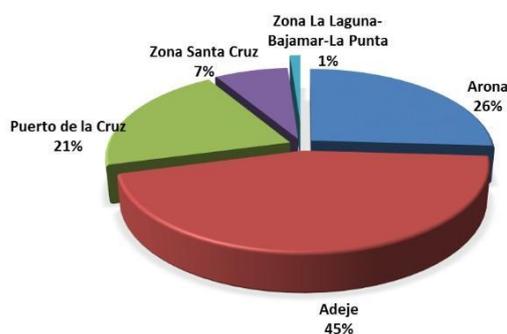


Fuente: WEB Tenerife

Grafico 2

En 2016 más de la mitad de los turistas eligieron establecimientos hoteleros para hospedarse, quedando una media del 32% del total alojado en establecimientos extra hoteleros.

Según alojados en hoteles, el 79% lo hace en la zona sur de la isla y el 21% escoge la zona norte. Más específicamente, vemos aquí la repartición por municipios:



Fuente: WEB Tenerife

Grafico 3

Del total de turistas alojados, el 79% escoge la zona sur de la isla, de los cuales un 68% se hospeda en alojamientos hoteleros en vez de extra hoteleros. Como municipios más populares destacan Adeje, con un total del 45% de hospedados, siguiéndole Arona y Puerto de la Cruz con un 26% y un 21% respectivamente.

## 2.2 PERNOCTACIONES.

En la siguiente tabla vemos la distribución exacta de pernoctaciones durante el 2016 clasificada por los diferentes municipios más turísticos de la isla:

<b>Pernoctaciones hoteleras</b>	<b>27.286.825</b>
Zona Sur	21.553.967
Arona	6.218.567
Adeje	11.135.313

Zona Norte	5.076.703
Puerto de la Cruz	4.608.641
Santa Cruz	557.223
Zona La Laguna-Bajamar-La Punta	98.932

Fuente: WEB Tenerife

Tabla 1

En cuanto a las pernoctaciones, un dato a tener en cuenta, hubo un total de 42.205.284 en ambos tipos de establecimientos, el 63% de ellas en hoteles.

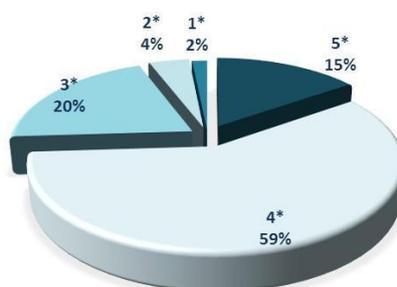
<b>Pernoctaciones totales</b>	<b>100,0%</b>	<b>42.205.284</b>
Pernoctaciones hoteleras	63,1%	27.286.825
Pernoctaciones extrahoteleras	36,9%	14.918.459

Fuente: WEB Tenerife

Tabla 2

### 2.3 OCUPACIÓN Y ESTANCIA MEDIA

La isla de Tenerife cuenta con más de 150 hoteles de todas las categorías. De los cuales alrededor de 28 son 5 estrellas 86 son 4 estrellas 32 de 3 estrellas 10 de 2 estrellas y 6 de 1 estrella. Aún con esta gran variedad, el 59% de los turistas que nos visitan prefiere alojarse en hoteles de 4 estrellas siguiéndole los hoteles de 3 estrellas y los de 5 estrellas.



Fuente: WEB Tenerife

Gráfico 4

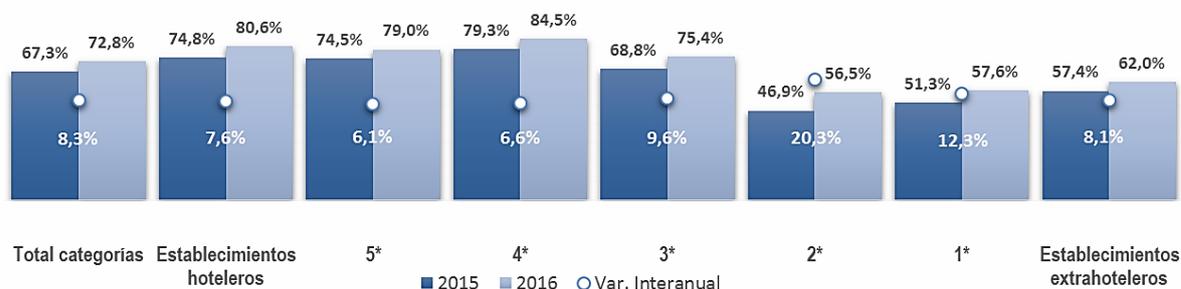
Conociendo estos datos entendemos por qué en la siguiente tabla la mayor oferta de plazas alojativas sea de hoteles 4 estrellas siendo el total de la isla 185.094.

5*	27.313
4*	111.381
3*	37.830
2*	6.286
1*	2.284

Plazas hoteleras 185.094

Fuente: WEB Tenerife

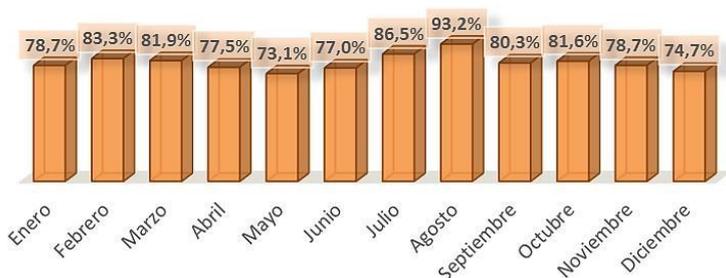
Aunque la mayoría se aloja en establecimientos 4\*\*\*\*, la diferencia entre la ocupación del mismo y los de categoría 5\*\*\*\*\* es muy similar. En el siguiente gráfico vemos que la media del índice de ocupación durante todo el año fue considerablemente alta (80%), destacando además un crecimiento porcentual respecto al año anterior de un 7,6%.



Fuente: WEB Tenerife

Gráfico 5

Por lo tanto podemos decir que, generalmente, a lo largo del año la ocupación hotelera de la isla fue bastante buena, no bajando en ningún momento del 73% y llegando en su punto más álgido al 93%.



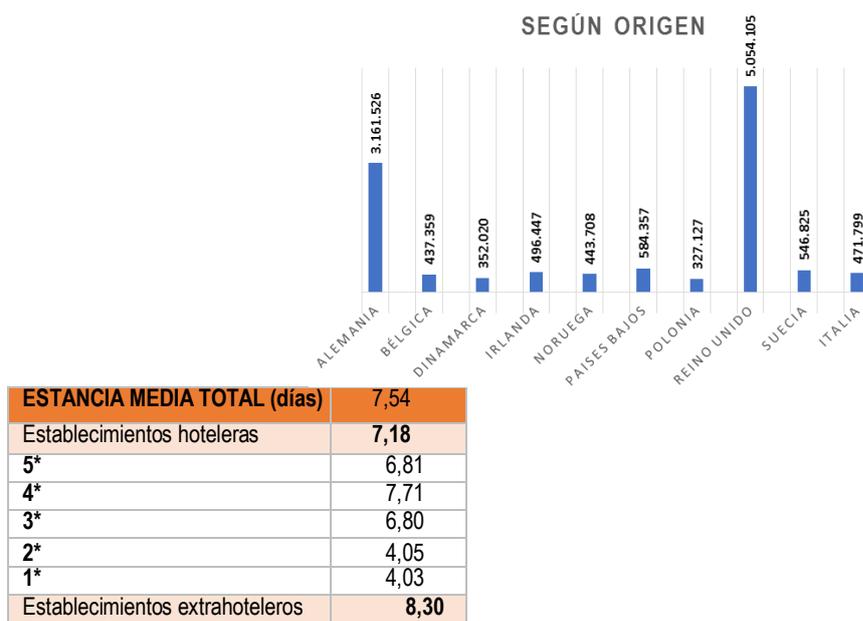
Fuente: WEB Tenerife.

Fuente: ISTAC.

Gráfico 6

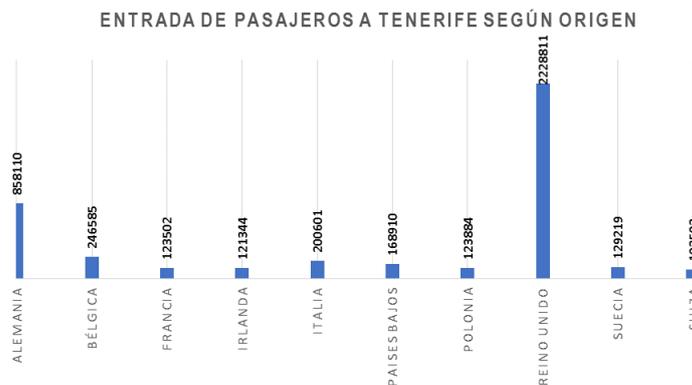
De la tabla destacamos que las estancias más largas se produjeron en los hoteles de mayor categoría, la más elevada fue en hoteles de 4 estrellas, seguido por la estancia en hoteles de 5 y 3 estrellas. La media más alta es de 7 días, la más baja de 3.

## 2.4 ENTRADA DE PASAJEROS A CANARIAS



Fuente: ISTAC.  
Grafico 7

Según los datos del ISTAC, vemos en el gráfico las entradas de pasajeros según su país de origen. Hemos representado los diez principales y como bien es sabido, Reino Unido y Alemania encabezan la lista con una gran diferencia del resto. Nuestro turismo sigue predominando en estos dos mercados, aunque vemos que las cifras del resto de países, todos europeos, van más o menos a la par.



Fuente: ISTAC.  
Grafico 8

En este, enfocamos los datos a la isla de Tenerife para centrarla en el estudio, con los diez principales. Más de dos millones de pasajeros provenientes de Reino Unido y cerca de un millón de procedencia alemana. Estos han sido durante muchos años los mercados principales del turismo de Canarias, no obstante, en menor medida, los demás han aumentado sus visitas a la isla gradualmente con el paso de los años.

## 2.5 GASTO MEDIO DIARIO DEL TURISTA Y SEGÚN TIPO DE ALOJAMIENTO

Según los datos del ISTAC, la estimación anual del gasto medio diario de un turista en Canarias es de 136,29€ y 137,76€ en Tenerife. Los datos de 2017, por ahora nos dan un gasto medio de 138,9€ en Canarias y 142,42€ en Tenerife. Con estos últimos datos podríamos predecir un aumento del gasto medio del turista diario en la isla de Tenerife

<b>Gasto medio total por turista y día</b>			
Tenerife	154,07	165,43	154,75
Adeje	156,06	170,60	162,05
Arona	153,97	174,13	156,88
Puerto de la Cruz	141,16	143,90	128,62
Santa Cruz de Tenerife	185,96	201,97	172,84
Santiago del Teide	140,20	147,22	137,07
<b>Gasto medio en canarias por turista y día</b>			
Tenerife	43,52	41,79	39,79
Adeje	46,16	39,81	38,85
Arona	47,33	45,73	43,56
Puerto de la Cruz	41,07	39,55	36,48
Santa Cruz de Tenerife	71,87	80,33	61,31
Santiago del Teide	25,74	27,32	28,14

Fuente: ISTAC  
Tabla 3

La evolución del gasto medio por turista según el tipo de alojamiento ha sufrido un incremento a lo largo de 2017 en las diferentes localizaciones de la isla, pero este incremento se debe en gran parte a la estacionalidad del turismo y al ascenso de los precios de las habitaciones en los meses más calurosos del año, los cuales coinciden en un auge en la ocupación hotelera en los meses que van desde marzo a septiembre. Cabe destacar el cambio que hay entre los precios en la zona sur y norte de la isla, a excepción de la capital, donde los precios del alojamiento son más elevados, siendo estos en algunos casos aproximadamente un 20% superiores. Este hecho se debe a diferentes factores, entre los que debemos mencionar la mayor cantidad de hoteles de 5 estrellas en la zona sur de la isla.

Respecto al gasto medio de los turistas por día observamos que seguimos un patrón similar, aunque en la capital de la isla esta diferencia aumenta, llegando incluso a duplicar el importe gastado en el resto de la isla, incluso triplicando el gasto en Santiago del Teide

### 3. OFERTA ALOJATIVA HOTELERA EN TENERIFE

Como mencionamos anteriormente, según la página web de Turismo de Tenerife, en la isla contamos con 164 establecimientos hoteleros de diferentes categorías. De ellos, 96 se encontrarán en la zona más turística de la isla, la zona sur y los otros 68 en la zona norte.

Para poder llevar a cabo el análisis de la oferta, hemos analizado cada una de las webs de los hoteles con la finalidad de evaluar los siguientes criterios:

#### 3.1 PRESENTACIÓN E INFORMACIÓN EN LA WEB

Hoy en día gran parte de los productos turísticos se compran por internet mediante las webs de reserva. Sin embargo, a los hoteles les interesa que sus clientes reserven sus habitaciones directamente desde la web del hotel. Asimismo, muchos turistas utilizan las webs de los hoteles para descubrir más sobre sus vacaciones como instalaciones, información sobre el destino, servicios, las actividades más recomendables, etc... Por lo tanto, que el hotel tenga una página web de acorde a su categoría es crucial para la imagen y productividad.

En este punto, es importante analizar el efecto que genera en las reservas hoteleras el factor de las Web 2.0. Pero antes de comenzar con ello debemos preguntarnos brevemente, ¿que son las Web 2.0 y como afectan al turismo en Tenerife y los hoteles de la isla? Las Web han dejado de ser meros espacios informativos donde las personas consultar información a convertirse en una herramienta participa en la cual cada uno de los visitantes poder aportar información a través de ideas, videos, comentarios, redes sociales, etc. Hace unos pocos años los turistas decidían su destino turístico consultado en agencias de viajes, y esta tendencia ha ido cambiando y ya son muchos más quienes deciden contratar sus viajes a través de Internet y hacerlos cada vez más personales, y ya el público objetivo no se conforma con el paquete estándar sino que quiere vivir más la experiencia y se ponen en contacto a través de blogs, redes sociales o YouTube, con personas que ya han estado en el lugar y buscan una valoración más cerca y una mejor forma de disfrutar el destino elegido. Motores de búsqueda como booking, tripadvisor y similar, son una herramienta que permiten integrar indirectamente las Web 2.0 ha aquellos hoteles que no han adaptados sus Web al nuevo mundo de las Web 2.0., los hoteles de las islas se han visto afectados dado que sus clientes pueden conocer las opiniones de anteriores clientes, y a partir de las mismas tomar una decisión. Este hecho ha provocado que los establecimientos hoteleros busquen la excelencia en los productos y servicios que ofrezcan dado que una mala experiencia de un cliente no puede afectar a la perdida de este cliente, sino que, al compartirlo a través de la red, puede afectarle a la perdida de cientos o miles de clientes potenciales. Es por ello que se ha convertido en aspecto a cuidar y desarrollar por parte de los hoteles que pueden utilizar como una potentísima herramienta para acceder a un mayor target e incrementar así tanto la calidad de sus productos como los ingresos que obtienen.

Bajo nuestro criterio, hemos analizado diferentes aspectos como la claridad o dificultad a la hora de encontrar la información importante, dinamismo, los colores, contenido multimedia o el diseño.

##### 3.1.1 SEGMENTO AL QUE SE DIRIGE

Según qué imagen se proyecte en la web, están dirigiéndose a un segmento u a otro, servicios que ofrece, para familias o solo para adultos, son las claves que usamos para diferenciar el tipo de oferta de clientes de estos hoteles.

### **3.1.2 INFORMACIÓN ACERCA DEL DESTINO, EL ENTORNO Y EL PATRIMONIO**

Con la intención de que los turistas disfruten de todas las posibilidades de ocio que ofrece la isla y por tanto conozcan lo mejor posible el destino elegido, es necesario que tanto en las webs como en establecimiento se ofrezca información de la isla.

¿Qué clase de información? Pues la referida a los principales atractivos turísticos tanto referidos a espacios naturales, centros históricos, etc. que se encuentran en la isla y que deben visitar para que se queden con una imagen más completa y satisfactoria de Canarias, lo cual puede incidir en que se planteen volver a repetir su visita en un futuro. Conocer aspectos culturales, la historia de la isla, el Teide, el patrimonio natural de la isla, la diversidad de su flora y fauna

### **3.2 OFERTA Y VARIEDAD GASTRONÓMICA EN LA WEB**

La mayoría de los hospedados en hoteles pagan por un régimen de media pensión, pensión completa o todo incluido, por lo que hacen al menos dos comidas diarias en el hotel.

Si bien parece básico, sigue siendo uno de los aspectos más importantes y delicados en los servicios de un hotel, la comida. Tener una buena oferta gastronómica puede marcar la diferencia entre un hotel y otro con las mismas características y prestaciones. Por ello analizamos la variedad culinaria que se oferta en la web y la promoción que se le da a la gastronomía Canaria.

### **3.3 SERVICIO DE ALQUILER DE COCHES, BICICLETAS**

En cuanto a la oferta de servicios de transporte a la que pueden acceder los turistas directamente en las webs de los hoteles, nos ha parecido interesante abordar los servicios de alquiler de vehículos dentro del hotel, así como el alquiler de bicicletas.

### **3.4 INSTALACIONES QUE MARCAN UNA DIFERENCIA**

Hemos querido estudiar cuantos hoteles cuentan con instalaciones sorprendentes que marcan una gran diferencia, positiva, respecto al resto de hoteles.

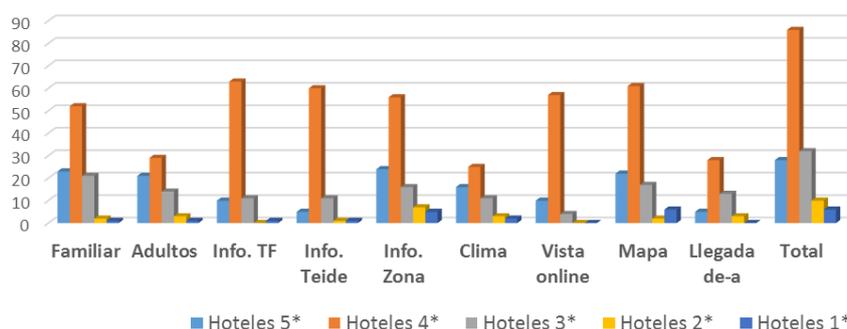
### **3.5 ACTIVIDADES A REALIZAR FUERA DE LAS INSTALACIONES:**

Además de proporcionar información referente a la isla y el entorno de hotel, es igual de importante promocionar información sobre los negocios de cada municipio para fomentar el gasto en el mismo y fomentar la realización de diferentes actividades en la zona. Actividades como avistamiento de ballenas, excursiones en bici, golf, visitas al casino, deportes acuáticos, compras, restaurantes, etc...

#### 4. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y BÚSQUEDA EN WEB. PUNTOS DÉBILES Y PUNTOS FUERTES DE LA OFERTA

A la hora de agrupar los datos analizados, escogimos gráficas de barras para representar de forma más clara la diferencia entre categorías y entre el número total de hoteles existentes de la misma. Los datos no serán 100% representativos (la totalidad de los 164 establecimientos hoteles que se encuentran alrededor de la isla) debido a que algunas webs no especificaron esa información. Para llevar a cabo este proyecto hemos analizado 96 hoteles de la isla de Tenerife, que van desde los hoteles de 5 estrellas a hoteles de 1 estrella.

##### 4.1 PRESENTACIÓN E INFORMACIÓN EN LA WEB



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 9

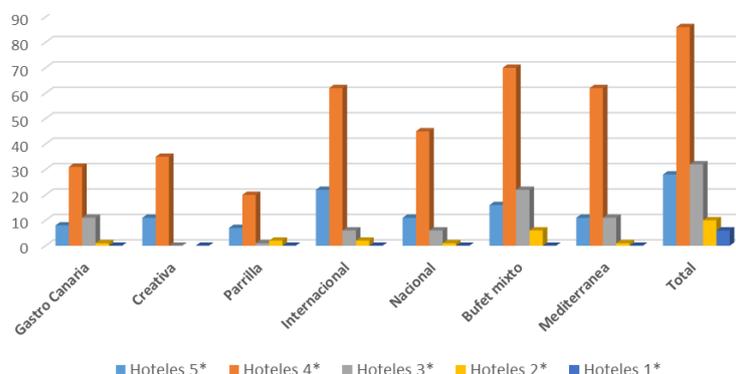
En el principio, en esta primera gráfica observamos la diferencia entre los hoteles que, según la oferta en sus webs, se dirigen de forma más exclusiva a familias y adultos. Comparando con el total de cada categoría, la oferta se inclina claramente por el turismo familiar, aunque la diferencia con el otro segmento no es tan acentuada.

Como **punto débil**, destacamos que la información sobre la isla y sus elementos en los establecimientos de menos estrellas, principalmente en los establecimientos 3 estrellas, teniendo en cuenta que un 20% de los turistas en 2016 se alojaron en hoteles de esta categoría.

Sorprendentemente otro de los **puntos débiles** es la señalización de las condiciones climáticas de la isla en la web. Un elemento tan sencillo que proporciona una información vital al cliente, ayudándole a comprobar que, ciertamente, en Canarias el clima generalmente es cálido y suave durante todo el año, pudiendo comprobarlo por ellos mismos desde la web del hotel en el que se van a hospedar. En todas las categorías esta herramienta está en desuso, pero equitativamente la diferencia se agrava más en los hoteles de mayor categoría. Hoteles de 4 y 5 estrellas realizan una gran inversión en sus webs y esta herramienta debería estar siempre junto a la información relativa al destino o zona.

Un **punto a favor** es la presencia de mapas de localización y señalización del establecimiento o indicaciones para llegar desde los aeropuertos. Muchos turistas alquilan el coche en el mismo aeropuerto o escogen transporte público y con unas indicaciones adecuadas su llegada al hotel será más fácil.

## 4.2 OFERTA Y VARIEDAD GASTRONÓMICA EN LA WEB



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10

Tal como comentamos anteriormente, este aspecto es uno de los más significativos y delicados de la oferta en un establecimiento hotelero. Nosotros agrupamos los datos según cocina creativa, a la parrilla, cocina internacional, nacional, mediterránea, canaria y buffet mixto según la variedad y la frecuencia que se ofrecía en las webs.

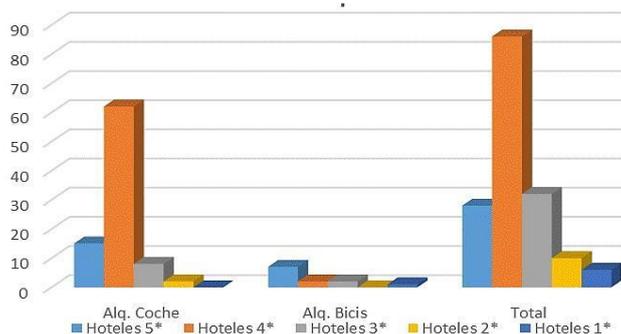
Como punto débil claramente recalcar la poca oferta, en general, de la gastronomía típica. Las cifras muestran como menos de 10 hoteles 5 estrellas tienen algún restaurante especializado en cocina canaria, centrándose más en cocina internacional (china, italiana, japonesa.) Inclusive apreciamos que los restaurantes en esos establecimientos especializados en cocina creativa son mayores que la Canaria.

En los hoteles de 4 estrellas la mayor oferta culinaria se centra en cocina internacional, mediterránea y buffet mixto. Dentro de la categoría de buffet mixto debemos aclarar que, dependiendo de la web, explican la variedad de los mismos, pudiendo ser mediterránea y nacional, canaria e internacional o inclusive cada día cambiar a cenas temáticas.

Consecuentemente a esto, y al predominio en la isla al turismo de “sol y playa” y del “todo incluido”, el buffet mixto es la oferta más popular.

La variedad y la innovación en las cocinas de muchos de estos hoteles es notoriamente un punto fuerte. Restaurantes especializados en un tipo de comida internacional, mejorando su nivel con honores como Estrellas Michelines, restaurantes de cocina creativa, todos estos ejemplos consiguen ser un valor añadido en estos establecimientos. Un ejemplo a seguir sin duda alguna por otros empresarios, sin olvidar ni dejar de promocionar siempre la cocina local.

### 4.3 SERVICIO DE ALQUILER DE COCHES Y BICICLETAS.



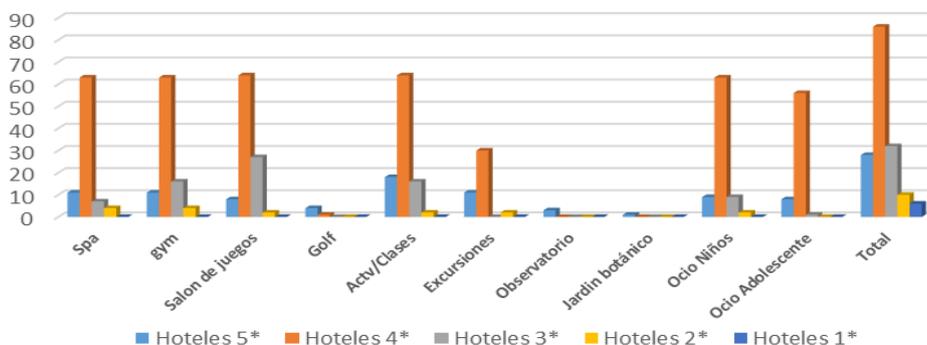
Fuente: Elaboración propia.

Grafico 11

Las características del relieve de las islas, con grandes pendientes, dificultan la realización de grandes trayectos en bicicleta. Sin embargo, sí que puede darse una movilidad interna en los núcleos turísticos y de ahí que se estén implantando carriles bici en zonas eminentemente turísticas como, por ejemplo, en Adeje. Además, la extensa oferta de coches de alquiler en las islas hace que la mayoría de los turistas opten por esta modalidad para moverse en la isla. A esto hay que unirle el hecho de que la regulación de ciertas empresas que integran las economías colaborativas está aún lejos en Canarias. La inexistencia de Uber o Cabify en Canarias limita más las opciones a los turistas. Además, los precios del transporte público urbano tal como las guaguas o taxis en Tenerife y su buen funcionamiento siguen dejando mucho que desear en comparación a otros destinos turísticos tanto de España como del resto de Europa.

Los turistas que visitan las islas se encuentran todas estas barreras respecto a la movilidad por lo que optan por el alquiler de coches para poder moverse con facilidad. En las webs la oferta de alquiler de vehículos es considerablemente buena, teniendo en cuenta que la información en la web puede no corresponder con la oferta real una vez se encuentren en el establecimiento hotelero. Sin embargo, no podemos decir lo mismo del alquiler de bicicletas. Visiblemente es un punto débil y un aspecto a mejorar. En total, las cifras no suben de los 12 establecimientos que, según su oferta en la web, procura el alquiler de este medio de transporte que, en muchas zonas de la isla, se convierte además en actividad.

### 4.4 INSTALACIONES QUE MARCAN LA DIFERENCIA



Fuente: Elaboración propia.

Grafico 12

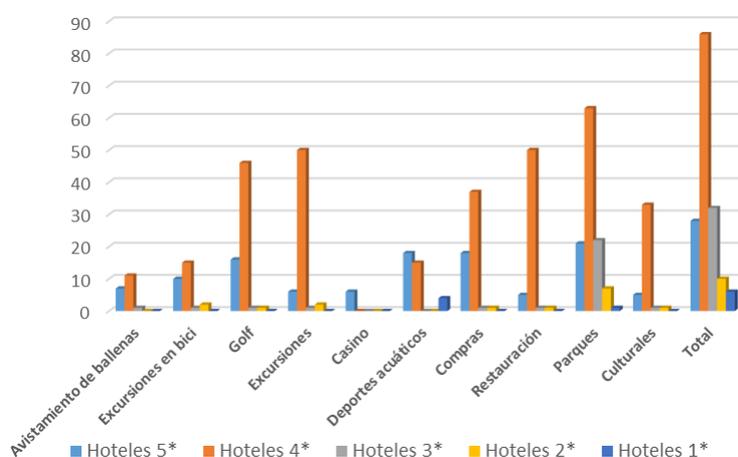
Una forma brillante de conseguir una diferenciación positiva en un mercado a la par que un

valor añadido es con instalaciones únicas y novedosas como algunos de los ejemplos que nos hemos encontrado:

Hoteles que cuentan con campos de golf, hoteles con observatorios y con parques botánicos. Extras con los que en total cuentan menos de 10 hoteles de toda la isla, pero que crea una diferencia brutal entre unos y otros. Claramente un punto a favor, sin embargo, hay otras instalaciones de menor presupuesto que añaden valor a estos establecimientos.

Generalmente en las categorías de 3, 4 y 5 estrellas el Spa, gimnasio, salones de juegos, actividades de animación, etc., están presentes. Sin embargo, la realización de excursiones por parte del hotel, es un elemento interesante que se podría fomentar, ya que se realiza en un gran número de hoteles y prestaría un servicio adicional dentro del hotel a los huéspedes.

#### 4.5 ACTIVIDADES A REALIZAR FUERA DE LAS INSTALACIONES



Fuente: Elaboración propia.  
Gráfico 13

En el siguiente gráfico tratamos de analizar la información y promoción que se hace de las actividades de ocio fuera del hotel, con alguna mención en la web o inclusive información más detallada de cómo y dónde se pueden realizar las mismas.

Vemos que principalmente se promociona uno de los principales atractivos de la isla, sus parques. Principalmente los hoteles de 5 estrellas promocionan mas todo tipo de actividades, suelen ofrecer un abanico más amplio de información sobre las actividades que realizar en la isla. La gran cantidad de hoteles 4 estrellas se centra más en ofrecer información de otro de las principales actividades de ocio en la isla como es el golf. Ambas categorías promocionan las grades zonas de compras y centros comerciales. En menor medida tenemos el avistamiento de ballenas, excursiones en bici o los deportes acuáticos. Todos ellos organizados por pequeñas empresas y negocios locales en las costas con escasos recursos para realizar una gran inversión en publicidad.

Negativamente destacar la casi inexistente oferta cultural en la web. La isla cuenta con diversas festividades celebradas durante todo el año en diferentes municipios, actividades didácticas para toda la familia, museos y cascos históricos dignos de ser patrimonio de la humanidad. De este último gráfico, consideramos un punto bastante negativo que en toda la oferta hotelera de la isla

sea tan escasa la información sobre qué actividades culturales puede realizar el turista en la isla para enriquecer sus vacaciones.

## 5. RECOMENDACIONES.

### 5.1 TURISMO GAYFRIENDLY.

Cuando hablamos turismo gay o “gayfriendly” de todas sus características, el perfil al cual se destina la mayor parte de las *leisure offer*, es difícil no asociarlo al turismo de sol, playa y fiesta. Y en este contexto, Canarias ofrece durante la mayor parte del año un alto nivel de ocio nocturno y diurno, el cual abarca desde festivales de distinta índole, carnaval con una clara temática gay (la Gala Drag de las Palmas de Gran Canaria), así como un ambiente agradable y distendido en sus playas. Las islas ofertan diferentes actividades y cuentan con un sinfín de opciones de relax, actividades deportivas y como no gastronómicas, todo esto unido a la diversidad de población de las principales zonas turísticas de la isla son los principales aspectos que se deben potenciar. Es por ello, que se debe seguir con una estrategia de promoción continuada en el tiempo y no durante campañas puntuales, con la finalidad de captar y fidelizar al *turismo gay*.

Potenciar e intensificar el esfuerzo por parte del Cabildo insular en Tenerife como uno de los principales destinos turísticos gay a nivel nacional no es una tarea costosa, dado que Gran Canaria es un destino turístico más maduro en relación a este tipo de oferta turística, pero el conjunto de actividades que oferta Tenerife tiene un atractivo sin igual que permitirá afianzar a la isla como un enclave ideal para este tipo de turismo. A diferencia de Gran Canaria, Tenerife cuenta con un amplio abanico de actividades más alejadas del turismo de sol y playa, lo que permite realizar diferentes actividades que pueden ir desde actividades rurales, senderismo, actividades deportivas y marítimas enfocadas a parejas o a través de encuentro entre miembros de esta comunidad que les permita conocerse durante el día. Por otro lado para un turismo más joven y con ganas de “*marcha*” encontrará en los diferentes festivales musicales que deberían promocionarse ya que los mismos atrae masas de jóvenes, tanto dentro de España como fuera. Es debido al conjunto de estas características y posibilidades, que Tenerife se debe establecer como un candidato ideal para albergar a este tipo de turismo.

### 5.2 CHRISTMAS MARKETS.

Durante nuestro análisis hemos hecho hincapié en las visitas y el número de turistas alojados en los meses de invierno. Esto lo hemos hecho con la finalidad de introducir una propuesta muy atractiva para las navidades en la isla, los mercados navideños. Estos mercados los pueblos y ciudades de Alemania, Austria y Alsacia durante la época del Adviento y reciben el nombre de *Weihnachtsmarkt*. Antiguamente servían estos mercados de un lugar cálido al principio del invierno para dar cobijo a los habitantes del lugar, con el tiempo se convirtieron en un elemento fijo de la celebración navideña, para el día de la Navidad ya están la mayoría de estos mercados cerrados.

Un mercado navideño típico está compuesto de puestos de venta en la calle o en la plaza del lugar, comúnmente frente a lugares históricos o de comercio público. Allí se puede comprar elementos culinarios típicos del lugar, comidas calientes y dulces, diversas golosinas como figuras de chocolate, algodón de azúcar, nueces tostadas, castañas calientes, salchichas con pan, hígado encebollado, patatas al horno y otras especialidades.

El concepto del mercado navideño ha sido en tiempos recientes copiado en países de habla inglesa, conocidos como “*mercado navideño alemán*” (Chicago, Denver, Birmingham, Bristol,

Manchester, Edimburgo, Leeds, Nottingham y Kingston.) Muchas ciudades europeas han hecho esta tradición suya desde hace más de una década, encontrándose estos mercados en Francia, Luxemburgo, Reino Unido e inclusive España.

En Canarias, tenemos el ejemplo del hotel Maritim Playa en Gran Canaria, el cual celebra por quinto año consecutivo su ya tradicional Mercado Artesanal de Navidad, del 25 de noviembre hasta el 18 de diciembre. Se instala al aire libre en el entorno los exteriores y la piscina del establecimiento durante los cuatro fines de semana de adviento (viernes, sábados y domingos) El año pasado fue visitado por más de 25.000 personas de la isla y de diferentes nacionalidades.

En el 2016 entraron más de 2 millones de turistas ingleses a Tenerife, y casi un millón de turistas de procedencia alemana. Es por eso que esta propuesta se basa en la implantación de mercados navideños típicos de sus países con un toque de Canarias. Vender nuestra gastronomía, conjuntamente con la suya, ofrecerles nuestras artesanías como un souvenir mágico de su viaje a la isla.

En su celebración por parte de un municipio, se podría ayudar a las pequeñas economías locales, negocios que viven de sus manualidades y artesanías que no pueden competir con las grandes superficies de compras y grandes almacenes de souvenirs o simplemente competir con los precios que ofertan estos lugares.

Un lugar lleno de encanto, donde crear entrañables recuerdos, un lugar que disfrutarán tanto la población local como nuestros turistas, haciendo la navidad más dulce y mágica aún fuera de sus hogares.

### **5.3 PROMOCION DE LA ISLA**

El resultado del análisis de la información en las páginas web de los hoteles analizados acerca de la cantidad de información que se ofrece acerca de la isla, su patrimonio cultural, patrimonio natural información turística de la zona y de su oferta de ocio no fue realmente positivo. Observamos que sí, hay actividades que se promocionan bastante bien como son los parques acuáticos y zoos, así como el principal parque natural de la isla, el Parque Nacional del Teide, el cual es uno de los principales reclamos naturales de la isla, y es fomentado por la mayor parte de los hoteles de Tenerife, siendo uno de los aspectos más destacados en las visitas que deben realizar sus huéspedes. Pero pequeños locales que también realizan gran variedad de actividades deportivas y culturales, no tienen la promoción que deberían. Al ser locales pequeños no pueden permitirse grandes carteles publicitarios como las otras actividades, pero con más colaboraciones entre hoteles y empresas de ocio ayudaríamos tanto a estos negocios como a informar mejor de cómo y qué puede hacer el cliente durante sus vacaciones. De este modo, ya incluye la información de la zona pertinente que el turista utilizará para moverse conociendo sus opciones.

Una base de información acerca de la riqueza de Canarias es algo obligado. Proporcionar a los clientes más respuestas a por qué volver el año que viene, enseñarle los rincones más especiales de la isla para que se anime a visitarlos y conocerla en profundidad. Muchísimos hoteles no contaban ni siquiera con información acerca del Teide, el hito principal de nuestra isla. Son detalles que aportan riqueza a la experiencia y que bien sea desde el hotel, o desde la web para atraerlos, es algo necesario.

#### 5.4 FOMENTO DEL USO DE LAS REDES SOCIALES

Actualmente todo se transmite a través de imágenes. Con imágenes puedes crear sensaciones y deseos. La promoción en redes sociales es cada vez más trascendental, por no decir obligatoria. A la vez que estos hoteles se centran en mejorar ciertos aspectos de sus webs, una recomendación más importante aún sería implementar su presencia en redes como Facebook e Instagram. El *livestream* puede llevar a conocer las instalaciones del hotel a cualquier persona en el mundo en una experiencia más real. Mostrar los succulentos platos que degustarán al visitar el establecimiento, sus idílicas piscinas e incluso el buen tiempo que hace en los meses de invierno en otros países.

El mundo tecnológico avanza muy rápido y hay que saber adaptarse a cada situación y aprovechar al 100% las herramientas que se ofrecen en internet. Que una persona al salir de su trabajo, cansada, esperando el transporte público revise su móvil y pueda ver y se imagine estar en una tumbona frente a esa preciosa piscina con su familia y un coctel en la mano, simplemente con una imagen. Es una herramienta muy útil que sigue sin estar al máximo de su manejo.

#### 6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE LAS PREFERENCIAS DE LOS VISITANTES DE TENERIFE.

## 6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO.

En este trabajo se ha llevado a cabo una encuesta sobre una muestra de 60 turistas alojados en diferentes hoteles de la isla. Para poder hacer la muestra lo más representativa posible se ha realizado en 6 hoteles de la zona sur y 6 de la zona norte, de diferentes categorías. El cuestionario se puede consultar en el anexo de este trabajo. A continuación, se presenta un análisis descriptivo de las respuestas obtenidas.

En cuanto a la primera pregunta, ¿variedad y calidad de la gastronomía canaria?

, la mayoría de los clientes respondió con un alto grado de satisfacción dado que muchos de estos eran turistas repetidores y ya conocían la comida canaria. Destacan la frescura de los productos, tanto del mar como de la tierra y como las combinaciones de estos forman succulentos manjares. Sin embargo, un 33% respondió “poco satisfecho”. En el porqué de esta respuesta nos comentaron que al ser todo bufet no saben exactamente qué están comiendo, cual es un plato típico canario y cual es un plato típico español. Les hubiera gustado un poco más una diferenciación o tener la posibilidad de escoger un día un menú típico y así probar un poco de todo.

En relación a esta pregunta ¿Variedad y disponibilidad de medios para su movilidad en la isla (¿alquiler de bicis o coches, transfers, buses, etc.? nos encontramos con una disparidad en cuanto a la valoración de los turistas. Una parte utiliza el taxi como medio de transporte público, pero echan en falta otros productos como Uber o Cabify. Nos comentaron que servicio público es escaso y de difícil acceso en algunas zonas. En cuanto a la oferta de renting tanto de bicis como vehículos por parte de los hoteles, el grado de satisfacción es alto, un 77% de las respuestas fueron positivas dado que en la mayor parte de los casos el hotel ofrece el servicio de alquiler de coches o ellos mismos lo pagan desde el aeropuerto. El resto nos comenta que respecto a las bicicletas el hotel únicamente los pone en contacto con agencias de alquiler y no les oferta directamente los productos, lo que en muchos casos lleva al desinterés por la actividad.

A la pregunta, En el caso de venir de vacaciones a Canarias en época navideña, ¿visitaría uno de los típicos “Christmas Markets” en Tenerife? Los resultados aquí han sido más positivos de lo esperado. Les ha sorprendido esta pregunta y han mostrado un gran interés por la idea, dado que en sus respectivos países siempre visitan estos mercados en las fechas navideñas. Un 60% respondió totalmente interesado, y un 35% interesado. Nos comentaron que, aunque estén de vacaciones fuera de su hogar, es un momento ideal para disfrutar de los mercados navideños en Tenerife, principalmente pensando en los más pequeños.

A la pregunta, ¿En qué medida cree que el hotel le ha fomentado una inserción en la cultura local y el entorno insular? El 75% de los turistas aproximadamente consideran que la inserción en la cultura y el entorno es escasa por parte del hotel dado que la mayoría no ofrece una temática autóctona. Es por ello, que los hoteles deberían ofertar e incitar a sus clientes a sumergirse más en la cultura local y potenciar consorcios con empresas locales la inmersión en el entorno y la cultura ofertando diversos paquetes que sean del agrado del visitante. Nos comentaron que los puntos de información no son muy accesibles y que, a la hora de preguntar actividades o lugares para comer típicos platos, o playas que visitar preguntaron a los recepcionistas y/o los camareros del hotel.

La respuesta a la pregunta, ¿Cuál ha sido el nivel de agrado de la oferta de ocio y entretenimiento fuera del hotel? Aunque la pregunta anterior está directamente relacionada con esta, observamos que existe una correlación negativa, mientras que por parte del hotel la información no ha sido la idónea sí que una vez fuera del hotel han encontrado una amplia diversidad de actividades que le han permitido conocer el entorno de la isla y las diferentes ofertas de ocio que tienen a su alcance, desde la visita de cetáceos, a los diferentes parques que ofrece la isla, las fiestas regionales o los restaurantes con una cocina más propia y cercana.

En relación a la pregunta anterior, ¿Cómo considera el abanico de ofertas de ocio que le ha sugerido el hotel fuera de sus instalaciones? El 80% de los encuestados, respondió que considera adecuado el abanico de ofertas de ocio que le ha sugerido el hotel fuera de sus instalaciones. Sin embargo, al indagar un poco más en su respuesta descubrimos que los principales lugares que se les ha promocionado han sido Loro parque Siampark y Siammall. Claramente un abanico amplio de actividades a realizar, no es. Sin embargo, ellos parecían satisfechos dado que en el tiempo de estancia no les daba tiempo a mucho más y que muchos al ir con niños pequeños es lo que más les interesaba. Cinco de los encuestados estaban más interesados en deportes de aventura y nos comentó que en el hotel no se les informa en absoluto sobre este tipo de actividades en la isla. En general todos habían visitado el Teide o tenían pensado visitarlo.

## 7. CONCLUSIONES.

Del análisis de todos los datos anteriores podemos concluir que, a nivel general, existe una carencia de información en las webs de los hoteles sobre lo que ofrece la isla de Tenerife.

La escasez de información de calidad sobre el lugar al que vienen de visita los turistas, las actividades que en él pueden realizar, la cultura tan enriquecedora que existe son muchos de los puntos de los que no se encuentra información. El turista se va sin tener una visión completa de la isla, sin disfrutar de todas las opciones que ofrece y que por lo tanto quizás no repitan su visita a Tenerife.

La imagen proyectada fuera de las islas para tantos miles de turistas sigue siendo principalmente como destino de sol y playa. Canarias es un destino con una oferta muchísimo más amplia y con mucho más que ofrecer. Al existir esta desinformación se está perjudicando indirectamente al destino.

La presencia en internet sigue siendo de gran importancia para la venta de reservas tanto en las páginas webs como en las redes sociales. Para suplir esta carencia existe un sinnúmero de herramientas online, que con una estrategia continuada y atractiva conseguiría informar y a la vez, vender.

Informar, de forma superficial, de algunas de las actividades de ocio que se pueden realizar no es suficiente. Una información incompleta también es errónea y de poco valor para el turista. La no colaboración entre empresas de entretenimiento y ocio y hoteles nos lleva de nuevo al punto anterior, desaprovechar la oferta turística de la isla. Informar a los huéspedes de dónde y cómo pueden realizar distintas actividades adaptadas a todos los gustos y necesidades es un servicio que debería ser obligatorio en cada uno. Importantes tanto actividades que se puedan realizar en la zona, como la oferta cultural. Esta última realmente valiosa y relevante y prácticamente inexistente en sus webs.

El valor que se le da a la gastronomía de las islas tampoco es el que debería ser, siendo muchísimo mayor la oferta de platos que pueden comer en cualquier momento en sus países de origen. Vemos la variedad y la innovación de muchos de sus restaurantes como un punto fuerte y muy atractivo, pero perder de vista el factor cultura y tradición acaba en una desventaja tanto para el destino como el turista.

Enriquecer la oferta culinaria con restaurantes canarios, productos típicos de la tierra, días temáticos con solamente comida canaria, la forma más fácil de experimentar cultura y nuevos sabores a la vez.

La movilidad dentro de la isla también la consideramos un punto en el que se pueden introducir bastantes mejoras. La demanda deportiva existe desde hace años, sin embargo, cada día aumenta más y es un punto a favor del sector. La implantación de carriles bicis, al menos por las zonas turísticas y de playa sería un gran paso para mejorar la movilidad de estas zonas y motivar una mayor oferta del alquiler de bicicletas en los hoteles de la isla.

Contar con ciertas instalaciones y servicios distintos y peculiares ha sido uno de los puntos fuertes que hemos encontrado. Sin embargo, es algo con lo que solo un pequeño porcentaje de hoteles de isla cuenta dentro de su oferta.

En cuanto a la satisfacción general percibida por los turistas es bastante buena, según la muestra tomada. Sin embargo, puede ser mejor si se añadiesen elementos novedosos para mejorar estos productos y se trabajase por mejorar esta falta de información.

El turista está abierto a nuevas ideas, a nuevas ofertas en sus próximos viajes, y no se debe esperar a que otros destinos cojan mayor ventaja. Adelantarse a las nuevas tecnologías y estar preparados para cuando a este sector le toque competir con las nuevas economías colaborativas que poco a poco están llegando a Canarias.

## 8. LIMITACIONES.

En este estudio nos hemos encontrado con una serie de limitaciones. En primer lugar, nos hemos encontrado con un rechazo bastante generalizado para llevar a cabo los cuestionarios (de cada 3 personas, sólo 1 accedía a realizar la encuesta). En segundo lugar, los empleados de recepción con los que pudimos hablar en los hoteles para dejar los cuestionarios nos dijeron que no podíamos dejar los cuestionarios allí para que los turistas que quisieran la realización, y así obtener una muestra más amplia. Sin la autorización de un superior no podríamos realizar el proceso como se había planteado.

Y, por último, disparidad de la información que se ofrece en la web versus la información que se ofrece en el establecimiento que puede hacer que el análisis de la oferta no sea tan efectivo como se quiso en un principio. Contrastar alguna de la información más relevante para el estudio vía telefónica fue imposible dado que la mayoría de los números de teléfono que hay en estas webs es exclusivamente para realizar reservas.

## BIBLIOGRAFIA

[https://www.hosteltur.com/151060\\_canarias-apuesta-turismo-gay.html](https://www.hosteltur.com/151060_canarias-apuesta-turismo-gay.html)

<http://www.laopinion.es/santa-cruz-de-tenerife/2017/04/01/santa-cruz-aspira-convertirse-capital/763243.html>

[https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/004892\\_vuelve-a-canarias-el-winter-pride-el-festival-lgtb-mas-calido-de-europa.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/004892_vuelve-a-canarias-el-winter-pride-el-festival-lgtb-mas-calido-de-europa.html)

[https://www.hosteltur.com/117663\\_turistas-lgbt-gastan-36-m-hoteles-canarias.html](https://www.hosteltur.com/117663_turistas-lgbt-gastan-36-m-hoteles-canarias.html)

<http://www.webtenerife.com/investigacion/situacion-turistica/turismo-cifras/>

<http://www.weihnachtsmarkt.es/rundgang.php?lang=es>

[http://www.gobiernodecanarias.org/istac/temas\\_estadisticos/sectorservicios/hosteleriayturismo/](http://www.gobiernodecanarias.org/istac/temas_estadisticos/sectorservicios/hosteleriayturismo/)

[http://www.gobiernodecanarias.org/istac/temas\\_estadisticos/sectorservicios/hosteleriayturismo/demanda/C00028A.html](http://www.gobiernodecanarias.org/istac/temas_estadisticos/sectorservicios/hosteleriayturismo/demanda/C00028A.html)

[http://www.gobiernodecanarias.org/istac/temas\\_estadisticos/sectorservicios/hosteleriayturismo/demanda/C00017A.html](http://www.gobiernodecanarias.org/istac/temas_estadisticos/sectorservicios/hosteleriayturismo/demanda/C00017A.html)

[http://www.gobiernodecanarias.org/istac/temas\\_estadisticos/sectorservicios/hosteleriayturismo/oferta/C00065A.html](http://www.gobiernodecanarias.org/istac/temas_estadisticos/sectorservicios/hosteleriayturismo/oferta/C00065A.html)

<https://www.facebook.com/Weihnachtsmarkt-Mercado-de-Navidad-Christmas-Market-Gran-Canaria-135772679804961/>

<http://www.laprovincia.es/multimedia/fotos/gran-canaria/2016-11-27-76377-mercado-navidad-hotel-maritim-playa.html>

Artículo: Análisis del nivel de presencia de los establecimientos hoteleros de la región de Murcia en la Web 2.0. Universidad de Murcia

Artículo: Análisis de las acciones promociones de los hoteles para reducir la estacionalidad. A. Gomes de Moraes

**ANEXOS.****ENCUESTA**

En la Universidad de La Laguna estamos haciendo un estudio sobre la oferta alojativa hotelera de la isla, con el fin de detectar sus puntos débiles y los fuertes. Del 1 al 5, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho, ¿cómo califica su satisfacción con la siguiente oferta durante su alojamiento?

**P1. Variedad y calidad de la gastronomía Canaria**

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

**P2. Variedad y disponibilidad de medios para su movilidad en la isla (alquiler de bicis o coches, transfers, buses...)**

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

**P3. En el caso de venir de vacaciones a Canarias en época navideña, ¿visitaría uno de los típicos “Christmas Markets” en Tenerife?**

Nada interesado	Poco interesado	Interesado	Muy interesado	Totalmente interesado
1	2	3	4	5

**P4. ¿En qué medida cree que el hotel le ha fomentado una inserción en la cultura local y el entorno insular?**

Nada	Poco	Adecuado	Bastante	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

**P5. ¿Cuál ha sido el nivel de agrado de la oferta de ocio y entretenimiento fuera del hotel?**

Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Totalmente satisfactorio
1	2	3	4	5

**P6. En relación a la pregunta anterior, ¿Cómo considera el abanico de ofertas de ocio que le ha sugerido el hotel fuera de sus instalaciones?**

Muy cerrado	Moderado	Adecuado	Amplio	Muy extenso
1	2	3	4	5

Gracias por su tiempo.

**LISTA DE HOTELES + WEBS**

1.Costa Adeje Gran Hotel	<a href="https://gfhoteles.com/hotel/costa-adeje-gran-hotel/">https://gfhoteles.com/hotel/costa-adeje-gran-hotel/</a>
2.Gran Hotel Bahía del Duque Resort	<a href="http://www.bahia-duque.com/es">http://www.bahia-duque.com/es</a>
3.Gran Meliá Palacio de Isora	<a href="https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/gran-melia-palacio-de-isora/index.html">https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/gran-melia-palacio-de-isora/index.html</a>
4.Hard Rock Hotel Tenerife	<a href="https://www.hardrockhotels.com/tenerife/">https://www.hardrockhotels.com/tenerife/</a>
5.Hotel Botánico	<a href="http://hotelbotanico.com/">http://hotelbotanico.com/</a> Demasiado TEXTO
6.Hotel Dream Gran Tacande	<a href="https://www.dreamplacehotels.com/es/hotel-gran-tacande">https://www.dreamplacehotels.com/es/hotel-gran-tacande</a>
7.Hotel Europe Villa Cortés	<a href="http://www.europe-hotels.org/es/villacortes/apartados/ubicacion">http://www.europe-hotels.org/es/villacortes/apartados/ubicacion</a>
8.Hotel Jardines de Nivaria	<a href="http://www.adrianhoteles.com/hoteles/roca-nivaria/">http://www.adrianhoteles.com/hoteles/roca-nivaria/</a>
9.Hotel La Plantación del Sur Vincci	<a href="http://www.vincclaplantaciondelsur.com/">http://www.vincclaplantaciondelsur.com/</a>
10.Hotel Las Madrugueras	<a href="http://www.hotellasmadrugueras.com/es/">http://www.hotellasmadrugueras.com/es/</a>
11.Hotel Meliá Hacienda del Conde	<a href="https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/melia-hacienda-del-conde/index.html">https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/melia-hacienda-del-conde/index.html</a>
12.Hotel Royal Garden Villas	<a href="http://www.royalgardenvillas.com/es/index.html">http://www.royalgardenvillas.com/es/index.html</a>
13.Hotel Sir Anthony	<a href="https://marenosturresort.expohotels.com/hotel-sir-anthony/">https://marenosturresort.expohotels.com/hotel-sir-anthony/</a>
14.Hotel Suite Villa María	<a href="http://www.hotelsuitevillamaria.es/es/contact">http://www.hotelsuitevillamaria.es/es/contact</a>
15.Hotel Sandos San Blas Reserva Ambiental	<a href="http://www.sandos.com/hotel-san-blas-in-san-miguel-de-abona.htm">http://www.sandos.com/hotel-san-blas-in-san-miguel-de-abona.htm</a>
16.Iberostar Grand Hotel El Mirador	<a href="https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-grand-hotel-el-mirador">https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-grand-hotel-el-mirador</a>
17.Regency Country Club, Apartments Suites	<a href="http://www.regencycountryclub.com/">http://www.regencycountryclub.com/</a>
18.IBEROSTAR Grand Hotel Mencey	<a href="https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-grand-hotel-mencey">https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-grand-hotel-mencey</a>
19.Iberostar Hotel Anthelia	<a href="https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-anthelia">https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-anthelia</a>
20.Roca Nivaria Gran Hotel	<a href="http://www.hotelrocanivaria.com/">http://www.hotelrocanivaria.com/</a>
21.Sheraton La Caleta Resort & Spa	<a href="http://www.sheratonlacaleta.com">http://www.sheratonlacaleta.com</a>
22.The Ritz-Carlton, Abama	<a href="http://www.ritzcarlton.com/es/hotels/spain/abama">http://www.ritzcarlton.com/es/hotels/spain/abama</a>
23.VICTORIA Suite Hotel 5* GL	<a href="http://victoriasuitehotel.com/es/">http://victoriasuitehotel.com/es/</a>
24.Baobab Suites	<a href="http://baobabsuites.com/">http://baobabsuites.com/</a>
25.Best Semiramis	<a href="http://www.besthotels.es/es/hotel-tenerife/hotel-semiramis/1">http://www.besthotels.es/es/hotel-tenerife/hotel-semiramis/1</a>
26.Iberostar Grand Hotel Salomé	<a href="https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-grand-hotel-salome">https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-grand-hotel-salome</a>
28.Reyency Country Club	<a href="http://www.regencycountryclub.com/">http://www.regencycountryclub.com/</a>
28.MC San Agustín	<a href="http://www.hotels-mc.com/">http://www.hotels-mc.com/</a>
Totales	
Hoteles 4 Estrellas	
29.Spring Hotel Vulcano	<a href="http://springhoteles.com/es/hotel-vulcano-tenerife?gclid=Cj0KEQjw0v_IBRCEzKHK0KiCrKMBEiQA3--1Nm-ODj5rqZ5HBu4ZvPMSwy5IRGxutGXYCbUkSLSc6WcaAnBb8P8HAQ">http://springhoteles.com/es/hotel-vulcano-tenerife?gclid=Cj0KEQjw0v_IBRCEzKHK0KiCrKMBEiQA3--1Nm-ODj5rqZ5HBu4ZvPMSwy5IRGxutGXYCbUkSLSc6WcaAnBb8P8HAQ</a>
30.Hotel Rural 4 Esquinas	<a href="http://www.hotelrural4esquinas.com/">http://www.hotelrural4esquinas.com/</a>
31.Alexandre Troya Tenerife	<a href="http://www.hotelroyatenerife.com/">http://www.hotelroyatenerife.com/</a>
32.Allegro Isora	<a href="https://www.barcelo.com/es/hoteles/espana/islas-canarias/tenerife/allegro-isora/">https://www.barcelo.com/es/hoteles/espana/islas-canarias/tenerife/allegro-isora/</a>
33.Bahía Princess	<a href="http://www.princess-hotels.com/en/hotels-tenerife-hotel-bahia-princess-4-stars-restaurants.html">http://www.princess-hotels.com/en/hotels-tenerife-hotel-bahia-princess-4-stars-restaurants.html</a>
34.Barceló Santiago	<a href="https://www.barcelo.com/es/hoteles/espana/islas-canarias/tenerife/barcelo-santiago/">https://www.barcelo.com/es/hoteles/espana/islas-canarias/tenerife/barcelo-santiago/</a>
35.Be Live Experience La Niña	<a href="http://www.belivehotels.com/hotel/EN/ficha_hotel/la_nina/descripcion.jsp">http://www.belivehotels.com/hotel/EN/ficha_hotel/la_nina/descripcion.jsp</a>
36.Boutique Hotel San Roque	<a href="https://hotelsanroque.com/">https://hotelsanroque.com/</a>
37.Gran Oasis Resort	<a href="http://www.granoasisresort.com/">http://www.granoasisresort.com/</a>
38.Green Garden Resort	
39.Hotel Aguamarina Golf	<a href="http://www.gemaplayahoteles.com/hotel-aguamarina/">http://www.gemaplayahoteles.com/hotel-aguamarina/</a>
40.Hotel Apartamentos Club Atlantis Hovima	<a href="https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-atlantis.html">https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-atlantis.html</a>
41.Hotel Bahía Príncipe San Felipe	<a href="https://www.iberostar.com/hoteles/costa-adeje?cp=GOOGLEES&amp;gclid=CjwKEAiw9_iJBRCXycSarr3csWcSjABthk07WsR-N-7W32hhhFH52Ulmx_uxy0V4-07QHjzqSun2GBoCNKw_wcB&amp;gclsrc=aw.ds&amp;dclid=ClnLwrW4uNQCFTMi_Q_wodTpQEKw">https://www.iberostar.com/hoteles/costa-adeje?cp=GOOGLEES&amp;gclid=CjwKEAiw9_iJBRCXycSarr3csWcSjABthk07WsR-N-7W32hhhFH52Ulmx_uxy0V4-07QHjzqSun2GBoCNKw_wcB&amp;gclsrc=aw.ds&amp;dclid=ClnLwrW4uNQCFTMi_Q_wodTpQEKw</a>



42. Hotel Cleopatra Palace	<a href="https://marenostrumresort.expohotels.com/hotel-cleopatra-palace/?utm_source=google&amp;utm_medium=mybusiness&amp;utm_campaign=2016CLE_YEAR&amp;utm_content=TL">https://marenostrumresort.expohotels.com/hotel-cleopatra-palace/?utm_source=google&amp;utm_medium=mybusiness&amp;utm_campaign=2016CLE_YEAR&amp;utm_content=TL</a>
43. Hotel Colón Guanahani	<a href="http://www.hotelcolonguanahani.com/">http://www.hotelcolonguanahani.com/</a>
44. Hotel Dreamplace Noelia Sur	
45. Hotel El Tope	<a href="http://www.eltope.es/">http://www.eltope.es/</a>
46. Hotel Escuela Santa Cruz de Tenerife	<a href="http://www.hecansa.com/modules.php?mod=portal&amp;file=index">http://www.hecansa.com/modules.php?mod=portal&amp;file=index</a>
47. Hotel Fañabé Costa Sur	
48. Hotel Gala Tenerife	<a href="http://www.hotelgala.com/">http://www.hotelgala.com/</a>
49. Hotel H 10 Big Sur	<a href="https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-big-sur?utm_source=Google%20My%20Business&amp;utm_medium=Boton%20sitio%20web&amp;utm_campaign=HOM">https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-big-sur?utm_source=Google%20My%20Business&amp;utm_medium=Boton%20sitio%20web&amp;utm_campaign=HOM</a>
50. Hotel H 10 Conquistador	
51. Bahía Príncipe Tenerife Resort	<a href="http://www.bahia-principe.com/en/hotels-in-spain/costa-adeje/?utm_source=googlelocalbusiness&amp;utm_campaign=ten-costaadeje&amp;utm_medium=organic">http://www.bahia-principe.com/en/hotels-in-spain/costa-adeje/?utm_source=googlelocalbusiness&amp;utm_campaign=ten-costaadeje&amp;utm_medium=organic</a>
52. Hotel H 10 Costa Adeje Palace	<a href="https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-costa-adeje-palace/rooms">https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-costa-adeje-palace/rooms</a>
53. Hotel H 10 Las Palmeras	<a href="https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-las-palmeras">https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-las-palmeras</a>
54. Hotel H 10 Tenerife Playa	<a href="https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-tenerife-playa">https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-tenerife-playa</a>
55. Hotel H10 Gran Tinerefe	<a href="https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-gran-tinerfe">https://www.h10hotels.com/en/tenerife-hotels/h10-gran-tinerfe</a>
56. Hotel Iberostar Bouganville Playa	<a href="https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-bouganville-playa">https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-bouganville-playa</a>
57. Hotel Iberostar Las Dalias	<a href="https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-las-dalias">https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-las-dalias</a>
58. Hotel Iberostar Torviscas Playa	<a href="https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-torviscas-playa">https://www.iberostar.com/hoteles/tenerife/iberostar-torviscas-playa</a>
59. Hotel Isabel	<a href="https://gthoteles.com/hotel/hotel-isabel/">https://gthoteles.com/hotel/hotel-isabel/</a>
60. Hotel Jardín Tropical	<a href="http://www.jardin-tropical.com/">http://www.jardin-tropical.com/</a>
61. Hotel La Pinta Hovima	<a href="https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-atlantis.html">https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-atlantis.html</a>
62. Hotel La Quinta Park Suites	<a href="http://www.laquintaparksuites.com/">http://www.laquintaparksuites.com/</a>
63. Hotel La Siesta	<a href="http://www.lasiesta-hotel.com/es/">http://www.lasiesta-hotel.com/es/</a>
64. Hotel Las Águilas	<a href="http://www.hotelasaguilas.com/">http://www.hotelasaguilas.com/</a>
65. Hotel Luz de Mar	<a href="https://www.luzdelmar.de/es">https://www.luzdelmar.de/es</a>
66. Hotel Maritim Tenerife	<a href="https://www.maritim.de/de/hotels/spanien/hotel-teneriffa/uebersicht">https://www.maritim.de/de/hotels/spanien/hotel-teneriffa/uebersicht</a>
67. Hotel Mediterranean Palace	<a href="https://marenostrumresort.expohotels.com/en/hotel-mediterranean-palace/?utm_source=google&amp;utm_medium=mybusiness&amp;utm_campaign=2016MED_YEAR&amp;utm_content=TL">https://marenostrumresort.expohotels.com/en/hotel-mediterranean-palace/?utm_source=google&amp;utm_medium=mybusiness&amp;utm_campaign=2016MED_YEAR&amp;utm_content=TL</a>
68. Hotel Meliá Jardines del Teide	<a href="https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/melia-jardines-del-teide/index.html">https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/melia-jardines-del-teide/index.html</a>
69. Hotel Paradise Park	<a href="https://www.hotelparadisepark.com/es/">https://www.hotelparadisepark.com/es/</a>
70. Hotel Puerto de la Cruz	
71. Hotel Puerto Palace	<a href="http://www.puertopalace.com/?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOq3W0B4LtaQaA9Fv1UJQ6iZT1fidlOAv3rEJifM1W8aAipD8P8HAQ">http://www.puertopalace.com/?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOq3W0B4LtaQaA9Fv1UJQ6iZT1fidlOAv3rEJifM1W8aAipD8P8HAQ</a>
72. Hotel Riu Arecas	<a href="http://www.riu.com/es/hotel/espana/tenerife/hotel-riu-arecas/index.jsp?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOITsGliuFIWYZEmy0gEylVb40UROH6PyzDQVn-slsaAs7f8P8HAQ">http://www.riu.com/es/hotel/espana/tenerife/hotel-riu-arecas/index.jsp?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOITsGliuFIWYZEmy0gEylVb40UROH6PyzDQVn-slsaAs7f8P8HAQ</a>
73. Hotel Riu Garoe	<a href="http://www.riu.com/es/hotel/espana/tenerife/hotel-riu-garoe/">http://www.riu.com/es/hotel/espana/tenerife/hotel-riu-garoe/</a>
74. Hotel Riu Palace Tenerife	<a href="http://www.riu.com/es/hotel/espana/tenerife/hotel-riu-palace-tenerife/">http://www.riu.com/es/hotel/espana/tenerife/hotel-riu-palace-tenerife/</a>
75. Hotel Silken Atlántida Santa Cruz	<a href="https://www.hoteles-silken.com/es/hotel-atlantida-santa-cruz-tenerife/oferta-verano-urbano-silken-atlantida/?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOvaTly75_0YZ9DftsN41SxNpm0nfrsb5YSLpsQrJz0gaAl9a8P8HAQ">https://www.hoteles-silken.com/es/hotel-atlantida-santa-cruz-tenerife/oferta-verano-urbano-silken-atlantida/?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOvaTly75_0YZ9DftsN41SxNpm0nfrsb5YSLpsQrJz0gaAl9a8P8HAQ</a>
76. Hotel Sol Costa Atlantis	<a href="https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/sol-costa-atlantis/index.html">https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/sol-costa-atlantis/index.html</a>
77. Hotel Sol Puerto Playa	<a href="https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/tryp-puerto-de-la-cruz/index.html">https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/tryp-puerto-de-la-cruz/index.html</a>
78. Hotel Spa Villalba	
79. Hotel Tigaiga	<a href="http://tigaiga.com/es/">http://tigaiga.com/es/</a>
80. Hotel ValleMar	<a href="http://www.hotelvallemar.com/">http://www.hotelvallemar.com/</a>
81. Hotel Vincci Tenerife Golf	<a href="http://www.vinccitenerifegolf.com/">http://www.vinccitenerifegolf.com/</a>
82. La Casona del Patio	<a href="https://www.ginestarhotels.com/es/">https://www.ginestarhotels.com/es/</a>
83. Laguna Nivaria Hotel & Spa	<a href="http://www.lagunanivaria.com/servicios/wellness/">http://www.lagunanivaria.com/servicios/wellness/</a>
84. Marylanza Suites & Spa	<a href="http://www.marylanza.com/">http://www.marylanza.com/</a>
85. OCEANO Hotel Health Spa – Tenerife	<a href="https://www.oceano.de/es/el-hotel/">https://www.oceano.de/es/el-hotel/</a>
86. Sensimar Arona Gran Hotel & Spa	<a href="http://www.springhoteles.com/es/aronas-gran-hotel-tenerife">http://www.springhoteles.com/es/aronas-gran-hotel-tenerife</a>
87. Spring Hotel Bitácora	<a href="http://www.springhoteles.com/en/vulcano-hotel-tenerife">http://www.springhoteles.com/en/vulcano-hotel-tenerife</a>
88. Maritim	<a href="https://www.maritim.com/es/hoteles/espana/hotel-tenerife/descripcion-del-hotel">https://www.maritim.com/es/hoteles/espana/hotel-tenerife/descripcion-del-hotel</a>
89. Be Live Experience Orotava	<a href="http://www.belivehotels.com/hotel/EN/ficha_hotel/la_nina/descripcion.jsp">http://www.belivehotels.com/hotel/EN/ficha_hotel/la_nina/descripcion.jsp</a>
90. Blue sea interpalace	<a href="https://www.blueseahotels.com/es/tenerife/puerto-de-la-cruz/hotel-interpalace?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOtwqJQMGMbUZr2SUCgOc6shnJRja2rbu9ZvNwQWhxRsaAulH8P8HAQ">https://www.blueseahotels.com/es/tenerife/puerto-de-la-cruz/hotel-interpalace?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOtwqJQMGMbUZr2SUCgOc6shnJRja2rbu9ZvNwQWhxRsaAulH8P8HAQ</a>

91.Blue Sea Puerto Resort	<a href="https://www.blueseahotels.com/es/tenerife/puerto-de-la-cruz/hotel-puerto-resort?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOkNSyNAA7ANIOLzvDtOMo_9Us8kaqWei6bqQPPXNhe8aAr938P8HAQ">https://www.blueseahotels.com/es/tenerife/puerto-de-la-cruz/hotel-puerto-resort?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEiQAYxYXOkNSyNAA7ANIOLzvDtOMo_9Us8kaqWei6bqQPPXNhe8aAr938P8HAQ</a>
---------------------------	---

92.Catalonia Las Vegas	<a href="http://www.hoteles-catalonia.com/ProcesoReserva/ReservationHandler?hotel=VEG&amp;action=search&amp;adults=2&amp;rooms=1&amp;gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOMMHD3mhYhfsiUp5ekKZKfoLS8e1Ad2HLtw5dUX_xd4aAmzj8P8HAQ">http://www.hoteles-catalonia.com/ProcesoReserva/ReservationHandler?hotel=VEG&amp;action=search&amp;adults=2&amp;rooms=1&amp;gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOMMHD3mhYhfsiUp5ekKZKfoLS8e1Ad2HLtw5dUX_xd4aAmzj8P8HAQ</a>
93.Catalonia Punta del Rey	<a href="http://www.hoteles-catalonia.com/ProcesoReserva/ReservationHandler?hotel=PUN&amp;action=search&amp;adults=2&amp;rooms=1&amp;gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOUqWPjmvfBHsqdmtcqzpjKZWmFQZek-LaMOifZJ5KnQaAsts8P8HAQ">http://www.hoteles-catalonia.com/ProcesoReserva/ReservationHandler?hotel=PUN&amp;action=search&amp;adults=2&amp;rooms=1&amp;gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOUqWPjmvfBHsqdmtcqzpjKZWmFQZek-LaMOifZJ5KnQaAsts8P8HAQ</a>
94.ClubHotel Riu Buena Vista	<a href="http://www.riu.com/es/hotel/espana/tenerife/clubhotel-riu-buena-vista/index.jsp?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOpvdZ8OpAUIcCjCNxXQivtBmcRSf5bhMqYryUk3rbAlaAoYM8P8HAQ">http://www.riu.com/es/hotel/espana/tenerife/clubhotel-riu-buena-vista/index.jsp?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOpvdZ8OpAUIcCjCNxXQivtBmcRSf5bhMqYryUk3rbAlaAoYM8P8HAQ</a>
95.Concordia Playa	<a href="http://www.checkinconcordiaplaya.com/">http://www.checkinconcordiaplaya.com/</a>
96.Costa Los Gigantes	<a href="http://www.belivehotels.com/hotel/EN/ficha_hotel/costa_los_gigantes/descripcion.jsp">http://www.belivehotels.com/hotel/EN/ficha_hotel/costa_los_gigantes/descripcion.jsp</a>
97.Diverhotel Tenerife Spa&Garden	<a href="https://www.playasenator.com/hoteles/diverhotel-tenerife-spa-garden/">https://www.playasenator.com/hoteles/diverhotel-tenerife-spa-garden/</a>
98.Don Cándido	<a href="https://hoteldoncandido.com-tenerife.com/">https://hoteldoncandido.com-tenerife.com/</a>
99.Dreamplace Tagoro Family & Fun	<a href="https://www.dreamplacehotels.com/es/hotel-tagoro">https://www.dreamplacehotels.com/es/hotel-tagoro</a>
100.Elegance Dania Park	<a href="http://www.elegancedaniapark.com/">http://www.elegancedaniapark.com/</a>
101.Golf Plaza	<a href="https://www.muthuhotels.com/grand-muthu-golf-plaza-hotel/en/index.html">https://www.muthuhotels.com/grand-muthu-golf-plaza-hotel/en/index.html</a>
102.Gran Hotel Turquesa Playa	<a href="http://www.gemaplayahoteles.com/hotel-turquesa-playa/">http://www.gemaplayahoteles.com/hotel-turquesa-playa/</a>
103.Grand Hotel Callao	<a href="http://www.grandhotelcallaosport.com/">http://www.grandhotelcallaosport.com/</a>
104.Guayarina Princess	<a href="http://www.princess-hotels.com/en/hotels-tenerife-hotel-guayarina-princess-4-stars.html">http://www.princess-hotels.com/en/hotels-tenerife-hotel-guayarina-princess-4-stars.html</a>
105.Hotel Spa Villalba	<a href="http://www.hotelvillalba.com/">http://www.hotelvillalba.com/</a>
106.Hovima Costa Adeje	<a href="https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-atlantis.html">https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-atlantis.html</a>
107.Isla Baja Suites	<a href="https://www.islabajasuites.com/es/">https://www.islabajasuites.com/es/</a>
108.Labranda Isla Bonita	<a href="http://www.hotel-islabonita.com/">http://www.hotel-islabonita.com/</a>
109.Olé Tropical Tenerife	<a href="http://www.olehotels.com/ole-tropical-tenerife">http://www.olehotels.com/ole-tropical-tenerife</a>
110.Playa Real	<a href="http://www.hotelplayarealresort.com/">http://www.hotelplayarealresort.com/</a>
111.Quinta Park (La)	<a href="http://www.laquintaparksuites.com/">http://www.laquintaparksuites.com/</a>
112.Arenas del Mar	<a href="https://www.knhoteles.com/es/hoteles-en-canarias/tenerife/hotel-arenas-del-mar/">https://www.knhoteles.com/es/hoteles-en-canarias/tenerife/hotel-arenas-del-mar/</a>
113.Sol Tenerife	<a href="https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/sol-tenerife/index.html">https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/sol-tenerife/index.html</a>
114.Villa Montemar	<a href="http://www.villa-montemar.com/default.asp?lang=es">http://www.villa-montemar.com/default.asp?lang=es</a>
***	
115.Hotel Emblemático San Marcos	<a href="http://sanmarcos-hotel.es/">http://sanmarcos-hotel.es/</a>
116.Bahía Flamingo	<a href="http://www.bahiaflamingohotel.com/">http://www.bahiaflamingohotel.com/</a>
117.Casa del Sol	<a href="http://www.hotelcasadelisol.com/">http://www.hotelcasadelisol.com/</a>
118.Colón Rambla	<a href="http://www.colonrambla.com/">http://www.colonrambla.com/</a>
119.Coral Ocean View	<a href="http://www.sunprimeoceanview.com/">http://www.sunprimeoceanview.com/</a>
120.DC Xibana Park	<a href="http://www.xibanapark.com/">http://www.xibanapark.com/</a>
121.Don Manolito	<a href="http://www.donmanolito.com/index.php/es/">http://www.donmanolito.com/index.php/es/</a>
122.Elegance Miramar	<a href="http://www.elegancemiramar.com/">http://www.elegancemiramar.com/</a>
123.Marquesa	<a href="http://www.hotels-mc.com/?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOkmH0RLR8AREia2aiJuHwS3RwcOtb2agPANQNUQfzlaAguk8P8HAQ">http://www.hotels-mc.com/?gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOkmH0RLR8AREia2aiJuHwS3RwcOtb2agPANQNUQfzlaAguk8P8HAQ</a>
124.NH Tenerife	<a href="https://www.nh-hotels.es/hotel/nh-tenerife?campid=8435708&amp;ct=287135524&amp;gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOscX6wOWnHpvchWrg4hBZgtsHSBgbs1tXQ5Twm2ojmkaAg988P8HAQ&amp;dclid=CPyPkv54NQCfQ8S0woda78ICQ">https://www.nh-hotels.es/hotel/nh-tenerife?campid=8435708&amp;ct=287135524&amp;gclid=Cj0KEQjwp83KBRC2kev0tZzExLkBEIQAYxYXOscX6wOWnHpvchWrg4hBZgtsHSBgbs1tXQ5Twm2ojmkaAg988P8HAQ&amp;dclid=CPyPkv54NQCfQ8S0woda78ICQ</a>
125.Oro Negro Catalonia	<a href="http://www.hoteles-catalonia.com/es/home.jsp">http://www.hoteles-catalonia.com/es/home.jsp</a>
126.Palia Don Pedro	<a href="http://www.paliadonpedro-tenerife.com/">http://www.paliadonpedro-tenerife.com/</a>
127. I anasú	<a href="http://www.hotelfanausu.es/">http://www.hotelfanausu.es/</a>
128.Tropical	<a href="http://www.tropicaltenerife.com/">http://www.tropicaltenerife.com/</a>
129.4Dreams Hotel	<a href="http://www.4dreamshotel.com/">http://www.4dreamshotel.com/</a>
130.Hotel Adonis Plaza	<a href="http://www.adonisresorts.com/hotel-adonis-plaza/">http://www.adonisresorts.com/hotel-adonis-plaza/</a>
131.Hotel Apartamentos Andorra III	<a href="http://www.hotelandorratenerife.com/">http://www.hotelandorratenerife.com/</a>
132.Hotel Apartamentos Club Bonanza	<a href="http://www.coral-hotels.com/hotel-bonanza-en-tenerife.htm">http://www.coral-hotels.com/hotel-bonanza-en-tenerife.htm</a>
133.Hotel Apartamentos Jardín Caleta Hovima	<a href="https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-jardin-caleta.html">https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-jardin-caleta.html</a>
134.Hotel Apartamentos Los Dragos del Sur	<a href="http://www.hoteles-losdragos.com/">http://www.hoteles-losdragos.com/</a>
135.Hotel Apartamentos Malibú Park	<a href="http://malibupark.es/">http://malibupark.es/</a>
136.Hotel Apartamentos Panorama Hovima	<a href="https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-panorama.html">https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-panorama.html</a>
137.Hotel Apartamentos Parque La Paz	<a href="http://www.parquelapaz.com/">http://www.parquelapaz.com/</a>
138.Hotel Apartamentos Santa María Hovima	<a href="https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-santa-maria.html">https://www.hovima-hotels.com/es/hoteles-en-tenerife/hovima-santa-maria.html</a>
139.Hotel Barceló Santa Cruz Contemporáneo	<a href="https://www.barcelo.com/es/hoteles/espana/islas-canarias/tenerife/occidental-santa-cruz-contemporaneo/">https://www.barcelo.com/es/hoteles/espana/islas-canarias/tenerife/occidental-santa-cruz-contemporaneo/</a>
140.Hotel Europe Park Club	<a href="http://www.europe-hotels.org/es/parkclubeurop">http://www.europe-hotels.org/es/parkclubeurop</a>
141.Hotel Marte	<a href="https://www.hotel-marte.com/">https://www.hotel-marte.com/</a>
142.Hotel Médano	<a href="http://www.medano.es/">http://www.medano.es/</a>
143.Hotel Monopol	<a href="https://hotelmonopol.com-tenerife.com/">https://hotelmonopol.com-tenerife.com/</a>



144.Hotel Playa Sur Tenerife	<a href="https://hotelplayasurtenerife.com/">https://hotelplayasurtenerife.com/</a>
145.Hotel Príncipe Paz	<a href="http://www.hotelprincippez.com/">http://www.hotelprincippez.com/</a>
146.Hotel Taburiente	<a href="http://www.hoteltaburiente.com/ofertas/">http://www.hoteltaburiente.com/ofertas/</a>
147.Hotel Tryp Tenerife	<a href="https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/tryp-tenerife/index.html">https://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/tryp-tenerife/index.html</a>
Totales	
**	
148.Hotel Isla Baja Suites	<a href="https://www.islabajasuites.com/es/">https://www.islabajasuites.com/es/</a>
149.Globales Acuario	<a href="https://www.hotelesglobales.com/hoteles/espana/tenerife/puerto-de-la-cruz/globales-acuario.html?utm_source=af&amp;utm_medium=referral&amp;utm_campaign=affilieread&amp;utm_content=adn&amp;utm_term=3817">https://www.hotelesglobales.com/hoteles/espana/tenerife/puerto-de-la-cruz/globales-acuario.html?utm_source=af&amp;utm_medium=referral&amp;utm_campaign=affilieread&amp;utm_content=adn&amp;utm_term=3817</a>
150.Hotel Alhambra	<a href="http://www.alhambra-rotava.com/es/">http://www.alhambra-rotava.com/es/</a>
151.Puerto Azul	<a href="http://www.puerto-azul.com/">http://www.puerto-azul.com/</a>
152.Tejuma	
153.Ucanca	<a href="http://www.hotelucanca.es/">http://www.hotelucanca.es/</a>
154.Caledonia Hotel Náutico	<a href="http://www.hotelnautico.es">http://www.hotelnautico.es</a>
155.Hotel Apartamentos Atlántic Holiday Center	<a href="http://www.atlantic-holiday.com/atlantic-holiday-hotel/?gclid=CjwKEAjw4ljkBRDr6p752cUm3kSJAC-egRtHaP6iSoeb7d0-OwQje2f0ggNTQC8ignCgvQTAMSSNB0CLHfw_wcB">http://www.atlantic-holiday.com/atlantic-holiday-hotel/?gclid=CjwKEAjw4ljkBRDr6p752cUm3kSJAC-egRtHaP6iSoeb7d0-OwQje2f0ggNTQC8ignCgvQTAMSSNB0CLHfw_wcB</a>
156.Parador de Turismo Las Cañadas	<a href="http://www.parador.es/es/paradores/parador-de-las-canadas-del-teide">http://www.parador.es/es/paradores/parador-de-las-canadas-del-teide</a>
157.Hotel Adonis Capital	<a href="http://www.adonisresorts.com/hotel-adonis-capital/">http://www.adonisresorts.com/hotel-adonis-capital/</a>
Totales	
*	

## TABLAS RESULTADOS WEB

	Familiar	Adultos	Info. TF	Info. Teide	Info. Zona	Clima	Vista online	Mapa	Llegada de-a	Total
Hoteles 5*	23	21	10	5	24	16	10	22	5	28
Hoteles 4*	52	29	63	60	56	25	57	61	28	86
Hoteles 3*	21	14	11	11	16	11	4	17	13	32
Hoteles 2*	2	3	0	1	7	3	0	2	3	10
Hoteles 1*	1	1	1	1	5	2	0	6	0	6
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>68</b>	<b>85</b>	<b>78</b>	<b>108</b>	<b>57</b>	<b>71</b>	<b>108</b>	<b>49</b>	<b>162</b>

	Gastro Canar	Creativa	Parrilla	Internaciona	Nacional	Buffet Mixto	Mediterrane	Parking	Transfer aer
Hoteles 5*	2	8	7	13	5	11	2	16	5
Hoteles 4*	62	0	62	62	64	62	62	60	60
Hoteles 3*	1	0	1	1	1	1	0	0	0
Hoteles 2*	1	0	0	2	1	0	0	1	0
Hoteles 1*	0	0	0	0	0	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>8</b>	<b>70</b>	<b>78</b>	<b>71</b>	<b>74</b>	<b>64</b>	<b>79</b>	<b>65</b>

	Transfer CC	Transfer Play	Bodas/Actos	Alq. Coche	Alq. Bicis	Empresas	Paq. Familia	Paq. Parejas	Paq. Golf	Paq. Ciclista
	1	1	21	15	7	20	1	0	1	0
	0	0	54	62	2	56	0	54	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0
	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0

	Spa	gym	Salon de jue	Golf	Actv/Clases	Excursiones	Observatori	Jardin botán	Ocio Niños	Ocio Adoles	Total
Hoteles 5*	11	11	8	4	18	11	3	1	9	8	28
Hoteles 4*	63	63	64	1	64	64	0	0	63	56	86
Hoteles 3*	7	16	27	0	16	0	0	0	9	1	32
Hoteles 2*	4	4	2	0	2	2	0	0	2	0	10
Hoteles 1*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

										Totales	Total
Hoteles 5*	7	10	16	6	6	18	18	5	21	5	28
Hoteles 4*	11	33	46	50	0	15	37	50	41	33	86
Hoteles 3*	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	32
Hoteles 2*	0	2	1	2	0	0	1	1	1	1	10
Hoteles 1*	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	6
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>64</b>	<b>59</b>	<b>6</b>	<b>37</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>64</b>	<b>40</b>	<b>162</b>