

REPUTACIÓN ONLINE DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA DE JAÉN 2023

Elaboración y redacción:



Patrocina:



Reputación online de establecimientos hoteleros de la provincia de Jaén 2023

Director: Juan Ignacio Pulido Fernández

Equipo de redacción:

Isabel Carrillo Hidalgo

Jairo Casado Montilla

Juan Ignacio Pulido Fernández

Cómo citar:

Pulido, J.I. (dir.) (2024): *Reputación online de establecimientos hoteleros de la provincia de Jaén 2023*. Sistema de Inteligencia Turística de la provincia de Jaén. Cátedra de Turismo de Interior de la Universidad de Jaén. Jaén.



Índice

1. Introducción	5
2. Metodología y estructura	7
3. Análisis del territorio	9
4. Análisis de los destinos turísticos de la provincia de Jaén	13
5. Análisis comparativo	16
5.1. Capitales de provincia.....	16
5.2. Ciudades medias.....	18
5.3. Ciudades Patrimonio de la Humanidad.....	19
5.4. Espacios naturales protegidos.....	21
6. Conclusiones	25

1

INTRODUCCIÓN

1. Introducción

La reputación online ha adquirido un papel fundamental en la estrategia de empresas y gestores de destinos en la actualidad. En un entorno digital cambiante y cada vez más predominante, la percepción que los usuarios tienen de una marca o destino turístico puede impactar significativamente en su éxito o fracaso, ya que se produce un intercambio constante de información que influye en la toma de decisiones de los turistas potenciales.

El Sistema de Inteligencia Turística de la provincia de Jaén (SIT-Jaén) tiene, entre otros objetivos, realizar un análisis sobre las valoraciones online de los distintos establecimientos hoteleros de la provincia de Jaén, a partir de la información facilitada por la plataforma Trivago.

Dicha plataforma ofrece el *trivago Rating Index*® (tRI) de establecimientos hoteleros que hayan tenido, al menos, cinco opiniones. Este índice está basado en un algoritmo que combina las valoraciones disponibles en otras webs (Expedia, Hoteles.com, Booking, Zoover, Holidaycheck, etc.) para obtener una puntuación exacta e imparcial, utilizando una escala de 10 puntos.

Dicha plataforma establece cinco rangos de valoración para hacer más comprensible el resultado:

- Menos de 6,99 puntos: **Aceptable**
- Entre 7,00 y 7,49 puntos: **Razonable**
- Entre 7,50 y 7,99 puntos: **Bueno**
- Entre 8,00 y 8,49 puntos: **Muy bueno**
- Más de 8,50 puntos: **Excelente**

2

METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA

2. Metodología y estructura

El ámbito territorial para llevar a cabo este análisis es la provincia de Jaén. En un primer momento del estudio, se realiza un análisis global del territorio, y por comarcas, tomando como base el tRI de los establecimientos hoteleros de la provincia.

Para la elaboración de la base de datos que sustenta este informe, se ha analizado la reputación online, para 2023, de noventa y cuatro alojamientos, ubicados en la provincia de Jaén, manteniendo la cota de 2022.

Los establecimientos hoteleros se clasifican en hotel-apartamento, hostel, pensión y hotel, este último agrupado en cuatro subcategorías, según la clasificación de estrellas: 5 estrellas, 4 estrellas, 3 estrellas y 1 y 2 estrellas.

En un segundo momento, se realiza una comparación de la reputación online de los establecimientos hoteleros entre distintos destinos turísticos de la provincia de Jaén y otros del territorio nacional. Para ello, se seleccionaron veinte establecimientos hoteleros de cada destino turístico según su clasificación, teniendo en cuenta que la muestra fuera representativa de la población. Cuando en el destino los establecimientos hoteleros con reputación online en Trivago no alcanzaron los veinte, se tomó el total correspondiente, siempre y cuando su mínimo fuera cinco establecimientos por destino turístico.

Adicionalmente, se analiza la variación interanual porcentual de la reputación online del año actual respecto a 2022, para los destinos turísticos de la provincia de Jaén y para la provincia en su conjunto.

Los destinos se organizaron en cuatro grupos: capitales de provincia, ciudades medias, Ciudades Patrimonio de la Humanidad y espacios naturales protegidos. La selección de los distintos destinos para realizar las comparaciones se realizó teniendo en cuenta características como población total, cercanía, superficie y tipo de turismo similar.

En el grupo de las capitales de provincia, se compara Jaén con Córdoba, Cáceres, León, Albacete, Lugo, Burgos y Badajoz. En el conjunto de ciudades medias, se compara Linares con Lucena, Antequera, Ronda, Arcos de la Frontera y Aranjuez. En el caso de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad, se toman los establecimientos hoteleros de Baeza, Úbeda, Mérida, Cuenca, Toledo, Salamanca, Segovia, Santiago de Compostela, Ávila y Alcalá de Henares.

Para la comparación de la reputación online de los establecimientos hoteleros de los espacios naturales protegidos, se realiza una subdivisión según su superficie:

- Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas se compara con Los Alcornocales, Sierra de Aracena y Picos de Aroche, Sierra de los Cañones de Guara y Picos de Europa.
- Sierra Mágina se compara con Sierra de Grazalema, Sierra Norte de Sevilla, Las Batuecas-Sierra de Francia y Montseny.
- Despeñaperros/Sierra de Andújar se comparan con Sierras Subbéticas y Sierras del Cadí-Moixeró.

A large, stylized white number '3' is centered on a blue background. The background features abstract, overlapping shapes in various shades of blue, creating a dynamic and layered effect. The number '3' is composed of thick, rounded strokes, giving it a modern and clean appearance.

3

ANÁLISIS DEL TERRITORIO

3. Análisis del territorio

En la provincia de Jaén, se han seleccionado un total de noventa y cuatro establecimientos hoteleros, de los cuales setenta y ocho son hoteles, ocho corresponden a hoteles-apartamento, cinco son hostales y tres pensiones. La reputación online de la provincia de Jaén en 2023 se sitúa en 8,24, indicando una evaluación de "Muy Bueno". Además, se observa un incremento del 1,51% en comparación con el año anterior. Los hostales (8,76), los hoteles apartamento (8,66) y los hoteles de 5 estrellas (8,602) son calificados como "Excelentes". Por otro lado, los hoteles de 3 estrellas se aproximan a una valoración de 8, pero no la alcanzan, siendo clasificados como "Bueno" según la Tabla 1.

Al comparar los resultados de 2023 con los del año anterior, se aprecia una mejora en la valoración de todos los tipos de alojamientos. Los hoteles de 5 estrellas muestran el mayor aumento, con un incremento del 3,61%, seguidos por los hoteles de 4 estrellas, que superan la puntuación de 2022 en un 2,90%, y los hoteles-apartamento, que registran un aumento del 2,76%. Los hoteles de 3, 2 y 1 estrella, así como los hostales, también mejoran su posicionamiento, aunque en menor medida, sin alcanzar el 1%. (Tabla 1).

Tabla 1. Reputación online de los establecimientos hoteleros de la provincia de Jaén

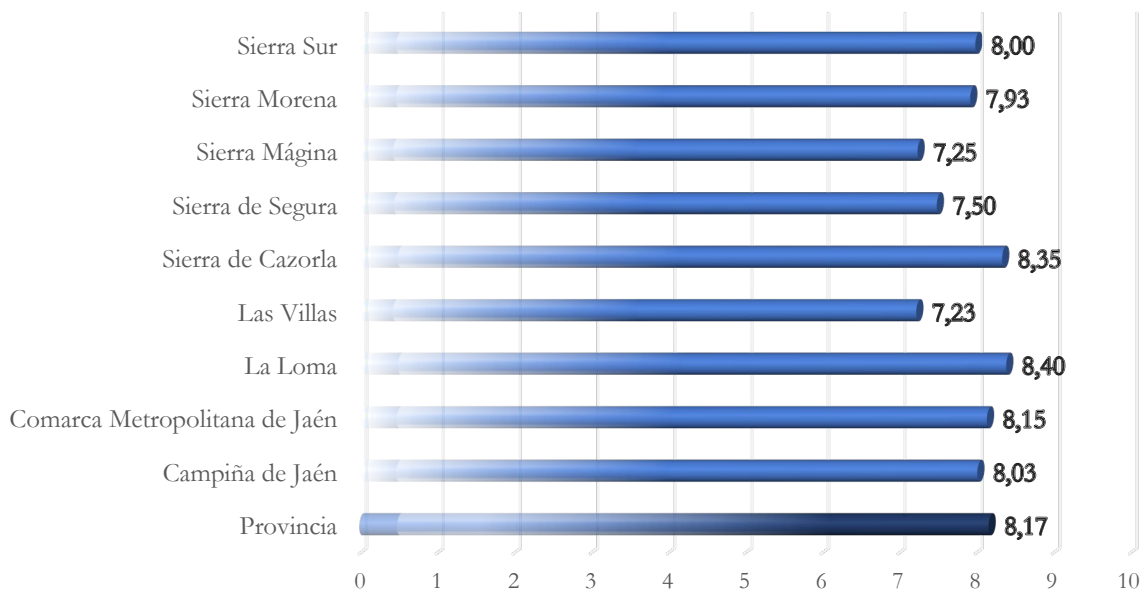
Establecimientos Hoteleros	2022	2023	Var. 23/22
Hoteles	8,06	8,17	1,39%
5 estrellas	8,30	8,60	3,61%
4 estrellas	8,19	8,43	2,90%
3 estrellas	7,95	7,97	0,25%
1 y 2 estrellas	8,12	8,20	0,99%
Hotel-Apartamento	8,43	8,66	2,76%
Hostal	8,73	8,76	0,34%
Pensión	8,00	8,10	1,25%
Global	8,12	8,24	1,51%

Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

En el análisis de la reputación online hotelera por comarcas, se han considerado únicamente aquellas para las cuales existen valoraciones disponibles de los establecimientos en Trivago. Por lo tanto, El Condado no ha sido incluido en el análisis. Entre las comarcas consideradas, La Loma, Sierra de Cazorla y la Comarca Metropolitana de Jaén destacan con una valoración superior a 8,3 y a la media de la provincia (8,17). Además, la Sierra Sur y la Campiña de Jaén logran, también, una valoración de "Muy Bueno", destacándose sobre las demás, mientras que los alojamientos en Sierra Morena y Sierra de Segura son calificados como "Bueno", y Sierra Mágina y Las Villas reciben una valoración "Razonable" (Gráfico 1).

La Loma destaca como la comarca con la mejor valoración, manteniendo su tendencia habitual, con un índice de reputación hotelera de 8,4, superando los 8,31 de 2022. Este aumento se atribuye principalmente a la presencia de hoteles en Úbeda, cuyos establecimientos reciben valoraciones muy positivas. En contraste, las comarcas con valoraciones más bajas son Sierra de Segura y Las Villas, obteniendo una valoración que no alcanza el 7,3 ("Bueno"). Esto se debe a las valoraciones recibidas por los hoteles de 3 estrellas en el caso de la primera y de 2 y 1 estrella en el caso de la segunda.

Gráfico 1. Reputación online hotelera por comarcas de la provincia de Jaén



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

En el Gráfico 2 queda representada la reputación online de los hoteles-apartamento, pensiones y hostales de la provincia de Jaén. Los establecimientos analizados son aquellos que tienen valoración en la plataforma Trivago. En total, se consideraron dieciséis establecimientos, distribuidos de la siguiente manera: el 50% son hoteles-apartamento, el 31% representan a pensiones, y los hostales constituyen el 19% del total.

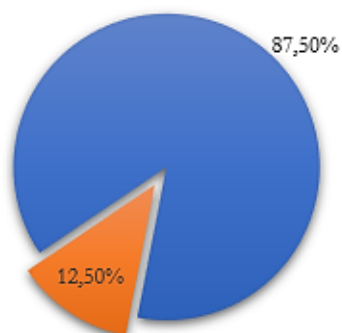
Los hostales obtienen la mejor valoración entre todos los establecimientos hoteleros, con una reputación de 8,76 (Tabla 1). Esta puntuación se atribuye al hecho de que el 80% de los hostales cuentan con una valoración "Excelente", destacando especialmente en las comarcas de Sierra Mágina y La Loma. Además, el 20% de los hostales tiene una valoración "Bueno", localizándose en la Comarca Metropolitana de Jaén (Gráfico 2).

Respecto a los hoteles-apartamento, el 87,50% de ellos reciben una valoración de "Excelente", un aumento significativo con respecto al 63% del año anterior. Los hoteles-apartamento mejor valorados se encuentran en las comarcas de La Loma y Sierra Mágina, y también destacan los de la Sierra Sur, que, aunque no alcanzan esa valoración, logran una puntuación de "Excelente" (8,6). Solo hay un hotel-apartamento valorado como "Razonable", ubicado en La Iruela (Sierra de Cazorla) (Gráfico 2).

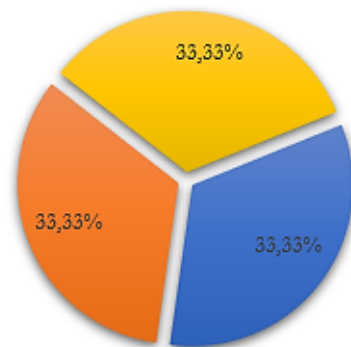
Las pensiones son los establecimientos que reciben la valoración más baja, con un promedio de 8,1, aunque son calificadas como "Muy Bueno" (Tabla 1). En el Gráfico 2, se observa una pensión con valoración "Excelente" en La Loma, otra con reputación "Muy Bueno" en la Comarca Metropolitana de Jaén, donde también se encuentra una pensión clasificada como "Razonable".

Gráfico 2. Reputación online de los establecimientos hoteleros de la provincia de Jaén

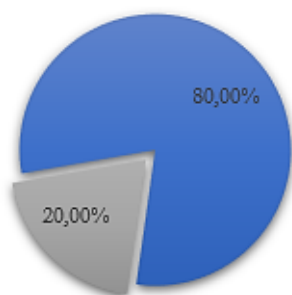
Hotel-Apartamento



Pensión



Hostal



■ Aceptable ■ Razonable ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente

Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

4

ANÁLISIS DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS
DE LA PROVINCIA DE JAÉN

4. Análisis de los destinos turísticos de la provincia de Jaén

Para un estudio más detallado, se analizan siete destinos turísticos seleccionados de la provincia de Jaén. Por un lado, Jaén capital, Linares, Baeza y Úbeda, considerados dentro del ámbito del turismo urbano y, por otro, los destinos de naturaleza Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas, Sierra Mágina y Despeñaperros/Sierra de Andújar.

En la Tabla 2 queda resumida la reputación online de los establecimientos hoteleros para los diferentes destinos turísticos. Los resultados mostrados como “N/D” significa que no hay alojamientos de esta categoría valorados en Trivago. Los mejores resultados de reputación online los recogen las Ciudades Patrimonio de la Humanidad, con una valoración “Muy Bueno”, especialmente destacable Úbeda, ya que dispone de casi todas las tipologías de alojamientos (salvo pensiones) y en la mayoría alcanza la valoración de “Excelente”. Linares, por su parte, es el destino con una reputación online más baja, siendo el único valorado como “Bueno”. La ciudad de Jaén sube de posición, alcanzando, en este 2023, la valoración de “Muy Bueno”.

Tabla 2. Reputación online de los establecimientos hoteleros de los destinos turísticos de la provincia de Jaén

Categorías	Jaén	Linares	Baeza	Úbeda	Sierra de Cazorla, Segura y las Villas	Sierra Mágina	Despeñaperros /Sierra de Andújar
Hotel	8,10	7,90	8,41	8,41	8,18	7,25	8,05
5 estrellas	N/D	N/D	N/D	8,60	N/D	N/D	N/D
4 estrellas	8,43	8,25	8,54	8,50	8,32	N/D	N/D
3 estrellas	7,67	7,50	8,25	8,10	8,33	7,60	7,60
1 y 2 estrellas	N/D	8,00	N/D	8,62	8,00	6,90	8,80
Hotel-Apartamento	N/D	N/D	N/D	9,03	8,03	9,50	N/D
Hostal	8,50	N/D	9,30	9,60	N/D	8,80	7,60
Pensión	7,85	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Global	8,09	7,90	8,50	8,58	8,16	8,20	8,00



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

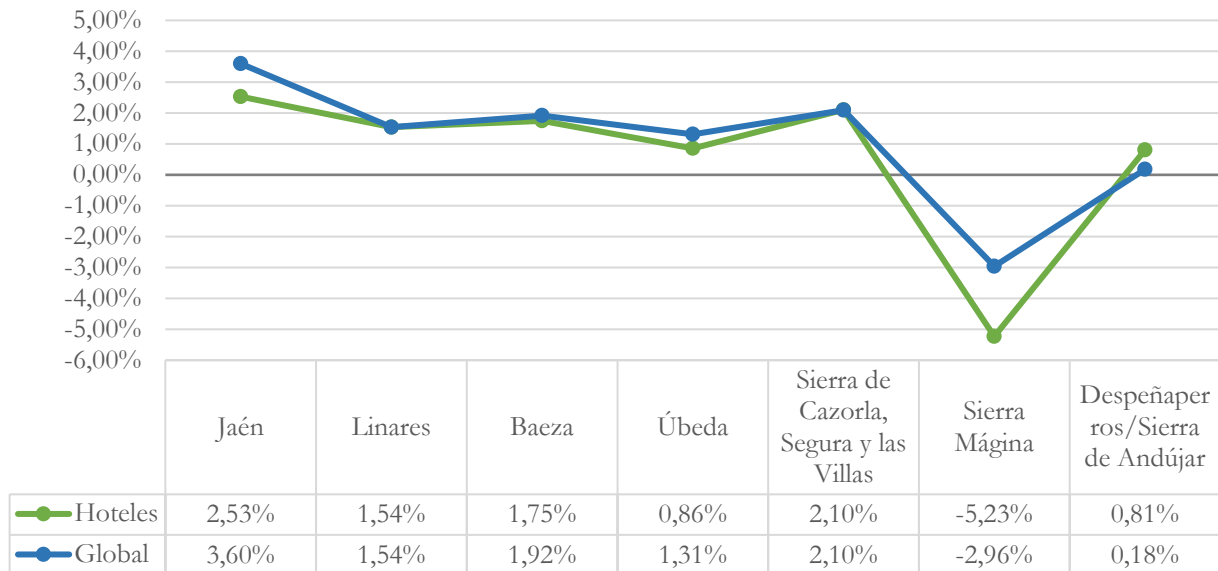
En función de la tipología de alojamientos y destino, según se presenta en la Tabla 2, solo se identifica una valoración calificada como "Aceptable", la cual corresponde a los hoteles de 1 y 2 estrellas de Sierra Mágina. Por otro lado, la valoración de "Excelente" se otorga a los hoteles de 4 estrellas de Baeza y Úbeda, a los de 1 y 2 estrellas de Úbeda y Despeñaperros/Sierra de Andújar, a los hoteles-apartamentos de Úbeda y Sierra Mágina, y a los hoteles de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad.

Además de la ya mencionada valoración "Aceptable", las reputaciones más bajas se reflejan en los hoteles de 3 estrellas de Jaén, Linares Sierra Mágina y Despeñaperros/Sierra de Andújar, así como en los hostales de este último destino, todos ellos con una calificación de "Bueno".

En el Gráfico 3, se aprecia la variación interanual de la reputación online de los diversos destinos turísticos de la provincia de Jaén en 2023 en comparación con el año anterior. En la mayoría de los casos, el comportamiento de la reputación de los establecimientos hoteleros, y la de los hoteles en concreto, es muy similar, aunque, cuando se registra una mejora, esta es ligeramente mayor en los hoteles, excepto en la ciudad de Jaén.

La capital de la provincia experimentó el mayor crecimiento en ambas valoraciones, siendo el destino con el mejor aumento en la reputación de los hoteles (2,53%) y la reputación global (3,60%). Por otro lado, Sierra Mágina fue el único destino de la provincia que mostró una disminución en la valoración global y de los hoteles, con descensos respectivos del -2,96% y -5,23%.

Gráfico 3. Tasa de variación interanual 2022/2023 (%) de la reputación online de los destinos turísticos en la provincia de Jaén



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

The background features a large, stylized graphic of a hand holding a globe. The hand is rendered in various shades of blue, with fingers curved around a central globe. The globe is also composed of blue segments, creating a layered, three-dimensional effect. The overall color palette is monochromatic, using different tones of blue.

CS

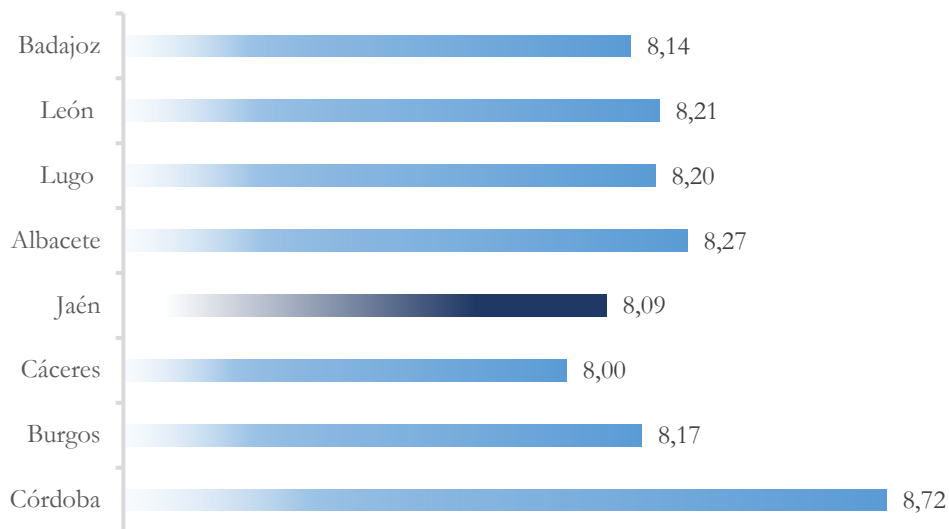
ANÁLISIS COMPARATIVO

5. Análisis comparativo

5.1. Capitales de provincia

El análisis de la reputación online de los establecimientos hoteleros de las capitales de provincia muestra que Cáceres es la que recibe una menor valoración (8), por lo que Jaén abandona el último puesto que venía arrastrando los últimos años. En el lado opuesto se encuentra, como viene siendo habitual, Córdoba, cuya reputación online es "Excelente". Jaén, ha pasado a la clasificación de aquellas que son puntuadas como "Muy bueno", junto con el resto de capitales (Gráfico 4).

Gráfico 4. Reputación online de establecimientos hoteleros de las capitales de provincia

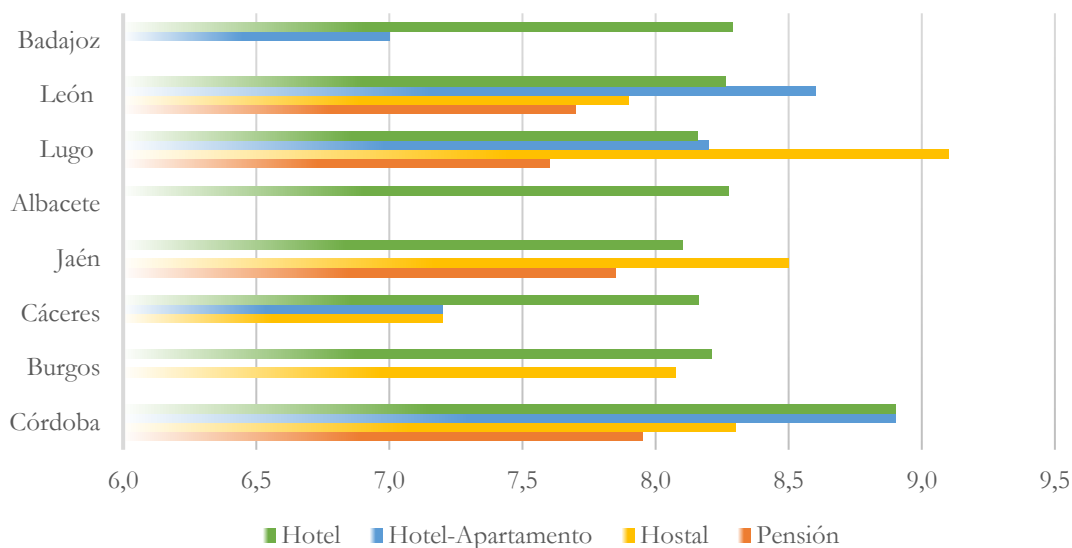


Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

Para un análisis más detallado por tipos de establecimientos, se presenta el Gráfico 5, que muestra la reputación online de los hoteles, hoteles-apartamento, hostales y pensiones. La calificación de "Excelente" es otorgada a los hostales de Lugo, los hoteles-apartamento de León y Córdoba, los hoteles de Córdoba y los hostales de Jaén. Por otro lado, en el extremo opuesto se encuentran los hostales de Badajoz (7) y los de Cáceres, junto con sus hoteles-apartamento (7,2) (Gráfico 4).

Respecto a la reputación de los hoteles, esta parece ser la más homogénea, con todos ellos valorados como "Bueno", excepto en el caso de Córdoba, como ya se ha señalado. La capital de la provincia, en su conjunto, exhibe una buena posición de la valoración recibida por sus establecimientos hoteleros, en comparación con el resto de capitales analizadas. Sin embargo, los hoteles obtienen la puntuación más baja, alcanzando los 8,1, aunque siguen siendo considerados como bien valorados.

Gráfico 5. Reputación online por tipos de alojamiento de las capitales de provincia



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

La Tabla 3 resume las valoraciones por tipologías y capitales de provincia. Como ya se ha adelantado, Jaén ocupa la última posición de las evaluaciones promedio de los hoteles, con una reputación de 8,1 “Muy bueno”, mientras que Córdoba si sitúa en la primera posición, con unos hoteles valorados como “Excelente” (8,9).

Las mejores valoraciones las reciben los hoteles de 5 estrellas, estando todas dentro del rango de “Excelente”, excepto en Burgos, que reciben una valoración de “Bueno”. A estos le siguen los hoteles de 4 estrellas, en los que solo tres capitales (Córdoba, Badajoz y Albacete) reciben una valoración de “Muy Bueno”. Los de la ciudad de Jaén, con una puntuación de 8,43, empatan con los de Lugo y ocupan la penúltima posición, adelantando a los de Burgos.

Los hoteles de 3 estrellas reciben peores valoraciones, con cuatro ciudades valoradas por debajo de 8 (“Bueno”), entre las que se encuentra Jaén, que, de nuevo, es la segunda peor valorada (7,67), junto con León y por delante de Cáceres. Finalmente, en los hoteles de 1 y 2 estrellas, León y Córdoba destacan por delante de las demás (Tabla 3).

Tabla 3. Reputación online hotelera por categorías de las capitales de provincia

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas	Promedio
Córdoba	9,20	9,27	8,45	8,63	8,90
Badajoz	9,10	8,60	7,70	8,00	8,29
Albacete	N/D	8,52	8,00	7,95	8,27
León	9,00	8,47	7,67	8,70	8,26
Burgos	7,90	8,40	8,20	8,13	8,21
Cáceres	9,10	8,75	7,45	7,75	8,16
Lugo	N/D	8,43	8,40	7,80	8,16
Jaén	N/D	8,43	7,67	N/D	8,10

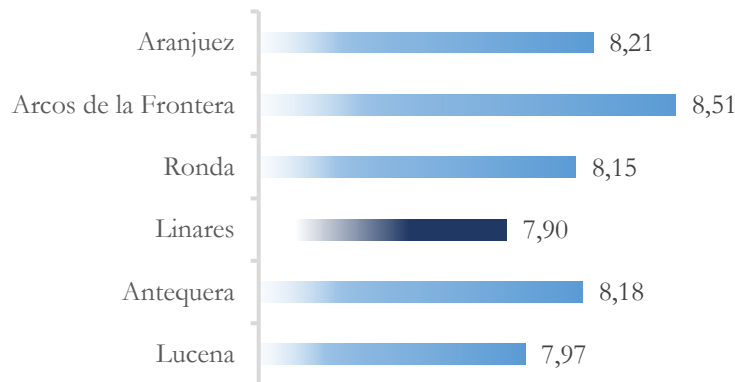


Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

5.2. Ciudades medias

El Gráfico 6 presenta un análisis comparativo de la reputación online de los establecimientos hoteleros en las ciudades medias seleccionadas. Arcos de la Frontera destaca como la ciudad mejor valorada, alcanzando una reputación de 8,51 y siendo clasificada como "Excelente". En contraste, Linares ocupa la última posición entre las ciudades analizadas, obteniendo una valoración de "Bueno" (7,9). Las demás ciudades logran una valoración de "Muy Bueno", aunque Lucena se encuentra ligeramente por debajo, con una puntuación de 7,97.

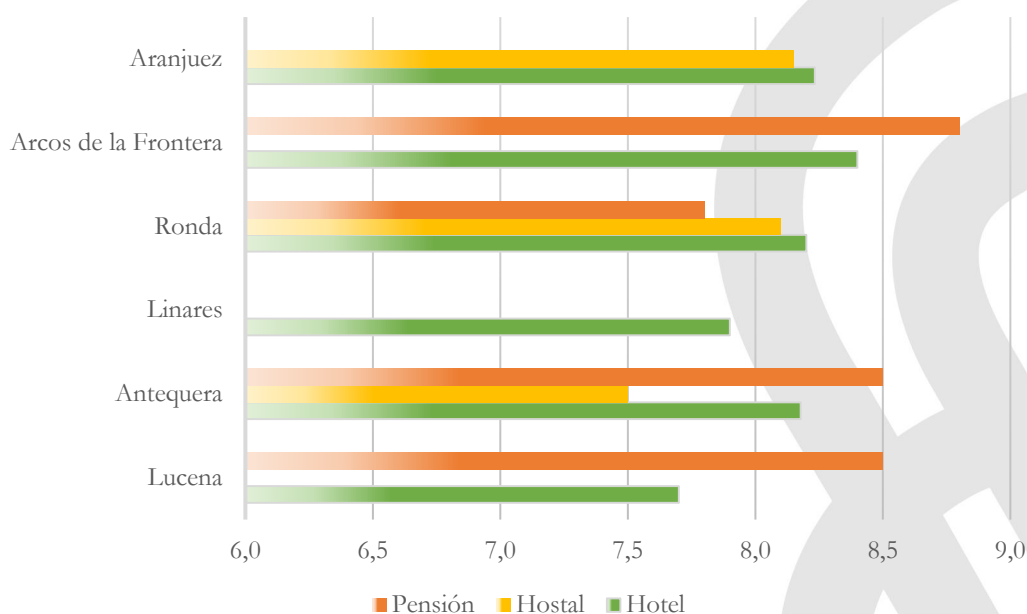
Gráfico 6. Reputación online global de establecimientos hoteleros de las ciudades medias



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

El Gráfico 7 muestra los valores disponibles de las reputaciones de la plataforma Trivago por tipos de alojamientos, en las ciudades medias analizadas. Las pensiones de Arcos de la Frontera destacan como las mejor valoradas, seguidas por las de Lucena y Antequera, todas clasificadas como "Excelente". Asimismo, los hoteles de Arcos de la Frontera y los hostales de Aranjuez también reciben una valoración considerada como "Excelente". Sin embargo, los hostales de Antequera son los menos valorados, al igual que las pensiones de Ronda y los hoteles de Lucena. En una posición superior a estos últimos se encuentran los hoteles de Linares, siendo los segundos menos valorados en este análisis reputacional.

Gráfico 7. Reputación online por tipos de alojamiento de las ciudades medias



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

La Tabla 4 presenta la reputación online hotelera por categorías en las ciudades medias analizadas. Destaca que los hoteles de Aranjuez logran una puntuación de 9, clasificada como "Excelente", y se acercan a esta calificación los hoteles de 5 estrellas de Antequera, así como los hoteles de 1 y 2 estrellas de Arcos de la Frontera, donde, además, los de categoría 3 reciben una calificación de "Muy Bueno". Por otro lado, los hoteles de 3 estrellas de Linares obtienen la puntuación más baja, aunque se clasifica como "Bueno". Los hoteles de 3, 2 y 1 estrellas en Linares son los segundos peor valorados entre las ciudades medias analizadas, colocándola en la penúltima posición en el ranking general de la reputación online hotelera por categorías en las ciudades medias.

Tabla 4. Reputación online hotelera por categorías de las ciudades medias

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas	Promedio
Arcos de la Frontera	N/D	N/D	8,33	8,67	8,40
Aranjuez	N/D	9,00	7,85	N/D	8,23
Ronda	N/D	8,63	8,00	7,90	8,20
Antequera	8,90	8,47	8,03	7,60	8,18
Linares	N/D	8,25	7,50	8,00	7,90
Lucena	N/D	7,60	N/D	7,80	7,70

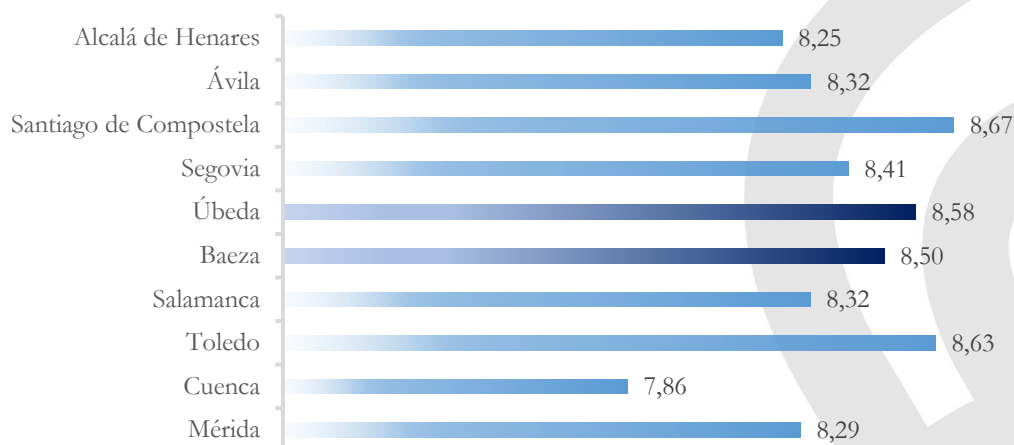


Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

5.3. Ciudades Patrimonio de la Humanidad

En el Gráfico 8 se muestra la reputación online de los establecimientos hoteleros de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad seleccionadas para este estudio. Puede observarse que Santiago de Compostela, Toledo, Úbeda y Baeza obtienen una valoración de "Excelente". Cuenca, sin embargo, es la única que obtiene una puntuación por debajo de 8, "Bueno".

Gráfico 8. Reputación online de establecimientos hoteleros de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

En el Gráfico 8 se presenta la reputación online por tipos de alojamiento de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad escogidas para el análisis comparativo. En la categoría de hoteles, Salamanca encabeza la lista como la mejor valorada, obteniendo una puntuación de "Excelente". Le siguen en esta

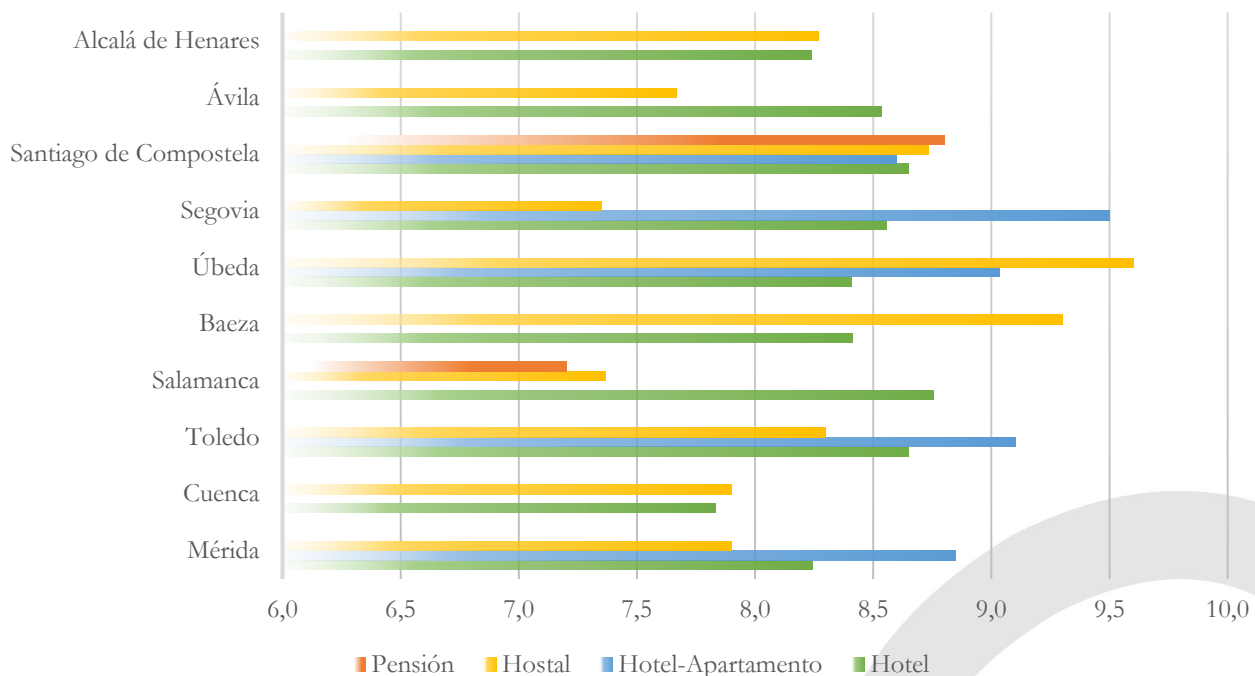
misma calificación Toledo, Santiago de Compostela, Ávila y Segovia. Las demás ciudades son todas valoradas como "Muy Bueno", a excepción de Cuenca, donde sus hoteles reciben una puntuación de "Bueno".

Respecto a los hostales, los de Úbeda son los mejor valorados, con una puntuación de 9,6, seguidos por los de Baeza, con 9,3, siendo los únicos destinos con una calificación de "Excelente". Por otro lado, los hostales de Salamanca no alcanzan el 7,4 y son calificados como "Razonable".

En la categoría de hoteles-apartamento, destacan las ciudades de Segovia, Toledo y Úbeda, siendo las únicas que reciben una calificación por encima de 9. El resto obtiene una valoración muy alta, clasificándose también como "Excelente", aunque sin llegar a la puntuación de 9.

En relación a las pensiones, solo se disponen de datos para Santiago de Compostela, donde obtienen la puntuación de "Excelente", y Salamanca, donde son clasificadas como "Razonable" (Gráfico 9).

Gráfico 9. Reputación online por tipos de alojamiento de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

La Tabla 5 presenta un análisis más detallado de la reputación online hotelera para las Ciudades Patrimonio de la Humanidad. La categoría de hoteles de 5 estrellas ostenta la mayor reputación, obteniendo una valoración "Excelente" en todas las ciudades para las cuales se dispone de datos. En esta categoría, Úbeda se sitúa en la última posición.

La mayoría de los hoteles de 4 estrellas reciben una evaluación de "Excelente", encabezados por Santiago de Compostela, y entre ellos se encuentran también Úbeda y Baeza. Los hoteles de 3 estrellas, aunque muestran las valoraciones más bajas, presentan tres ciudades con reputación "Excelente" y cinco con "Muy Bueno", destacándose las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de la provincia de Jaén en este rango.

En relación con los hoteles de 1 y 2 estrellas, los mejor valorados son los de Toledo, seguidos por los de Salamanca, Baeza, Santiago de Compostela y Mérida, todos ellos con una valoración de "Excelente". En contraste, los hoteles de Cuenca reciben la calificación de "Razonable".

Tabla 5. Reputación online hotelera por categorías de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas	Promedio
Salamanca	9,15	8,57	8,90	8,63	8,76
Santiago de Compostela	9,30	8,95	8,10	8,57	8,65
Toledo	8,90	7,90	8,60	8,85	8,65
Segovia	9,40	8,55	8,65	8,05	8,56
Ávila	9,80	8,25	8,37	8,47	8,53
Baeza	N/D	8,54	8,25	N/D	8,41
Úbeda	8,60	8,50	8,10	8,62	8,41
Mérida	8,80	N/D	7,50	8,50	8,24
Alcalá de Henares	N/D	8,75	7,80	7,50	8,24
Cuenca	N/D	8,25	8,10	7,15	7,83



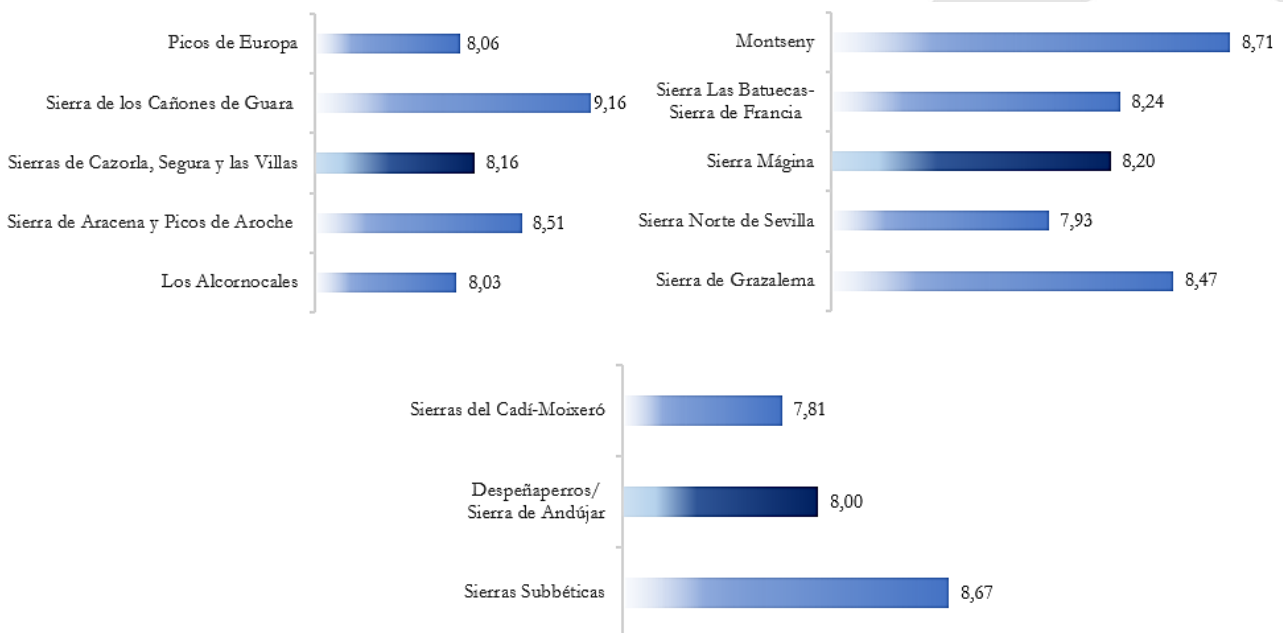
Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

5.4. Espacios naturales protegidos

Para el análisis de la reputación online de los establecimientos hoteleros en los espacios naturales protegidos se ha agrupado a estos según su superficie y características similares.

En el Gráfico 10, se evidencia que la Sierra de los Cañones de Guara, Montseny y las Sierras Subbéticas son las que ostentan la reputación más alta, alcanzando valoraciones de "Excelente". Dentro de su categoría, el grupo de Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas es el menos valorado, ocupando la posición inferior, seguido por Sierra Mágina y Despeñaperros/Sierra de Andújar, todas ellas con una calificación de "Muy Bueno". Estas regiones superan a la Sierra Norte de Sevilla y Sierras del Cadí-Montxeró, cuya puntuación se sitúa en el rango de "Bueno".

Gráfico 10. Reputación online de los establecimientos hoteleros de los espacios naturales protegidos



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

La reputación online de los espacios naturales protegidos, según tipos de establecimientos hoteleros, se refleja en el Gráfico 11, en el que destaca que todas las valoraciones están por encima de "Bueno". En los gráficos en los que algunos tipos de establecimientos no están representados, esto se debe a la falta de disponibilidad de datos en la plataforma Trivago.

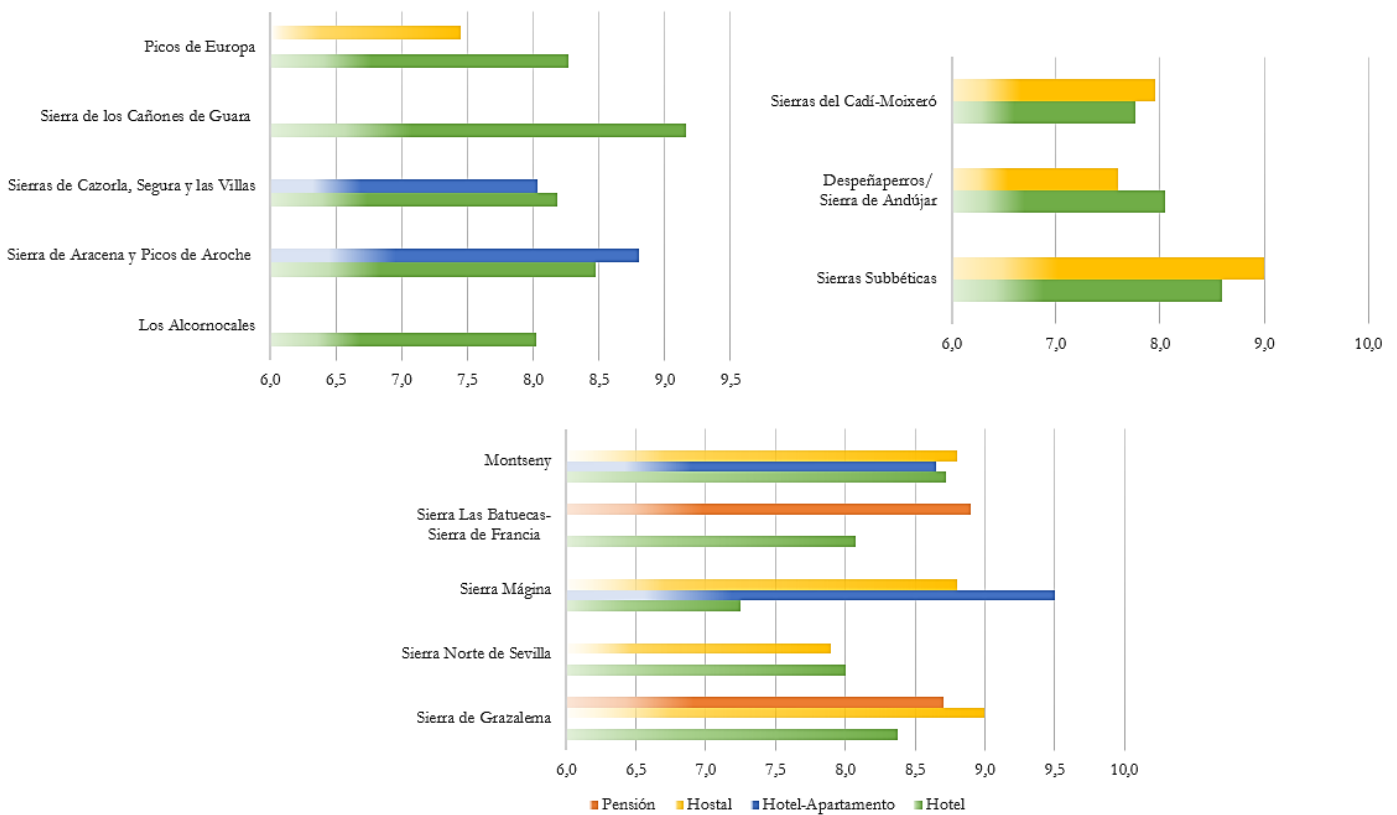
En la categoría de hoteles, los de la Sierra de los Cañones de Guara son los mejor valorados, obteniendo una puntuación de 9,16 ("Excelente"), mientras que los de Sierra Mágina son los que reciben la menor valoración, aunque manteniéndose en el rango de "Muy Bueno". Los hoteles de Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas, y Despeñaperros/Sierra de Andújar, clasificados como "Muy Bueno", ocupan la penúltima posición dentro de su grupo.

En la categoría de hoteles-apartamento, los mejor valorados son los de Sierra Mágina (9,5), situándose en el rango de "Excelente", a pesar de haber ocupado una posición inferior el año pasado. Por otro lado, los ubicados en Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas son los que tienen la peor reputación online, con una puntuación de 8,3 ("Muy Bueno").

Respecto a los hostales, los de Sierra de Grazalema y Sierras Subbéticas son los más reputados, valorados con un 9 y clasificados como "Excelente", seguidos de los de Sierra de Mágina. Sin embargo, los ubicados en Despeñaperros/Sierra de Andújar reciben la peor puntuación (7,6), posicionados la categoría de "Bueno".

Finalmente, no hay datos disponibles para valorar pensiones en los espacios naturales protegidos de la provincia. En el resto de destinos, solo hay datos de las pensiones en Sierra Las Batuecas-Sierra de Francia y Sierra de Grazalema, ambas valoradas como "Excelente".

Gráfico 11. Reputación online de los espacios naturales protegidos por tipos de establecimientos hoteleros



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

La Tabla 6 detalla la reputación online de los espacios naturales protegidos por categorías de hoteles. Como se observa, no existen alojamientos hoteleros de 5 estrellas para estos destinos.

La Sierra de los Cañones de Guara destaca como el espacio natural protegido con la mejor reputación, alcanzando una puntuación de 9,16 y recibiendo las calificaciones más altas ("Excelente") en las tipologías de alojamiento para las cuales Trivago proporciona datos en este destino, especialmente en hoteles de 3 estrellas y menos. Asimismo, los hoteles de 4 estrellas mejor valorados se encuentran en la Sierra de Aracena y Picos de Aroche.

Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas ostenta una reputación de "Muy Bueno" en todas sus categorías de hoteles. En Despeñaperros/Sierra de Andújar, la categoría de hoteles de 1 y 2 estrellas recibe la valoración de "Excelente", mientras que, para los hoteles de 3 estrellas, la puntuación se sitúa en la categoría de "Muy Bueno".

La reputación de los hoteles en Sierra Mágina es la más baja entre el conjunto de espacios naturales protegidos, con una valoración media de "Razonable". Esto se debe a la puntuación recibida por los hoteles de 1 y 2 estrellas, clasificada como "Aceptable", mientras que los de 3 estrellas se mantienen en la categoría de "Bueno".

Tabla 6. Reputación online hotelera por categorías de los espacios naturales protegidos

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas	Promedio
Picos de Europa	N/D	7,80	8,53	8,10	8,27
Sierra de los Cañones de Guara	N/D	N/D	9,30	9,13	9,16
Sierras de Cazorla, Segura y las Villas	N/D	8,32	8,33	8,00	8,18
Sierra de Aracena y Picos de Aroche	N/D	9,17	7,95	8,13	8,48
Los Alcornocales	N/D	8,00	7,75	8,60	8,03
Montseny	N/D	8,70	8,90	8,40	8,73
Sierra Las Batuecas-Sierra de Francia	N/D	8,40	7,75	N/D	8,08
Sierra Mágina	N/D	N/D	7,60	6,90	7,25
Sierra Norte de Sevilla	N/D	N/D	N/D	8,00	8,00
Sierra de Grazalema	N/D	7,80	8,65	8,38	8,38
Sierras del Cadí-Moixeró	N/D	N/D	8,05	7,57	7,76
Despeñaperros/Sierra de Andújar	N/D	N/D	7,60	8,80	8,05
Sierras Subbéticas	N/D	8,85	8,60	8,35	8,60

Aceptable

Excelente

Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

A large, bold white number '6' is centered on a blue background. The background features abstract, overlapping shapes in various shades of blue, creating a dynamic and layered effect. The number '6' is the central focus, rendered in a clean, sans-serif font.

CONCLUSIONES

6. Conclusiones

En 2023, la provincia de Jaén mantiene una destacada reputación online, con una puntuación de 8,24, catalogada como "Muy Bueno". Se observa un continuo crecimiento en la valoración de todos los tipos de establecimientos hoteleros en comparación con el año anterior, especialmente destacable la de los hoteles de 4 y 5 estrellas. Este comportamiento general lleva a la provincia a superar la reputación online de 2022 en un 1,51%.

De las comarcas de la provincia, la de La Loma es, de nuevo, al igual que el año pasado, la mejor valorada, respaldada por la presencia de Úbeda en esta área, cuyos establecimientos mantienen una alta reputación. A estos le siguen de cerca los de Sierra de Cazorla.

Destacan especialmente Úbeda y Baeza como los destinos con las mejores reputaciones online, ambas con una valoración "Excelente". Logran este reconocimiento gracias a la valoración de sus hoteles-apartamento y hostales, ocupando estos las primeras posiciones en comparación con el resto de Ciudades Patrimonio de la Humanidad analizadas.

En contraste, Linares presenta la reputación online más baja, seguido de Despeñaperros/Sierra de Andújar, con una valoración global clasificada como "Bueno" para la primera y de "Muy Bueno" para el segundo destino. Por su evolución, es la ciudad de Jaén en la que más crece su reputación, mientras que Sierra Mágina es el único destino que ve reducida su puntuación, a pesar de mantener una muy buena reputación online. Al comparar con la reputación de otras capitales y ciudades medias, la capital y Linares mantienen valoraciones más bajas.

De los alojamientos en los espacios naturales protegidos de la provincia de Jaén, Sierra Mágina es el destino mejor valorado de la provincia, seguido de Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas, y Despeñaperros/Sierra de Andújar. Sin embargo, al compararlas con espacios naturales protegidos del resto de España, ocupan posiciones intermedias. Si se analizan solo los hoteles, la reputación de los hoteles en Sierra Mágina es la más baja, con una valoración media de "Razonable".

Para fortalecer la reputación online en la provincia de Jaén, se pueden implementar diversas estrategias que contribuyan a una experiencia turística más positiva y atractiva. La participación activa de los establecimientos hoteleros en plataformas de reseñas y gestión de reputación es fundamental, demostrando compromiso con la satisfacción del cliente. Es importante- realizar un análisis detallado de los factores específicos que contribuyen a estas valoraciones, lo que puede proporcionar una guía más precisa para futuras acciones y mejoras.



SIT *Jaén*

SISTEMA de
INTELIGENCIA TURÍSTICA
de la PROVINCIA de JAÉN

Sistema de Inteligencia Turística de la provincia de Jaén

Campus de Las Lagunillas, s/n. D3-273
23071 Jaén
Teléfono: 953 21 20 70
Email: jjpulido@ujaen.es
Web: www.sit-jaen.com