

EVOLUCIÓN DE LA VIVIENDA DE USO TURÍSTICO EN MADRID

ÍNDICE

ÍNDICE DE GRÁFICOS	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN EJECUTIVO	11
NORMATIVA SOBRE EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE MADRID	18
1. LA REGULACIÓN DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE MADRID	18
EL ENTORNO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	22
2. EQUIPAMIENTO DE LOS BARRIOS	22
3. CARACTERÍSTICAS DE LOS EDIFICIOS	26
LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS.....	30
4. EL TAMAÑO DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS	30
5. ELEMENTOS INCLUIDOS EN LA NORMATIVA.....	40
6. OTROS ELEMENTOS DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.....	47
EL SERVICIO DE ALQUILER DE VIVIENDAS TURÍSTICAS	51
7. GESTIÓN, CONTRATACIÓN Y ACCESO A LA VIVIENDA TURÍSTICA.....	51
8. EL PRECIO DE LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO	58
9. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS	66
10. PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	75
ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO	79
11. LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO EN EL RELOJ ESTRATÉGICO DE BOWMAN	79
EL IMPACTO DE LA VIVIENDA DE USO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE MADRID	84
12. LA VUT Y EL ALQUILER RESIDENCIAL.....	84
13. EL IMPACTO DE LA VUT EN LA CONVIVENCIA Y EL TEJIDO SOCIAL	94
ANEXO 1. FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	98
ANEXO 2. RÚBRICA PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN	100
ANEXO 3. TABLAS ADICIONALES DE DESGLOSE DE INFORMACIÓN (ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN LA INFORMACIÓN RECOGIDA EN EL TRABAJO DE CAMPO)	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Disponibilidad de supermercados o tiendas de alimentación a menos de 1000 metros	22
Gráfico 2. Disponibilidad de bares o restaurantes a menos de 1.000 metros	23
Gráfico 3. Disponibilidad de tiendas de moda a menos de 1.000 metros	23
Gráfico 4. Disponibilidad de instalaciones deportivas a menos de 1.000 metros	24
Gráfico 5. Disponibilidad de centros de salud a menos de 1.000 metros	25
Gráfico 6. Disponibilidad de comisaría de policía a menos de 1.000 metros	25
Gráfico 7. Número de plantas de los edificios en los que se sitúan los alojamientos turísticos ..	26
Gráfico 8. Número de viviendas de los edificios en los que se sitúan los alojamientos turísticos	27
Gráfico 9. Locales comerciales en los bajos de los edificios en los que se sitúan los alojamientos turísticos	28
Gráfico 10. Distribución de las VUT en función de su superficie	30
Gráfico 11. Superficie media en función del distrito (metros cuadrados)	31
Gráfico 12. Distribución de las VUT por superficie y distrito	32
Gráfico 13. Distribución de las VUT en función de su capacidad máxima anunciada.....	33
Gráfico 14. Capacidad máxima anunciada en función del distrito.....	34
Gráfico 15. Distribución de las VUT por capacidad máxima anunciada y distrito.....	34
Gráfico 16. Distribución de las VUT en función del número de habitaciones independientes...	35
Gráfico 17. Número de habitaciones en función del distrito	36
Gráfico 18. Distribución de las VUT por número de habitaciones y distrito	37
Gráfico 19. Distribución de las VUT en función de su superficie por persona	38
Gráfico 20. Superficie media por persona en función del distrito	38
Gráfico 21. Superficie media por persona de las VUT por distrito.....	39
Gráfico 22. Disponibilidad de la placa identificativa de VUT en viviendas visitadas y no visitadas	40
Gráfico 23. Disponibilidad de la placa identificativa de VUT en viviendas visitadas por distrito	41
Gráfico 24. Disponibilidad del CIVUT en viviendas visitadas.....	42
Gráfico 25. Disponibilidad del CIVUT por distrito	42
Gráfico 26. Disponibilidad de acceso independiente en viviendas visitadas y no visitadas.....	43
Gráfico 27. Disponibilidad de acceso independiente en viviendas visitadas por distrito	44
Gráfico 28. Sistema de calefacción de las viviendas visitadas.....	45
Gráfico 29. Iluminación natural de las viviendas visitadas.....	46
Gráfico 30. Disponibilidad de cocina en función de la superficie de la vivienda	47
Gráfico 31. Disponibilidad de cocina en función de la capacidad máxima de la vivienda (número de personas)	48
Gráfico 32. Disponibilidad de cocina independiente en función del precio por noche	49
Gráfico 33. Posibilidad de reserva sin utilizar Internet	52
Gráfico 34. Disponibilidad de localización exacta de la vivienda antes de la reserva por distritos	53
Gráfico 35. Posibilidad de contacto telefónico	54
Gráfico 36. Posibilidad de visita antes de contratar la vivienda.....	55
Gráfico 37. Posibilidad de visita antes de contratar la VUT en función del precio persona/noche	55
Gráfico 38. Entrega de llaves al cliente	56

Gráfico 39. Existencia de un mínimo de noches de reserva	57
Gráfico 40. Distribución de las VUT en función de su precio por noche.....	58
Gráfico 41. Precio medio por noche en función del distrito	59
Gráfico 42. Distribución de precios de las VUT distrito.....	60
Gráfico 43. Relación entre la superficie de las VUT y su precio por noche	61
Gráfico 44. Relación entre la ocupación máxima de las VUT y su precio por noche	62
Gráfico 45. Precio por persona y noche.....	63
Gráfico 46. Precio medio por persona y noche en cada distrito.....	63
Gráfico 47. Distribución de precios por persona y noche en cada distrito	64
Gráfico 48. Precio medio por persona y noche en función del tamaño de la vivienda.....	65
Gráfico 49. Valoración de la limpieza de la VUT en el momento de la visita	66
Gráfico 50. Valoración de la atención al cliente de la VUT en el momento de la visita	67
Gráfico 51. Valoración la comodidad de la VUT en el momento de la visita.....	69
Gráfico 52. Valoración de la iluminación de la VUT en el momento de la visita	70
Gráfico 53. Valoración (0 a 10) de la relación precio-calidad de la VUT en el momento de la visita.....	71
Gráfico 54. Comparación de las valoraciones en función de la disponibilidad del CIVUT a la vista	72
Gráfico 55. Comparación de las valoraciones en función de la posibilidad de visita	73
Gráfico 56. Comparación de las valoraciones en función de la superficie por persona.....	74
Gráfico 57. Comparación de las valoraciones en función del precio por persona y noche.....	75
Gráfico 58. Disponibilidad de servicio de limpieza por distrito.....	76
Gráfico 59. Disponibilidad de servicio de limpieza por precio por persona y noche	76
Gráfico 60. Disponibilidad de servicio de portería en función del precio por persona y noche .	77
Gráfico 61. El reloj estratégico de Bowman y Faulkner.....	79
Gráfico 62. Posicionamiento de las VUT visitadas en el reloj estratégico	81
Gráfico 63. Evolución de los precios del alquiler en la ciudad de Madrid (índice).....	85
Gráfico 64. Evolución de los precios del alquiler en la ciudad de Madrid.....	87
Gráfico 65. Evolución del número de VUT y de plazas disponibles.....	89
Gráfico 66. Número de viajeros a la ciudad de Madrid	89
Gráfico 67. Porcentaje de VUT sobre el total de viviendas en la ciudad de Madrid	90
Gráfico 68. Saldo migratorio neto de la ciudad de Madrid	92
Gráfico 69. Certificados de fin de obra nueva para uso residencial visados por el Colegio Oficial Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid	92
Gráfico 70. Evolución del comercio electrónico en España (en millones de euros).....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Barrios con la mayor superficie media por VUT	32
Tabla 2. Barrios con la menor superficie media por VUT	32
Tabla 3. Barrios con el mayor promedio de capacidad máxima anunciada por VUT	35
Tabla 4. Barrios con el menor promedio de capacidad máxima anunciada por VUT	35
Tabla 5. Barrios con el mayor número medio de habitaciones por VUT	37
Tabla 6. Barrios con el menor número medio de habitaciones por VUT	37
Tabla 7. Barrios con la mayor superficie media por persona por VUT	39
Tabla 8. Barrios con la menor superficie media por persona por VUT	40
Tabla 9. Barrios con el precio más alto por vivienda	60
Tabla 10. Barrios con el precio más bajo por vivienda	60
Tabla 11. Barrios con el precio más alto por persona y noche	64
Tabla 12. Barrios con el precio más bajo por persona y noche	64
Tabla 13. Incremento anual (%) de los precios del alquiler en la ciudad de Madrid por distrito	86
Tabla 14. Evolución de los precios del alquiler en la ciudad de Madrid por distritos	87
Tabla 15. Peso absoluto y relativo de la VUT en la ciudad de Madrid	90

OBJETIVOS DEL ESTUDIO Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO TÉCNICO

OBJETIVOS DEL ESTUDIO Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO TÉCNICO

El 7 de julio de 2020, mediante Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, se aprobaron definitivamente determinadas medidas propuestas por las Mesas Sectoriales Municipales. Entre las medidas aprobadas se encontraban unas muy concretas en materia de política de vivienda, entre las que se encontraba la creación de un Observatorio de Vivienda y Rehabilitación, cuya principal finalidad es obtener un mejor conocimiento y diagnóstico del sector residencial y de la vivienda, con el objetivo de orientar las políticas municipales en materia de vivienda.

Con el objetivo de obtener un análisis fiable de la situación y perspectiva futura del mercado del suelo, la edificación y el parque de vivienda en Madrid y de las políticas de ayudas para la vivienda y la rehabilitación que puedan resultar más beneficiosas para la ciudad, así como facilitar a los diferentes agentes vinculados al sector de la vivienda y la rehabilitación el acceso a un conocimiento adecuado y una mejor comprensión tanto del contenido y los beneficios de la rehabilitación como de las medidas innovadoras que al respecto se van adoptando desde los poderes públicos, el Ayuntamiento de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos suscribieron un acuerdo plurianual de colaboración horizontal. En el seno de este acuerdo, ambas instituciones vienen colaborando en la elaboración de diferentes trabajos orientados al análisis de la situación y evolución previsible de la vivienda en la ciudad de Madrid.

El presente trabajo, Evolución de la Vivienda de Uso Turístico en Madrid, se integra en un conjunto de estudios e informes orientados a valorar la situación de la vivienda en la ciudad de Madrid, así como las percepciones y demandas de actuación planteadas por los diferentes colectivos relacionados con este ámbito. De este modo, el Estudio de Situación de la Vivienda en la Ciudad de Madrid planteará un análisis de fuentes secundarias de información, de carácter principalmente cuantitativo, valorando la situación del parque de viviendas de Madrid y la situación actual y evolución previsible de la población, para obtener una visión completa del mercado de la vivienda. Por su parte, el estudio Presente y Futuro de la Vivienda en Madrid utilizará la metodología mixta del Panel Delphi para tratar de anticipar la situación y condiciones de la vivienda en la ciudad de Madrid, así como los principales retos a abordar en los próximos años. Finalmente, Perspectivas Sobre la Vivienda en la Ciudad de Madrid es un trabajo basado en una reflexión colectiva, en la que se recogen mediante metodologías cualitativas las percepciones sobre la situación de la vivienda en la ciudad de Madrid, desde una diversidad de puntos de vista a la hora de abordar esta temática, aglutinando tanto las visiones profesionales y técnicas como la realidad cotidiana de los vecinos de los diferentes barrios madrileños.

El presente estudio, Evolución de la Vivienda de Uso Turístico en Madrid, tiene como objetivo reflejar y conocer de forma detallada la situación del alojamiento turístico en la ciudad de Madrid, así como el impacto que puede estar generando en las zonas residenciales donde se produce, utilizando el *mystery shopping* como técnica para la recogida de información primaria. Se ha establecido su realización en tres ediciones, que se distribuyen a lo largo de los años en los que se desarrolla el acuerdo, analizándose la situación en diferentes distritos y barrios en cada una de estas oleadas. Una vez publicados los estudios relativos a los diferentes distritos y barrios se hará un informe de reflexión global, partiendo de la información procedente de las distintas oleadas, así como otras fuentes de datos, planteando una visión de conjunto y evaluando el

impacto de la vivienda turística en la ciudad de Madrid y en las zonas donde tiene especial incidencia.

Según los datos publicados por el Ayuntamiento de Madrid, en octubre de 2024¹ operaban en la ciudad 17.360 establecimientos turísticos, de los que el 92,7 % son VUT (16.100), aunque sólo 1.131 (un 7,02%) funcionan con licencia municipal. Las VUT se han incrementado en la ciudad un 50 % desde 2017. Mientras en este tiempo se han contabilizado 8.162 viviendas turísticas nuevas, en el mismo periodo se han creado 113 establecimientos turísticos (hoteles, pensiones, *hostels*, etc).

En esta primera edición, se ha optado por analizar la situación en los distritos Centro, Chamberí, Arganzuela y Retiro. La selección de dichos distritos se ha fundamentado en dos criterios. Por una parte, los trabajos realizados para el estudio cualitativo “Perspectivas de la Vivienda en la Ciudad de Madrid” han puesto de manifiesto que se trata de los distritos en los que hay una mayor preocupación vecinal por este fenómeno, debido a los diferentes impactos que genera la VUT en los barrios: reducción relativa de la oferta de alquiler tradicional; posibles problemas de convivencia; y molestias a los vecinos y gentrificación, con el consiguiente cambio del tejido comercial tradicional.

Adicionalmente, el Plan Especial de Regulación del Uso de Servicios Terciarios en la Clase de Hospedaje, elaborado por el Ayuntamiento de Madrid en 2019, que incluye en su ámbito de regulación tanto los apartamentos turísticos como las viviendas de uso turístico, establece tres anillos concéntricos en su regulación. El primero de ellos comprende todos los barrios del distrito Centro, mientras que el segundo incluye la totalidad de los barrios de Chamberí, así como la gran mayoría de barrios de Arganzuela (salvo Legazpi, incluido en el tercer anillo) y de Retiro (salvo Estrella y Adelfas, que forman parte también del tercer anillo). Se trata, por tanto, de barrios que comparten la mayoría de la regulación, por lo que la actividad de las VUT debe adaptarse a parámetros análogos².

Una vez elegido el objeto del estudio, con el fin de cumplir con los propósitos establecidos, se ha decidido utilizar tres técnicas diferentes de investigación cuantitativa. Como punto de partida, se ha realizado un análisis de fuentes secundarias, esto es, de información publicada, incluyendo el Registro de Alojamientos Turísticos de la Comunidad de Madrid³ y el Listado de Viviendas de Uso Turístico del Ayuntamiento de Madrid referenciado con anterioridad. No obstante, estas fuentes oficiales únicamente recogen las viviendas de uso turístico que cuentan con la autorización preceptiva, por lo que, para garantizar la representatividad de la muestra, este estudio no puede tomar estas fuentes como único punto de partida.

De este modo, los técnicos han elegido de forma aleatoria, en diferentes plataformas de oferta a través de Internet, 80 viviendas o apartamentos de uso turístico situados en cada uno de los distritos analizados, de forma que el tamaño, el precio o el equipamiento de los alojamientos turísticos estudiados no ha servido como criterio de selección. Este tamaño muestral nos garantizaría, suponiendo una población infinita, un error estadístico del 2,87%, con un intervalo de confianza del 99%.

¹<https://diario.madrid.es/blog/notas-de-prensa/almeida-presenta-el-plan-reside-para-proteger-el-uso-de-la-vivienda-habitual-y-ubicar-los-pisos-turisticos-fuera-de-los-edificios-residenciales/>

² No obstante, como veremos en el resumen de la normativa, existe una diferencia en los barrios situados en el tercer anillo, en los que se pueden establecer VUT sin acceso independiente bajo determinadas condiciones

³ https://datos.comunidad.madrid/catalogo/dataset/alojamientos_turisticos

Utilizando esta información, se han analizado aspectos relativos a la propia oferta (disponibilidad de la localización exacta antes de contratar, posibilidad de contactar con el propietario o gestor, precio por noche, solicitud o no de un número mínimo de noches por estancia...). Para homogeneizar la información y permitir la comparación de los precios, su recogida se ha realizado en todos los casos en la semana del 30 de octubre al 3 de noviembre de 2023, partiendo de un supuesto de estancia de negocios que tendría lugar entre el 20 de noviembre y el 1 de diciembre. Esta recogida de información ha ayudado a los investigadores, igualmente, a seleccionar viviendas sobre las que realizar el trabajo de campo posterior.

Una segunda fase de recogida de datos ha utilizado la observación directa. En los casos para los que se disponía de información concreta sobre la localización de la vivienda de uso turístico, los técnicos se han personado en el inmueble, con el fin de conocer toda la información que es posible verificar sin acceder a la vivienda, incluyendo las relativas a las características del entorno y del edificio, la disponibilidad en la puerta de una placa identificativa como VUT o la disponibilidad de acceso independiente. Se ha podido realizar esta observación en un total de 94 alojamientos distribuidos de modo no uniforme entre los cuatro distritos analizados, eligiendo concretamente aquellos que permiten conocer la ubicación antes de formalizar la reserva.

No obstante, buena parte de la información requiere la presencia en la propia vivienda, con el fin de comprobar personalmente la disponibilidad de determinados elementos, así como poder valorar los servicios ofrecidos en torno a diferentes características. Una tercera técnica, idónea para ello, es el *mystery shopping*. Siguiendo a Wilson (2001), el *mystery shopping*, una forma de observación participante, utiliza investigadores que hacen creer a quienes les atienden que están sirviendo a clientes reales o potenciales. Esta actuación tiene como objetivo verificar la consistencia de los procesos y procedimientos utilizados en la prestación de un servicio, así como comprobar los aspectos tangibles o intangibles vinculados a dicha prestación⁴.

Para obtener una información homogénea y comparable, se ha establecido un mismo supuesto de partida, relativo a una estancia de negocios de una única persona entre el 20 de noviembre y el 1 de diciembre de 2023. Aunque a priori esto podría eliminar del análisis las VUT de tamaños más grandes, se ha indicado que la comodidad y la localización son variables apreciadas por la persona que desea hacer la reserva, por lo que un exceso de tamaño no supondría un problema. Las visitas se han realizado entre el 6 y el 13 de noviembre, tratando de limitar el tiempo del trabajo de campo para reducir la exposición de los técnicos, así como por coherencia con el supuesto establecido. Se ha facilitado a los técnicos una ficha de recogida de información (anexo 1), que se ha cumplimentado en cada caso con posterioridad a la visita, así como una rúbrica detallando lo que se quiere valorar en las cinco categorías de evaluación concreta que se han utilizado (anexo 2).

Los técnicos han realizado 10 visitas en cada uno de los distritos. De este modo, dada la información disponible, se realizará un análisis a nivel de distrito, apoyándose también en los datos obtenidos en la observación directa.

La elaboración del informe ha tenido lugar entre el 16 de febrero y el 15 de marzo de 2024, partiendo de los aspectos metodológicos ya conocidos, así como de la sucinta descripción de la normativa relativa a las viviendas de uso turístico.

⁴ Wilson, A. M. (2001). Mystery shopping: Using deception to measure service performance. *Psychology & Marketing*, 18(7), 721-734.

RESUMEN EJECUTIVO



RESUMEN EJECUTIVO

EL ENTORNO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

- Los barrios situados en los distritos de Centro, Arganzuela, Retiro y Chamberí cuentan con múltiples atractivos culturales y de ocio, que los convierten en las zonas de mayor concentración de alojamientos turísticos de la ciudad.
- Adicionalmente, en estos barrios es sencillo encontrar gran cantidad de tiendas de alimentación, supermercados, bares y restaurantes, que facilitarán la estancia de los huéspedes de las viviendas de uso turístico (VUT), permitiendo satisfacer sus necesidades específicas. La disponibilidad de tiendas de moda en las inmediaciones de las VUT es también muy alta, si bien aparecen algunas diferencias en función de los barrios. De igual modo, la disponibilidad de al menos una instalación deportiva en las inmediaciones del alojamiento turístico es la situación más habitual.
- La disponibilidad de establecimientos sanitarios en la zona centro de Madrid es relativamente amplia, por lo que la práctica totalidad de los alojamientos turísticos situados en estas zonas tienen acceso inmediato a servicios asistenciales de urgencia. La cercanía a una comisaría de policía es mucho menos habitual, habiendo un 40,94% de las VUT que no cuentan con una en un radio de un kilómetro.
- Por lo general, los edificios de la zona céntrica de Madrid no tienen muchas alturas, por lo que la mayor parte de las viviendas a las que se ha acudido están situadas en inmuebles no excesivamente altos, siendo los valores más frecuentes 5 y 7 plantas. El número de viviendas en estos edificios no es excesivo: se trata mayoritariamente de comunidades de vecinos pequeñas o medianas, que en casi dos terceras partes de los casos tienen menos de 30 vecinos.
- Un 31,2% de los edificios de los distritos analizados que cuentan con alojamientos turísticos, incluyen más de una vivienda de este tipo, una situación especialmente frecuente en el distrito de Retiro, y bastante menos habitual en Centro.
- La práctica totalidad de las viviendas de uso turístico incluidas en la muestra cuentan con ascensor. La disponibilidad de salvaescaleras o rampas es menos habitual, estando presentes en tan solo una tercera parte de las VUT incluidas en la muestra, especialmente en las ubicadas en el distrito de Retiro, con una presencia mucho menos habitual en el distrito Centro. En ocasiones, las características de los propios edificios dificultan la instalación de estos elementos, que favorecen la accesibilidad de las viviendas.

CARACTERÍSTICAS DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS

- Aunque existe una importante variedad en la oferta de alojamientos turísticos, los tamaños más frecuentes son los más pequeños. Prácticamente la mitad de las viviendas incluidas en la muestra tienen menos de 50 metros cuadrados, subiendo este porcentaje hasta las dos terceras partes si tenemos en cuenta los alojamientos por debajo de los 60 metros cuadrados. No obstante, hay una importante disparidad entre los distritos, situándose en Retiro la mayor parte de viviendas de gran tamaño, con un mayor equilibrio en los demás casos. En concreto, las VUT del barrio de Jerónimos son las más grandes en promedio, mientras que las de Vallehermoso o Atocha son las más pequeñas.
- La capacidad máxima ofertada de los alojamientos turísticos incluidos en la muestra analizada oscila entre las 2 y las 8 personas, siendo el valor más frecuente 4 (con un 41,16%),

normalmente en viviendas que disponen de una o dos habitaciones independientes. Nuevamente, la capacidad máxima anunciada en las viviendas del distrito de Retiro es mayor, en promedio, a la anunciada en otros distritos, de nuevo con el barrio de Jerónimos al frente, si bien la diferencia con otros barrios del mismo distrito no es porcentualmente tan acusada como en el caso de la superficie total. Los menores promedios de capacidad máxima de la vivienda se distribuyen entre los demás distritos, sin un predominio claro.

- Algo más de la mitad de las VUT incluidas en la muestra cuenta con una única habitación independiente, lo que puede normalmente asociarse con capacidades máximas entre dos y cuatro personas. La muestra comprende un 15,94% de estudios, y un número muy reducido de viviendas que dispongan de cuatro habitaciones independientes. Esta escasez de alojamientos grandes presiona al alza los precios de forma más que proporcional cuando se analiza el pago por persona y noche. Nuevamente, el valor medio más alto de habitaciones independientes se ha observado en Retiro, que sitúa cinco de sus barrios en las primeras posiciones en función de este criterio. La presencia de estudios, sin habitaciones independientes, es más frecuente en Chamberí y Arganzuela, suponiendo en ambos casos prácticamente una cuarta parte de la oferta.
- La superficie ofrecida en función de la capacidad máxima de la vivienda es una medida de tamaño, pero especialmente de comodidad y amplitud. Los valores más frecuentes son los relativamente pequeños, situándose un 59,32% de las VUT analizadas entre los 10 y los 20 metros cuadrados por persona. Hay una bolsa reducida, pero relevante (8,47%), de viviendas que podrían considerarse especialmente amplias, por encima de los 30 metros cuadrados por persona. El barrio de Jerónimos desequilibra el valor medio del distrito Retiro, localizándose los promedios más bajos en Gatzambide y diversos barrios de Arganzuela.
- La mayor parte (80%) de las viviendas visitadas no disponen en la puerta de una placa identificativa que acredite su condición de alojamiento turístico, siendo especialmente manifiesta esta carencia en el distrito Centro, donde ninguna de las VUT contaba con ella. La disponibilidad del Certificado de idoneidad para viviendas de uso turístico en Madrid (en adelante, CIVUT), crece hasta un 30%, alcanzándose en Arganzuela el 50%. Es posible que los gestores y propietarios sean reacios, en algunos casos, a identificar su vivienda públicamente, quizás para evitar problemas de relación con los vecinos.
- Un 35% de las viviendas visitadas, y un 22,9% de las observadas, contaban con un acceso independiente, requerido en los anillos 1 y 2 por la normativa. Destaca en este sentido el distrito de Arganzuela, donde la mitad de las viviendas visitadas tenían una entrada independiente de la comunidad de vecinos.
- Los sistemas de confort térmico más habituales son la calefacción central (42,5%) y la aerotermia (37,5%). El uso de las calderas individuales puede ser más complejo para los clientes, que prefieren sistemas que no requieren encendido o apagado, o en los que éste es sencillo.
- Respecto a la iluminación, predomina la fachada al exterior frente al patio de luces. La luminosidad de una vivienda está muy relacionada con la percepción de calidad, siendo el precio medio por persona y noche de los alojamientos que cuentan con fachada al exterior muy superior (46,92€) al de las VUT que únicamente cuentan con un patio de luces (31,16€). Esta última situación predomina en el distrito de Chamberí, siendo más frecuente la disponibilidad de ventanas al exterior en el resto de los distritos.
- En la actualidad, la conexión a Internet a través de wifi se considera un equipamiento básico de las viviendas de uso turístico, estando disponible la práctica totalidad de los casos. La disponibilidad de cocina independiente está asociada a las VUT más grandes, con una mayor capacidad máxima, aunque no guarda relación con el precio por persona. Podemos inferir, de

esta forma, que los alojamientos más grandes no siempre son preferidos por familias que puedan querer utilizar una cocina sin tener molestias de olores, sino también por otros grupos con necesidades diferentes, que no valoran especialmente la posibilidad de cocinar en el alojamiento turístico. La disponibilidad de cocina independiente es mayoritaria en las viviendas observadas en el distrito de Retiro, aunque este hecho debe asociarse al tamaño de las VUT localizadas en dicho distrito.

EL SERVICIO DE ALQUILER DE VIVIENDAS TURÍSTICAS

- Podemos considerar que el servicio de alquiler de viviendas turísticas está altamente profesionalizado, predominando la gestión por parte de empresas o de propietarios que se dedican únicamente a esta actividad. Existen indicios sobre el modo de gestión de una vivienda, como el tipo de trato con los propietarios o la clase de servicios ofrecidos, mucho más personales cuanto más involucrado está el dueño en la gestión de su VUT.
- La reserva de alojamiento turístico en el centro de Madrid se realiza en la actualidad prácticamente de forma exclusiva a través de plataformas de Internet.
- Casi tres cuartas parte de las viviendas ofertadas no proporcionan la información precisa sobre su localización hasta que no se ha producido su reserva, que implica, en la inmensa mayoría de los casos, el pago completo del precio por el total de la estancia. De esta forma, nos situamos mayoritariamente ante un caso relativamente insólito desde un punto de vista comercial, en el que los clientes no pueden conocer con exactitud el servicio que están adquiriendo hasta que no lo han abonado por completo. Esta carencia de información sobre la ubicación precisa de la VUT es prácticamente absoluta en el distrito de Chamberí. Las viviendas que proporcionan esta información suelen tener un precio por persona y noche intermedio, siendo mucho menos habitual en los escalones más baratos y más caros. De forma aparentemente paradójica, sólo el 44,83% de los alojamientos identificados como VUT con una placa en su puerta ofrecen información precisa sobre su localización antes de contratar el servicio.
- Algo más de la mitad de las ofertas de alojamiento turístico establecen un medio de contacto a priori con el gestor (56%), si bien en el trabajo de campo se ha podido observar que el requerimiento de información adicional no siempre es atendido.
- Un 24,06% de las viviendas incluidas en la muestra han aceptado una petición de visita, estando distribuidas de forma desigual entre los distritos: mientras que en Centro o Retiro este porcentaje ha superado el 30%, en Arganzuela o Chamberí se ha situado por debajo del 20%. Hay una fuerte asociación entre la oferta de visita previa a la contratación y la calidad de la VUT, así como con el precio medio por persona y noche, que varía desde los 42,03€ en el caso de que se facilita esta opción a los 34,86€ en la situación contraria.
- La recogida de llaves con atención personal es mucho más frecuente en unos distritos, como Retiro (73,75%), que en otros, como Chamberí (43,75%). No se ha percibido una relación clara entre esta variable y el precio por persona y noche de la vivienda, por lo que no parece ser un aspecto especialmente valorado por los clientes.
- Cinco de cada seis ofertas de VUT exigen una estancia mínima. En algunos casos, sobre todo en viviendas de precio elevados, se establecen niveles distintos dependiendo de si se trata de una estancia muy breve o intermedia.
- El rango de precios de las VUT en los barrios céntricos de Madrid es muy amplio, desde los 40€ a los 852€ por noche. Podría afirmarse, en este sentido, que la disponibilidad de VUT se ajusta a todos los presupuestos. Los extremos son las excepciones: casi un 81% de las VUT

analizadas sitúan sus precios en un rango que se sitúa entre los 60€ y los 150€, y más específicamente un 44,51% se posicionan entre los 80€ y los 120€. El precio medio es ligeramente superior a esta cifra, situándose en 122,6€.

- La distribución de precios de las VUT no es uniforme entre los diferentes distritos. El precio medio por noche en el distrito Retiro (179,18€) duplica el que se ha observado en Arganzuela (86,14€), situándose en valores intermedios Chamberí (107,33€) y Centro (117,54€). Cuatro de los cinco barrios con los precios más elevados por noche están situados en el distrito Retiro. El tamaño de las viviendas, su estado, su confort y la variedad de servicios son, junto a la posible recomendación de otros clientes, los aspectos que más van a incidir en la demanda y, de este modo, en la determinación del precio de la oferta.
- Hay un crecimiento relativamente proporcional de precios vinculado a la superficie de la vivienda, proporcionalidad que se rompe en las VUT de mayor tamaño, con más de 200 metros cuadrados, en las que el incremento del precio es bastante más acentuado, debido a una escasez de la oferta. Este aumento más que proporcional se observa igualmente en el salto entre las capacidades máximas de 6, 7 y 8 personas.
- El precio medio por persona y noche de las VUT situadas en los distritos analizados se ha situado en 36,6€, aunque hay una gran variabilidad, que oscila entre los 11€ y los 182€. Los niveles más bajos son los más frecuentes, de forma que el 81,0% de las VUT estudiadas tienen un precio por persona y noche inferior a los 50€, y un 67,1% se sitúan por debajo de los 40€. De este modo, el precio se percibe como una variable muy importante para buena parte de la demanda, por lo que muchos oferentes tratan de competir en precios.
- Las diferencias de precios por persona y noche entre distritos son menos acusadas que en el análisis del precio por noche de la vivienda completa, aunque se mantienen las posiciones: mientras que Arganzuela tiene el menor precio medio por persona y noche (28,05€), Retiro tiene el mayor (44,40€), situándose Chamberí (36,08€) y Centro (38,37€) en lugares intermedios. Los cinco barrios con un precio medio más bajo por persona y noche se localizan en el distrito de Arganzuela.
- Aunque la utilización del precio por persona y noche neutraliza gran parte de las diferencias relacionadas con el tamaño, como se ha mencionado, las viviendas con mayor superficie son menos habituales en el mercado, por lo que su precio por persona y noche es más alto, en contra de una imagen popular relativamente extendida. Esta diferencia es especialmente sensible a partir de los 100 metros cuadrados, y se percibe de forma muy clara en las VUT que superan los 200 metros cuadrados, cuyo precio por persona y noche alcanza los 87,7€.
- No se aprecian diferencias significativas entre el precio medio por persona y noche de las viviendas que tienen una placa de VUT visible (37,0€) y aquellas que no (36,6€); ni entre aquellas cuya ubicación exacta está disponible en las plataformas de reserva (36,9€) y las que no proporcionan esta información antes de la contratación (36,5€); ni en los casos en los que el acceso a la VUT cuenta con atención personal (37,0€) y aquellos en los que no (36,1€). Por el contrario, sí se observa una diferencia sensible si tenemos en cuenta la posibilidad de visita de la vivienda turística (34,9€ cuando no es posible frente a 42,0€ cuando sí lo es); cuando se proporciona servicio de portería (47,4€) frente a cuando no (35,3€); y cuando se pone a disponibilidad de los huéspedes un servicio de limpieza diario (45,3€) o varias veces por semana (46,6€) frente a cuando no se ofrece este servicio (34,0€).
- La valoración media (en una escala entre 0 y 10 puntos) del estado de limpieza de las VUT evaluadas puede considerarse muy alta (8,33). Se ha podido observar una relación directa entre el grado de limpieza apreciado en las VUT que disponían de placa de vivienda turística en la puerta (valoración media de 8,75) y aquellas que no (8,22); así como, según cabía esperar, entre las que ofrecen un servicio de limpieza diario (8,86), varias veces en semana a

lo largo de la estancia (8,5) o los casos en los que no se ofrece un servicio de limpieza, que se realiza únicamente entre estancias de diferentes clientes (7,48).

- El grado de amabilidad de las personas que acompañaron a quienes realizaron el trabajo de campo en la visita a la VUT puede considerarse también muy alto (8,1). El promedio es ligeramente inferior en el caso de Arganzuela (7,1), obteniéndose calificaciones medias de 8,0 en Retiro, 8,3 en Chamberí y 9 en Centro. Los gestores de viviendas turísticas identificadas con una placa en la puerta han mostrado un mayor grado de amabilidad en la atención a los potenciales clientes, con una valoración promedio de 8,5 puntos frente a un nivel de 8 en caso contrario. Hay una diferencia significativa entre la amabilidad en el trato en el caso de viviendas cuya localización exacta está disponible en la plataforma (8,53) y aquellas en las que no se dispone de esta información (7,84).
- Respecto a la sensación de comodidad de las viviendas evaluadas, se puede considerar que el promedio alcanzado (7,83) es elevado, aunque existen diferencias sensibles entre las puntuaciones obtenidas en Arganzuela, donde no se llega a una calificación media de notable (6,9), y las de Centro (7,6), Chamberí (8,2) o Retiro (8,6). Las características de partida del edificio pueden condicionar de forma relevante la percepción de comodidad. Se han considerado más cómodas las viviendas que ofrecen en Internet la posibilidad de visitarlas antes del alquiler (7,86) que en el caso de aquellas que no lo hacen (7,33). La superficie de la vivienda, ya sea considerada de forma independiente o en relación con su capacidad máxima, también incide de forma clara en la sensación de comodidad.
- En la valoración de la luminosidad de las viviendas visitadas se ha alcanzado una puntuación media de 7,13. No obstante, existen notables diferencias entre las puntuaciones obtenidas en los diferentes distritos, que van desde los 5,4 puntos de Arganzuela, pasando por los 7,3 de Chamberí y los 7,6 de Centro, hasta los 8,2 de Retiro. Hasta un 10% de las VUT evaluadas obtienen una calificación inferior a los 5 puntos, mientras que un 22,5% de los casos sólo llegan al aprobado. La disponibilidad de fachada exterior da más percepción de luminosidad (7,48) que la disponibilidad únicamente de un patio de luces (6,5). Las viviendas con precios más altos, ya sea conjuntamente o por persona, tienen una mejor valoración de su iluminación.
- La relación precio-calidad de las viviendas visitadas puede considerarse bastante satisfactoria, alcanzado los 7,63 puntos. La variabilidad entre distritos es escasa, oscilando entre los 7,4 puntos de Retiro y los 7,9 de Chamberí, con valores intermedios de 7,6 en Arganzuela y Centro. El mercado ajusta el posicionamiento de las viviendas con mayor calidad percibida (espaciosas, bien iluminadas, limpias) y las que se sitúan en un escalón inferior a través de un mecanismo de precios. Existe una diferencia sensible en la relación precio-calidad entre las viviendas que disponen de placa identificativa y aquellas que no lo hacen: mientras que las primeras alcanzan una puntuación media de 7,88 puntos, las segundas se quedan en 7,56.
- La oferta de servicios de limpieza o portería en las VUT de los distritos considerados no es la norma, debiendo considerarse un identificativo de calidad en el primero de los casos, e incluso excepcional si disponen de portería. Tanto uno como otro servicio muestran una clara asociación con los rangos superiores de precios.
- En el análisis estratégico, utilizando el modelo del reloj de Bowman, se pueden identificar claramente tres posicionamientos principales: un precio bajo y alta rotación de clientes, utilizada por viviendas que se caracterizan por ofrecer un producto bastante básico, posiblemente menos recomendado por los huéspedes para futuras estancias; una calidad destacada, a un precio medio o alto, buscando un segmento de clientes menos numeroso, que busca una estancia cómoda y agradable, y se puede permitir pagarla; y una oferta basada en la relación precio-calidad, característica de alojamientos que ofrecen un rango de servicios

razonable a un precio por persona y noche competitivo. Un cuarto grupo de VUTs, a las que podemos considerar el *plan B*, aspiran a aprovechar la fuerte presión de la demanda, situándose en un segundo nivel de preferencia para quienes buscan el precio o la calidad. Finalmente, son muy pocas las ofertas que muestran un posicionamiento fuera del mercado, que puede ser normalmente ajustado mediante una reducción del precio.

NORMATIVA SOBRE EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE MADRID

NORMATIVA SOBRE EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE MADRID

I. LA REGULACIÓN DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE MADRID

De acuerdo con el Decreto 29/2019, de 9 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 79/2014, de 10 de julio, por el que se regulan los Apartamentos Turísticos y las Viviendas de Uso Turístico de la Comunidad de Madrid, “tienen la consideración de viviendas de uso turístico aquellos pisos, estudios, apartamentos o casas que, de forma habitual, amueblados y equipados en condiciones de uso inmediato, son comercializados y promocionados en canales de oferta turística o por cualquier otro modo de comercialización o promoción, para ser cedidos en su totalidad con fines de alojamiento turístico y a cambio de un precio”. De acuerdo con la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid, así como con el Plan Especial de Regulación del uso de Servicios Terciarios en la clase de Hospedaje del Ayuntamiento de Madrid de 23 de abril del 2019, las viviendas de uso turístico (VUT) pueden estar ubicadas en edificios residenciales, únicamente en planta baja o planta de piso con acceso independiente, salvo en determinadas situaciones en el Anillo 3 de delimitación del Plan Especial de Hospedaje⁵.

Por otra parte, siguiendo el mismo Decreto 29/2019, “se consideran apartamentos turísticos los inmuebles integrados por unidades de alojamiento complejas, dotadas de instalaciones, equipamientos y servicios en condiciones de ocupación inmediata, destinados de forma habitual por sus propietarios o representantes, al alojamiento turístico ocasional, sin carácter de residencia permanente para los usuarios, mediante precio y cumplan con el principio de unidad de explotación”. Este tipo de apartamentos se integran en inmuebles dedicados por completo al alojamiento turístico.

Con el fin de establecer el significado del ejercicio habitual de la actividad turística, este mismo Decreto establece que “la actividad de alojamiento turístico se ejerce de forma habitual desde el momento en que el interesado se publicita por cualquier medio y presenta la preceptiva Declaración Responsable de inicio de actividad prevista en los artículos 11 y 17”.

Para que una vivienda pueda ser ofertada como VUT, sus propietarios o representantes de las VUT deben presentar en la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid una Declaración Responsable de Inicio de Actividad de Alojamiento Turístico, según modelo incluido en el anexo III del Decreto 79/2014, junto con el CIVUT. Este documento es emitido por un Arquitecto o Arquitecto Técnico y acredita, tras una comprobación sobre el terreno, que una vivienda cumple los requisitos establecidos en el artículo 17 bis del Decreto 79/2014 de la Comunidad de Madrid⁶. De igual modo, es preceptiva la obtención de la licencia municipal de actividad correspondiente, ya que sin ello no es posible registrar la VUT en la Comunidad de Madrid.

⁵ Concretamente, según el Plan Especial de Regulación del uso de Servicios Terciarios en la clase de Hospedaje, “en el Anillo 3, en edificios de uso existente residencial, se mantiene la regulación vigente, pero imponiendo la exigencia de acceso independiente en las situaciones del edificio donde no se admita la implantación de otras clases del uso de servicios terciarios”. De este modo, en los barrios de los distritos analizados integrados en el anillo 3 (Legazpi, Adelfas y Estrella), se puede entender como un indicio que eximiría del acceso a pie de calle la presencia en el inmueble de oficinas o establecimientos de profesionales independientes.

⁶ Modificados por el Decreto 29/2019, de 9 de abril.

La obtención del CIVUT acredita la disponibilidad de diversos elementos, establecidos en el artículo 17bis del Decreto 29/2019, de 9 de abril, que se convierten de este modo en requisitos obligatorios para que una vivienda pueda ser VUT:

- Disponer de calefacción y suministro de agua fría y caliente.
- Disponer al menos de una ventilación directa al exterior o a patio no cubierto.
- Disponer de un extintor manual, en el interior de la vivienda colocado a no más de 15 metros de la puerta de salida de la vivienda.
- Disponer de señalización básica de emergencia indicando la puerta de salida de la vivienda.
- Disponer de un plano de evacuación del edificio y de la vivienda en un lugar visible.

Asimismo, la normativa indica que el propio CIVUT debe estar a disposición de los usuarios de las viviendas. De igual modo, las VUT deben tener una placa distintiva en la puerta.

Para garantizar una calidad mínima de los servicios, así como la seguridad de los clientes, se establecen también unos requisitos mínimos de espacio para las VUT a la hora de establecer las capacidades máximas de alojamiento:

- Para viviendas inferiores a 25 m² útiles, hasta dos personas, en al menos una pieza habitable.
- Para viviendas entre 25 m² y 40 m² útiles, hasta cuatro personas, en al menos dos piezas habitables.
- Por cada 10 m² útiles adicionales en, al menos una pieza habitable más independiente, se permitirán dos personas más

Asimismo, se exige a los propietarios o sus representantes disponer de un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños corporales, materiales y los perjuicios económicos causados por el ejercicio de su actividad

De este modo, los requisitos para la obtención del CIVUT, y, por tanto, para que una vivienda pueda ser considerada VUT según la normativa, pueden considerarse exigentes, dejando fuera de partida a aquellas viviendas que no cuenten con un acceso independiente en los anillos 1 y 2, así como en la mayor parte de casos del tercer anillo.

Las sanciones derivadas del incumplimiento del Plan Especial de Hospedaje se basan en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo, por la que el Ayuntamiento puede ordenar el cese de la actividad si detecta alguna irregularidad. En el caso de que el propietario desacatase esa orden municipal y continuase operando de forma ilegal, las multas pueden ir de los 1.000 a los 3.000 euros.

La escasa cuantía de dichas multas limita la eficacia de la inspección y la posterior sanción de actividades irregulares de las VUT. Por ello, el Ayuntamiento de Madrid ha impulsado un cambio normativo para establecer un sistema de sanciones específico para las VUT, a través de la Modificación del Plan General de Urbanismo del Ayuntamiento de Madrid. Este plan contempla una sanción específica para el caso de que una vivienda se dedique al uso turístico sin contar con la licencia exigida. Las sanciones se ampararán en la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, que en su artículo 204 tipifica como infracción grave la implantación de uso incompatible con la ordenación urbanística. Esto permitirá incrementar notablemente la cuantía de las sanciones, que pasarán a ser de 30.000, 60.000 y 100.000 euros. Estas sanciones podrían acumularse en el caso de persistir en el incumplimiento de la normativa.

Lo anterior se complementará con un refuerzo del cuerpo de inspectores urbanísticos. En 2023, el Servicio de Inspección y Disciplina realizó 4.093 inspecciones urbanísticas, de las que en 478 se verificó que ese inmueble tenía un uso VUT. Las denuncias que afectaban a VUT, mayoritariamente realizadas por ciudadanos particulares (el 82%) han crecido un 51% desde 2022, lo que enfatiza la necesidad de este incremento de los servicios de inspección. Junto a la inspección, el Ayuntamiento de Madrid se comprometió a publicar un listado con las VUT que disponen de licencia municipal y cumplen la legislación vigente, algo que se hizo por primera vez en mayo de 2024.

Por último, el Ayuntamiento de Madrid ha establecido una medida cautelar por la que suspende temporalmente la concesión de nuevas licencias de VUT hasta que entre en vigor el nuevo Plan General Urbanístico, suspensión permitida por la Ley 9/2001 (art. 70) anteriormente mencionada.

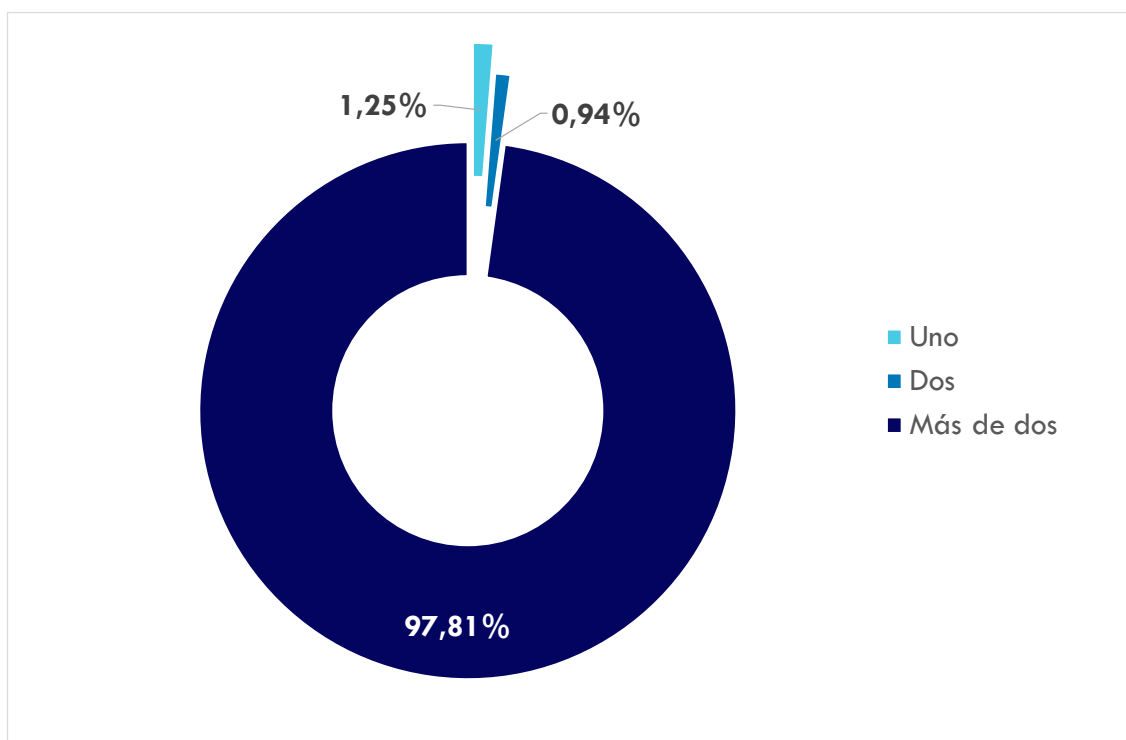
EL ENTORNO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

EL ENTORNO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

2. EQUIPAMIENTO DE LOS BARRIOS

Los barrios que forma parte de la almendra central de Madrid disponen habitualmente, además de los diferentes atractivos turísticos bien conocidos del centro de nuestra ciudad, de un equipamiento que puede potenciar la experiencia de los clientes de las VUT, mejorando el atractivo de viviendas concretas y limitando el de otras. En este sentido, antes de proceder a valorar la propia vivienda o el servicio que presta, tomaremos como punto de partida las opciones que proporcionan las ubicaciones concretas.

Gráfico 1. Disponibilidad de supermercados o tiendas de alimentación a menos de 1000 metros



Una primera necesidad que podrían tener los clientes de las VUT, especialmente de aquellas equipadas con cocina independiente en los casos de una estancia que pueda ser prolongada, es la disponibilidad de supermercados o tiendas de alimentación en las inmediaciones. Como puede observarse, la dotación de todos los barrios en los que se sitúan los alojamientos analizados es amplia en este aspecto, pudiendo considerarse que, de forma generalizada, las personas que realicen una estancia van a tener diversas opciones para poder comprar alimentos.

De forma similar, la oferta gastronómica, de restauración y de ocio de la ciudad de Madrid, y muy especialmente de sus barrios céntricos, es extraordinaria. En la inmensa mayoría de los casos, quienes alquilan una VUT en estos barrios van a poder disfrutar de una amplia variedad de establecimientos.

Gráfico 2. Disponibilidad de bares o restaurantes a menos de 1.000 metros

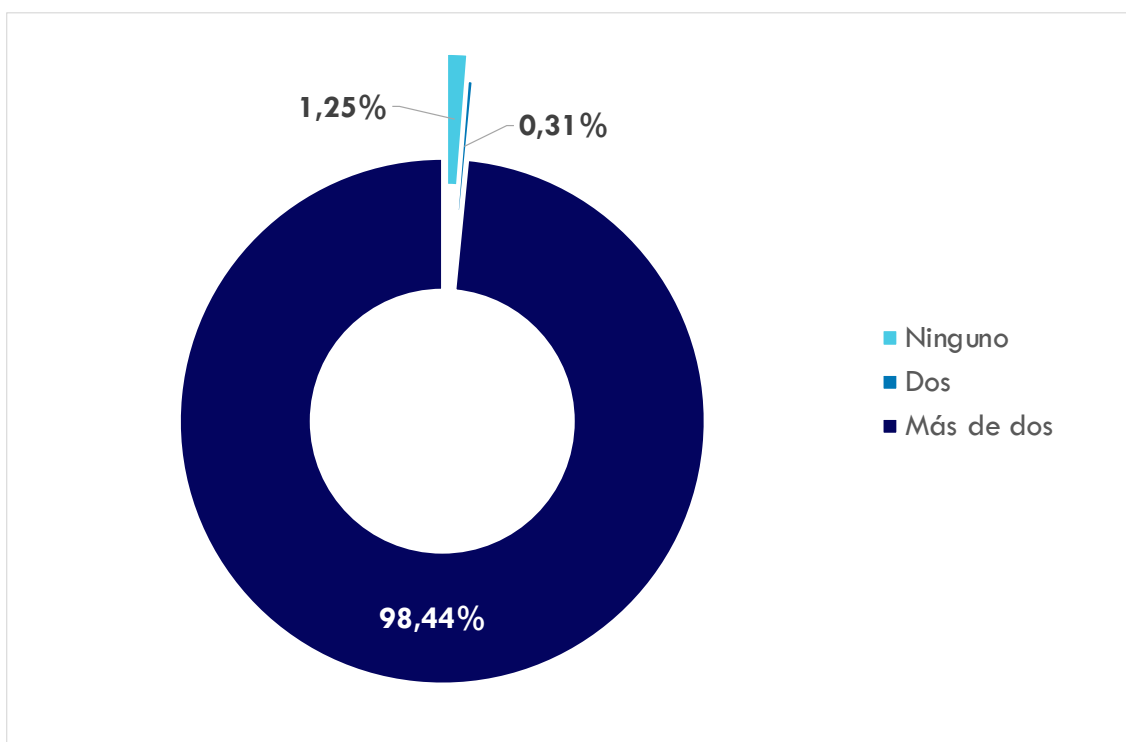
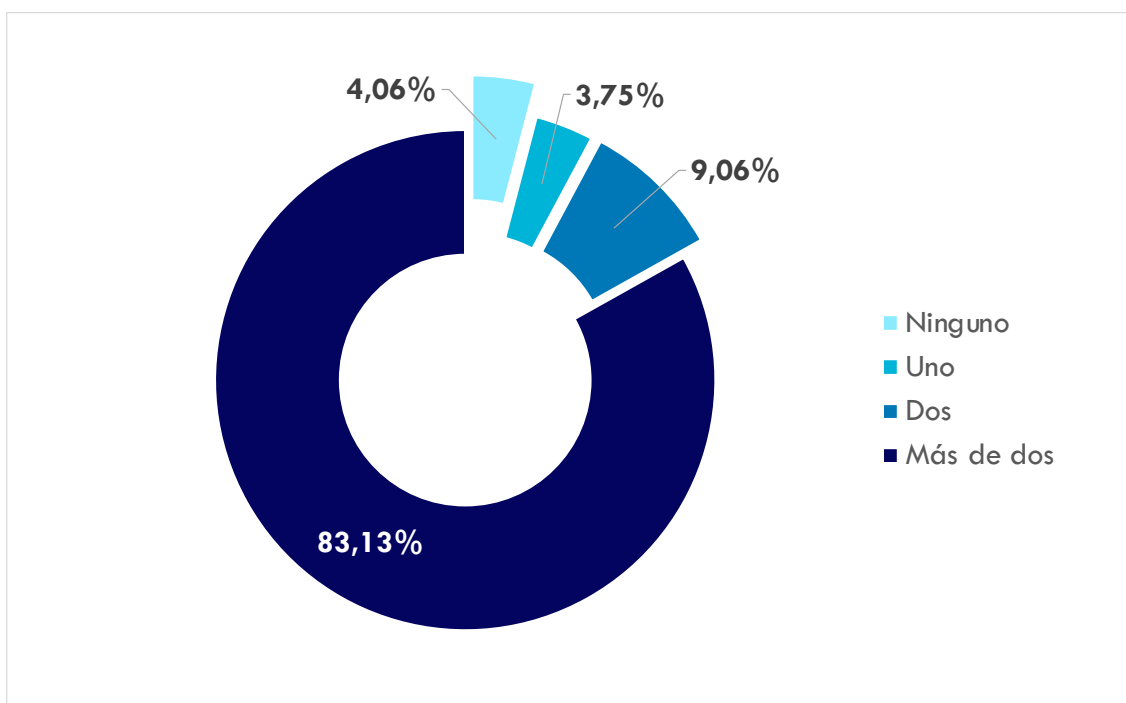


Gráfico 3. Disponibilidad de tiendas de moda a menos de 1.000 metros

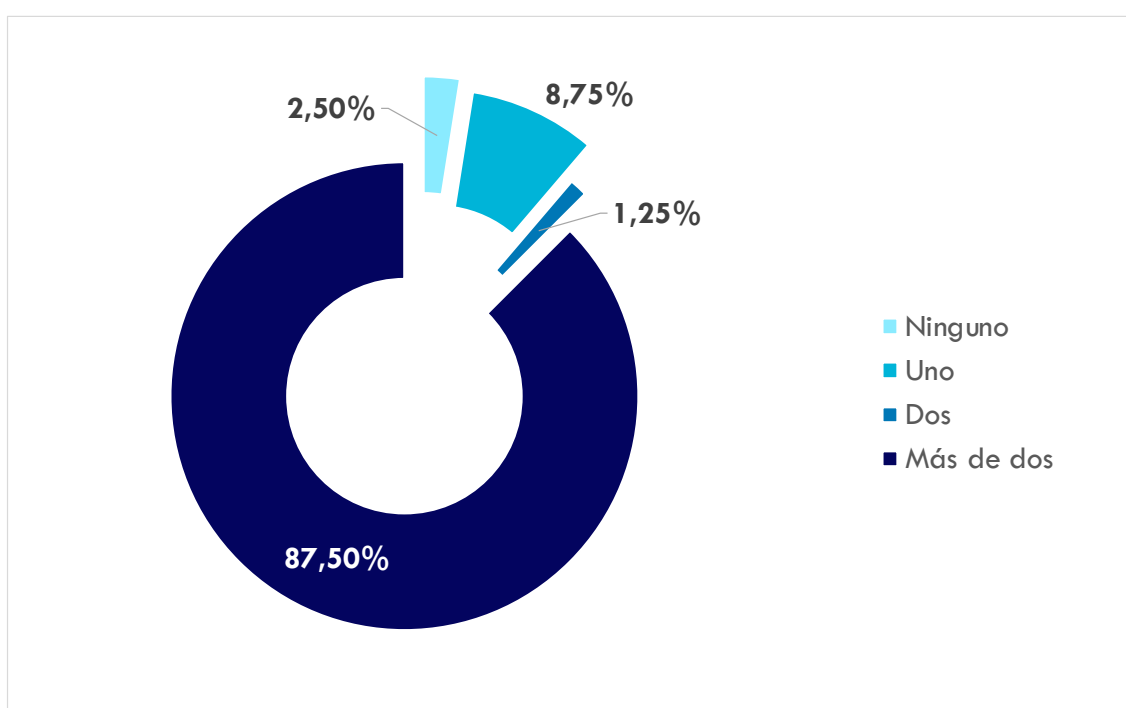


Aunque los barrios céntricos de Madrid suelen situarse cerca de algunas de las zonas con más tiendas de moda de la ciudad (como la Gran Vía o la calle Serrano), sí existen algunas localizaciones que pueden estar más alejadas de estas zonas, considerándose más residenciales.

De este modo, aunque el porcentaje de las VUT estudiadas que tienen tiendas de moda a menos de 1000 metros sigue siendo muy elevado (cinco de cada seis), existen algunas ubicaciones que pueden considerarse menos idóneas si uno de los objetivos del turista es realizar compras de ropa.

En una estancia de duración intermedia, algunos turistas podrían interesarse por mantener hábitos saludables. De este modo, la disponibilidad de instalaciones deportivas en las inmediaciones podría suponer un atractivo para determinados tipos de clientes. Esta categoría incluye desde grandes polideportivos a gimnasios de barrio por lo que, a pesar de las limitaciones de disponibilidad de espacios abiertos que pueden tener determinados barrios, la situación más habitual permite elegir a los huéspedes de alojamientos turísticos entre varias opciones para practicar deporte. Mucho menos frecuente en estos distritos, como veremos, es que el propio edificio disponga de facilidades deportivas.

Gráfico 4. Disponibilidad de instalaciones deportivas a menos de 1.000 metros



Junto a establecimientos más asociados con el ocio, se indagó acerca de la disponibilidad en las inmediaciones de otro tipo de equipamiento que no suele fundamentar las decisiones de los demandantes de alojamientos turísticos, pero que pueden proporcionar soluciones a problemas sobrevenidos, como son los centros de salud y las comisarías de policía. Obviamente, la presencia de este último tipo de facilidades en las inmediaciones de una vivienda es menos frecuente. La disponibilidad de al menos un centro de salud en las inmediaciones de la VUT es una situación casi universal (96,25% de los casos), mientras que un 40,94% no tienen una comisaría de policía en las inmediaciones.

Gráfico 5. Disponibilidad de centros de salud a menos de 1.000 metros

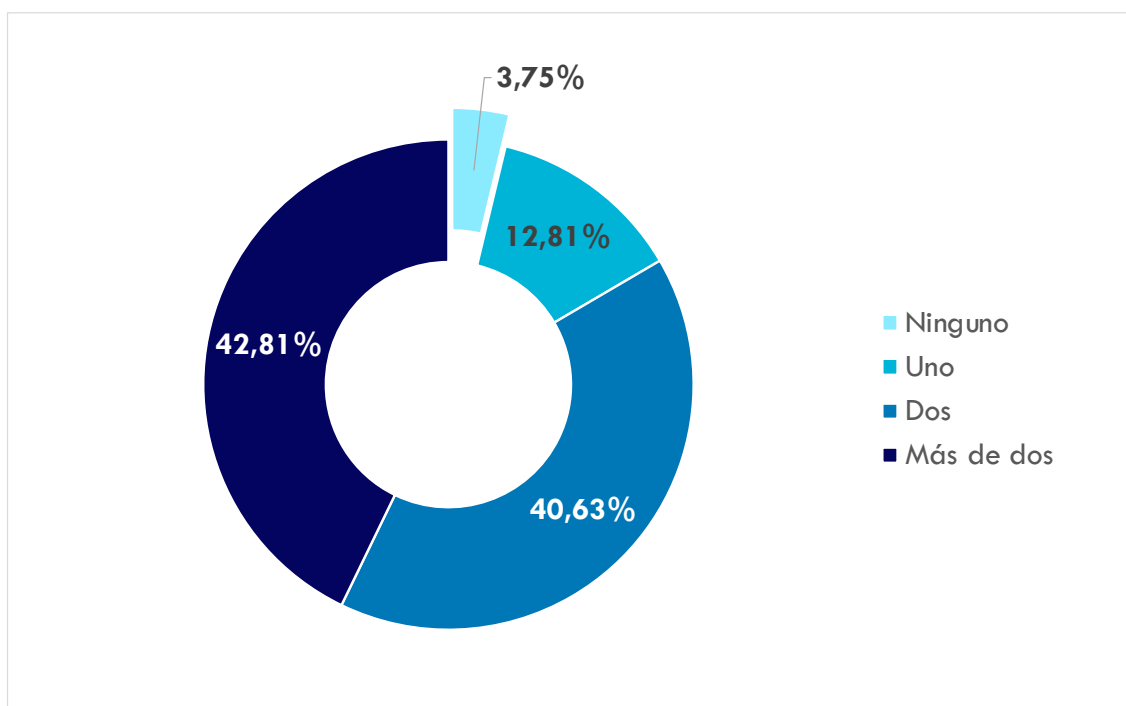
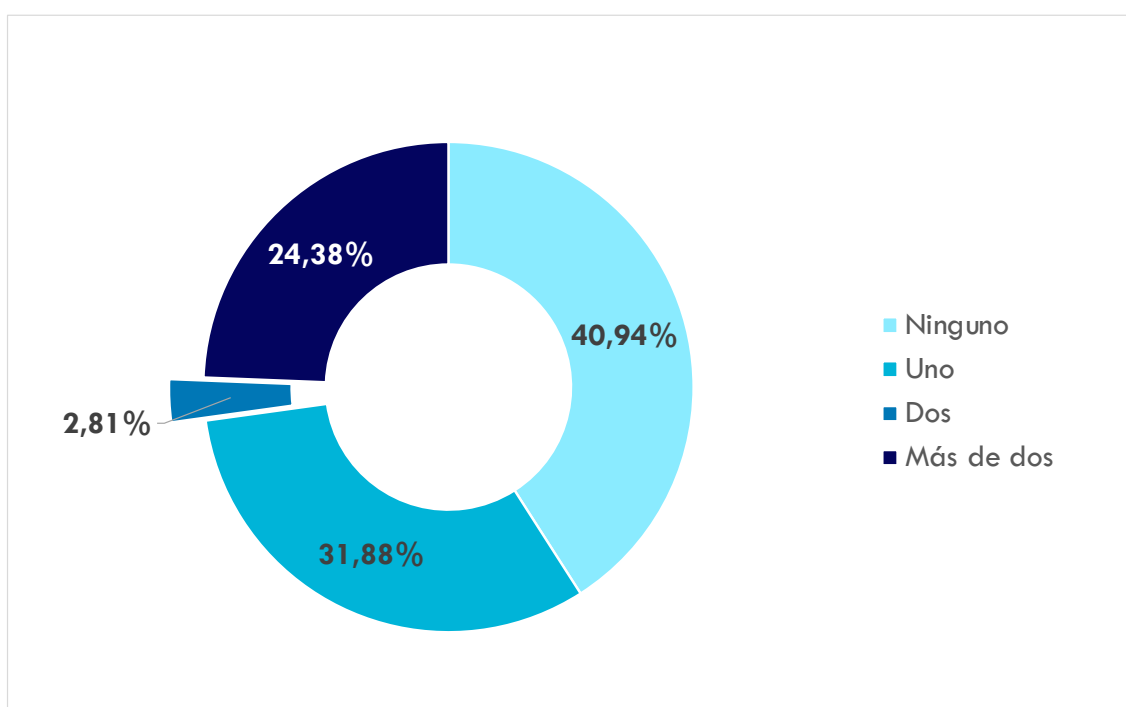


Gráfico 6. Disponibilidad de comisaría de policía a menos de 1.000 metros

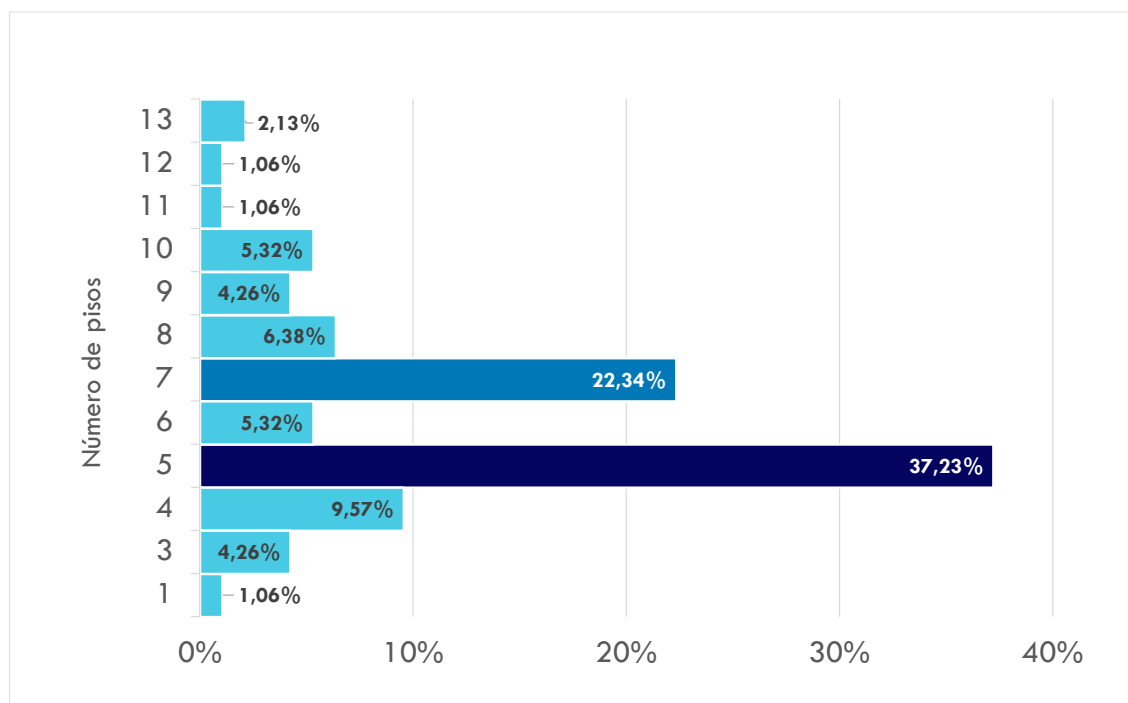


3. CARACTERÍSTICAS DE LOS EDIFICIOS

El análisis de las características de los edificios en los que se sitúan los alojamientos de uso turístico sólo ha sido posible en los casos en los que se conoce la ubicación concreta de la vivienda (83 casos), junto a algunos que se han podido determinar de forma inequívoca a partir de la información publicada en las plataformas de internet, especialmente las fotografías (11 casos). De este modo, el análisis se ha basado en la valoración de 94 inmuebles en los que se sitúan una o varias VUT.

Podemos afirmar que en los barrios céntricos de Madrid no es habitual encontrar edificios con un gran número de alturas. Este hecho se reproduce en el caso de los edificios que incluyen viviendas de uso turístico. Prácticamente dos terceras partes (64,89%) tienen entre 5 y 7 plantas, siendo especialmente infrecuente que los alojamientos turísticos estén situados en construcciones de más de 10 plantas (4,26%)

Gráfico 7. Número de plantas de los edificios en los que se sitúan los alojamientos turísticos

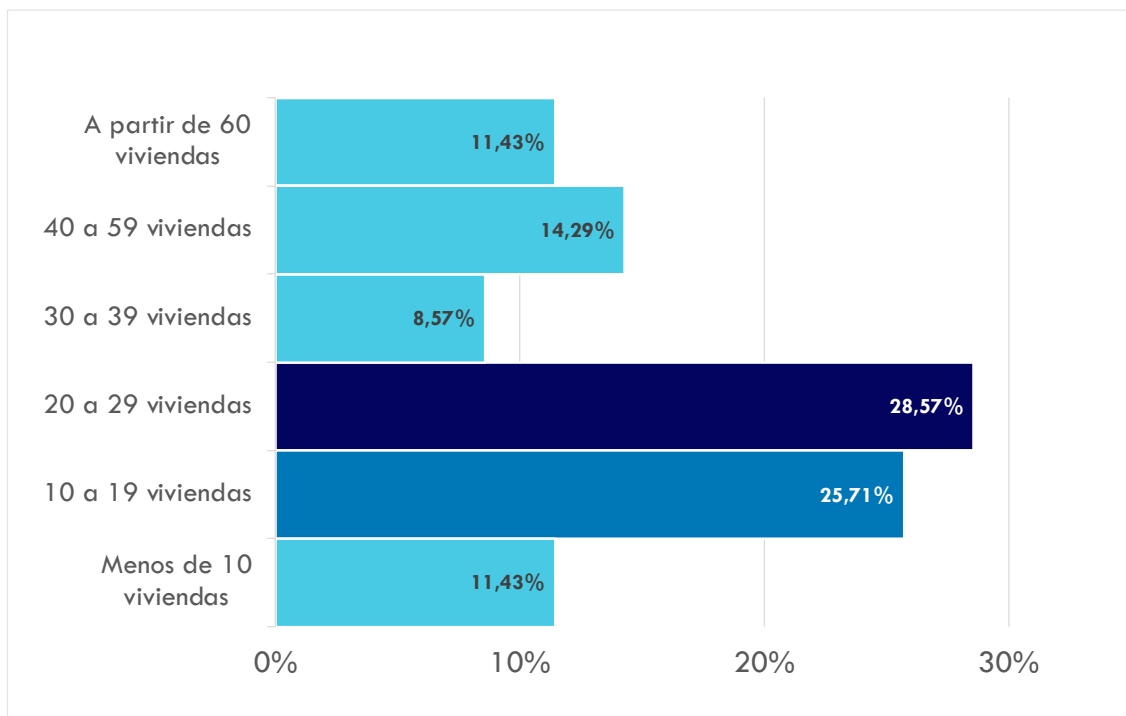


De forma congruente con estos datos, el promedio de alturas de los edificios que incluyen alguna VUT es de 6,24 plantas. No se han apreciado grandes diferencias entre distritos, oscilando estos valores entre las 5,8 de Centro y las 6,69 de Retiro. En todos los distritos, los alojamientos turísticos se ubican de forma predominante en edificios que cuentan con un número de alturas entre 5 y 7, e igualmente en todos ellos es muy poco habitual que se localicen en edificios con más de 10 alturas.

Los inmuebles en los que se sitúan los alojamientos turísticos no constituyen, por lo general, grandes comunidades de propietarios, dado que el número de viviendas en dichos edificios no es especialmente alto. Prácticamente dos terceras partes de estos edificios (65,71%) tienen menos de 30 viviendas, mientras que únicamente un 11,43% cuenta con más de 60. El número medio de viviendas en estos inmuebles es de 29,22, debido al desequilibrio que causan en dicho promedio los edificios que cuentan con muchas residencias. La distribución es, en este caso, muy

diferente entre los distintos distritos, siendo mucho menor el número medio de viviendas en Retiro (18,4) o Centro (19,2) frente a Chamberí (36,4) o Arganzuela (37,3). Como veremos, esto se va a traducir en el caso de Retiro en un tamaño medio claramente mayor de las VUT.

Gráfico 8. Número de viviendas de los edificios en los que se sitúan los alojamientos turísticos

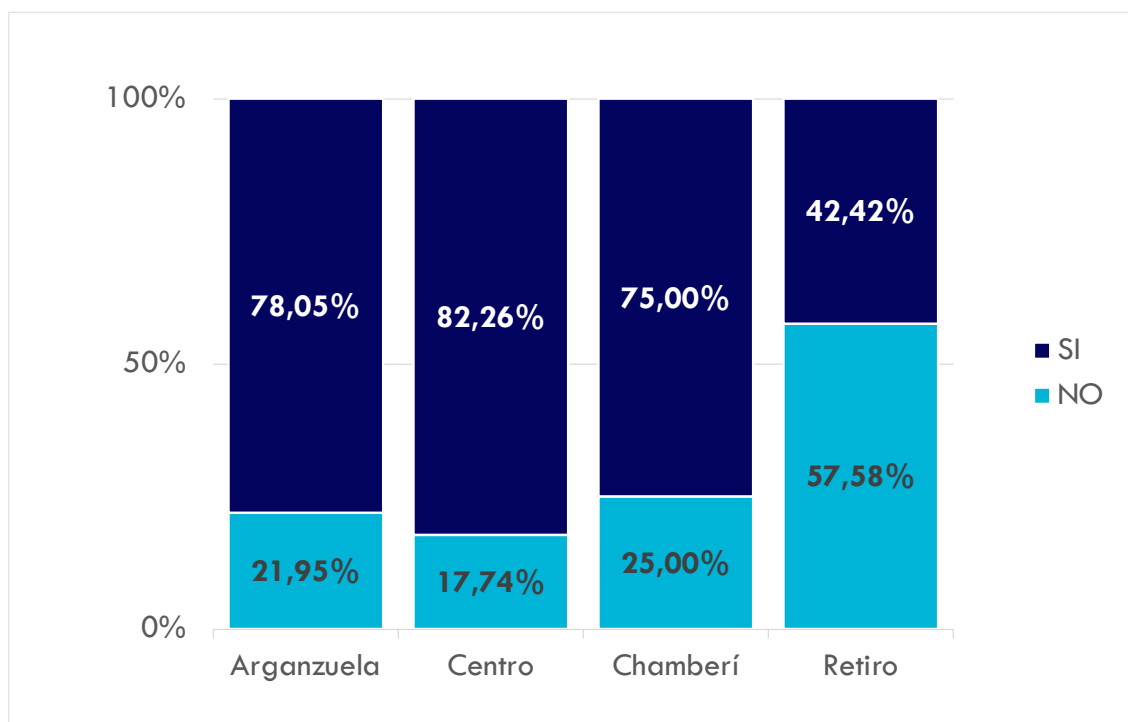


Los apartamentos turísticos, definidos en la normativa, podrían considerarse edificios en los que el 100% de las viviendas son alojamientos turísticos. Este extremo sólo se produjo en uno de los casos incluidos en la muestra. No obstante, sí se ha detectado un porcentaje significativo de casos en los que hay más de una VUT en el mismo edificio, que alcanza el 31,2% de promedio. Al igual que sucedía en casos anteriores, este porcentaje no se distribuye de forma equilibrada entre los diferentes distritos, siendo especialmente frecuente (53,9% de los casos) en Retiro la presencia de más de una VUT en la misma comunidad, mientras que en Centro es bastante menos habitual que en el resto de los distritos (22,2%).

Algo más de una tercera parte (37,4%) de los edificios analizados contaban con otros pisos de uso no residencial, al margen del dedicado al alojamiento turístico. Cabe recordar que esta situación puede entenderse, en los barrios incluidos en el tercer anillo (Legazpi, Adelfas y Estrella), como un indicio de la autorización para la presencia de viviendas de uso turístico que no dispongan de acceso independiente.

Prácticamente las tres cuartas partes de los edificios en los que se sitúan alojamientos de uso turístico (71,7%) cuentan con locales comerciales a pie de calle. No obstante, esta situación es especialmente frecuente en los distritos de Centro, Arganzuela y Chamberí, y bastante menos habitual en Retiro, donde sólo un 42,4% de los edificios que incluyen alguna VUT disponen de ellos.

Gráfico 9. Locales comerciales en los bajos de los edificios en los que se sitúan los alojamientos turísticos



Por lo que se refiere a los elementos que favorecen la accesibilidad, la disponibilidad de ascensor es absolutamente mayoritaria en los edificios que cuentan con viviendas de uso turístico, como parece lógico para la prestación de este tipo de servicios. Asimismo, prácticamente dos terceras partes de los edificios que incluyen algún alojamiento de uso turístico en los distritos analizados carecen de salvaescaleras o rampas que favorezcan la accesibilidad. Al igual que sucedía en otros casos, la distribución no es uniforme entre distritos: el porcentaje de edificios con estos elementos de accesibilidad es claramente superior en el distrito de Retiro (48,5%), e incluso en Chamberí (38,5%), mientras que se puede considerar especialmente bajo en Centro (23,2%).

Podemos considerar, en resumen, que los edificios en los que podemos encontrar alojamientos turísticos en los barrios céntricos de Madrid no son especialmente diferentes del edificio medio de estas zonas. Se trata de inmuebles relativamente antiguos, que no tienen muchas alturas ni comunidades de propietarios de gran tamaño, en los que se puede encontrar con una cierta frecuencia, aunque de forma no mayoritaria, más de una vivienda de uso turístico. Los edificios analizados en el distrito de Retiro dan una apariencia de mayor modernidad, contando con más elementos de accesibilidad, más alturas en promedio y, sin embargo, careciendo con frecuencia de locales a pie de calle.

LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS

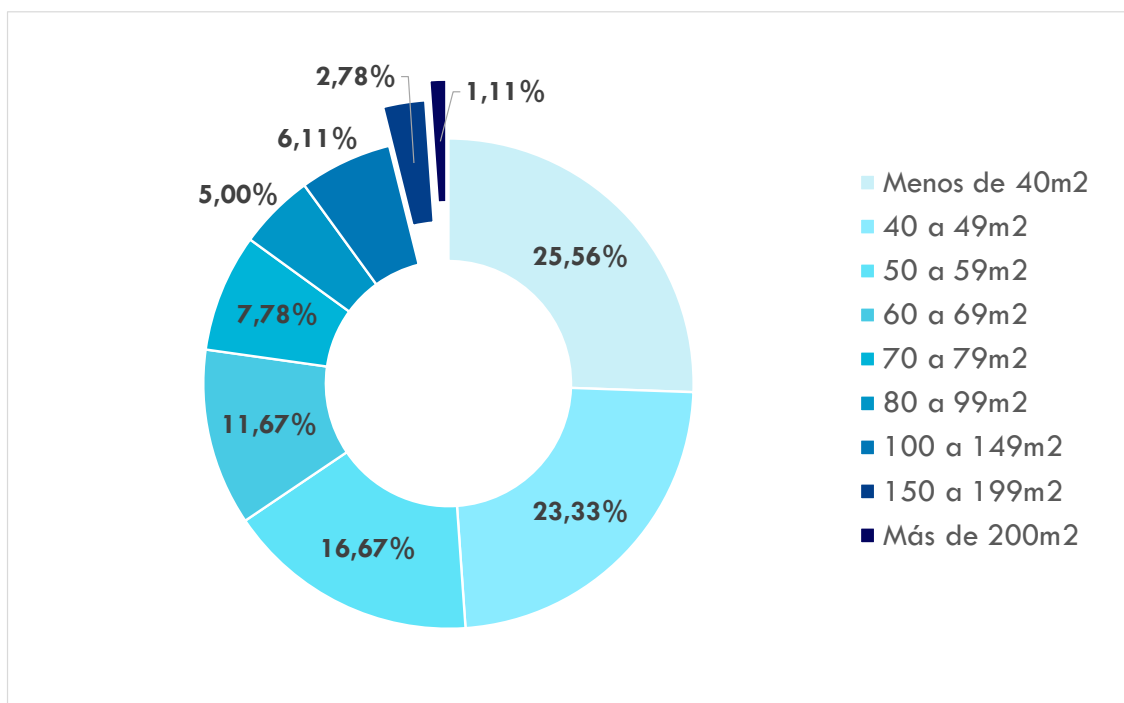
LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS

4. EL TAMAÑO DE LAS VIVIENDAS TURÍSTICAS

Los distritos de la almendra central de Madrid tienen una oferta muy amplia y diversa de viviendas de uso turístico, que pueden satisfacer las necesidades de una amplia gama de clientes, desde personas que se desplazan a nuestra ciudad en un viaje de negocios, para trabajar algunos días con un socio local; hasta familias o grupos de personas que vienen a disfrutar de la amplia oferta de turismo monumental y de ocio que proporciona la ciudad, muy especialmente en los citados barrios. Esta diversidad de la demanda ha propiciado una progresiva adaptación de la oferta, que proporciona soluciones a las necesidades de todos los tipos de clientes. No obstante, como se podrá observar, especialmente en las viviendas de mayor tamaño, el mercado es más estrecho, lo que supondrá un incremento más que proporcional de los precios por noche de estas VUT.

En la muestra seleccionada para los distritos analizados se han encontrado viviendas de tamaños muy diversos, que van desde los 281 metros cuadrados de una VUT de cuatro habitaciones situada en el barrio de Jerónimos (Retiro) hasta los 20 metros cuadrados que tienen seis viviendas, situadas en los distritos de Arganzuela, Centro y Chamberí. Los tamaños más habituales son los más pequeños, concentrándose casi la mitad de la oferta (48,9%) por debajo de los 50 metros cuadrados, mientras que sólo un 10,0% de las viviendas analizadas tiene un tamaño superior a los 100 metros cuadrados. El promedio se sitúa en 58,2 metros cuadrados, en viviendas que normalmente se ofrecen para una capacidad máxima de cuatro personas.

Gráfico 10. Distribución de las VUT en función de su superficie



Se podría afirmar que la superficie media de las VUT de los diferentes distritos es muy similar, situándose en torno a los 50 metros cuadrados, siendo un poco inferior en Arganzuela (46,75) y

Centro (49,96), y ligeramente superior en Chamberí (53,50). No obstante, Retiro supone una clara excepción, con una importante oferta de viviendas de uso turístico de gran tamaño, lo que sitúa el tamaño medio por encima de los 100 metros cuadrados (101,09). Las diferencias en la superficie media se reflejan también en la distribución de las viviendas por tamaño: mientras que en Arganzuela un 61,5% de las viviendas tienen menos de 50 metros cuadrados, este porcentaje se limita a un 18,8% en Retiro, situándose los valores en la órbita del 50% tanto en Centro (50,8%) como en Chamberí (50,0%). Por el contrario, la vivienda turística de gran tamaño, con más de 100 metros cuadrados, es muy poco habitual en Arganzuela (1,5%) y centro (3%), algo más habitual en Chamberí (12,5%) y está definitivamente más presente en Retiro (40,6%).

Gráfico 11. Superficie media en función del distrito (metros cuadrados)

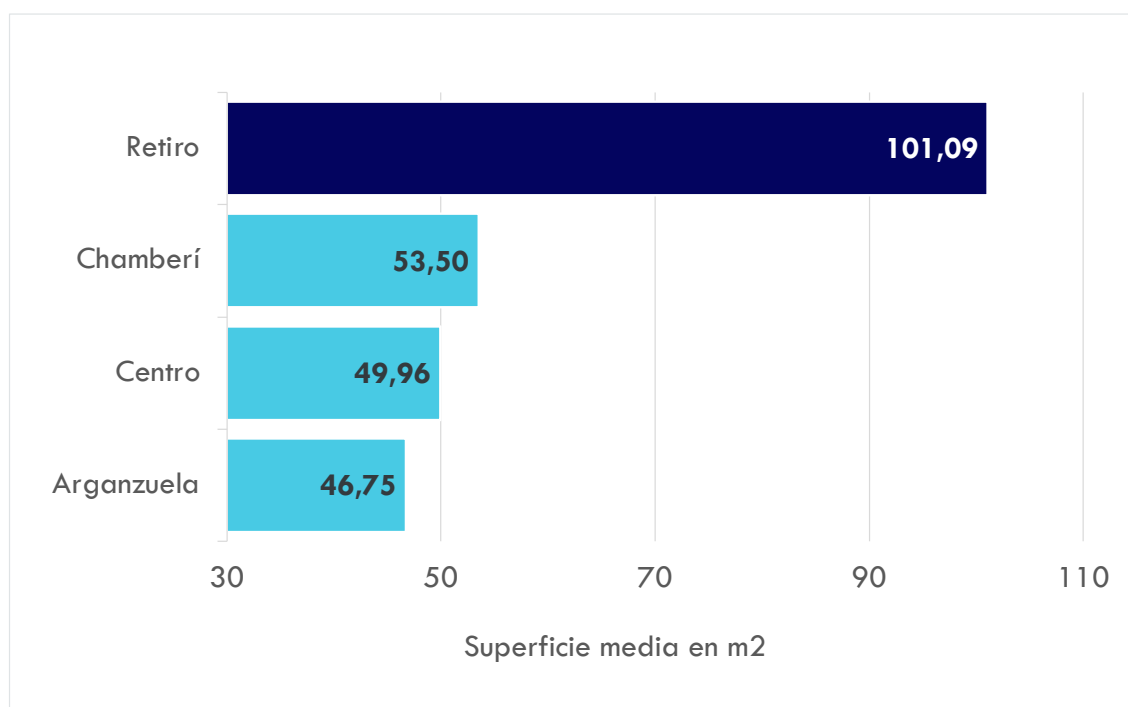
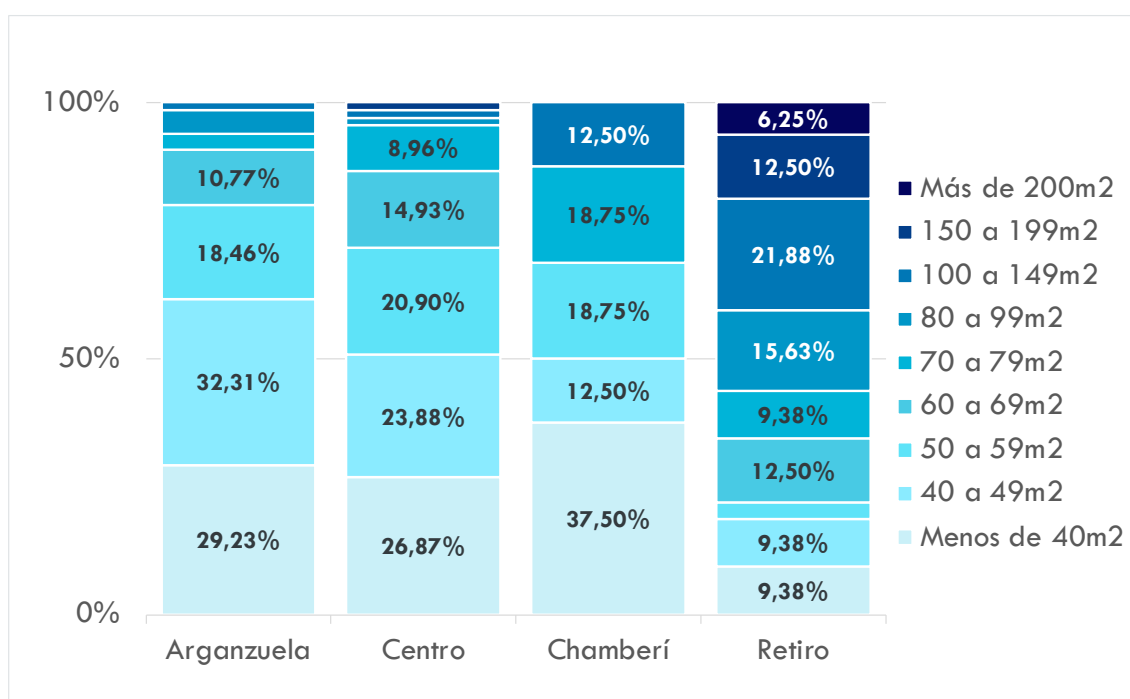


Gráfico 12. Distribución de las VUT por superficie y distrito



Los tamaños medios de las viviendas de cada uno de los barrios incluidas en la muestra reflejan la misma realidad que el análisis de los distritos. De este modo, las cinco primeras posiciones por tamaño son ocupadas por cinco de los barrios del distrito Retiro, encabezados por Jerónimos (158,7 metros cuadrados en promedio). Por su parte, los promedios más bajos se reparten entre los tres distritos restantes, correspondiendo a los barrios de Vallehermoso (Chamberí), con 32 metros cuadrados; Atocha y Palos de la Frontera (Arganzuela), por debajo de los 40 metros cuadrados en ambos casos; y Cortes y Justicia en Centro, ligeramente por encima de los 40 metros cuadrados.

Tabla 1. Barrios con la mayor superficie media por VUT

Barrio	Superficie media
Jerónimos	158,7
Pacífico	76,6
Niño Jesús	76,1
Estrella	75,0
Ibiza	73,0

Tabla 2. Barrios con la menor superficie media por VUT

Barrio	Superficie media
Vallehermoso	32,0
Atocha	38,8
Palos de la Frontera	39,0
Justicia	40,2
Cortes	43,6

Aunque guarden una relación próxima con la superficie, existen otras formas de medir el tamaño de los alojamientos de uso turístico. Una de ellas es la capacidad máxima para la que se ofrece la vivienda, según la información disponible en la oferta. Esta cifra puede determinarse, en algunos casos, de forma aproximada y, en general, los propietarios y gestores de las VUT tienden a ser conservadores, tratando de optimizar el confort de los ocupantes por el precio obtenido.

La capacidad máxima anunciada de las viviendas turísticas incluidas en la muestra se sitúa entre 2 y 8 personas, siendo el promedio de 3,5 huéspedes. La oferta más frecuente admite en las viviendas a 4 personas (41,2%), aunque un porcentaje similar (42,8%) se sitúa por debajo de esa cifra. Las viviendas más grandes son muy poco habituales: sólo un 2,3% de la muestra analizada se ha anunciado para 7 u 8 plazas.

De forma coherente con la superficie media de las viviendas, la mayor capacidad puede observarse en el distrito de Retiro (4,27), existiendo una práctica paridad entre los otros tres distritos situada entre las 3,2 y las 3,4 personas. En todos los distritos, la capacidad máxima más habitual es de 4 personas, siendo la principal diferencia la existente entre Retiro y los demás distritos. En Retiro existe una proporción mayor de VUT de capacidad superior a esta cifra (35,1%), siendo esta tipología de mayor tamaño muy infrecuente en Arganzuela (7,5%) y Centro (5,3%), y también poco frecuente en Chamberí (16,5%).

Gráfico 13. Distribución de las VUT en función de su capacidad máxima anunciada

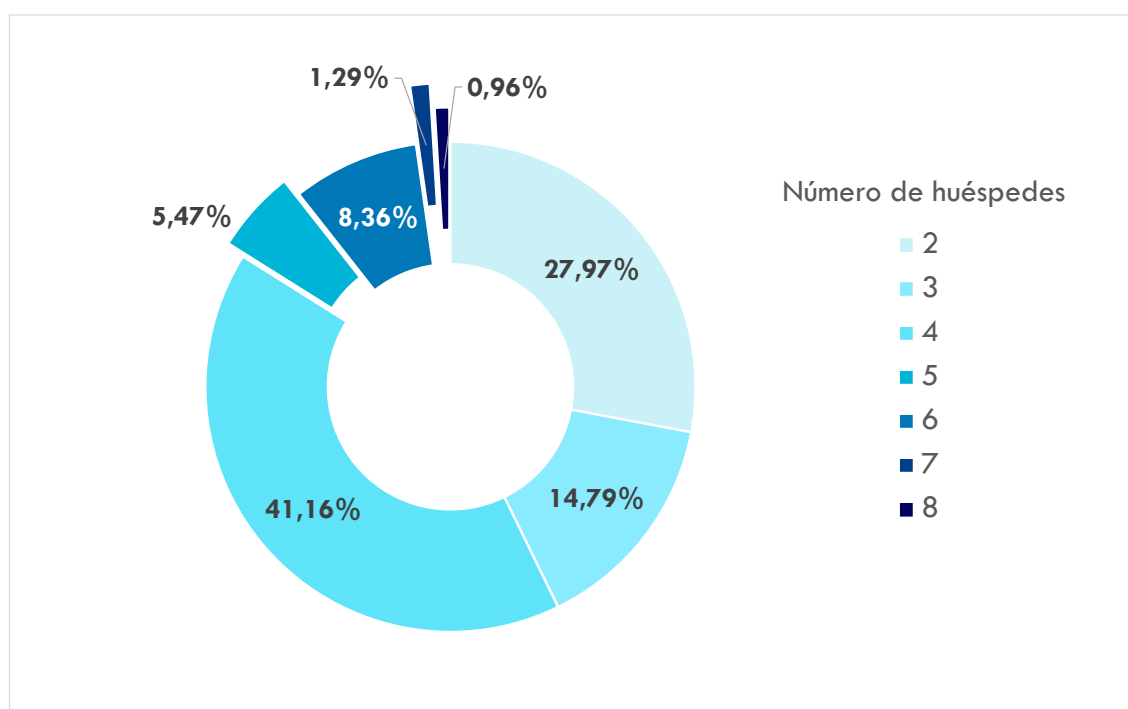


Gráfico 14. Capacidad máxima anunciada en función del distrito

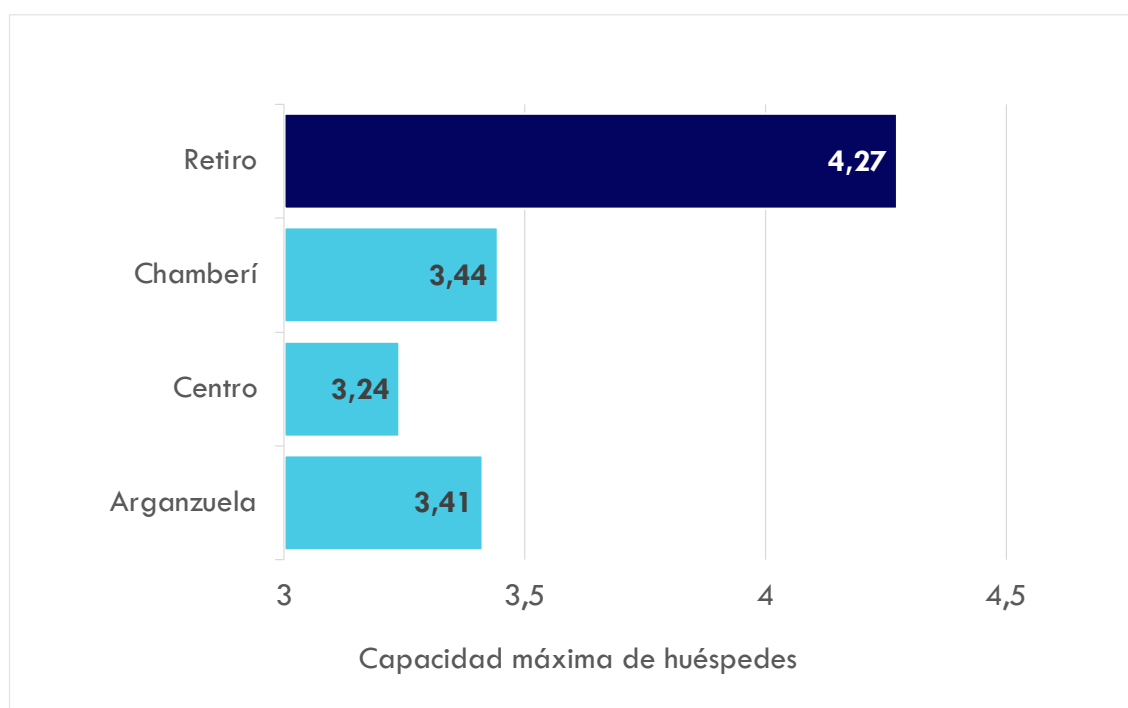
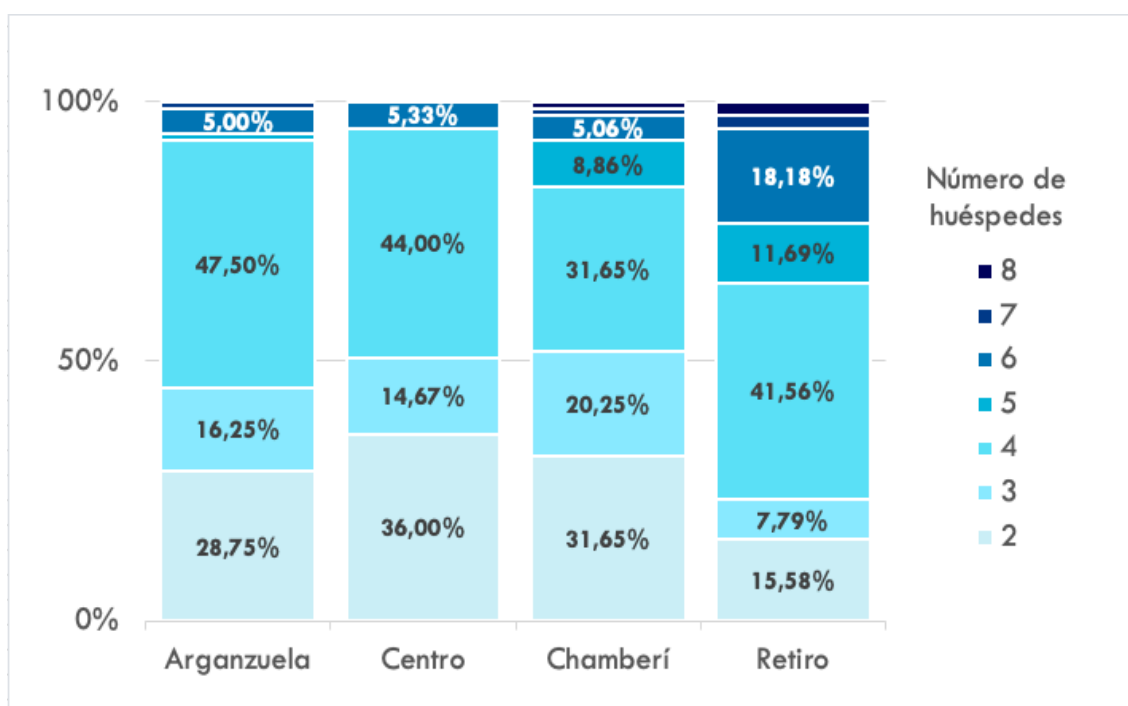


Gráfico 15. Distribución de las VUT por capacidad máxima anunciada y distrito



La media de las capacidades máximas anunciadas en función de los barrios replica, en buena medida, la imagen obtenida en función de la superficie. De esta forma, los cinco barrios con el mayor tamaño medio son los mismos, situados en el distrito Retiro, aunque en diferente orden, mientras que los barrios con los menores valores de capacidad media se sitúan en los otros tres distritos, aunque sólo Vallehermoso y Justicia coinciden con el menor tamaño en función de la superficie.

Tabla 3. Barrios con el mayor promedio de capacidad máxima anunciada por VUT

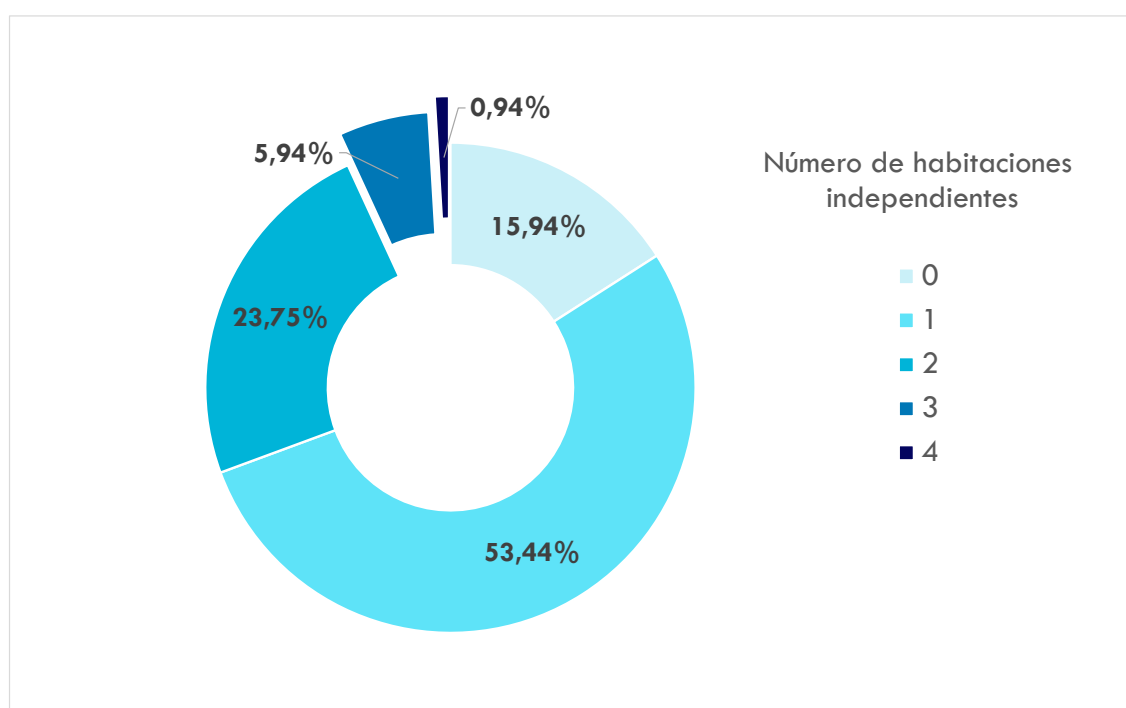
Barrio	Media de capacidad máxima anunciada
Jerónimos	5,1
Estrella	4,7
Niño Jesús	4,3
Adelfas	4,1
Pacífico	4,1

Tabla 4. Barrios con el menor promedio de capacidad máxima anunciada por VUT

Barrio	Media de capacidad máxima anunciada
Vallehermoso	2,0
Imperial	2,5
Justicia	2,8
Cortes	2,9
Almagro	3,0

El número de habitaciones independientes de las viviendas guarda una relación muy directa con su capacidad máxima anunciada. Todas las viviendas incluidas en la muestra seleccionada tienen un máximo de cuatro estancias acondicionadas como dormitorios, aunque en algunos casos (estudios) no tienen ninguna. El promedio, situado en 1,2 habitaciones por VUT, es el resultado de una configuración en la que el 53,4% de las viviendas ofertadas tienen una única habitación independiente, mientras que aproximadamente una cuarta parte (23,8%) disponen de dos estancias.

Gráfico 16. Distribución de las VUT en función del número de habitaciones independientes



A semejanza de los valores obtenidos para la capacidad máxima anunciada, el número medio de habitaciones es prácticamente idéntico en Chamberí, Centro y Arganzuela, ligeramente superior en todos los casos a 1, mientras que el valor es muy superior (1,81) en el distrito de Retiro. El tamaño más habitual en todos los distritos, salvo en Retiro, es precisamente de 1 habitación, alcanzando incluso un 75% en el caso de Centro. En Retiro, la VUT ofertada más habitualmente cuenta con dos habitaciones independientes.

Nuevamente, el número medio de habitaciones en los diferentes barrios replica, de forma prácticamente exacta, el posicionamiento de los barrios teniendo en cuenta la superficie o la capacidad máxima anunciada. Nuevamente, el mayor número medio de habitaciones se da en cinco de los barrios del distrito de Retiro, con Jerónimos a la cabeza, mientras que en un número relevante de barrios del resto de distritos el promedio es inferior a 1, dada la oferta de un buen número de estudios sin habitación independiente.

Gráfico 17. Número de habitaciones en función del distrito

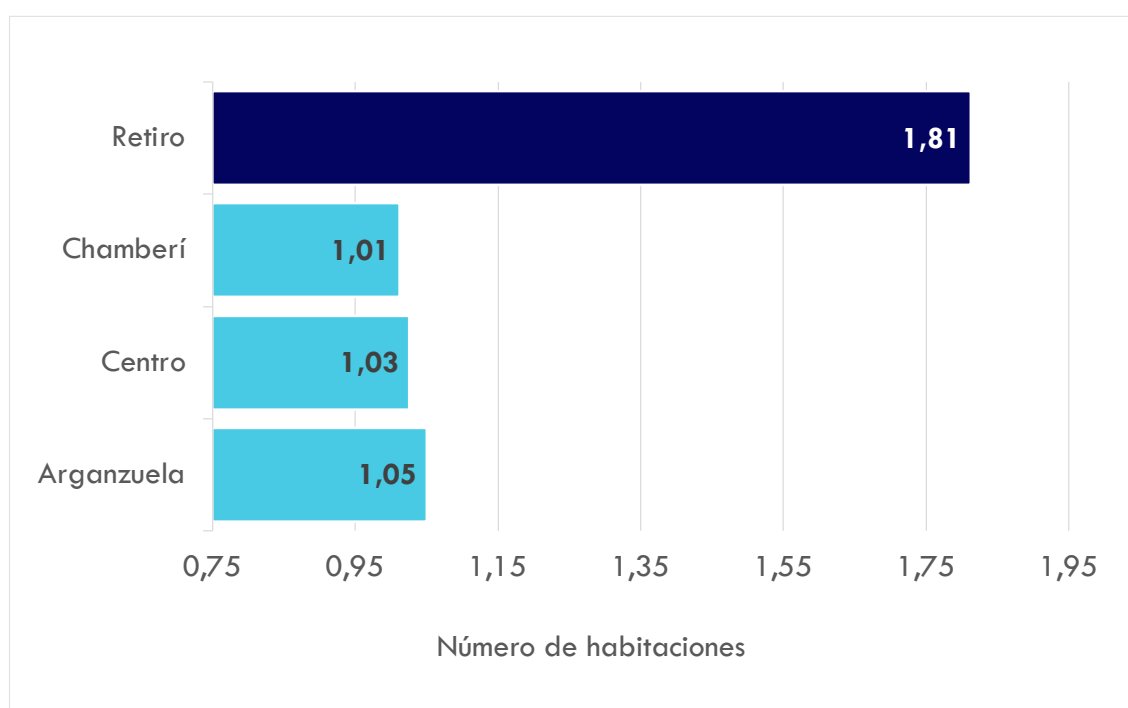


Gráfico 18. Distribución de las VUT por número de habitaciones y distrito

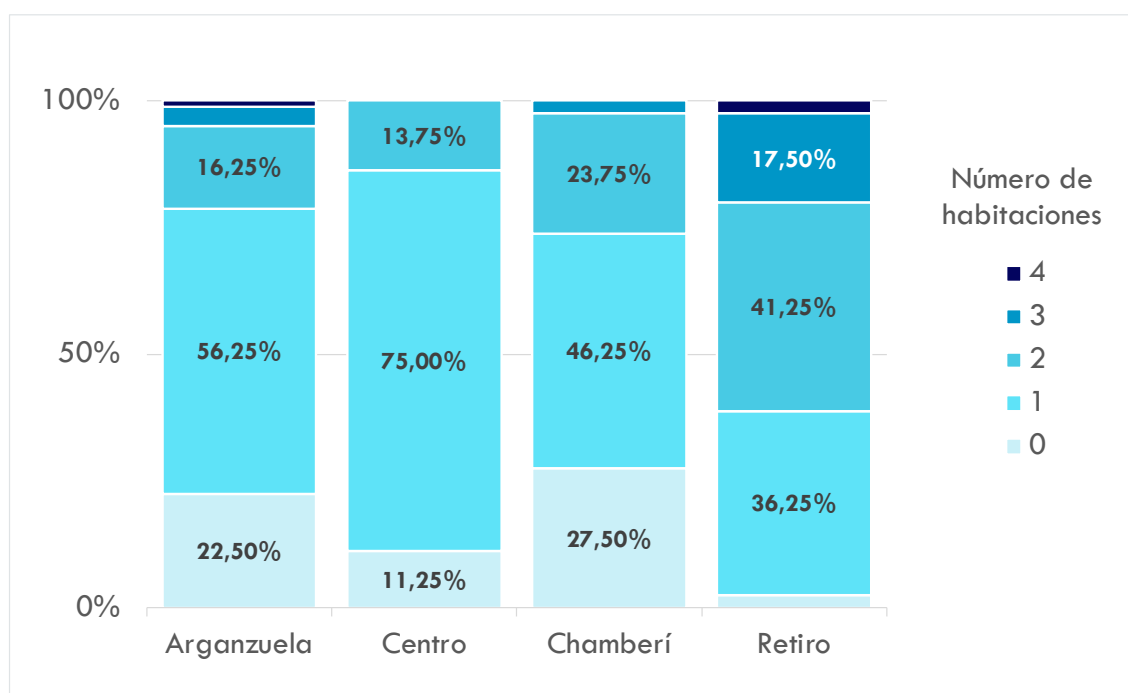


Tabla 5. Barrios con el mayor número medio de habitaciones por VUT

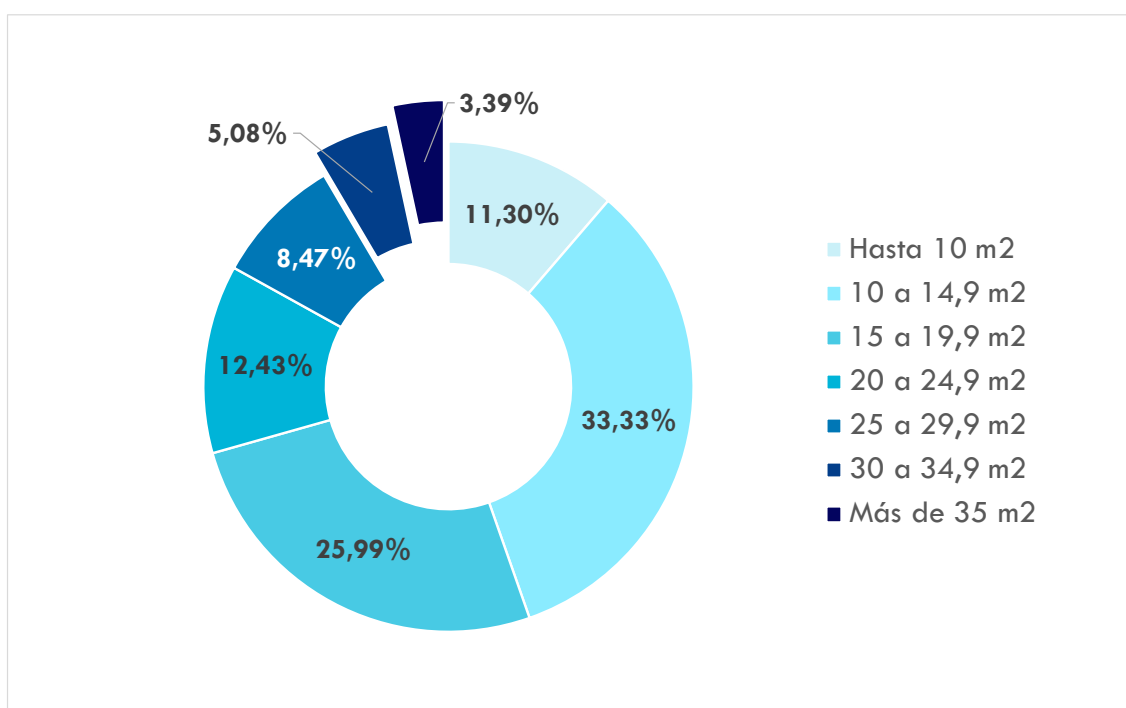
Barrio	Número medio de habitaciones
Jerónimos	2,5
Adelfas	2,0
Estrella	1,8
Ibiza	1,7
Niño Jesús	1,7

Tabla 6. Barrios con el menor número medio de habitaciones por VUT

Barrio	Número medio de habitaciones
Imperial	0,5
Palos de la Frontera	0,5
Cortes	0,7
Almagro	0,7
Justicia	0,7

Una medida a medio camino entre el tamaño de las VUT y el confort que ofrecen a sus clientes es la superficie por persona, calculada tomando como referencia la capacidad máxima anunciada. Los valores alcanzados por las viviendas incluidas en la muestra oscilan entre los 4 metros cuadrados por persona que caracterizan a una vivienda de 20 metros cuadrados ofertada para una ocupación máxima de 5 personas en el barrio de Gaztambide (Chamberí); hasta los 60 metros cuadrados por persona de una vivienda de 120 metros cuadrados ofertada para un máximo de 2 personas en el barrio de Ríos Rosas (Chamberí). De forma llamativa, no son respectivamente ni la VUT más barata ni la más cara, lo que muestra que en la formación del precio participan otros aspectos que pueden aportar valor a la vivienda.

Gráfico 19. Distribución de las VUT en función de su superficie por persona



El promedio se sitúa en 16,9 metros cuadrados por persona. La mayor parte de las viviendas analizadas tiene una superficie por persona que se sitúa entre los 10 y los 20 metros cuadrados (59,3% del total), si bien hay un porcentaje significativo (8,5%) de viviendas en las que se ofertan más de 30 metros cuadrados por persona.

Gráfico 20. Superficie media por persona en función del distrito

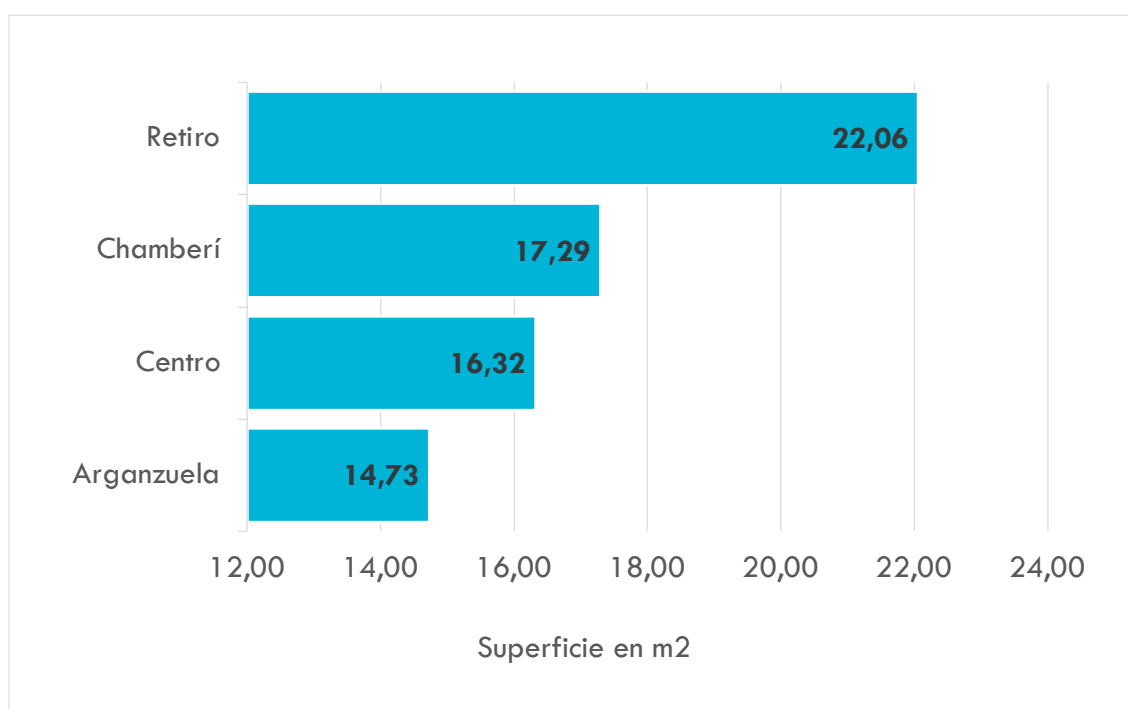
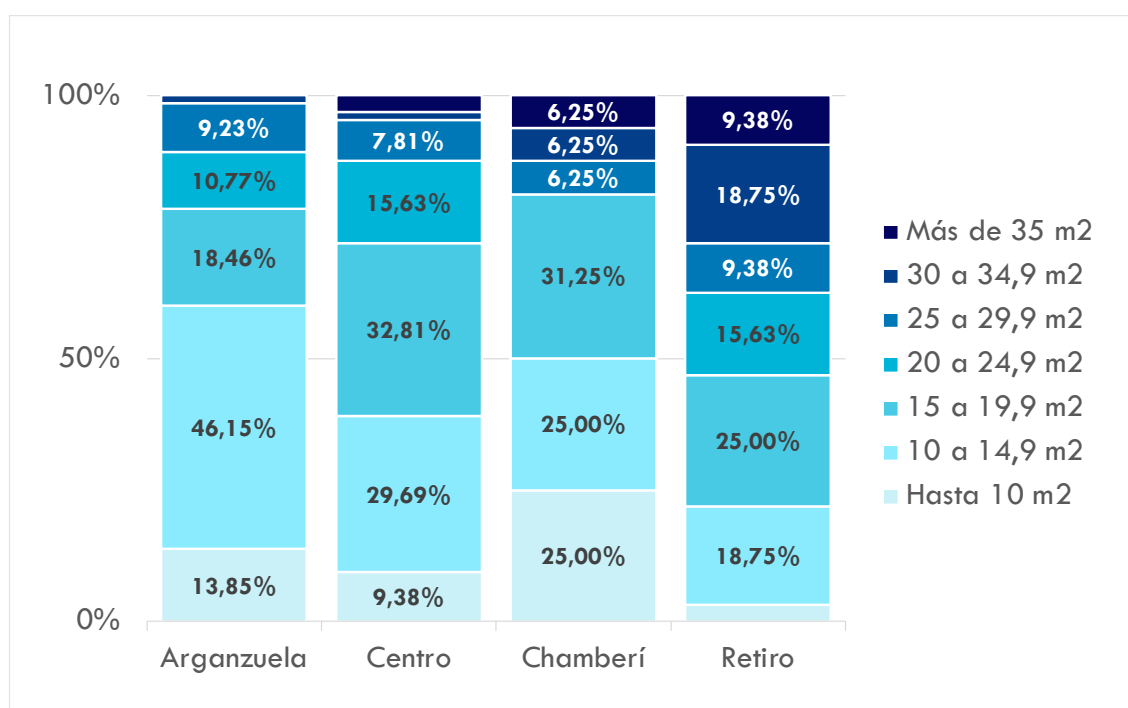


Gráfico 21. Superficie media por persona de las VUT por distrito



Retiro, el distrito en el que se encuentran las viviendas más grandes de la muestra de VUT estudiada, también cuenta con las más espaciaosas en función de la capacidad máxima admitida. El promedio de superficie media ofrecido por persona, situado por encima de los 22 metros cuadrados, supera en casi un 50% al promedio ofrecido en Arganzuela (14,7), situándose más cerca de este último distrito los casos de Centro y Chamberí. De este modo, en el distrito de Retiro no sólo encontramos la oferta de VUT caracterizada por un mayor número de habitaciones o capacidad, sino las más espaciaosas y cómodas para sus ocupantes.

La distribución de las viviendas en función de esta variable refleja claramente la escasa oferta de viviendas ajustadas de espacio en Retiro, mientras que en Chamberí, como hemos podido ver en los dos casos extremos, pueden encontrarse al mismo tiempo algunas de las viviendas más y menos amplias.

Aunque nuevamente el barrio de Jerónimos se sitúa a la cabeza, las VUT más espaciaosas no se sitúan mayoritariamente en un único distrito, sino que se reparten entre los cuatro incluidos en este informe. Del mismo modo, los barrios en los que se sitúan en promedio las viviendas de uso turístico con el espacio más ajustado en función del número de ocupantes se reparten en diversos distritos, incluyendo Retiro.

Tabla 7. Barrios con la mayor superficie media por persona por VUT

Barrio	Superficie media
Jerónimos	31,1
Ríos Rosas	25,1
Arapiles	25,0
Imperial	19,6
Niño Jesús	18,9

Tabla 8. Barrios con la menor superficie media por persona por VUT

Barrio	Superficie media
Gaztambide	11,8
Atocha	12,4
Estrella	12,5
Palos de la Frontera	12,5
Acacias	13,7

5. ELEMENTOS INCLUIDOS EN LA NORMATIVA

De acuerdo con la normativa, las viviendas de uso turístico deben mostrar en la puerta de entrada una placa distintiva, de acuerdo con un modelo especificado en el artículo 20 del Decreto 79/2014. De este modo, cabría esperar que tanto en las viviendas visitadas como en aquellas que se han podido observar desde el exterior se haya podido observar dicha placa identificativa.

No obstante, el porcentaje de viviendas visitadas en las que esta placa está visible en la puerta únicamente asciende al 20%, mientras que en el resto de los casos no puede verse dicha placa. El porcentaje se reduce aún más, hasta un 7,5%, en el caso de las viviendas para las que no se ha concertado una visita. Aunque la no disponibilidad de la placa en un lugar visible implica un incumplimiento, no siempre significa que la vivienda no disponga de la autorización preceptiva. Algunos de los propietarios han indicado en el trabajo de campo que prefieren no mostrar abiertamente que se trata de una VUT, ante posibles reticencias y problemas con los vecinos.

Gráfico 22. Disponibilidad de la placa identificativa de VUT en viviendas visitadas y no visitadas

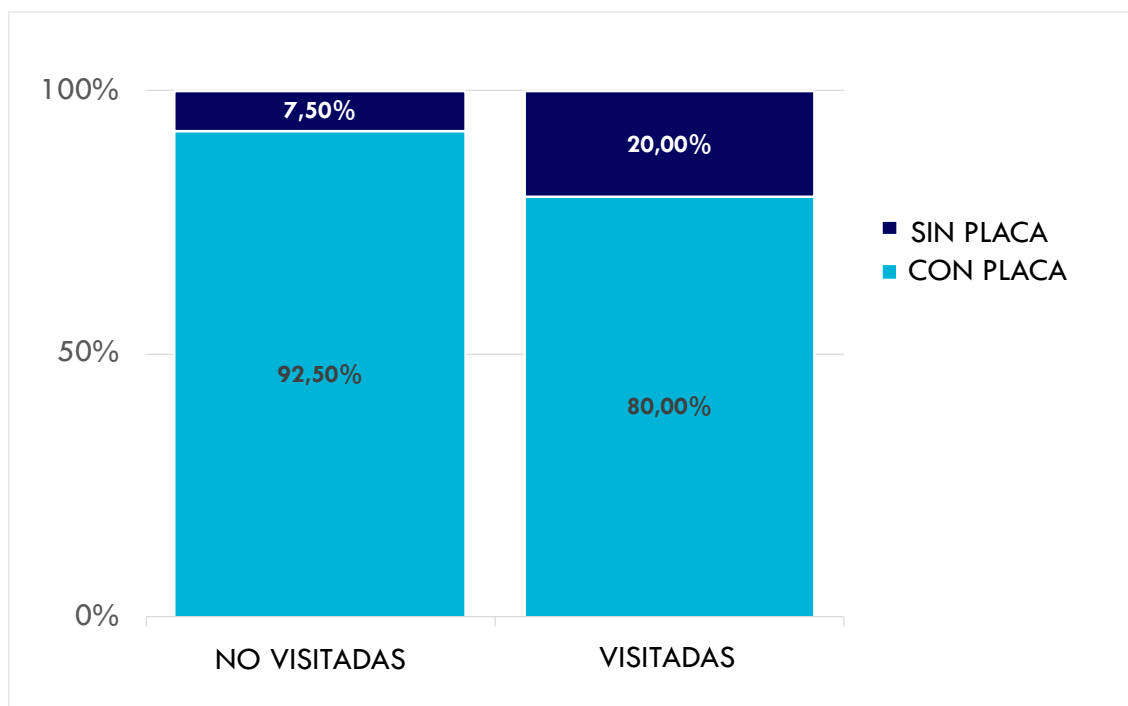
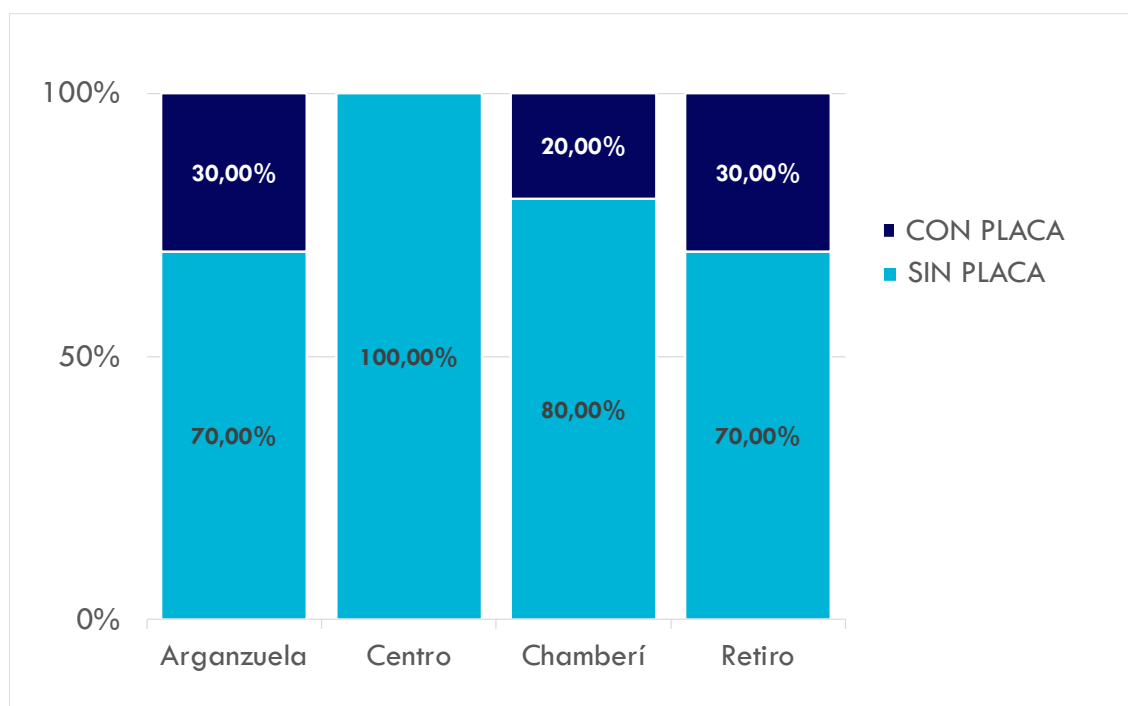


Gráfico 23. Disponibilidad de la placa identificativa de VUT en viviendas visitadas por distrito

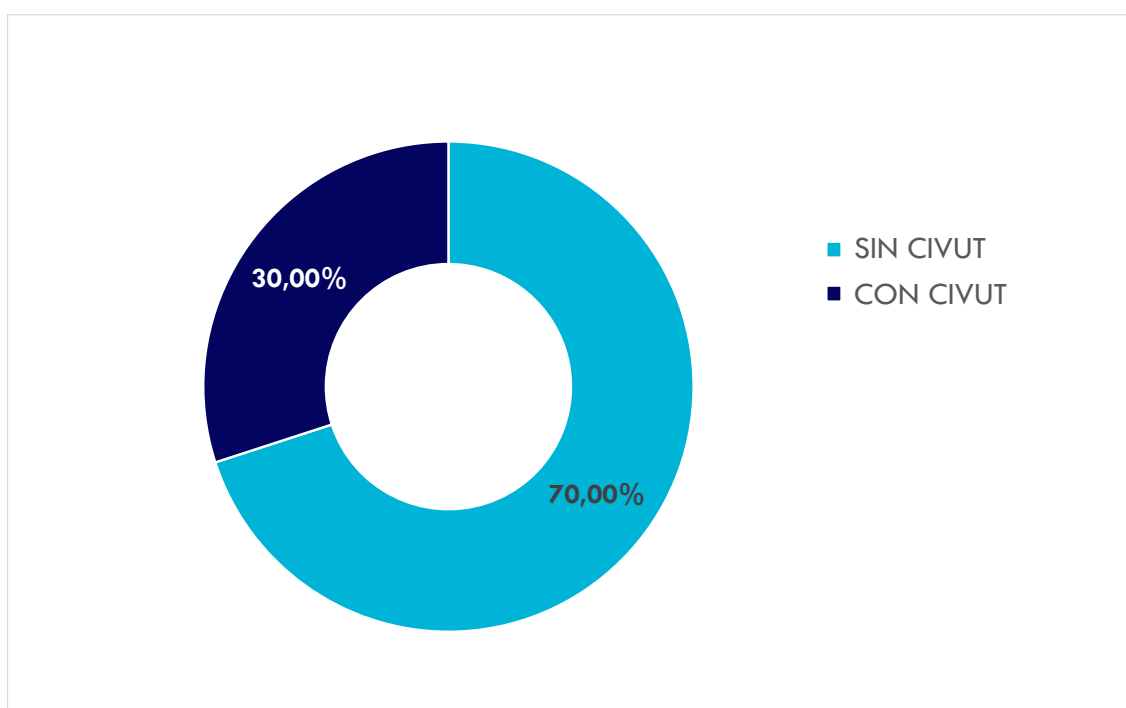


Si consideramos únicamente las visitas realizadas, el porcentaje de VUT que muestran la placa identificativa en su puerta se sitúan entre el 20% y el 30% en los distritos de Retiro, Chamberí y Arganzuela, mientras que ninguna de las viviendas visitadas en el distrito Centro mostraba en su puerta la placa identificativa.

Otro de los elementos que deben estar disponibles en una vivienda de uso turístico es el CIVUT. A diferencia de la placa identificativa, este certificado no puede ser observado desde fuera de la vivienda, por lo que únicamente se ha podido comprobar su disponibilidad en las visitas.

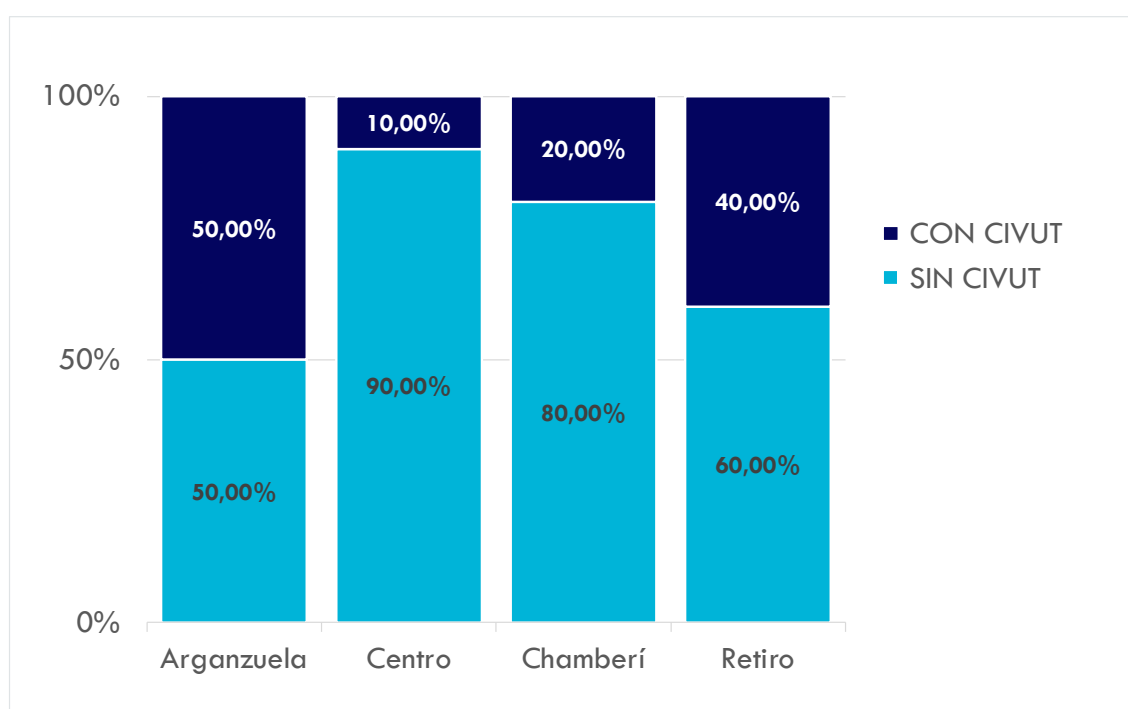
Como puede observarse, un 30% de las VUT visitadas tenían disponible en un lugar visible el CIVUT, si bien este porcentaje se ha distribuido de modo no uniforme: el porcentaje más alto se ha alcanzado en el distrito de Arganzuela (50%).

Gráfico 24. Disponibilidad del CIVUT en viviendas visitadas



Como puede observarse, la disponibilidad del CIVUT en un lugar visible es superior a la de la placa, lo que confirma la relativa incomodidad que puede generar a algunos de los propietarios mostrar ante los vecinos la condición de vivienda de uso turístico. De este modo, evitan dar a conocer su negocio entre los convivientes en su inmueble, pero sí lo muestran de forma clara a sus huéspedes para informarles del cumplimiento de la normativa.

Gráfico 25. Disponibilidad del CIVUT por distrito



Otra de las condiciones establecidas por la regulación, en todos los barrios incluidos en los anillos 1 y 2, es la necesidad de disponer de un acceso independiente para la vivienda. En los distritos incluidos en este estudio, sólo los barrios de Legazpi (Arganzuela), Adelfas y Estrella (Retiro) quedan fuera de esta zona. Este requisito trata de reducir las molestias que las VUT pueden ocasionar a los vecinos. Prácticamente una tercera parte de las viviendas visitadas (35,0%), así como una cuarta parte del total de las observadas no visitadas (22,9%), cuentan con este acceso independiente. El porcentaje es bastante consistente entre distritos, salvo nuevamente en el caso de Arganzuela, donde el porcentaje de cumplimiento de este requisito es más alto.

La relación del acceso independiente a pie de calle con otras variables arroja resultados relevantes. Existe una diferencia significativa entre el tamaño medio de las viviendas que cuentan con esta entrada independiente ($46,0 m^2$) y las que carecen de ella ($68,8 m^2$). De este modo, los alojamientos turísticos más grandes tienden a situarse en pisos que no proporcionan una forma de acceso separada del resto de viviendas, mientras que entre las más pequeñas es mucho más frecuente este hecho.

Si consideramos el precio medio por persona y noche de las viviendas en función de esta característica, podemos apreciar una diferencia en sentido contrario al que podría esperarse teóricamente: las viviendas que cuentan con acceso independiente tienen un precio medio por persona y noche de 22,71€, sensiblemente inferior a los 49,64€ de las VUT que comparten acceso con otras viviendas del mismo inmueble. Este dato pone de manifiesto que, a priori, no se trata de un aspecto especialmente valorado por parte de los clientes potenciales, que no perciben que redunde en la calidad de la vivienda. De hecho, dado que la mayor parte de las viviendas que disponen de este acceso están situadas en la planta baja del inmueble, parece existir una preferencia de la demanda por los pisos altos, sin acceso a pie de calle, independientemente de que la normativa indique que las VUT deban contar con dicho acceso.

Gráfico 26. Disponibilidad de acceso independiente en viviendas visitadas y no visitadas

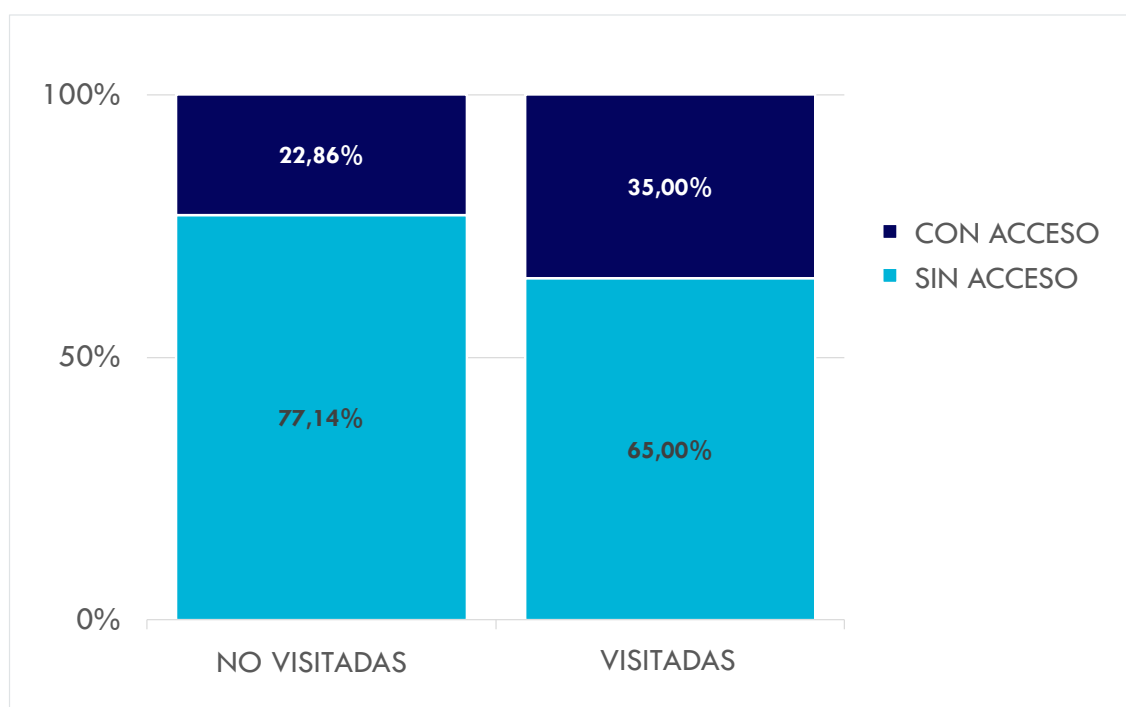
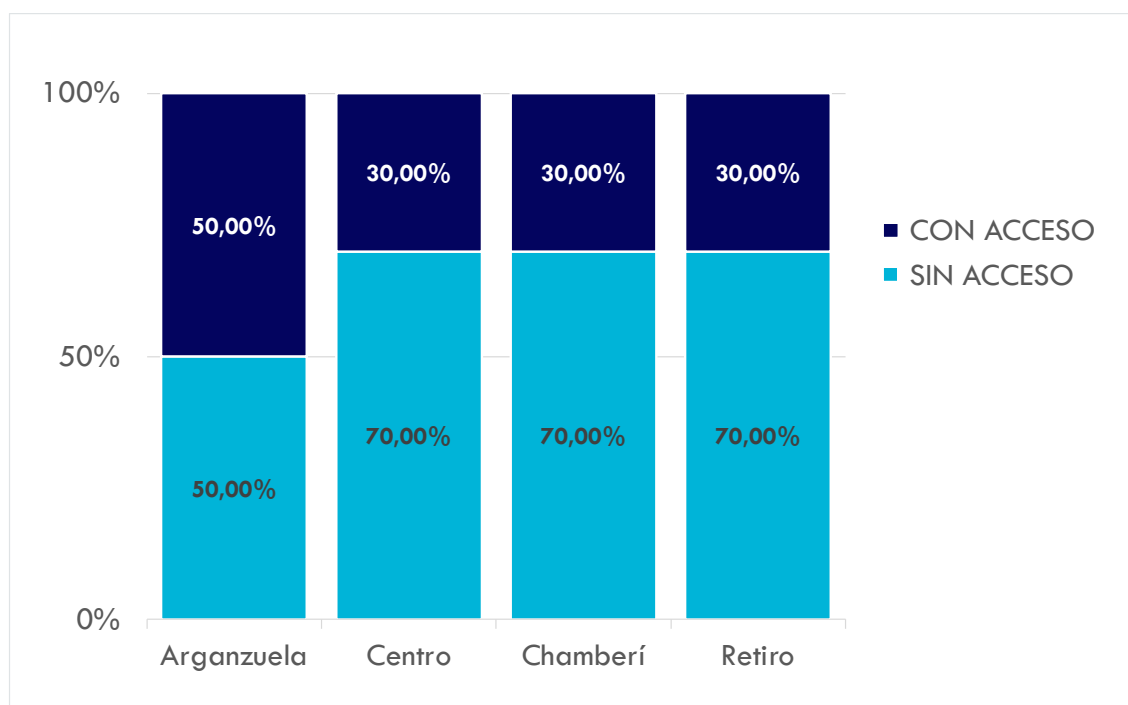
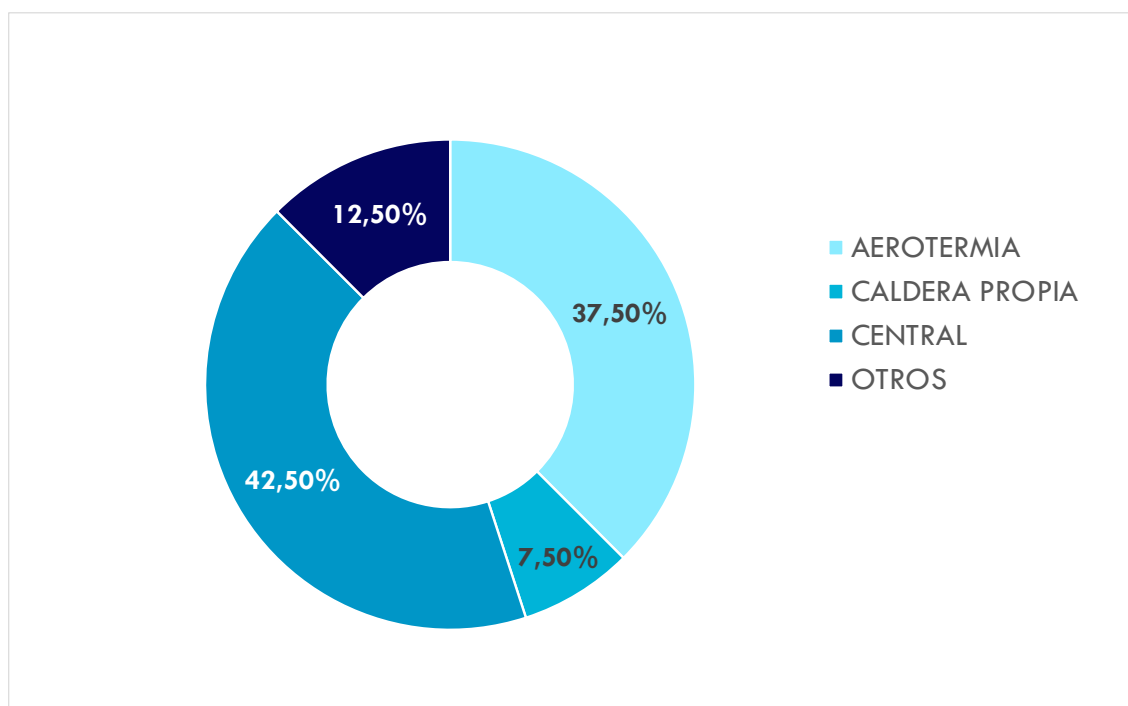


Gráfico 27. Disponibilidad de acceso independiente en viviendas visitadas por distrito



La obtención del CIVUT requiere el cumplimiento de diversas condiciones relativas al equipamiento básico de la vivienda. En primer lugar, se requiere la disponibilidad de agua caliente y un sistema de calefacción. Dando por sentado el cumplimiento de ambos requisitos, se ha indagado acerca del sistema de calefacción con el que cuentan los alojamientos turísticos analizados. Los dos sistemas más habituales son la calefacción central, propia de buena parte de los edificios de los barrios del centro, y la aerotermia, ocasionalmente combinada con la anterior opción para garantizar el confort de los huéspedes.

Gráfico 28. Sistema de calefacción de las viviendas visitadas⁷

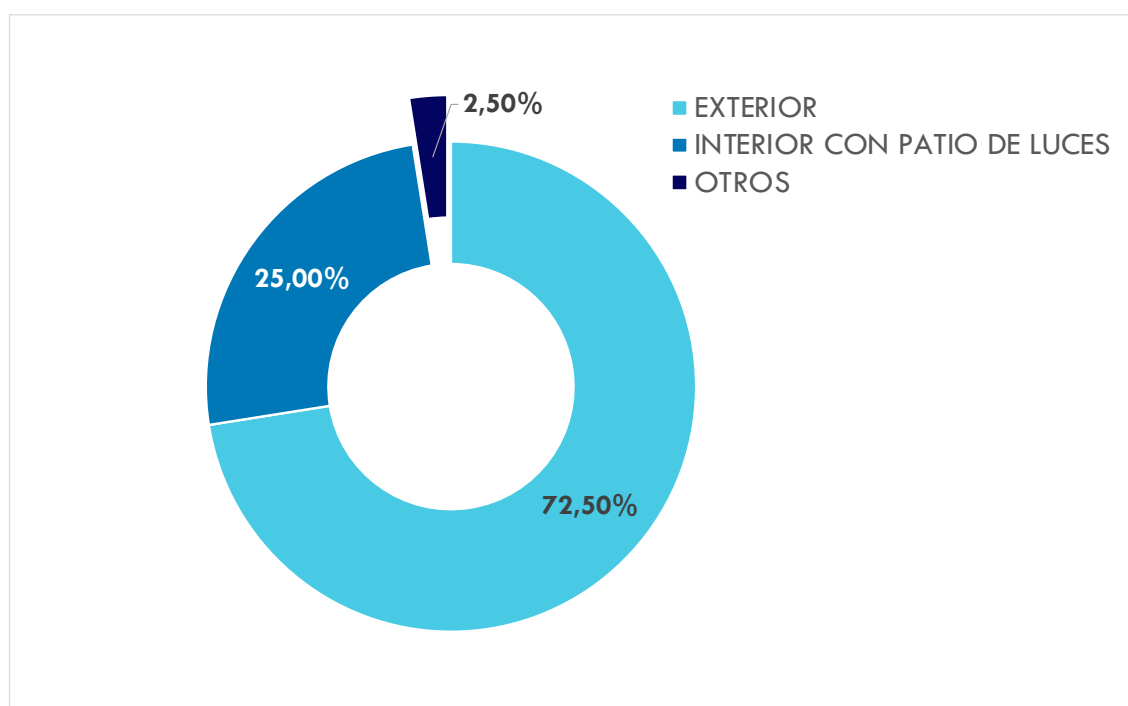


La disponibilidad de una caldera propia, con la que podría ser más complicado familiarizarse para una persona que va a pernoctar un número de días muy reducido en una vivienda, es mucho menos habitual. Las calefacciones centrales son la solución más habitual en las viviendas visitadas en Centro (70,0%), Retiro (50,0%) y Chamberí (40%), mientras que la aerotermia predomina en Arganzuela (70%). Los precios medios por persona y noche son más altos en las viviendas que cuentan con calefacción central (54,24€) o caldera propia (52,83€), frente a los que utilizan aerotermia (30,61€) u otros sistemas (30,58€). Esto se debe en parte a la alta implantación de la aerotermia en Arganzuela donde, como comentaremos, se ha observado el promedio más bajo en precio por persona y noche.

Otro requisito para obtener el CIVUT es la disponibilidad de una fuente de luz natural, ya sea fachada al exterior o acceso a un patio de luces, siendo la primera de estas dos opciones la que predomina de forma clara (prácticamente tres cuartas partes de las viviendas analizadas) frente a la segunda.

⁷ Dentro de "otros sistemas de calefacción" se han considerado el uso de suelo radiante, estufas de pellets o elementos móviles de aerotermia, como calefactores.

Gráfico 29. Iluminación natural de las viviendas visitadas⁸



Existe una clara relación entre la iluminación de la vivienda y la percepción de calidad del alojamiento turístico, probablemente influida también por la antigüedad de los edificios peor iluminados. De este modo, el precio medio por persona y noche de las VUT que cuentan con fachada al exterior se sitúa en 46,92€, magnitud que se reduce en los alojamientos que se iluminan con un patio de luces (31,16€). El acceso a fachada exterior es la situación más característica en los distritos de Centro (85,0% de los casos), Retiro (80,0%) y Arganzuela (75,0%), mientras que en el barrio de Chamberí predomina la existencia de un patio de luces (56,3%).

Finalmente, la obtención del CIVUT requiere la disponibilidad de diversos elementos de seguridad, concretamente un extintor, un plano de evaluación de la vivienda y el edificio, y la señalización básica de emergencia. Estos aspectos se han podido constatar únicamente en las viviendas visitadas. Prácticamente una tercera parte de las VUT visitadas, el 32,5%, disponen de un extintor; hasta un 40% tienen las salidas de emergencia adecuadamente señalizadas; y un 35% disponen de un plano de evacuación visible. Se trata de elementos directamente vinculables a una prestación de servicios de calidad: el precio medio por persona y noche varía de los 57,82€ en las viviendas que muestran su plano de evacuación, a los 33,96€ de las que no lo tienen; o de los 48,47€ a los 38,21€ en el caso de disponer de señalizaciones de emergencia. Estos datos parecen reforzar la existencia de dos modelos muy diferentes de explotación del alojamiento turístico: uno basado en la calidad, y otro apoyado en una mayor rotación.

⁸ La situación "otros" hace referencia a la carencia de luz natural.

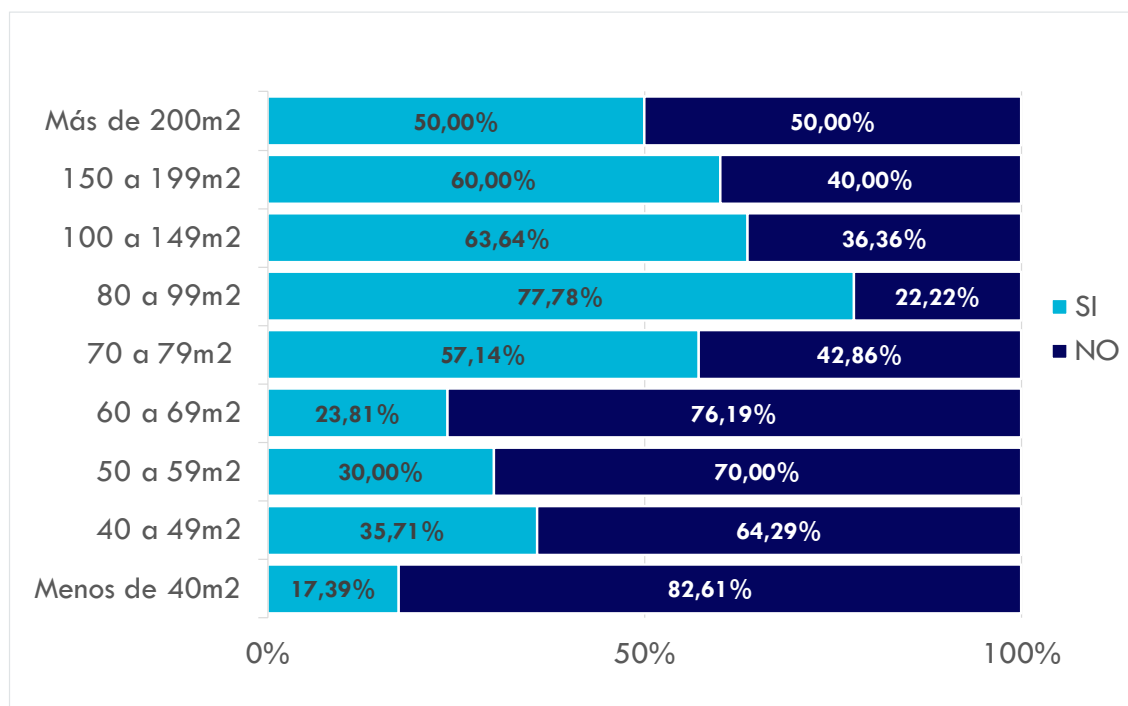
6. OTROS ELEMENTOS DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Junto a los elementos incluidos en la normativa, es posible considerar la disponibilidad en los alojamientos de uso turístico de diferentes elementos que pueden aumentar la percepción de calidad del servicio.

La práctica totalidad de las VUT situadas en los barrios céntricos de la ciudad de Madrid (97,8%) ponen a disposición de sus clientes conexión propia a Internet a través de wifi. De esta forma, se trata de un servicio que puede considerarse equipamiento básico de un alojamiento turístico, y su carencia podría ser valorada de forma muy negativa. También puede considerarse una necesidad básica la disponibilidad de enseres y útiles como secadores y diferentes instrumentos de cocina, más allá de la ropa de cama y toallas que están presentes en todas las VUT que forman parte de la muestra. Tan solo un 5,94% de las viviendas analizadas carecían de este tipo de equipamiento.

La disponibilidad de cocina independiente puede orientarse a la captación de un perfil específico de turistas, generalmente familias que puedan buscar una estancia de duración intermedia, superior a un fin de semana, en la que puede resultar interesante preparar en el alojamiento turístico alguna de las comidas sin que el olor de los alimentos pueda llegar a la zona de descanso. Aunque obviamente cualquier cliente puede reservar cualquier tipo de vivienda, el segmento que estaría dispuesto a pagar por este servicio es más concreto, por lo que la mayoría de VUT, un 64,06%, no cuentan con cocina independiente.

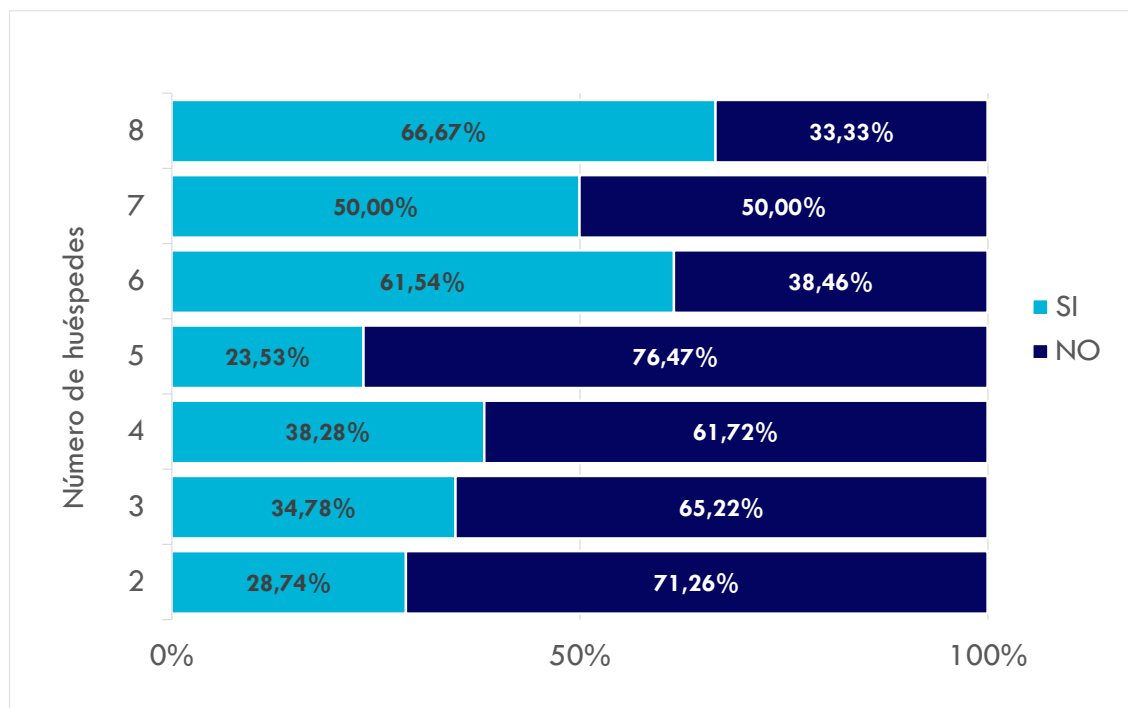
Gráfico 30. Disponibilidad de cocina independiente en función de la superficie de la vivienda



El tamaño de la vivienda guarda una relación directa con la disponibilidad de cocina independiente: mientras que la gran mayoría de los alojamientos por debajo de los 70 metros cuadrados carecen de ella, a partir de este tamaño se produce un equilibrio, siendo ampliamente predominante a partir de los 80 metros cuadrados. La relación es también clara si medimos el tamaño en función de la capacidad máxima de la vivienda, siendo más habitual la disponibilidad

de cocina independiente en los alojamientos turísticos que admiten seis o más personas, y relativamente poco habitual en los que únicamente prestan servicio a dos personas como máximo.

Gráfico 31. Disponibilidad de cocina en función de la capacidad máxima de la vivienda (número de personas)



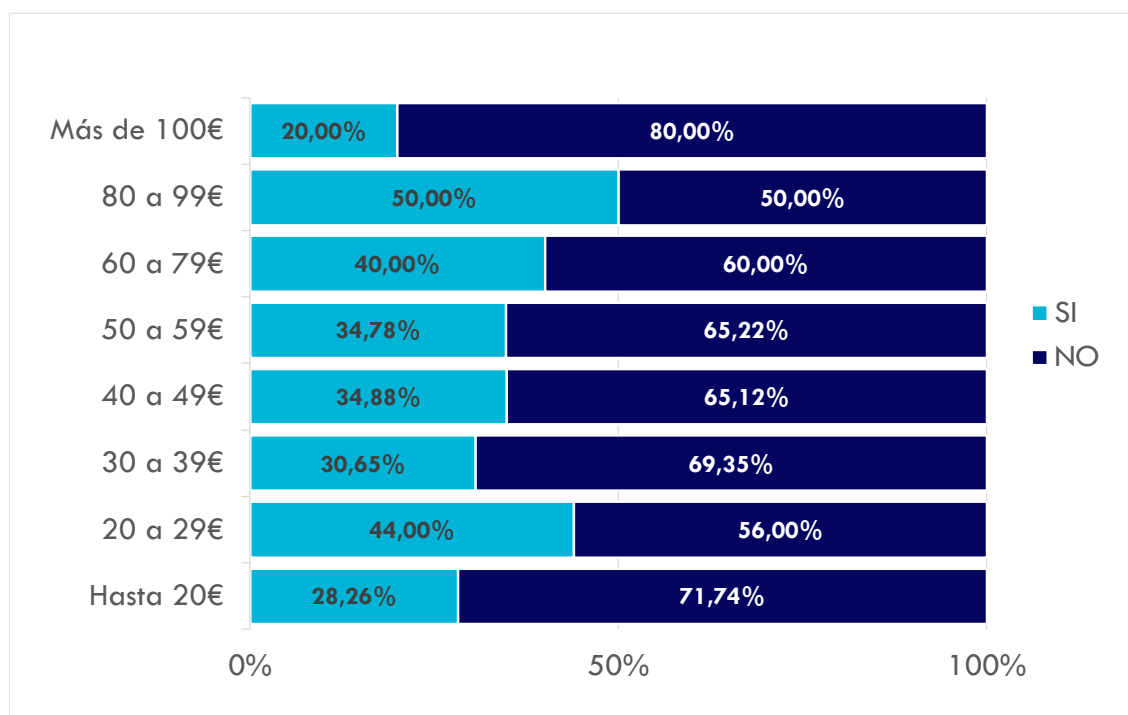
De forma quizás llamativa, la disponibilidad de cocina independiente no guarda relación aparente con el precio medio por persona y noche: los porcentajes más altos se dan en el segundo tramo de precio más alto (50% de disponibilidad) y en el segundo tramo de precio más bajo (44,0%). Por un lado, la cocina independiente puede ser un espacio buscado por turistas familiares, que pueden querer reducir el coste diario de su estancia en la capital, por lo que optan por prepararse algunas de sus comidas diarias en el alojamiento; por otro, algunas de las viviendas de mayor calidad no fueron siempre alojamientos de uso turístico, por lo que ya disponían de una cocina independiente antes de dedicarse a este uso.

Se han observado diferencias por distrito en la disponibilidad de esta estancia, que oscilan desde el 10,0% en Chamberí hasta el 56,3% en Retiro, pasando por el 28,8% en Arganzuela y el 38,8% en Centro. No obstante, parece que estas diferencias pueden guardar una importante relación con los tamaños medios de las VUT de los diferentes distritos, más grandes en el caso de Retiro y especialmente reducidos utilizando algunas de las variables en Chamberí, y menos correlación con la propia situación de las viviendas.

Finalmente, algunas de las viviendas destacan de forma explícita la disponibilidad de otros servicios menos frecuentes, como son el desayuno incluido en el precio, el traslado de equipaje, un botiquín, la posibilidad de llevar a un animal de compañía a la VUT, cuna y accesorios para bebés, detector de humos, caja de seguridad, traslado al aeropuerto o a la estación de tren deseados, recogida de paquetes, TV de pago, piscina, facilidades deportivas... No obstante, se

trata de servicios muy poco habituales, que suelen estar asociados a las viviendas que pueden considerarse de mayor calidad.

Gráfico 32. Disponibilidad de cocina independiente en función del precio por noche



EL SERVICIO DE ALQUILER DE VIVIENDAS TURÍSTICAS

EL SERVICIO DE ALQUILER DE VIVIENDAS TURÍSTICAS

7. GESTIÓN, CONTRATACIÓN Y ACCESO A LA VIVIENDA TURÍSTICA

Los datos, tanto cualitativos como cuantitativos, recogidos en la observación de las viviendas turísticas en los distritos estudiados, apuntan a un altísimo nivel de profesionalización, en el que las personas que atendían este servicio estaban dedicadas de forma casi plena a esta actividad. En este sentido, se pueden distinguir cuatro situaciones:

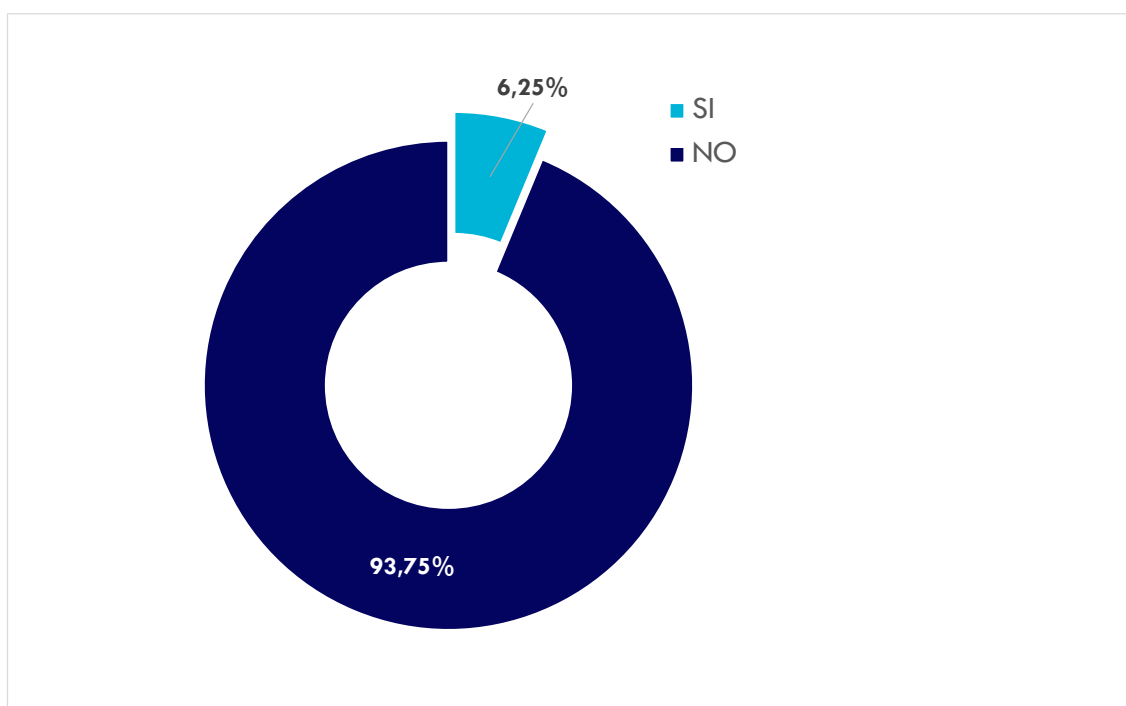
- Explotación personal por parte de un pequeño tenedor. Se trata de personas que disponen de un número muy bajo de viviendas en las zonas estudiadas, habitualmente una o dos, y que han optado por explotarlas como vivienda de uso turístico en lugar de inclinarse por el alquiler tradicional, ante la perspectiva de obtener una mayor rentabilidad de su inmueble. Se trata de una situación extraordinariamente infrecuente, dado que quienes se sitúan en este nivel difícilmente pueden o quieren vivir exclusivamente de los ingresos derivados de esta actividad, por lo que deben compatibilizarla con su propia profesión. De este modo, los servicios ofrecidos por estas viviendas suelen ser más pobres, y la capacidad de atención por parte de los propietarios/gestores es muy escasa.
- Explotación profesional por parte de un tenedor mediano. Esta situación, parecida a la anterior, se produce cuando el propietario de la vivienda de uso turístico posee un número suficiente de inmuebles que le permiten dedicarse en exclusiva a esta actividad. Se trata, por tanto, de propietarios que se convierten en gestores profesionales de sus viviendas de uso turístico. Con frecuencia ofrecen servicios más personalizados a los clientes. Suelen tener un alto grado de amabilidad, dado que tratan de diferenciar su negocio a partir de un trato personal y cercano, no exento de un importante conocimiento de las necesidades de quienes quieren contratar sus viviendas.
- Gestión profesional de inmuebles de pequeños propietarios. Con frecuencia, los propietarios de un número limitado de viviendas, al optar por su alquiler turístico, deciden delegar la gestión de la actividad a empresas altamente profesionalizadas, que gestionan un catálogo relativamente amplio de viviendas en más de un distrito. Estas viviendas suelen ofrecer un amplio abanico de servicios a sus clientes, aunque quizás menos personalizados que en el caso de la explotación profesional por parte del propietario: la búsqueda de la economía de escala en la oferta de servicios reduce esta posibilidad de personalización. No obstante, la gestión suele ser impecable, detallando a la perfección todos y cada uno de los aspectos relacionados con la vivienda de uso turístico.
- Empresa inversora en viviendas de uso turístico. Se trata de una compañía especializada en la inversión en este tipo de inmuebles, que incluso desarrolla su actividad en otras ciudades europeas e incluso del mundo. En algunas ocasiones, estas organizaciones explotan un edificio entero de viviendas destinadas a este fin, con lo que se sitúan en una posición muy similar a los hoteles, siempre con las diferencias normativas existentes entre unos establecimientos y otros. El grado de cumplimiento con las exigencias de la regulación de la VUT en estos casos es prácticamente total. La atención al cliente tiende a adquirir una importante impersonalidad, produciéndose una fuerte estandarización de los servicios ofrecidos.

No siempre es sencillo identificar el modo de explotación de una vivienda turística concreta. Mientras que en ocasiones el propio anuncio de la vivienda en una plataforma de Internet indica que la gestión se lleva a cabo por parte de una empresa, que resulta ser la misma gestora de

otros inmuebles consultados, en otros casos se indica un nombre particular, lo que hace pensar en la explotación por parte del propietario. Por su parte, las empresas gestoras de viviendas ajenas suelen mostrar un grado de flexibilidad algo superior a las empresas inversoras, que persiguen una alta rotación de sus inmuebles, ofreciendo poca adaptación específica a las necesidades de los clientes, aunque sí frecuentemente servicios que se rentabilizan por el número, como los *transfers* a aeropuertos o estaciones de tren de alta velocidad.

La contratación de la vivienda de uso turístico se produce, de forma prácticamente exclusiva, a través de Internet. Del conjunto de 320 viviendas estudiadas, tan solo un 2,81% ofrecían algún otro tipo de canal de reserva, lo que puede considerarse anecdótico. Para evitar el posible sesgo que, en este sentido, podría ocasionar el hecho de que la selección de viviendas se haya realizado a través de Internet, se ha preguntado de forma específica a los propietarios contactados sobre la posibilidad de establecer una reserva por un medio que no sea Internet, alegando necesidades de tramitación específicas por parte del cliente. Ante una petición expresa, el porcentaje de posibilidad de reserva por otros canales se incrementa ligeramente, alcanzando un 6%, si bien esto reafirma la realidad apuntada: la reserva de este servicio se produce muy mayoritariamente a través de Internet.

Gráfico 33. Posibilidad de reserva sin utilizar Internet

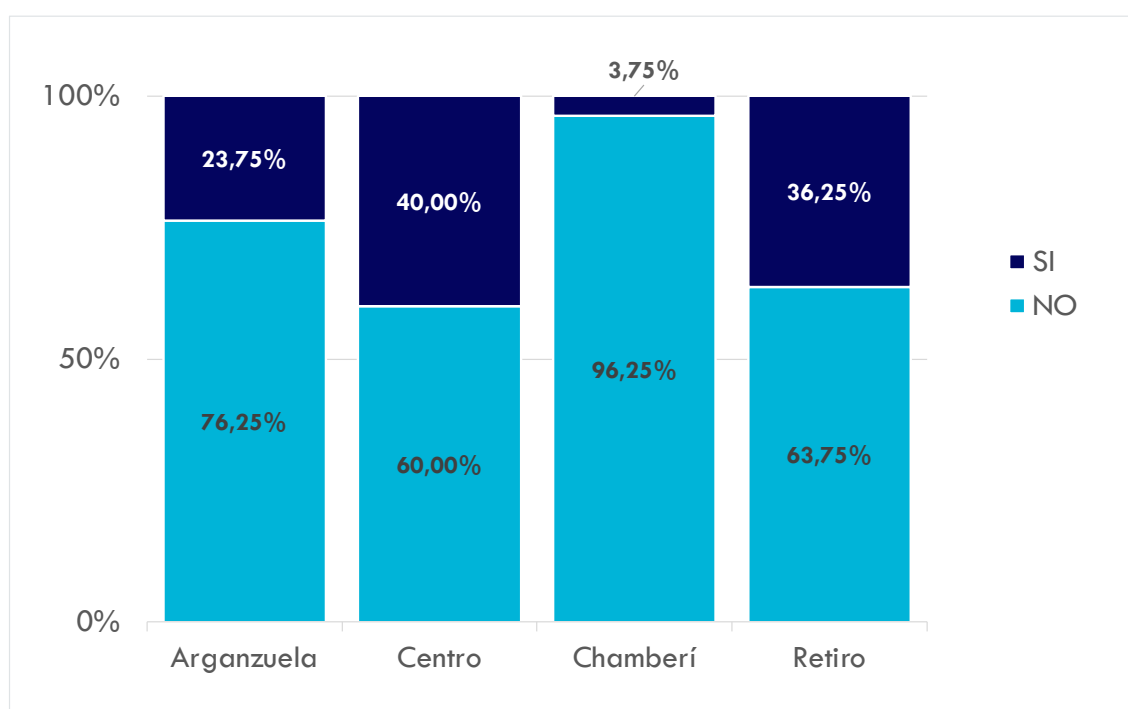


De hecho, en el caso de la VUT, se produce un fenómeno que consideraríamos extraordinario en otro tipo de servicios. Prácticamente las tres cuartas partes de las viviendas ofertadas (74,19%, correspondientes a 237 de la muestra total analizadas) proporcionan únicamente una ubicación aproximada, sin indicar la calle, el inmueble o el piso antes de formalizar la reserva. Si bien en algunos casos las fotografías publicadas pueden ayudar al cliente a identificar dicha localización, o un cliente extremadamente interesado en una oferta concreta podría en algunos casos contactar con los propietarios para conocer dicha ubicación, es posible afirmar que en la mayor parte de los casos la contratación se produce sin disponer de una información específica y concreta sobre la vivienda que se está contratando. Este aspecto es especialmente llamativo, e

incluso grave, si se tiene en cuenta que, en muchos casos, la información ofrecida a través de Internet ha resultado ser imprecisa en lo referente a aspectos importantes, como la accesibilidad del edificio o la propia vivienda. En algunos casos se han encontrado en las visitas escalones imprevistos, que supondrían un problema grave a una persona con movilidad reducida, y una molestia en todo caso a cualquier turista que viaje con un equipaje pesado.

La carencia de información sobre la ubicación de la vivienda no es uniforme entre los distritos: mientras que en el caso de Centro un 40% las VUT analizadas indican de forma específica su ubicación, este porcentaje se reduce ligeramente en los distritos de Retiro y Arganzuela, siendo muy bajo en el caso de Chamberí.

Gráfico 34. Disponibilidad de localización exacta de la vivienda antes de la reserva por distritos



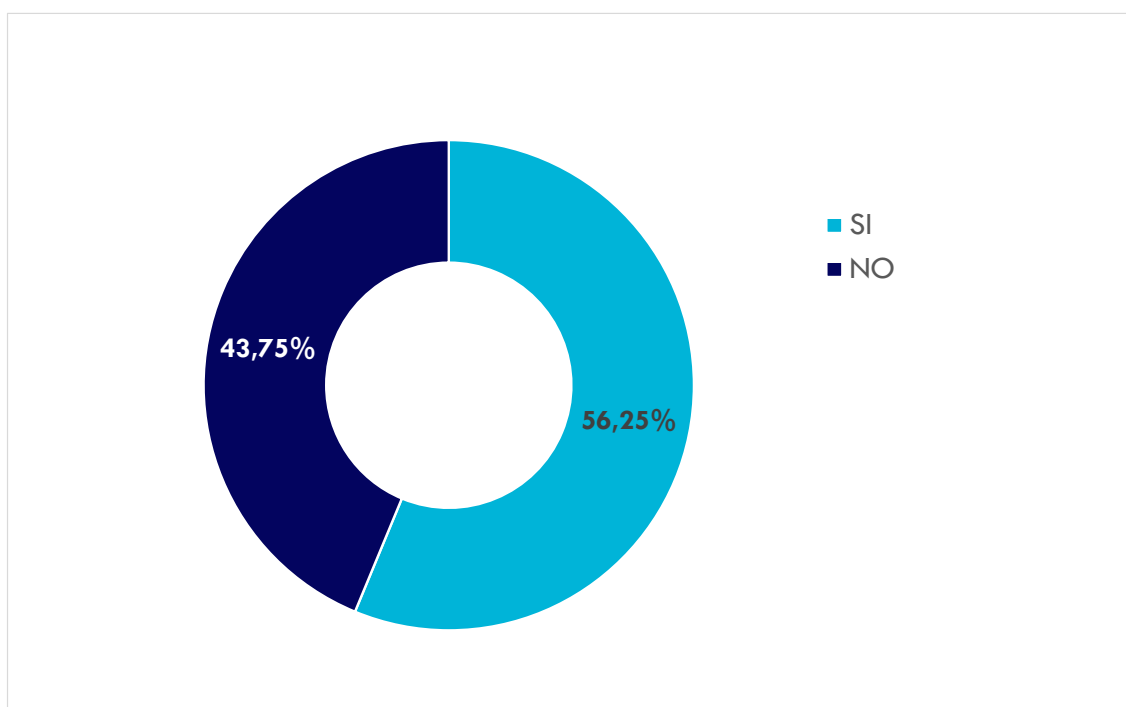
La relación entre la disponibilidad de la ubicación de la vivienda y su precio medio por persona y noche es llamativa: la mayor frecuencia de disponibilidad de esta información se produce en un nivel intermedio de precios, entre 30 y 39 euros, donde un 35,48% de las VUT analizadas proporcionan su localización precisa antes de contratarlas. Por el contrario, tanto el escalón de precio inferior a 20€ como el situado entre 60 y 79 euros por persona y noche destacan por su opacidad en este sentido, ya que menos de una sexta parte de los alojamientos hacen pública esta información. No parece existir una relación de esta variable con la superficie de la vivienda.

Lógicamente, la variable más diferenciadora en este aspecto es la disponibilidad en la puerta de una placa identificativa, aunque incluso en este caso los valores alcanzados pueden parecer llamativos, ya que sólo el 44,83% de las VUT que están identificadas en su exterior como tales dan la posibilidad a sus clientes potenciales de conocer su ubicación exacta antes de hacer una reserva, descendiendo este porcentaje al 24,05% en los alojamientos turísticos que carecen de este distintivo.

En algunos casos, la información proporcionada en la publicación de la vivienda en una plataforma puede complementarse a través del contacto telefónico con el gestor, o bien de un

espacio existente en la plataforma que permita solicitar información adicional a los gestores o propietarios. La posibilidad de contacto telefónico es ofrecida en algo más de la mitad (56%) de los casos, aunque la experiencia en el trabajo de campo indica que en muchas ocasiones tanto el intento de contacto telefónico como la solicitud de información adicional en la plataforma son infructuosos, e incluso directamente no son atendidos por los gestores de las viviendas. No se ha percibido una diferencia clara en el precio por persona entre las VUT que ponen a disposición de los clientes potenciales un teléfono de contacto previo con el propietario (36,19€) y las que no lo hacen (37,19€).

Gráfico 35. Posibilidad de contacto telefónico



En el trabajo de campo, se ha solicitado de forma explícita la posibilidad de visitar la vivienda antes de proceder a su reserva, independientemente de que esta debiera ser formalizada a través de Internet. El porcentaje de VUT que han admitido la visita ha alcanzado el 24,06% del total de viviendas analizadas, distribuyéndose de forma desequilibrada entre los diferentes distritos: mientras que en Centro (32,50%) o Retiro (31,25%) se superaba el 30% de opción de visita, en Arganzuela (18,75%) o Chamberí (13,75%) los porcentajes eran más reducidos. Como cabía esperar, hay una fuerte relación entre la disponibilidad de la localización exacta de la vivienda en Internet y la opción de visita: mientras que más de una tercera parte de las VUT que ofrecen su localización exacta en las plataformas de Internet (37,35%) permiten visitar la vivienda antes de contratarla, este porcentaje se reduce drásticamente (19,41%) en los casos en los que se desconoce la ubicación del inmueble a partir de la información de Internet. De este modo, es posible recalcar la existencia de un importante porcentaje de VUT de las que es imposible conocer una gran cantidad de aspectos antes de proceder a la contratación, más allá de la información que proporcionan los gestores a través de las plataformas de alquiler.

Gráfico 36. Posibilidad de visita antes de contratar la vivienda

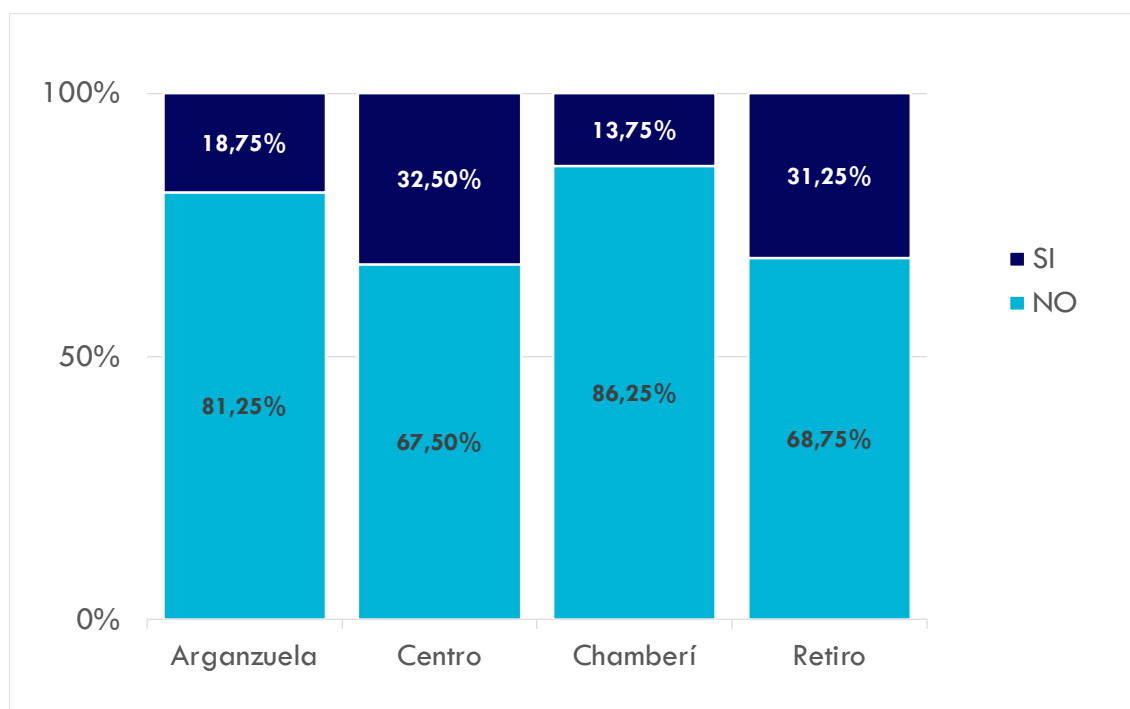
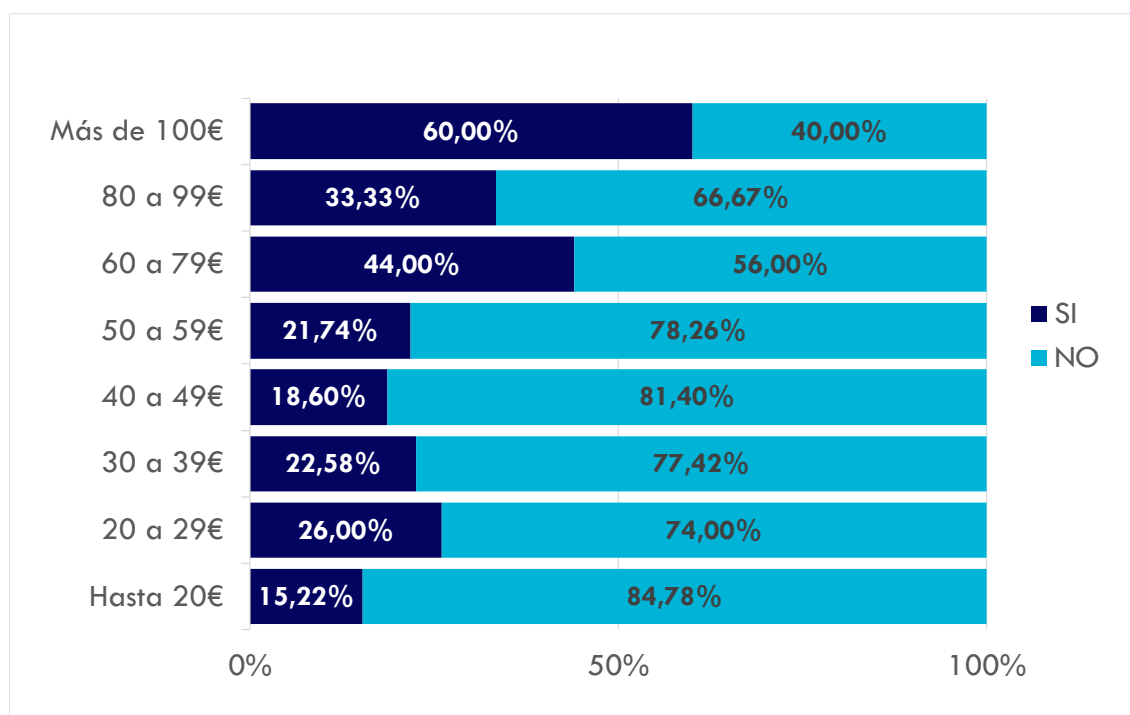


Gráfico 37. Posibilidad de visita antes de contratar la VUT en función del precio persona/noche



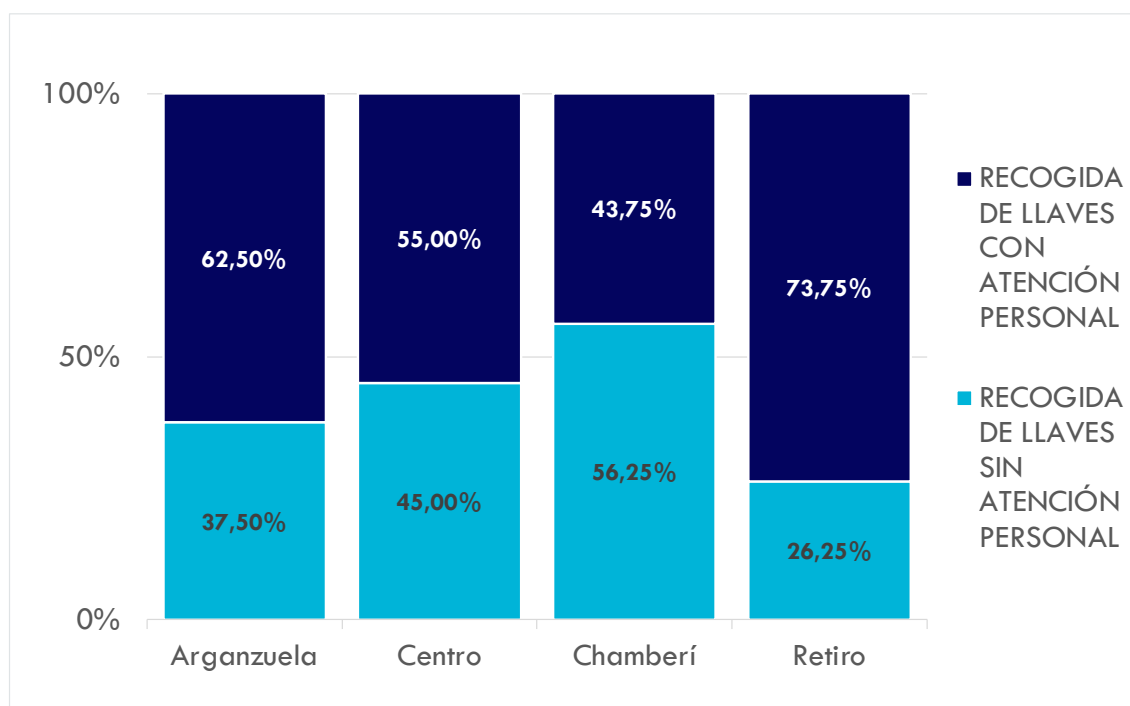
La posibilidad de visita previa es un síntoma de calidad de un alojamiento turístico. De hecho, hay una diferencia sensible en el precio medio por persona y noche entre las viviendas que facilitan esta opción (42,03€) y las que no lo hacen (34,86€). De este modo, como puede observarse a lo largo del informe, nuevamente es posible identificar la presencia de dos modelos

de explotación de viviendas de uso turístico, basados respectivamente en la calidad (margen) y la rotación.

De forma coherente con el canal de reserva, en la mayor parte de los casos los gestores de las VUT exigen que el pago completo del servicio se realice en el momento de la reserva. Sólo en algunos casos concretos, que suponen el 5% de las VUT estudiadas, ubicadas de forma específica en los distritos de Centro y Arganzuela, es posible pagar una señal en el momento de la reserva y formalizar el pago completo en el momento de la recogida de llaves.

La forma de entrega de llaves en el momento de llegada del cliente a la VUT suele reflejar el tipo de servicio que la vivienda va a ofrecer a los clientes. La entrega personalizada es característica de la gestión por parte del propietario, o bien de los casos de grandes empresas inversoras, que pueden disponer de un servicio de conserjería propio. La obtención de las llaves por otros medios (cajetines, códigos de acceso...) refleja una oferta más masiva e impersonalizada, habitualmente por parte de un gestor externo, que puede proporcionar servicios de cierto valor, pero de carácter estándar, a los ocupantes.

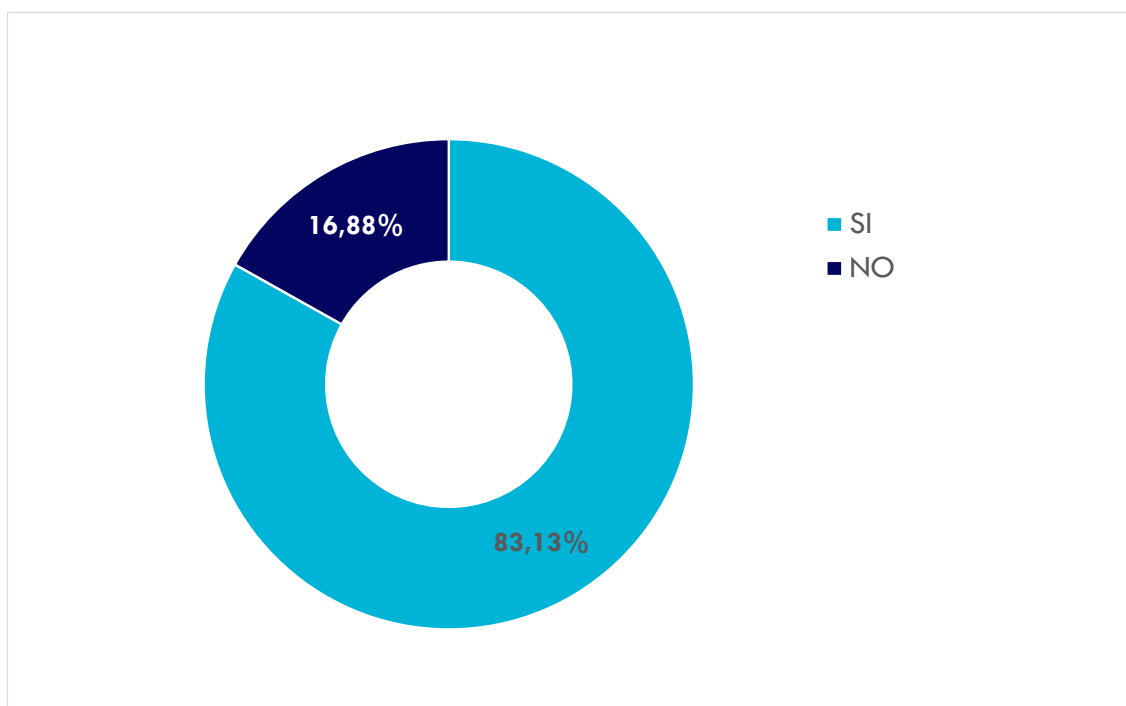
Gráfico 38. Entrega de llaves al cliente



No se ha detectado un predominio de una u otra forma de entrega de llaves en el conjunto de los distritos estudiados, siendo ligeramente más habitual la atención personal por parte del gestor (58,75%). El porcentaje más alto de entrega personalizada de las llaves se ha producido en Retiro, donde prácticamente en las tres cuartas partes de los casos (73,75%), el gestor de la VUT recibiría al cliente para explicarle algunos aspectos de la vivienda y facilitarle el acceso, mientras que la frecuencia más baja se produjo en Chamberí (43,75%), situándose en lugares intermedios Centro (55%) y Arganzuela (62,5%). No hay diferencias significativas en el precio medio por persona y noche de la VUT en relación con la forma de entrega de llaves. Asimismo, no parece existir ninguna correlación entre posibilidad de reserva presencial y la entrega de llaves: los gestores facilitan personalmente el acceso a la vivienda en el 58,67% de los casos en

los que únicamente se permite reserva a través de Internet, subiendo este porcentaje sólo ligeramente, hasta alcanzar el 60%, cuando se permite la reserva por otro medio⁹.

Gráfico 39. Existencia de un mínimo de noches de reserva



A pesar de que el trabajo de campo realizado ha partido de un supuesto de reserva por 12 noches, se ha verificado de forma específica si los gestores de cada una de las VUT han establecido un mínimo de noches de reserva por parte de los turistas. Como puede constatar, se trata de la práctica más habitual: sólo una de cada seis viviendas permite reservar una sola noche, mientras que las demás exigen un plazo mínimo que suele partir de un fin de semana completo, aunque ocasionalmente se requieren 5 días, una semana o incluso meses. Se han detectado algunos casos, especialmente en las viviendas de mayor precio, con diferencia de precios entre alquileres de muy corta duración (más elevados) y de larga duración (más reducidos). Finalmente, en algunos casos se menciona la obligatoriedad de pagar un servicio de limpieza a la salida, que encarece proporcionalmente el alquiler en el caso de que su duración sea muy reducida.

En cuanto a la posibilidad de reservar una única noche, no se ha podido detectar diferencias entre tres de los distritos estudiados, si bien en el caso de Retiro un 31,25% de las VUT analizadas sí ofrecían esta opción, lo que prácticamente duplica el porcentaje medio, y llega a triplicar el de Centro, donde sólo el 10% de las viviendas permitían una estancia tan breve¹⁰.

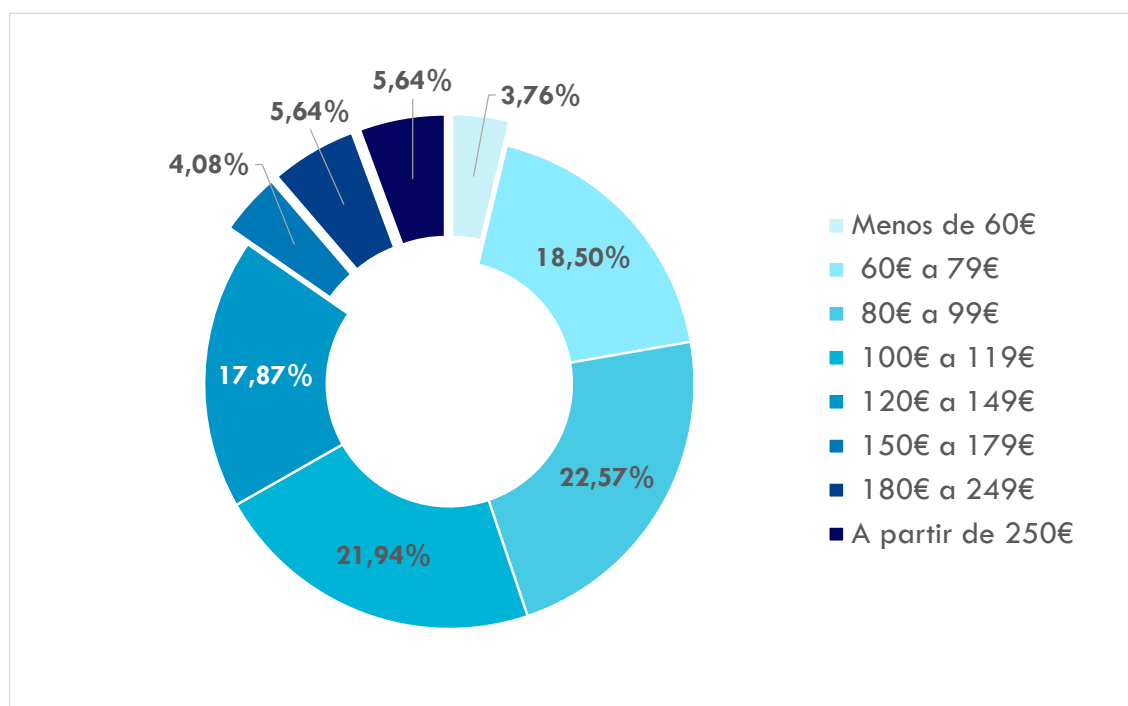
⁹ Hay que tener en cuenta que, en los casos en los que se permite otro medio de reserva, este se produce en un momento anterior al acceso a la VUT, de forma que el hecho de poder contratar el alquiler turístico sin utilizar una plataforma no implica la entrega de las llaves en el momento del acceso por parte del gestor.

¹⁰ Al margen de aspectos que puedan estar más relacionados con la gestión de la VUT, las estancias breves pueden vincularse a mayores molestias a los vecinos, por el incremento del trasiego de los turistas con equipajes o llamadas a vecinos para preguntar aspectos de la vivienda.

8. EL PRECIO DE LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

El precio por noche de las viviendas de uso turístico analizadas es muy variado, dependiendo de diversos factores, entre los que cabe destacar la superficie de la VUT, su localización y la calidad de los servicios que ofrece a los potenciales clientes. Se trata, lógicamente, del aspecto sobre el que es posible encontrar una información más fiable en las diferentes plataformas de contratación. La utilización de un supuesto estable en todos los casos hace posible la comparación entre los precios, pudiendo observarse algunos aspectos y diferencias interesantes.

Gráfico 40. Distribución de las VUT en función de su precio por noche



El rango de precios puede considerarse extremadamente amplio, oscilando entre un mínimo de 40€ por noche, correspondiente a dos inmuebles de una única habitación y un baño situados en los distritos de Centro y Retiro, hasta los 852€ por noche de una vivienda con cuatro habitaciones y tres baños situada también en Retiro. Podría afirmarse, en este sentido, que la disponibilidad de VUT se ajusta a todos los presupuestos, incluso aunque se trate de los distritos y barrios más turísticos de Madrid, siempre que quien reserve esté dispuesto a experimentar mayores o menores comodidades. No obstante, como muestra el gráfico, los extremos son las excepciones: casi un 81% de las VUT analizadas en estos distritos de Madrid sitúan sus precios entre los 60€ y los 150€, y más específicamente un 44,51% se posicionan entre los 80€ y los 120€. El precio medio es ligeramente superior a esta cifra, situándose en 122,6€.

La distribución de precios de las VUT no es uniforme entre los diferentes distritos. Como muestran los siguientes gráficos, el precio medio de la noche en el distrito Retiro (179,18€) duplica el que se ha observado en Arganzuela (86,14€), situándose en valores intermedios Chamberí (107,33€) y Centro (117,54€). Es preciso tener en cuenta que la mayor parte de los barrios que integran estos cuatro distritos forman parte de la que se suele denominar “almendra central” de Madrid, por lo que todos ellos pueden ser considerados céntricos y, como se ha podido comprobar en los análisis anteriores, todos ellos tienen características similares en lo

relativo al acceso a lugares de interés turístico, transporte público o facilidades de carácter comercial. De esta forma, el tamaño de las viviendas, su estado, su confort y la variedad de servicios son, junto a la posible recomendación de otros clientes, los aspectos que más van a incidir en la demanda y, de este modo, en la determinación de un precio para la oferta. Como veremos con posterioridad, las valoraciones obtenidas por las VUT del distrito Retiro son, en casi todos los aspectos, claramente superiores a las de Arganzuela, lo que puede justificar la existencia de esta diferencia nítida de precios entre ambos distritos.

Estas variaciones se reflejan también en la distribución de los precios en diferentes escalones, mucho más equilibrada en Centro y Chamberí, donde el abanico de opciones es relativamente más amplio, que en los casos de Arganzuela (donde el 81,3% de la oferta se sitúa por debajo de los 100€) o Retiro (donde idéntico porcentaje se sitúa por encima de dicha barrera).

Gráfico 41. Precio medio por noche en función del distrito

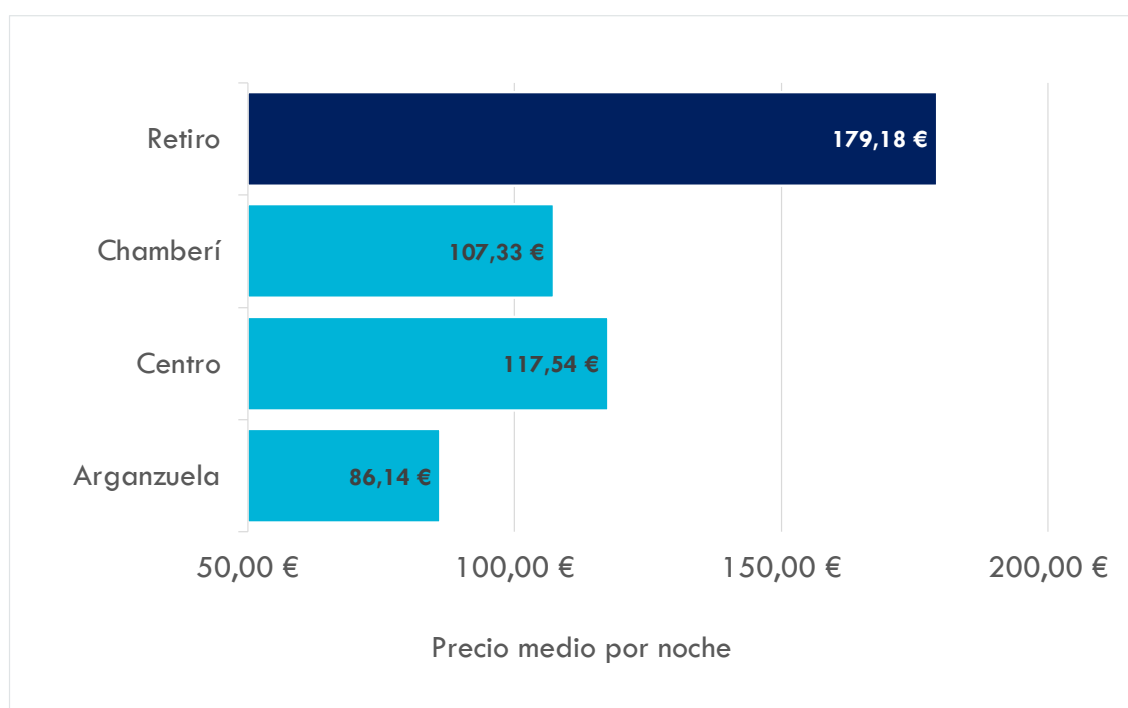
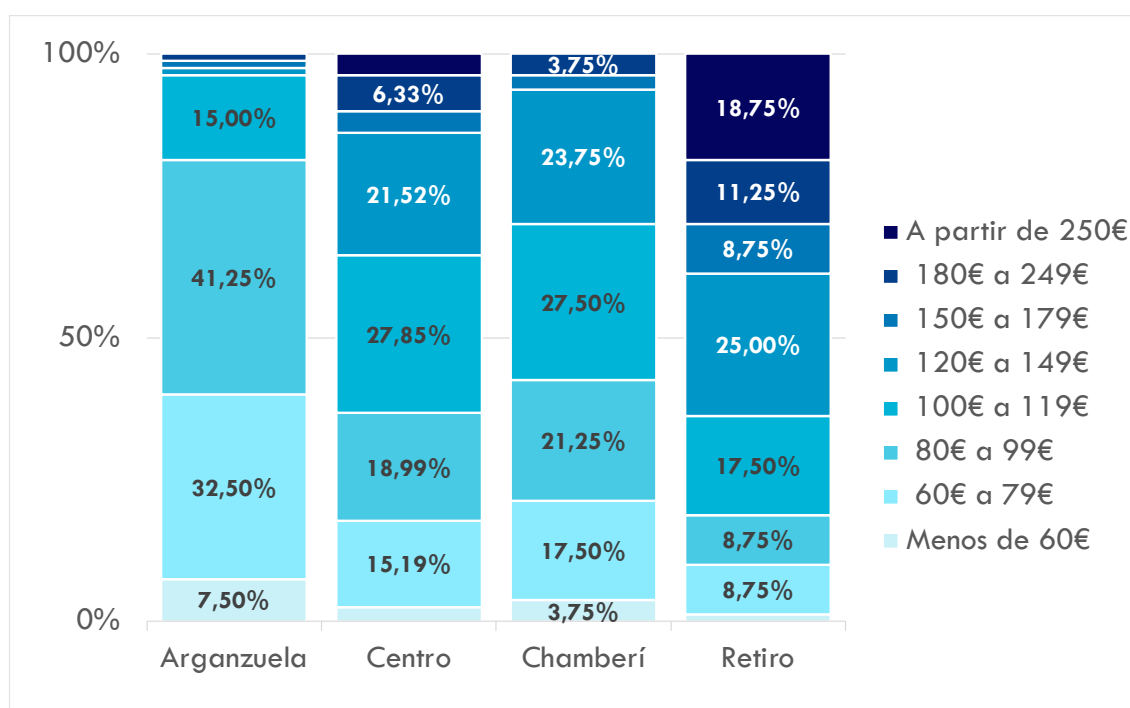


Gráfico 42. Distribución de precios de las VUT distrito



De forma coherente con estos datos, cuatro de los cinco barrios con los precios más elevados por noche están situados en Retiro, incluyéndose únicamente Sol, del distrito Centro, en estas primeras posiciones. Por el contrario, cuatro de los cinco barrios con el precio medio más bajo por noche se integran en el distrito de Arganzuela, siendo el quinto Embajadores, que forma parte de Centro. El efecto de frontera más claro entre dos barrios limítrofes se produce precisamente entre Jerónimos, que tiene el precio más alto por noche (365,1€), y Atocha, el segundo con el precio más bajo (74,7€), con una diferencia de magnitud de 4,89 veces.

Tabla 9. Barrios con el precio más alto por vivienda

Barrio	Precio medio por noche
Jerónimos	365,1€
Ibiza	164,8€
Pacífico	147,8€
Niño Jesús	145,2€
Sol	143,9€

Tabla 10. Barrios con el precio más bajo por vivienda

Barrio	Precio medio por noche
Imperial	70,3€
Atocha	74,7€
Delicias	81,7€
Palos de la Frontera	81,9€
Embajadores	87,8€

Como se ha indicado, el factor más decisivo a la hora de determinar el precio de una vivienda de uso turístico, aunque no el único, es su superficie. Como puede observarse, hay un crecimiento relativamente proporcional de precios vinculado a esta variable, proporcionalidad que se rompe únicamente en las viviendas de mayor tamaño, con más de 200 metros cuadrados, en las que el incremento del precio es bastante más acentuado, debido a una escasez de la oferta: hay muy pocas VUT que tengan este tamaño. La proporcionalidad se rompe también relativamente en las viviendas más pequeñas, de forma que se puede considerar que, desde el punto de vista de los demandantes, todas las viviendas inferiores a 50 metros cuadrados forman parte de un mismo segmento de oferta.

Gráfico 43. Relación entre la superficie de las VUT y su precio por noche

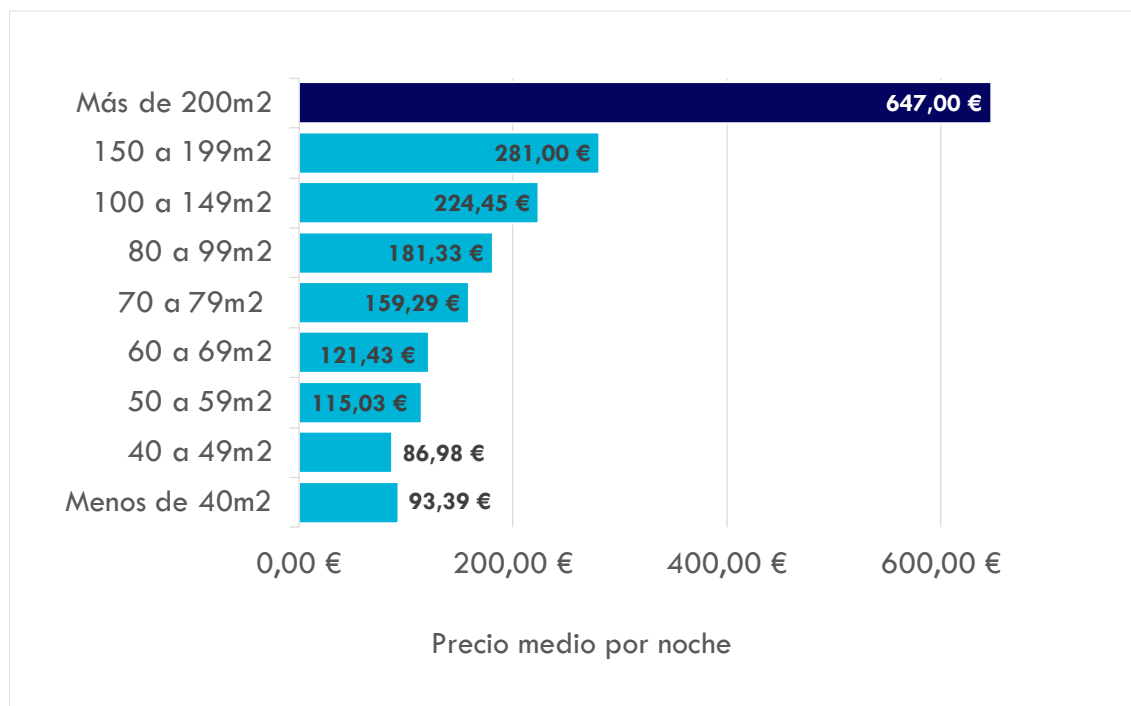
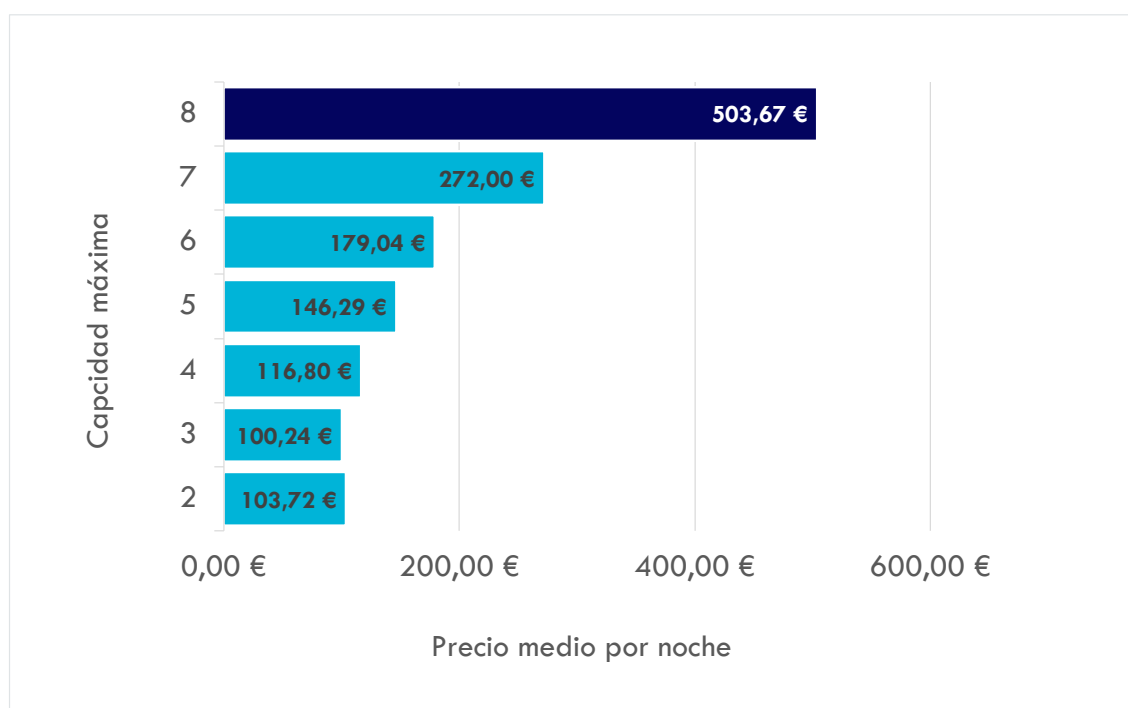


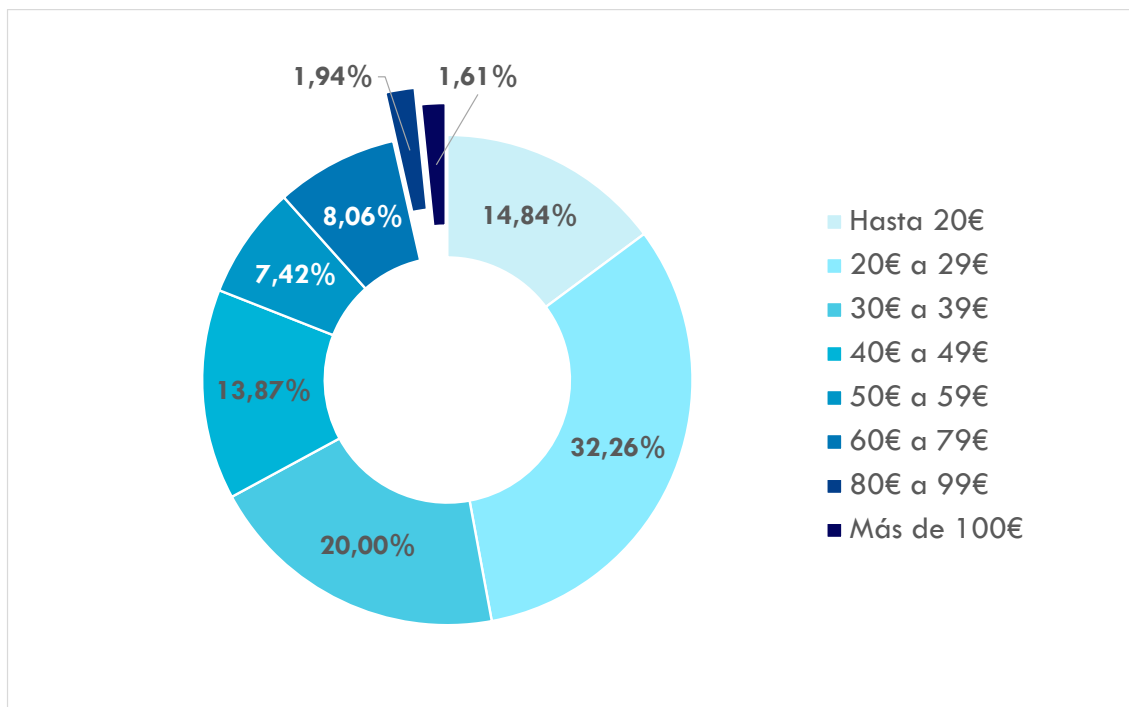
Gráfico 44. Relación entre la ocupación máxima de las VUT y su precio por noche



Si utilizamos la ocupación máxima anunciada para medir el tamaño de la VUT, podemos observar un crecimiento similar de los precios, que se vuelve nuevamente menos proporcionado en las viviendas que permiten una ocupación por parte de 7 u 8 personas, las menos habituales en el mercado (sólo un 2,3% de las analizadas se sitúan en este rango).

Teniendo en cuenta que el tamaño y la capacidad son los grandes factores determinantes del precio por noche de la VUT, se ha calculado el precio por persona y noche considerando la ocupación máxima indicada en la plataforma de ofertas para poder profundizar en el análisis y extraer algunas conclusiones adicionales. El precio medio por persona y noche de las VUT ubicadas en los distritos que han sido objeto de análisis se ha situado en 36,6€ aunque, como en el caso del precio total, hay una gran variabilidad, que oscila entre los 11€ por persona y noche de una VUT con cuatro habitaciones y capacidad para siete personas situada en el barrio de Legazpi (Arganzuela); y los 182€ por persona y noche de una vivienda con una habitación y capacidad para dos personas ubicada en el barrio de Jerónimos (Retiro). Los niveles más bajos son los más frecuentes, de forma que el 81,0% de las VUT estudiadas tienen un precio por persona y noche inferior a los 50€, y un 67,1% se sitúan por debajo de los 40€. Únicamente 5 viviendas han fijado un precio superior a los 100€ por persona y noche

Gráfico 45. Precio por persona y noche



Las diferencias entre distritos son, en este caso, menos acusadas que en el análisis del precio por noche, aunque se mantienen las posiciones: mientras que Arganzuela tiene el menor precio medio por persona y noche (28,05€), Retiro tiene el mayor (44,40€), situándose Chamberí (36,08€) y Centro (38,37€) en lugares intermedios. Las distribuciones de frecuencias de cada uno de los escalones de precios de Centro y Retiro son muy similares, por lo que la diferencia de medias entre ambos distritos se basa en el precio concreto de algunas VUT situadas en el barrio de Jerónimos.

Gráfico 46. Precio medio por persona y noche en cada distrito

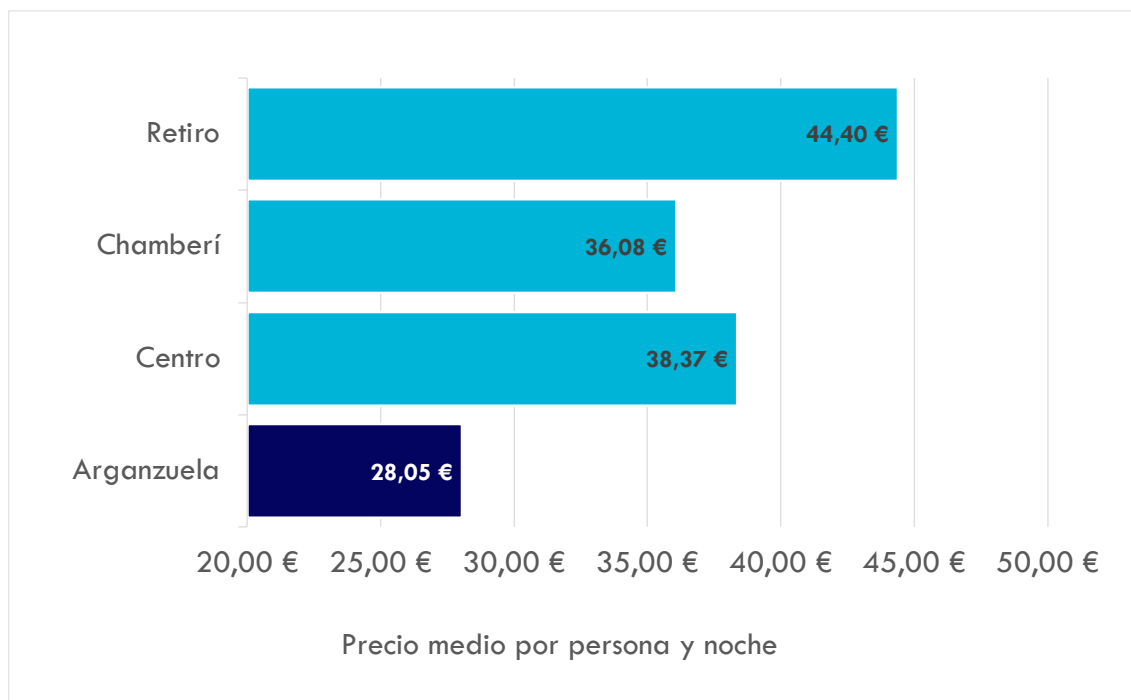
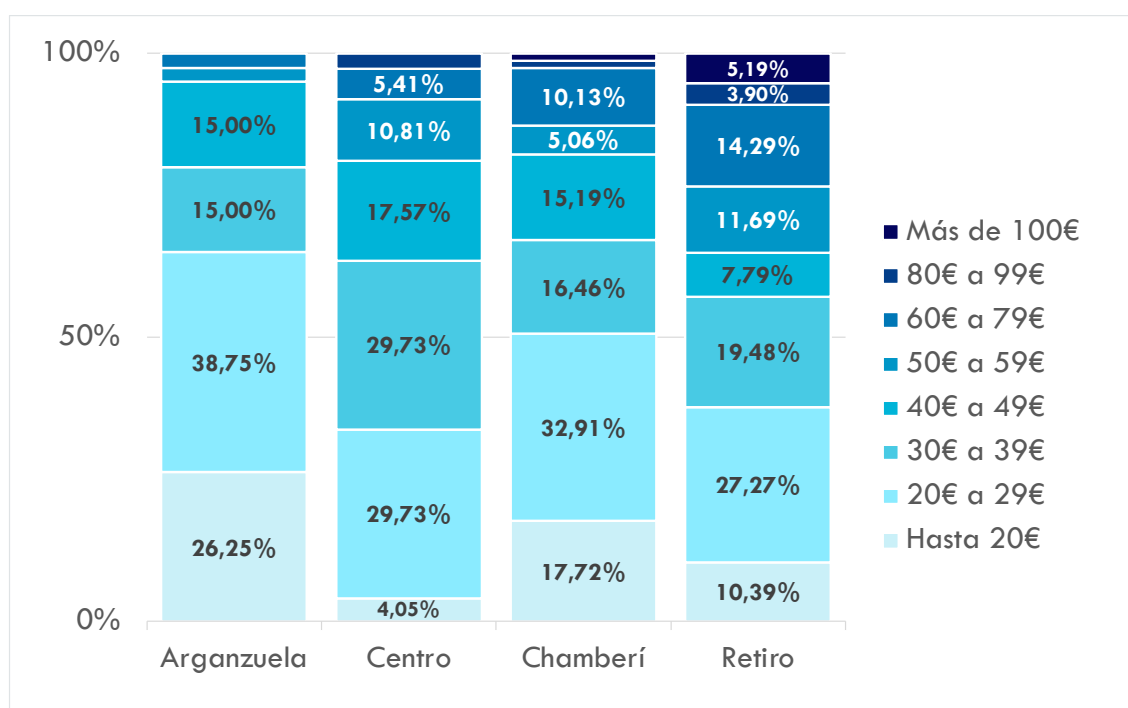


Gráfico 47. Distribución de precios por persona y noche en cada distrito



La consideración de los precios por persona y noche genera también algunos cambios en lo relativo a los barrios más caros teniendo en cuenta las VUT analizadas en este estudio. Mientras que Jerónimos e Ibiza mantienen su posicionamiento, aparecen en las primeras posiciones Arapiles y Vallehermoso, del distrito de Chamberí, y Cortes, del distrito Centro. Por lo que se refiere a los barrios más baratos, el posicionamiento de Arganzuela se refuerza, copando diferentes barrios de este distrito las cinco primeras posiciones. El mayor efecto frontera vuelve a producirse, de este modo, entre los barrios de Jerónimos y Atocha, si bien el multiplicador se sitúa en este caso en 3,38, inferior al existente teniendo en cuenta el precio total de la vivienda.

Tabla 11. Barrios con el precio más alto por persona y noche

Barrio	Precio medio por noche
Jerónimos	79,7€
Arapiles	50,3€
Ibiza	45,1€
Vallehermoso	44,0€
Cortes	41,7€

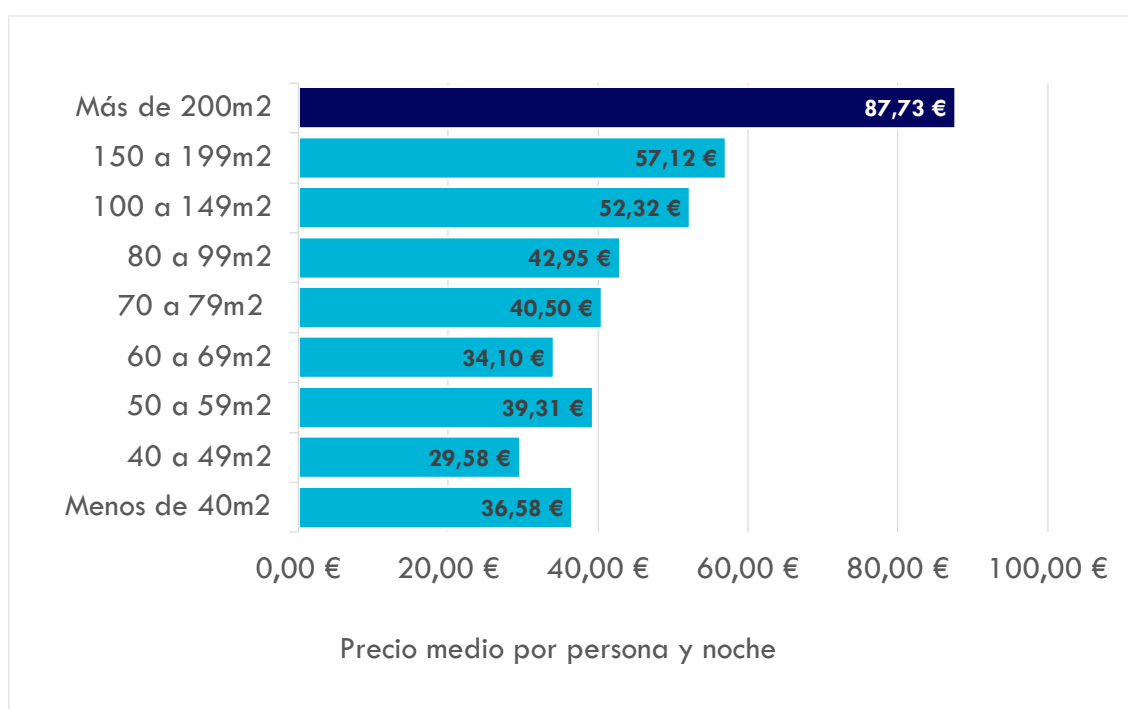
Tabla 12. Barrios con el precio más bajo por persona y noche

Barrio	Precio medio por noche
Atocha	23,6€
Chopera	25,6€
Palos de la Frontera	27,3€
Legazpi	27,4€
Delicias	28,1€

Aunque la utilización del precio por persona y noche neutraliza gran parte de las diferencias relacionadas con el tamaño, como se ha indicado anteriormente, las viviendas con mayor superficie son menos habituales en el mercado, por lo que su precio por persona y noche es más alto. Esta diferencia se nota especialmente a partir de los 100 metros cuadrados, y muy especialmente en las VUT de mayor tamaño, las que superan los 200 metros cuadrados, cuyo precio medio por persona y noche alcanza los 87,7€.

Respecto a otras variables, no se aprecian diferencias significativas entre el precio medio por persona y noche de las viviendas que tienen una placa de VUT visible (37,0€) y aquellas que no (36,6€); ni entre aquellas cuya ubicación exacta está disponible en las plataformas de reserva (36,9€) y las que no proporcionan esta información antes de la contratación (36,5€); ni en los casos en los que el acceso a la VUT cuenta con atención personal (37,0€) y aquellos en los que no (36,1€). Por el contrario, sí se observa una diferencia sensible si tenemos en cuenta la posibilidad de visita de la vivienda turística (34,9€ cuando no es posible, frente a 42,0€ cuando sí lo es); cuando se proporciona servicio de portería (47,4€) frente a cuando no (35,3€); cuando se pone a disponibilidad de los huéspedes un servicio de limpieza diario (45,3€) o varias veces por semana (46,6€), frente a cuando no se ofrece este servicio (34,0€).

Gráfico 48. Precio medio por persona y noche en función del tamaño de la vivienda



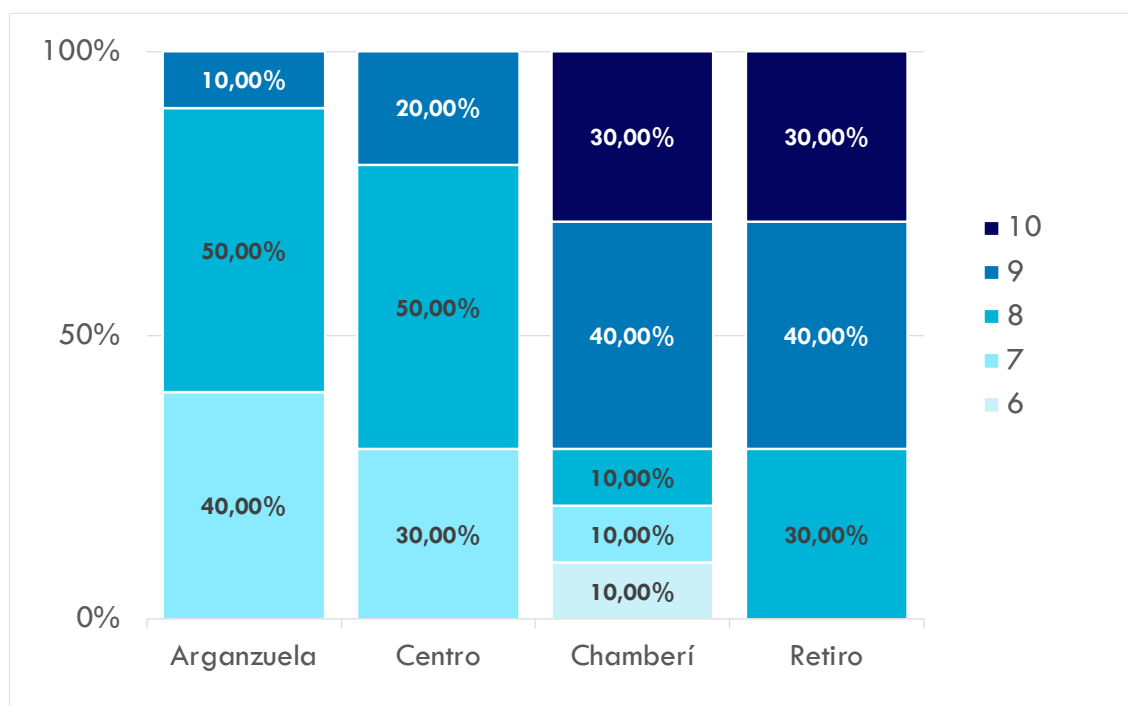
Como se ha apuntado anteriormente, si consideramos todas estas variables de forma conjunta, se podría inferir la existencia de dos modelos de explotación de las VUT: uno basado en la obtención de un mayor margen, con precios por persona más altos y servicios de mayor calidad para sus huéspedes, unidos a una atención más personalizada al cliente; y otro apoyado en una alta rotación, con menor ingreso por persona, que ofrece un producto más básico con una menor profundidad de servicios adicionales. Mientras que el primero se enfocará en un turista con mayor capacidad de gasto, que busca mayor tranquilidad y una experiencia más confortable, el segundo trata de atraer a un perfil que se conforma con disponer de un lugar donde dormir en una localización que le permita disfrutar de los atractivos turísticos del centro de Madrid.

9. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

En la realización del trabajo de campo se han valorado entre 0 y 10 puntos una serie de aspectos relacionados con la prestación de los servicios que pueden redundar en la percepción de su calidad por parte de los clientes. Para obtener valoraciones homogéneas y coherentes, se han proporcionado descripciones específicas de los aspectos a tener en cuenta en cada una de las categorías, reduciendo lo máximo posible la subjetividad del evaluador. Es preciso considerar, como punto de partida, que la valoración se ha realizado en VUT que ofrecen la posibilidad de visita, por lo que cabría esperar que el acondicionamiento de dichas viviendas pueda ser superior a la media en algunos aspectos.

La valoración media del estado de **limpieza** de las VUT evaluadas puede considerarse muy alta (8,33), situándose en un promedio mínimo de 7,7 en el distrito de Arganzuela; 7,9 en Centro; 8,7 en Chamberí y 9,0 en Retiro. Este promedio es fiel reflejo de unas valoraciones en las que predominan los 8 e incluso 9, y que en ningún caso otorgan puntuaciones inferiores a 6 a la vivienda visitada.

Gráfico 49. Valoración de la limpieza de la VUT en el momento de la visita



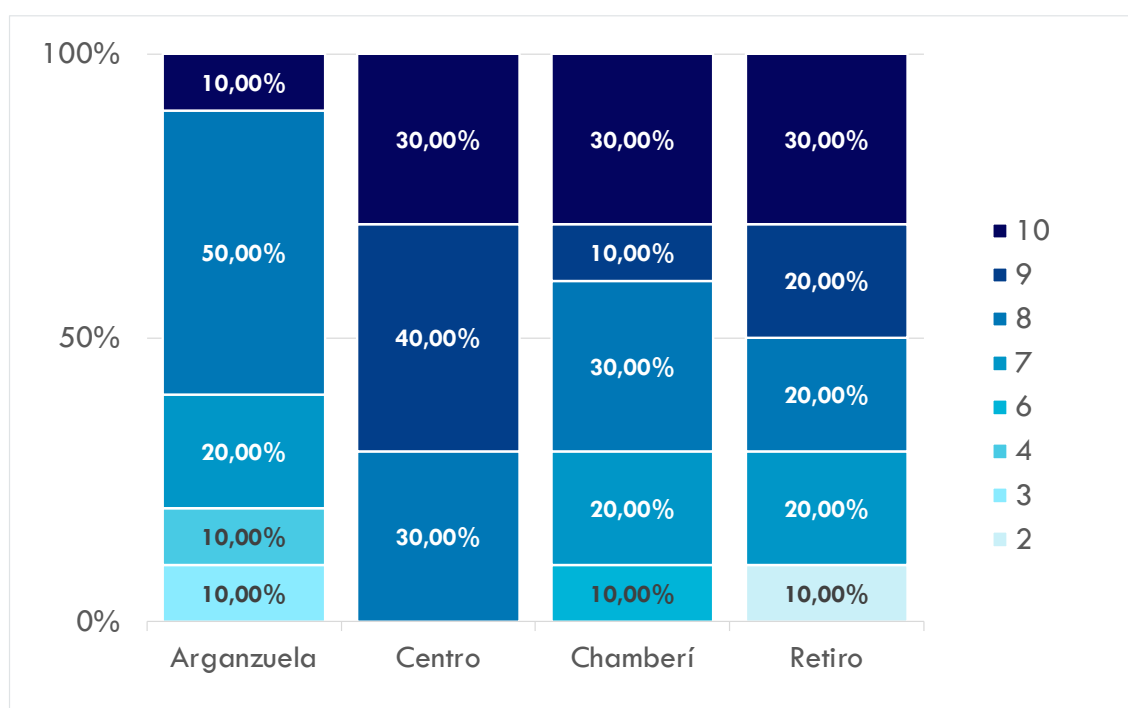
Tratando de correlacionar esta variable con otra información disponible en el análisis, se ha podido observar una diferencia nítida entre el grado de limpieza apreciado en las VUT que disponían de placa de vivienda turística en la puerta (valoración media de 8,75) y aquellas que no (8,22), partiendo, no obstante, como se ha indicado, de un nivel alto en ambos casos. Por otro lado, como cabía esperar, el promedio de valoración de la limpieza de la VUT en el momento de la visita guarda una importante relación con la oferta a los huéspedes de un servicio de limpieza diario (alcanzando la valoración media un 8,86 en este caso), o varias veces en semana a lo largo de la estancia (8,5) frente a los casos en los que no se ofrece un servicio de limpieza, que se realiza únicamente entre estancias de diferentes clientes (7,48). De forma aparentemente lógica, se ha valorado mejor el estado de limpieza de las viviendas que ofrecen en Internet la posibilidad

de visitarlas antes del alquiler (8,40) que en el caso de aquellas que no lo hacen (7,33)¹¹. Si se relaciona la valoración de la limpieza con el precio por noche de las viviendas evaluadas, la puntuación media crece de forma sensible por encima de los 100€, con un promedio de 8,67, frente a una valoración media de 7,38 por debajo de esa cifra.

Se podría afirmar, de este modo, que la limpieza es la norma en las viviendas analizadas, aunque en algunos casos es utilizada como variable competitiva por parte de los gestores y propietarios para mejorar la experiencia de los clientes, buscando una posible fidelización o la recomendación a posibles nuevos usuarios, lo que puede proporcionarles la posibilidad de cobrar un importe superior por el alquiler de su VUT.

Situándose en un nivel muy ligeramente inferior, el grado de **amabilidad** de las personas que acompañaron a quienes realizaron el trabajo de campo en la visita a la VUT puede considerarse también muy destacado (8,1). Aunque en todos los casos se puede considerar que la atención ha sido muy buena, el promedio es ligeramente inferior en el caso de Arganzuela (7,1), obteniéndose calificaciones medias de 8,0 en Retiro, 8,3 en Chamberí y 9 en Centro. Al margen de los promedios, no obstante, sí se ha observado una fuerte variabilidad en algunos de los distritos, especialmente en Arganzuela y Retiro, destacando algunos casos en los que la atención al posible cliente se ha considerado especialmente desacertada.

Gráfico 50. Valoración de la atención al cliente de la VUT en el momento de la visita



Al igual que sucedía en el caso anterior, los gestores de viviendas turísticas identificadas con una placa en la puerta han mostrado un mayor grado de amabilidad en la atención a los potenciales clientes, con una valoración promedio de 8,5 puntos frente a un nivel, ya elevado, de 8.

¹¹ Aunque en todas las viviendas evaluadas se ha realizado observación de forma presencial, se distingue aquí entre las viviendas que ofrecen en Internet esa posibilidad de aquellas en las que no se ofrece a priori, si bien se ha podido visitar la VUT contactando con el propietario/gestor.

Aunque no se han observado diferencias significativas en función de si la entrega de llaves se realiza de forma personal por parte del gestor (8,11) o bien por otro medio (8,09), sí se ha podido comprobar la existencia de una diferencia significativa entre la amabilidad en el trato en el caso de viviendas cuya localización exacta está disponible en la plataforma (8,53) y aquellas en las que no se dispone de esta información (7,84). La amabilidad en el trato también guarda una relación directa con el precio por noche de la VUT, alcanzándose un promedio de 8,49 por encima de los 100 euros¹², frente a 7,63 por debajo. Este hecho puede reflejar la apuesta por un trato y relación personal en el primer caso, donde los propietarios y gestores tratan de proporcionar toda la información al cliente potencial, le entregan las llaves personalmente e intentan destacar por su amabilidad, buscando una fidelización del huésped para posteriores visitas, e incluso su conversión en un “abogado de la marca”, en términos de *marketing*, que recomiende esa VUT a familiares y amigos; mientras que en el segundo caso se busca una fuerte rotación de los turistas, no pretendiéndose su vinculación a medio plazo, dado el alto potencial turístico de las zonas en las que se sitúan las VUT analizadas.

Por lo que se refiere a la sensación de **comodidad** de las viviendas evaluadas, nuevamente se puede considerar que el promedio alcanzado (7,83) es muy elevado, aunque nuevamente existen diferencias sensibles entre las puntuaciones obtenidas en Arganzuela, donde no se llega a una calificación media de notable (6,9), Centro (7,6), Chamberí (8,2) y Retiro (8,6). Es preciso poner de manifiesto que los edificios de estos distritos se sitúan, con frecuencia, entre los más antiguos de la ciudad de Madrid, y que en algunos casos los turistas pueden sacrificar relativamente la comodidad de la vivienda, en la que también influye el estado del propio inmueble, a cambio de una mejor localización. Como puede observarse, las valoraciones más frecuentes se sitúan en 8 puntos, y en ningún caso hay una evaluación inferior a 5, si bien existe una cierta variabilidad, alcanzando solamente el aprobado un número significativo de las VUT evaluadas en el distrito de Arganzuela.

Como se ha indicado, la comodidad de una vivienda puede guardar relación con aspectos sobre los que el propietario y el gestor tienen menos control. De este modo, a diferencia de las variables anteriores, no se ha podido encontrar una relación entre la presencia en la puerta de la vivienda de una placa identificativa de VUT (el promedio alcanzado en este caso ha sido de 7,75 puntos) y la carencia de dicha identificación (7,84). De forma aparentemente lógica, se han considerado más cómodas las viviendas que ofrecen en Internet la posibilidad de visitarlas antes del alquiler (7,86) que en el caso de aquellas que no lo hacen (7,33)¹³.

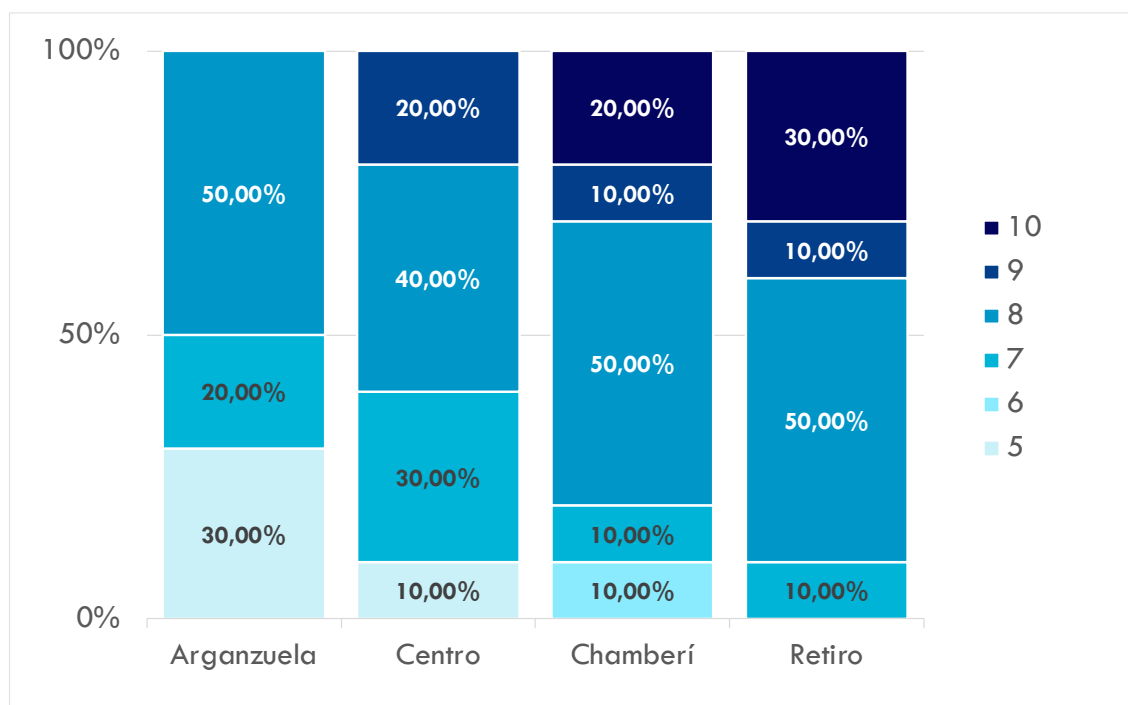
Se han considerado más confortables las viviendas que tenían una mayor capacidad máxima anunciada: cuando dicha capacidad era superior a 5 personas, la valoración media proporcionada ha sido de 8,86 puntos, frente a 7,61 en las viviendas que admitían hasta 4 personas. Por lo general, las viviendas de mayor tamaño parecen más espaciales, si bien esa apariencia de comodidad inicial se vería mitigada en la convivencia con un mayor número de huéspedes. Si utilizamos como referencia la superficie en función de la capacidad máxima ofertada, la percepción de comodidad crece de forma muy destacada a partir de los 30 metros cuadrados por persona, obteniéndose una valoración media de 9,75 para estas VUT que podríamos considerar de especial amplitud, situándose la valoración media en 7,37 por debajo de este rango. La sensación de comodidad condiciona también el precio de mercado de la

¹² Este valor es aún mayor, llegando a 8,59, si se eliminan tres observaciones anómalas, en las que el trato fue especialmente desagradable por parte de los gestores de la VUT.

¹³ Aunque en todas las viviendas evaluadas se ha realizado observación de forma presencial, se distingue aquí entre las viviendas que ofrecen en Internet esa posibilidad de aquellas en las que no se ofrece a priori, si bien se ha podido visitar la VUT contactando con el propietario/gestor.

vivienda: mientras que la valoración alcanza un promedio de 8,77 cuando se paga más de 120€ por noche (e incluso 9,4 si el precio se sitúa por encima de los 250€), este valor desciende a 7,39 por debajo de los 120€.

Gráfico 51. Valoración la comodidad de la VUT en el momento de la visita

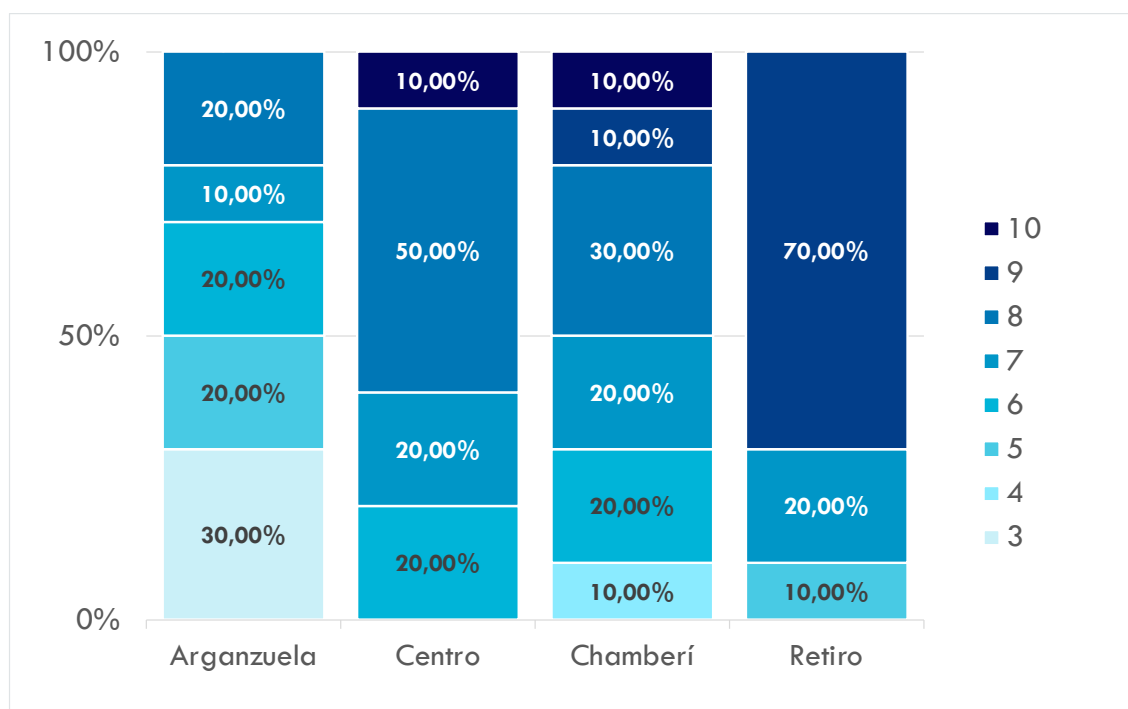


De forma quizás más llamativa, el valor promedio de la comodidad observada es mayor en las viviendas con caldera propia (8,67) o incluso con calefacción central (8,24) que en aquellas que utilizan bombas de calor (7,2). Los valores de comodidad son también más altos en las viviendas que ofrecen servicio de conserjería (8,3) frente a aquellas que no lo hacen (7,68).

La **iluminación** de una vivienda es consecuencia de su ubicación y orientación, por lo que no es un aspecto sencillo de gestionar por parte de su propietario, más allá de establecer una decoración que no disminuya la percepción de luminosidad. Se trata de uno de los elementos que inciden en la valoración de una vivienda, si bien no siempre es perceptible en el momento de reservar una estancia en una VUT.

En el trabajo de campo se ha evaluado la luminosidad de las viviendas visitadas, obteniéndose una puntuación media de 7,13. No obstante, existen notables diferencias entre las puntuaciones obtenidas en los diferentes distritos, que van desde los 5,4 puntos de Arganzuela, pasando por los 7,3 de Chamberí y los 7,6 de Centro, hasta los 8,2 de Retiro. Adicionalmente, en la valoración de la iluminación, a diferencia de las características previas, hasta un 10% de las VUT evaluadas obtienen una calificación inferior a los 5 puntos, y un 22,5% de los casos sólo llegan al aprobado. Las puntuaciones más bajas se concentran especialmente en el distrito de Arganzuela (de forma más específica, en el barrio de Chopera) y, en menor medida, en Chamberí. Por el contrario, las viviendas turísticas con una mejor iluminación se situarían principalmente en Retiro (más concretamente, en los barrios de Jerónimos y Niño Jesús).

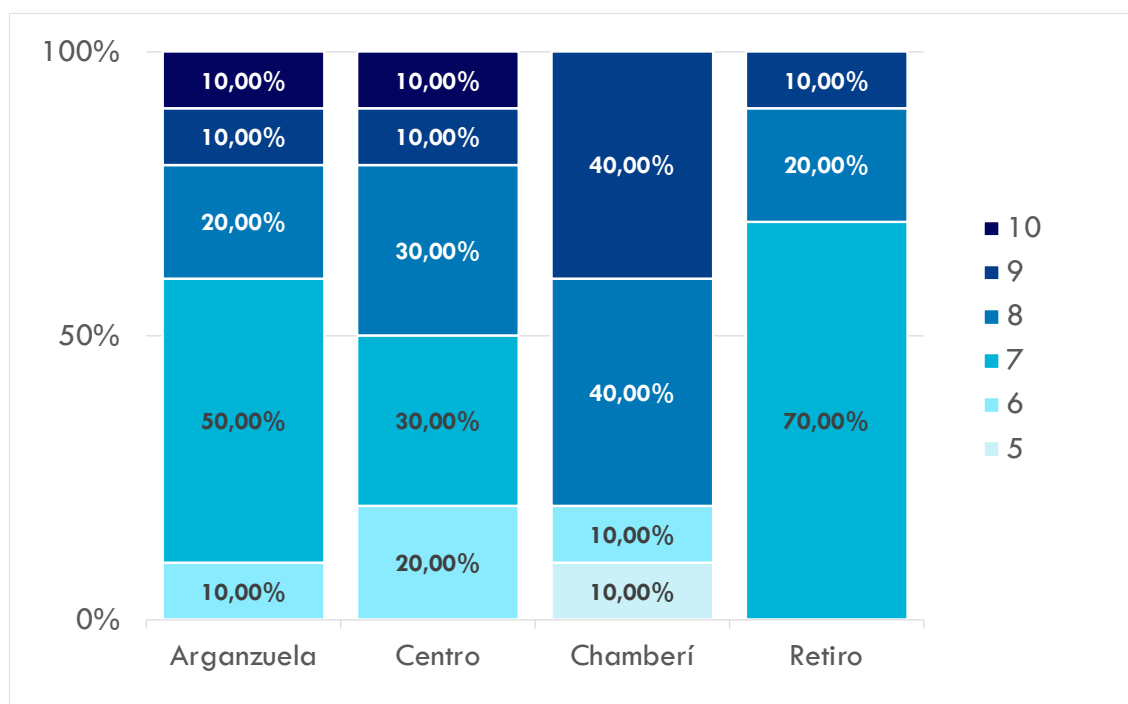
Gráfico 52. Valoración de la iluminación de la VUT en el momento de la visita



La valoración de la iluminación de la vivienda guarda una relación muy estrecha con la disponibilidad de luz natural. El promedio más alto es alcanzado por las viviendas que tienen fachada exterior (7,48), frente a las que únicamente disponen de acceso a un patio de luces (6,5). Una de las viviendas visitadas carecía de iluminación natural, por lo que su valoración en este aspecto fue muy baja (3). No existe, sin embargo, una diferencia sensible en la puntuación media obtenida en este aspecto entre las viviendas que disponen de una placa visible que las acredite como tales (7 puntos) y aquellas que carecen de ella (7,16).

Al igual que existía en el caso del confort, existe una clara relación entre la iluminación de la vivienda y su precio por noche. Las viviendas con un precio inferior a los 120€ por noche han obtenido una valoración media de 6,6 puntos, mientras que aquellas que superan el citado umbral alcanzan los 8,15. Adicionalmente, las viviendas de mayor superficie, generalmente ubicadas en avenidas más amplias, tienen una mejor iluminación: mientras que por debajo de los 60 metros cuadrados la valoración es de 6,49, las VUT que superan este tamaño obtienen una valoración media de 7,86.

Gráfico 53. Valoración (0 a 10) de la relación precio-calidad de la VUT en el momento de la visita



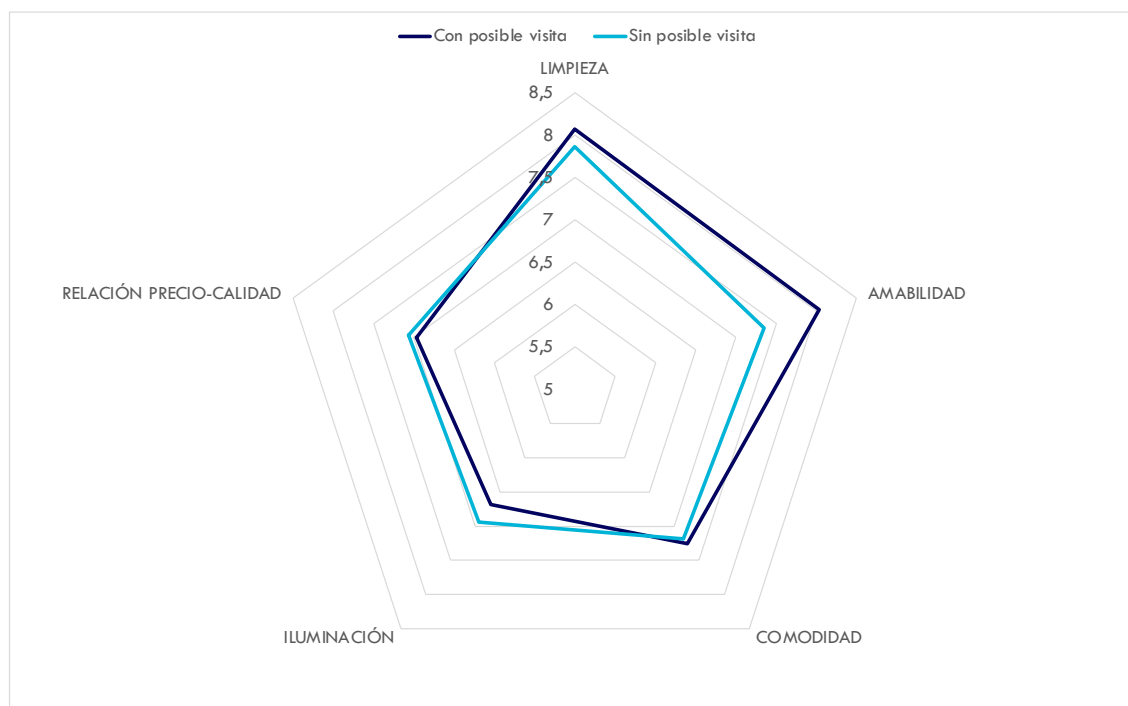
La valoración final de la **relación precio-calidad** depende de la consideración conjunta de estos y otros aspectos, como pueden ser los servicios adicionales que proporcionan las VUT. El valor promedio para el conjunto de viviendas evaluadas puede considerarse bastante satisfactorio, alcanzado los 7,63 puntos. A diferencia de casos anteriores, la variabilidad entre distritos es escasa, oscilando entre los 7,4 puntos de Retiro y los 7,9 de Chamberí, con valores intermedios de 7,6 en Arganzuela y Centro. La estabilidad pone de manifiesto cómo el propio funcionamiento del mercado de la VUT regula, a través de los precios, su contratación, de forma que aquellas en las que se percibe una menor calidad deben, como se ha indicado en los análisis previos, ajustar sus precios para satisfacer a la demanda.

Como puede observarse, estas valoraciones medias similares se obtienen a partir de distribuciones estadísticas distintas: mientras que en Retiro la evaluación más frecuente es, con diferencia, 7 puntos, en el caso de Centro hay una mayor oscilación entre las viviendas mejor valoradas y las que obtienen un peor posicionamiento en esta variable, pese a que, en todo caso, todas las VUT visitadas han superado los 5 puntos de valoración.

Existe una diferencia significativa en la relación precio-calidad entre las viviendas que disponen de placa identificativa y aquellas que no lo hacen: mientras que las primeras alcanzan una puntuación media de 7,88 puntos, las segundas se quedan en 7,56. De este modo, podría afirmarse que la oferta de las VUT que se identifican como tales de forma clara es percibida como más honesta por parte de los potenciales clientes, que consideran que dichas viviendas cobran por lo que ofrecen. No existen, por el contrario, diferencias apreciables en relación con otras variables como la posibilidad de visita o el conocimiento preciso de la localización de la vivienda

antes de su contratación¹⁴. La relación precio-calidad parece mayor en el caso de viviendas no excesivamente pequeñas: mientras que el valor medio se sitúa en 6,58 en VUT de hasta 40 metros cuadrados, se incrementa notablemente por encima de dicho valor, alcanzado los 7,94 puntos. Por su parte, como se ha indicado anteriormente, el precio por noche realiza una función de ajuste a la calidad, creando un grado de exigencia mayor para los precios más altos, lo que supone que no haya una percepción de punto de corte específico.

Gráfico 54. Comparación de las valoraciones en función de la disponibilidad del CIVUT a la vista

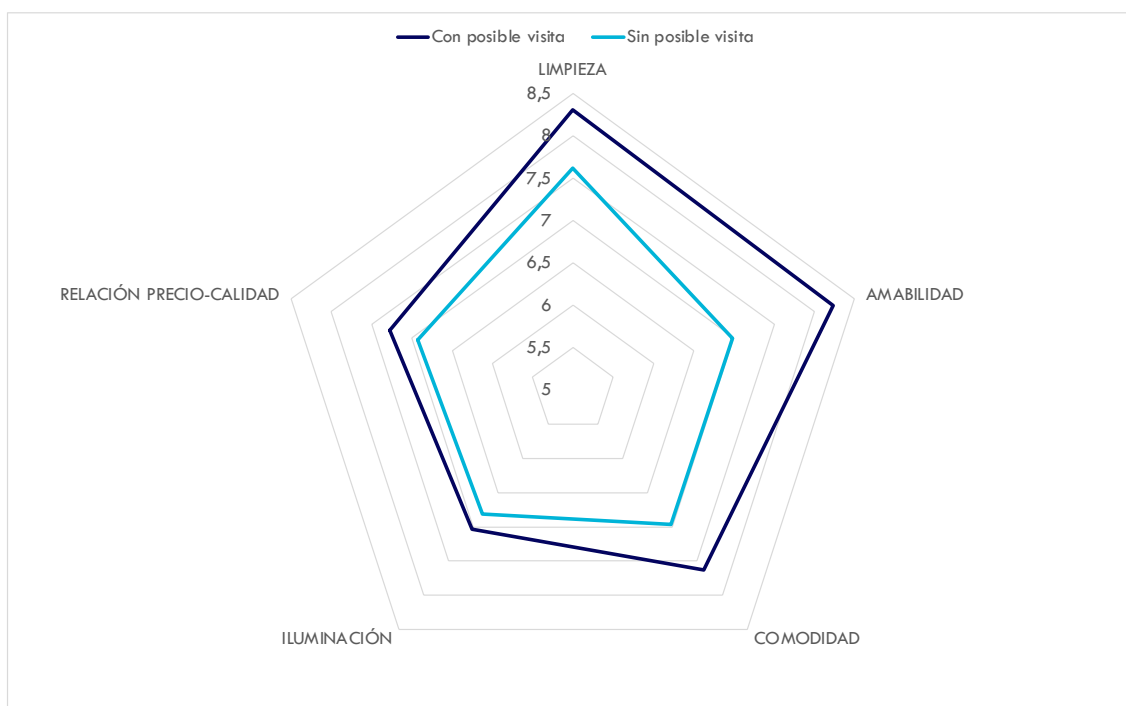


Una visión conjunta de las variables de valoración puede ayudarnos a detectar las situaciones de ventaja o desventaja que muestran diferentes conjuntos de viviendas. Si comparamos las viviendas en las que se ha podido observar a simple vista el CIVUT, la valoración de la amabilidad y la limpieza son superiores, mientras que la iluminación es algo inferior y tanto la comodidad como la relación precio-calidad son similares. Los propietarios/gestores de la VUT que muestran el CIVUT de forma clara tratan de transmitir confianza a sus clientes, buscando una mejor atención personal al cliente. Esta calidad les puede permitir fijar un precio ligeramente superior, equilibrándose la percepción de la relación precio- calidad.

Un patrón similar se puede observar si comparamos las valoraciones de las viviendas en las que se permite conocer la ubicación exacta a través de las plataformas de reserva frente a aquellas en las que esta no está disponible.

¹⁴ O, en el caso de este estudio, el conocimiento preciso de la ubicación de la vivienda antes de concertar una cita con el gestor o propietario para evaluar su posible contratación

Gráfico 55. Comparación de las valoraciones en función de la posibilidad de visita

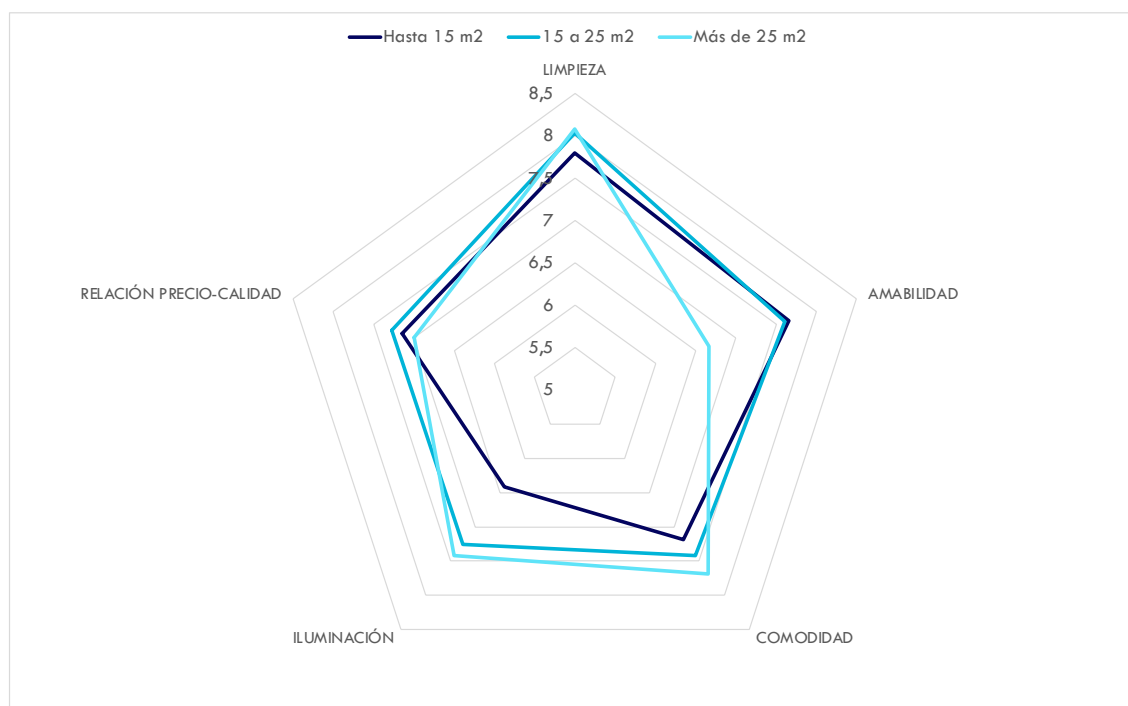


Las diferencias son mucho más acusadas entre las viviendas que ofrecen de forma abierta la posibilidad de visita en las plataformas en las que se anuncian y aquellas que no lo hacen. Como hemos comentado anteriormente, las primeras tratan de trasladar sin ambages al cliente potencial que su calidad es superior. De este modo, son viviendas más confortables, mejor mantenidas y limpias y atendidas con mayor amabilidad por parte de sus gestores. Esto genera una mejor percepción de la relación precio-calidad del servicio, aunque los precios puedan ser ligeramente superiores. Tan solo en un aspecto que no puede ser fácilmente controlado o modulado por los propietarios, como es la iluminación, no se aprecia una diferencia sensible.

Los propietarios del segundo tipo de vivienda no tratan de ofrecer un servicio especialmente diferenciado, sino que fían su negocio al atractivo turístico de las zonas en las que se sitúan sus viviendas. De este modo, por lo general, el resultado será una mayor rotación de los clientes, que tenderán a repetir y recomendar estas VUT en menor medida que las anteriores. Por lo general, este modelo podría adecuarse a una demanda menos preocupada por la calidad del servicio y más por la localización y el precio. Aparentemente, este tipo de turistas puede tener un mayor impacto en los vecinos de las comunidades en las que se sitúan estas viviendas.

Una comparación llamativa se obtiene considerando la amplitud de la VUT, esto es, su superficie disponible por persona.

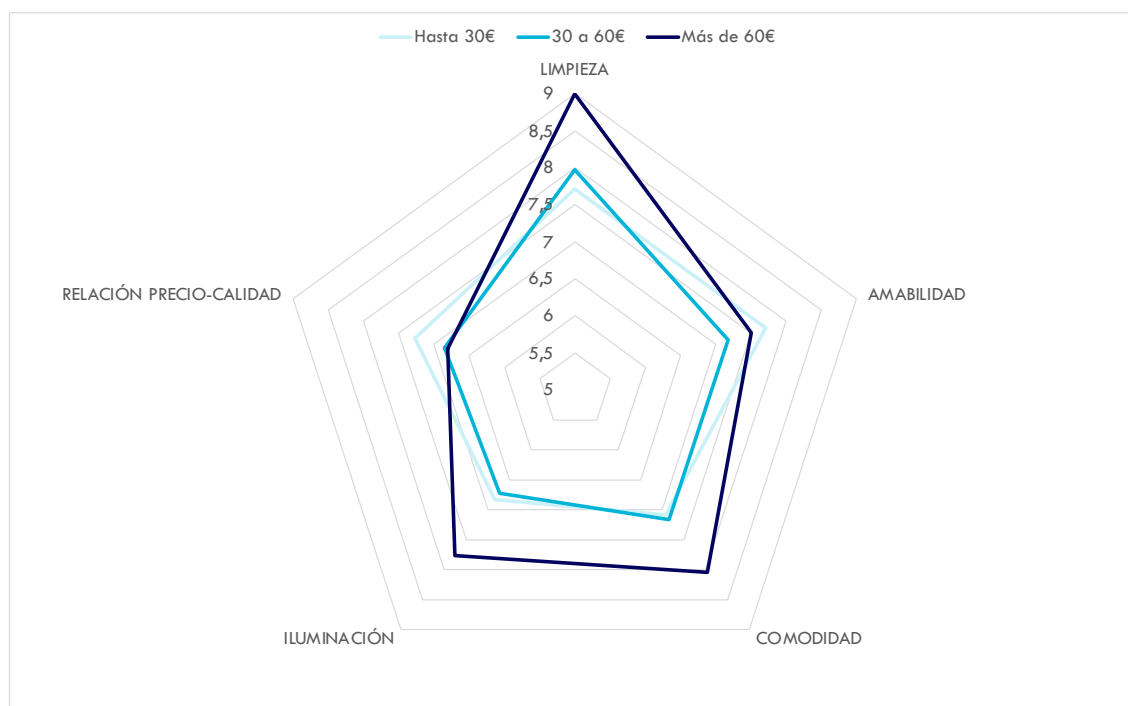
Gráfico 56. Comparación de las valoraciones en función de la superficie por persona



Las viviendas con un espacio más ajustado a la capacidad máxima, con un cociente de hasta 15 metros cuadrados por persona, suelen ser a simple vista las menos confortables, e incluso son también las peor iluminadas, y no destacan por su limpieza (aunque cabe recordar que los valores medios en esta variable son altos en todos los casos). No obstante, la amabilidad de sus propietarios y un precio por persona y noche asequible hacen que estos inmuebles tengan una buena percepción de la relación precio-calidad. Las viviendas más espaciales son especialmente llamativas a simple vista, con un gran atractivo derivado de su comodidad y luminosidad, y suelen estar perfectamente limpias y ordenadas. Sin embargo, la amabilidad de sus propietarios y gestores es menor, dado que quizás necesitan un trato menos cercano al disponer de alojamientos que no requieren dicha relación con el cliente para resultar interesantes. Este factor, unido a un precio más elevado, perjudica la percepción de la relación precio-calidad. Finalmente, las VUT que ofrecen una amplitud intermedia parecen ser las más equilibradas, con muy buenas puntuaciones en todos los terrenos.

La comparativa de las valoraciones obtenidas en función de los precios por persona y noche pone de manifiesto cómo esta variable, junto con la atención al cliente, actúan como equilibrio de las bondades que puede tener una VUT. De este modo, las viviendas que cobran un precio más alto a sus clientes destacan por ser cómodas, bien iluminadas y, especialmente, por su pulcritud. No obstante, una menor amabilidad por parte de los gestores y, sobre todo, un precio más elevado, conducen a una percepción de la relación calidad-precio similar a la proporcionadas por los alojamientos situados en un rango de precios intermedio. En este caso, son las viviendas con precio más ajustado, quizás algo menos cómodas y peor iluminadas, pero ayudadas por un trato cercano de sus gestores y un precio competitivo, las que obtienen una mejor percepción de relación precio-calidad.

Gráfico 57. Comparación de las valoraciones en función del precio por persona y noche



10. PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS

Junto a los aspectos básicos del servicio de alojamiento turístico, se ha analizado la disponibilidad de dos elementos complementarios que pueden aumentar el valor añadido, como son los servicios de limpieza y de portería.

Respecto al servicio de limpieza, es preciso señalar que en todo caso se produce la limpieza del alojamiento turístico al finalizar la estancia de un cliente, por lo que se desea saber es si los huéspedes disponen de un servicio que realice la limpieza periódica, de forma semejante a los hoteles. Ocasionalmente, si la estancia tiene una duración relativamente larga, los gestores imponen la obligación de realizar una limpieza periódica a cargo del cliente. Adicionalmente, en alguno de los alojamientos incluidos en la muestra, el coste de la limpieza recae sobre el cliente en el caso de realizar una estancia inferior a un número determinado de días, lo que podría posicionar esa VUT más cerca de la búsqueda de un servicio de calidad y menos rotación.

La oferta de un servicio de limpieza de la vivienda de uso turístico a los huéspedes no es la norma, sino que debe considerarse una excepción, dado que un 78,8% de los alojamientos incluidos en la muestra no ofrecen este servicio, mientras que un 13,8% lo ofrecen varias veces por semana, y sólo un 7,4% proporcionaría la posibilidad de contratar un servicio de limpieza diario. En este sentido, aunque existen algunas diferencias en función del distrito, el porcentaje de carencia de este servicio oscila entre en 72,5% en Arganzuela y el 86,3% de Centro, ofreciéndose únicamente servicios de limpieza diarios en determinados inmuebles de Arganzuela y Retiro¹⁵.

¹⁵ En uno de los casos se trata de un apartamento turístico, ubicado en un edificio en el que todas las viviendas son alojamientos turísticos

Gráfico 58. Disponibilidad de servicio de limpieza por distrito

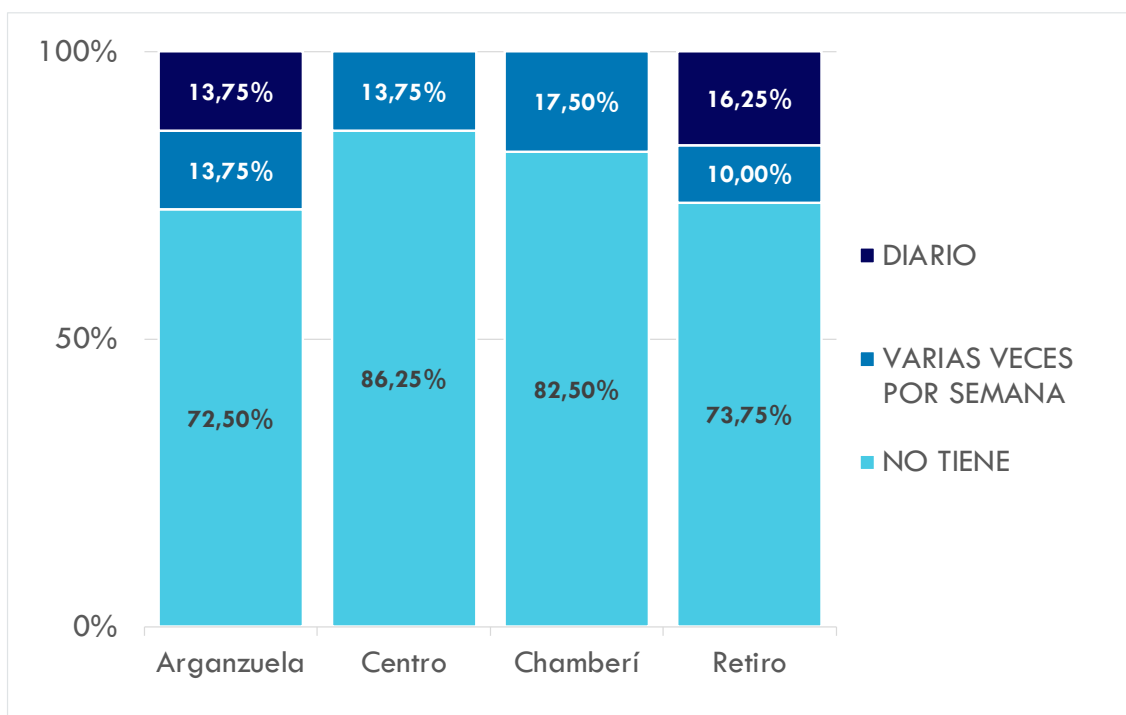
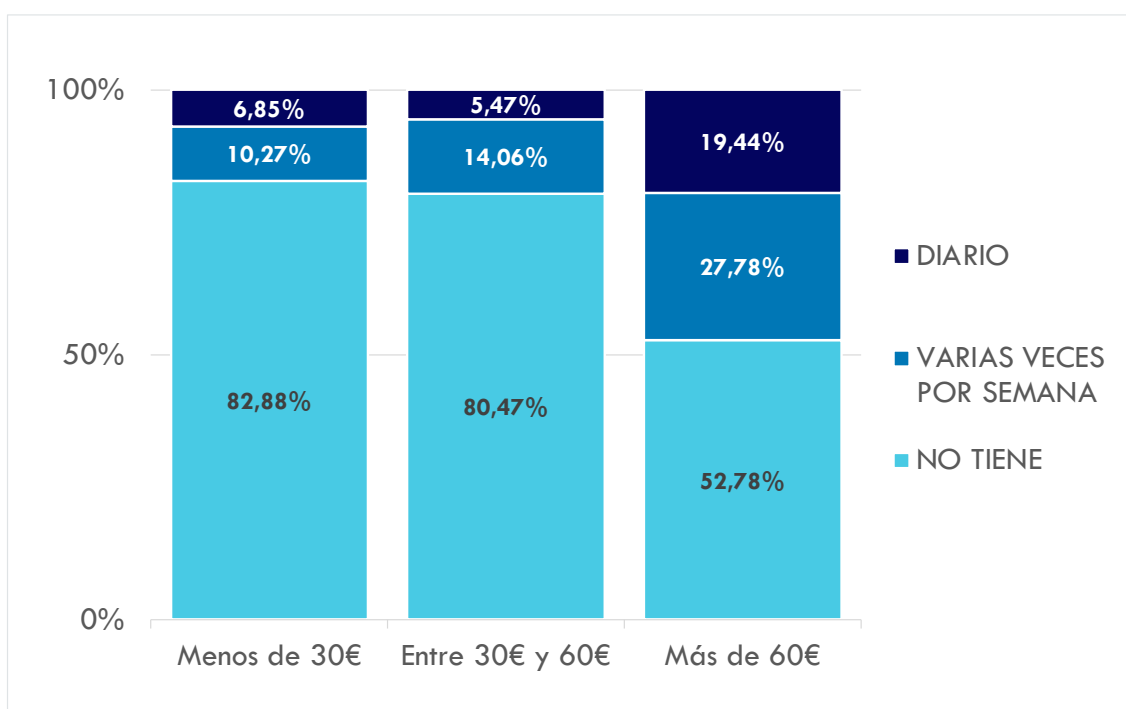


Gráfico 59. Disponibilidad de servicio de limpieza por precio por persona y noche

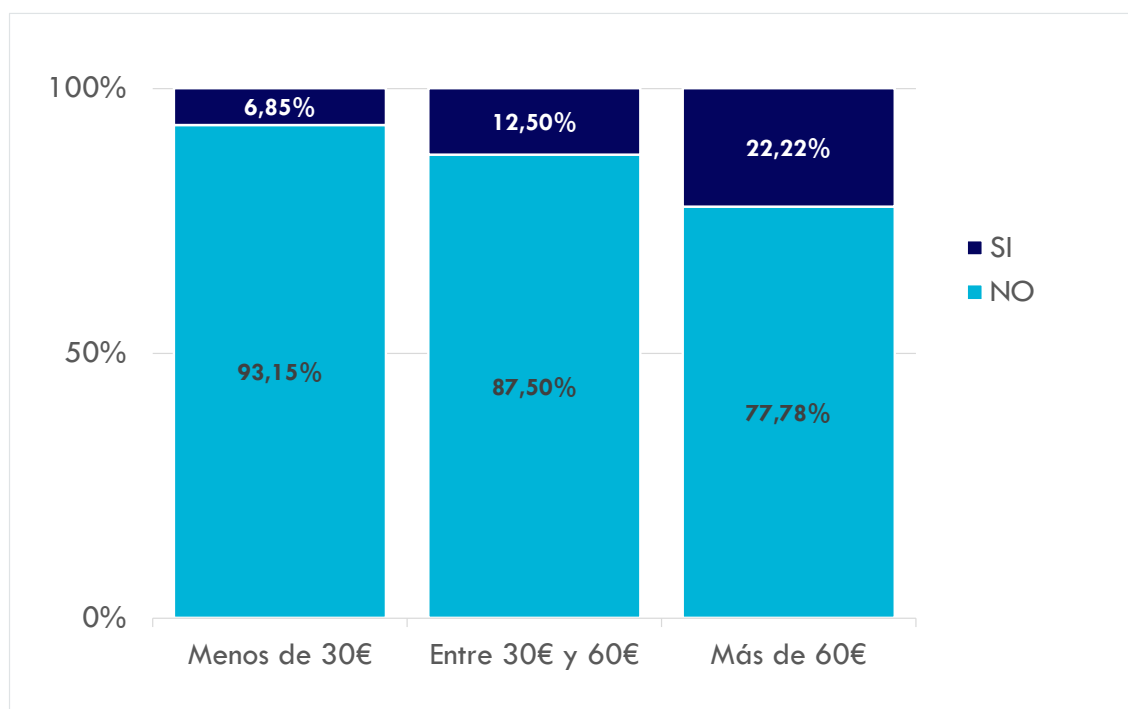


El servicio de limpieza de la vivienda de uso turístico se configura, de esta forma, como una característica de los alojamientos que apuestan por una mayor calidad, fuera de los requisitos básicos. Como se puede observar, la disponibilidad de este servicio crece de forma significativa

a partir de un precio de 60€ por persona y noche, siendo muy poco frecuente por debajo de este umbral.

La disponibilidad de un servicio de portería es aún menos habitual, siendo ofertada únicamente por un 11,0% de las viviendas incluidas en la muestra. Podríamos indicar, en este caso, que se trata de un servicio exclusivo, característico de las viviendas con un precio por persona y noche más elevado.

Gráfico 60. Disponibilidad de servicio de portería en función del precio por persona y noche



De este modo, aparentemente, la mayor parte de los demandantes de alojamiento turístico no buscan algo similar a los servicios que proporciona un hotel, sino que prefieren una mayor privacidad, posiblemente a costa de sacrificar algo de confort. Este hecho explica por qué no se valora especialmente por parte de los clientes la entrega personal de las llaves. Los ajustes entre la mayor y menor calidad del conjunto del servicio de alojamiento turístico se realizan principalmente a través del precio, pudiendo buscar un margen mayor aquellas VUT que ofrecen una mayor comodidad en la estancia a sus huéspedes.

De este modo, teniendo en cuenta la información recogida a lo largo de este informe, es preciso definir modelos de competencia de las viviendas de uso turístico a partir del análisis estratégico.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

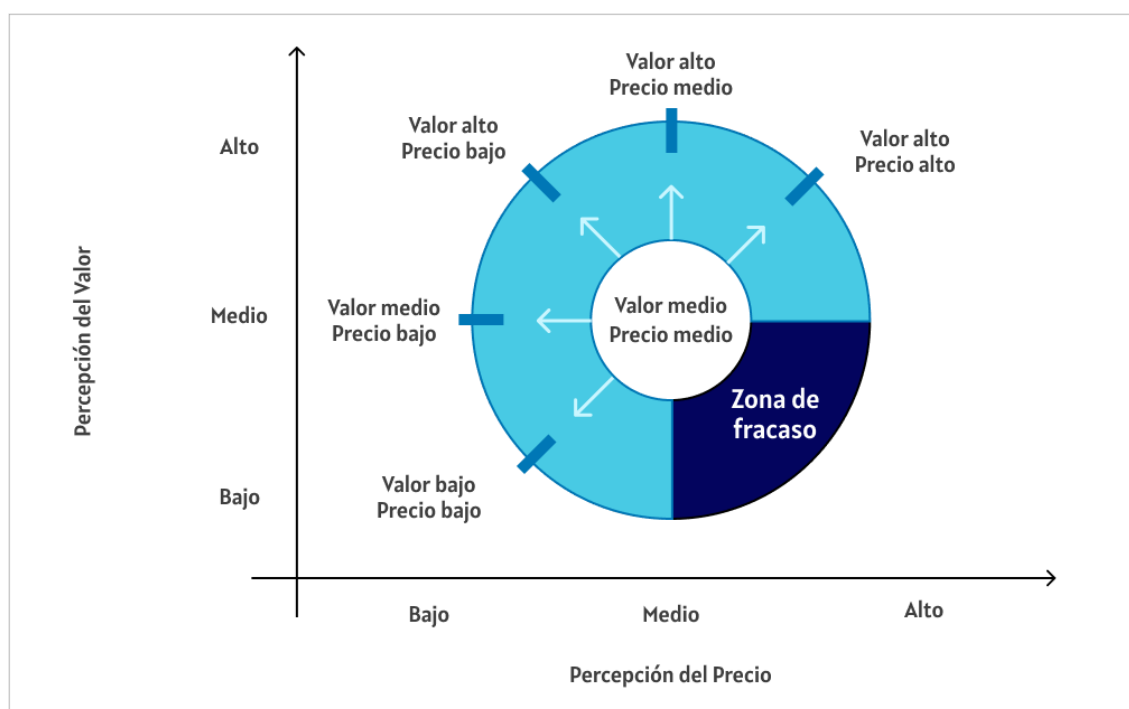
ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

II. LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO EN EL RELOJ ESTRATÉGICO DE BOWMAN

A lo largo de todo este estudio se han podido identificar diferentes estrategias seguidas por los gestores de las viviendas de uso turístico analizadas, con localización en los barrios céntricos de la ciudad de Madrid. Para completar esta identificación, se valorará la información disponible desde la perspectiva de un modelo de análisis clásico en el estudio de la estrategia empresarial, como es el *Reloj Estratégico*, desarrollado por Bowman y Faulkner¹⁶.

Revisando de forma crítica el modelo clásico de estrategias competitivas desarrollado por Porter, los autores consideran que la competitividad de una empresa puede construirse a partir de dos dimensiones: el precio del producto y la percepción de valor añadido por parte del cliente potencial. Teniendo en cuenta ambas, las empresas pueden desarrollar diferentes tipos de estrategias, recogidas en el gráfico

Gráfico 61. El reloj estratégico de Bowman y Faulkner



La primera posición, con una baja percepción de precio y valor añadido, se suele denominar *sin filigranas*, aunque se identifica fácilmente con los bienes y servicios que son conocidos como *low cost*. Se trata de productos básicos, que cumplen la necesidad elemental de un cliente sin proporcionarle ningún servicio que añada algún valor al producto final. Por tanto, el precio no es la principal variable competitiva, sino la única que puede atraer a los clientes, dado que no se ofrece ningún aspecto diferenciador. La oferta de este tipo de productos requiere una reducción

¹⁶ Bowman, C. and Faulkner, D.O. (1997), *Competitive and Corporate Strategy*, Irwin, London.

extraordinaria de los costes de la empresa, que redunda en esa percepción de producto básico a los ojos del cliente.

La siguiente posición, de percepción de valor media por parte del cliente y precio relativamente bajo, podría denominarse directamente *precio bajo*. En este caso, un producto relativamente estándar, pero similar al ofrecido por otros competidores, es ofrecido a un precio competitivo, normalmente derivado de una reducción de costes. Al tratarse de un producto comparable al de otros rivales en el mercado, no existe una percepción de mala calidad, sino de un posicionamiento intermedio en este sentido.

Una tercera situación se produce cuando se combinan una percepción de valor añadido relativamente alto y una percepción de precio relativamente baja. Esta posición se denomina *estrategia híbrida*, y suele ser la identificada habitualmente con la buena relación precio-calidad. Se trata de productos bien valorados por los clientes potenciales, que además son ofrecidos a un precio competitivo, lo que aumenta su atractivo. Con frecuencia, son el tipo de producto buscado por un amplio porcentaje del mercado potencial.

La posición que combina una percepción de valor añadido intermedia con un precio medio podría considerarse igualmente una estrategia híbrida, solo que, en este caso, a diferencia del anterior, se trata de ofrecer un producto no especialmente destacado a un precio razonable. No se busca en esta situación un especial atractivo del producto, sino aprovechar las oportunidades que puede brindar la existencia en el mercado de una fuerte demanda, que se decante por esta sección de la oferta una vez no están disponibles sus opciones preferidas. Podríamos, por tanto, denominar a esta posición *plan B*, y podría serlo tanto para quienes buscan una buena calidad (y deben conformarse con una intermedia) como los que intentan obtener un precio bajo (y deben aceptar uno algo mayor).

Siguiendo en la zona de percepción de valor alta, cuando el precio se sitúa en una zona intermedia estaríamos ante una estrategia de *diferenciación de producto*, en la que el oferente trata de trasladar a los clientes actuales o potenciales la sensación de que está recibiendo un producto mejor a cambio de un precio similar o ligeramente superior. Habitualmente, son estrategias fidelizadoras, apoyadas en la calidad del producto, que hace que los consumidores lo recomienden, convirtiéndoles con frecuencia en abogados de la marca.

Las estrategias de precio alto y valor añadido alto son denominadas *diferenciación segmentada*, dado que no son asequibles a todos los presupuestos, por lo que el *target* es relativamente reducido. Podríamos situar en esta posición todos los productos de lujo, orientados a su consumo por parte de un número muy reducido de personas, o bien en un número muy reducido de ocasiones. Los oferentes que intentan posicionar sus productos en este lugar deben ser muy cuidadosos, debiendo reaccionar con celeridad en el caso de que se pierda la percepción de la variable diferenciadora.

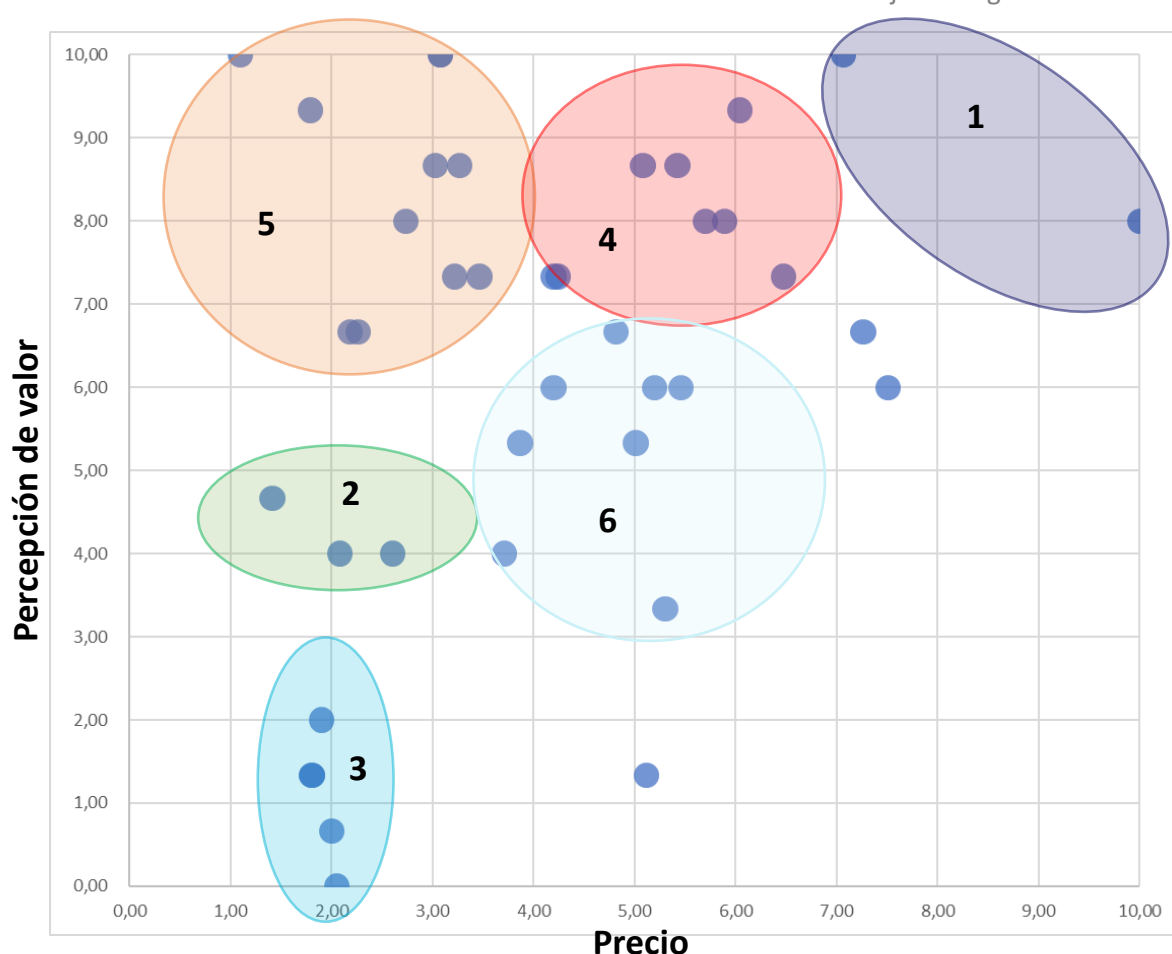
Finalmente, todos los casos en los que la percepción de valor es inferior al precio relativo frente a los competidores pueden considerarse posiciones tendentes al fracaso, dado que se persigue obtener del cliente un precio superior al valor que este considera que se está trasladando. Si bien es posible que un nuevo cliente no tenga una percepción de valor formada, la difusión de la información a través de plataformas de valoración o de redes sociales puede reducir muy rápidamente la percepción de valor añadido, situando a la empresa fuera del mercado.

Para utilizar el reloj estratégico en el análisis de los alojamientos turísticos visitados, se han construido las dos dimensiones a partir de la información recabada. Por lo que se refiere al

precio, se ha utilizado el **precio por persona y noche** considerando la máxima ocupación, de forma que se ha eliminado el efecto del tamaño de la vivienda¹⁷. Los valores se han reescalado entre 0 y 10 puntos, tomando como 0 el precio por persona y noche más bajo encontrado en la muestra de 320 viviendas (11€), y como 10 el máximo (182€). Para evitar la distorsión generada por la presencia de este último valor, que debe ser considerado un *outlier* estadístico, se ha tomado también como referencia en la creación de la escala un punto intermedio, el precio promedio por persona y noche, 36,60€, al que se ha otorgado 5 puntos.

Por lo que se refiere a la **percepción de valor añadido**, se ha calculado un promedio de las valoraciones realizadas por los técnicos en relación con la limpieza, la comodidad, la amabilidad y la iluminación, dejando fuera la relación calidad-precio para evitar incluir dos veces la misma variable. Los valores medios obtenidos por cada una de las VUT se han reescalado entre 0 y 10 puntos, correspondiendo cada uno de estos valores a los dos extremos de la muestra.

Gráfico 62. Posicionamiento de las VUT visitadas en el reloj estratégico



El mapa obtenido refleja claramente las diferentes estrategias que están siendo usadas por las viviendas visitadas. Una proporción muy baja, situada en la zona identificada con el número 1, son las viviendas de lujo. Su precio por persona y noche se sitúa en la parte superior del mercado, pero la calidad de la vivienda y de los servicios que ofrece crean una importante percepción de valor añadido. No obstante, el segmento del mercado que puede permitirse este servicio de

¹⁷ No obstante, es preciso recordar que la oferta de un menor número de VUT grandes en el mercado aumenta más que proporcionalmente su precio por persona y noche en promedio. De esta forma, como hemos podido comprobar, y contra una imagen relativamente popular, en promedio las VUT de más capacidad tienen un mayor precio por persona.

alojamiento turístico es pequeño. Se suele tratar de clientes fieles, y con frecuencia estancias más largas. La interacción con la comunidad de vecinos será, por lo general, poco problemática.

En función de su frecuencia, las siguientes zonas son las marcadas con los valores 2 y 3, identificables con estrategias de precios bajos, que se distinguen entre ellas por el carácter más básico de las VUT que se sitúan en la posición 3. Estas últimas son las viviendas peor valoradas, pero tienen un precio acorde a dicha valoración, por lo que los clientes posiblemente obtengan lo que esperan: un sitio donde dormir en el centro de Madrid. Este modelo se basa en una fuerte rotación, y posiblemente genere una satisfacción baja de los usuarios, por lo que la norma será un importante trasiego de visitantes, que puede generar problemas en la relación con los vecinos.

La posición 4 se corresponde con alojamientos a los que se reconoce el valor añadido, pero también un precio intermedio, que podría ser considerado prácticamente alto en algunos casos. El éxito de este modelo de negocio se centra en ser muy cuidadoso con el valor añadido que se traslada a los clientes potenciales, que deben considerar que merece la pena pagar un poco más para obtener un buen servicio. La amabilidad puede convertirse en una variable clave en esta posición, inclinando la balanza hacia una cierta fidelización del cliente.

La posición 5 se identifica con la relación precio-calidad. Se trata de viviendas que se considera que proporcionan un servicio más que razonable a un precio competitivo. Suele tratarse de las viviendas que obtienen mejores valoraciones en las plataformas y las webs, y con frecuencia con recomendadas entre usuarios. Esta estrategia es, como podemos ver, bastante habitual en los distritos del centro de Madrid, lo que muestra la pujanza y competitividad de este tipo de alojamiento, que no es exclusivo de quienes buscan experiencias de lujo o el máximo ahorro posible.

La posición 6 está ocupada por los “planes B”, viviendas que por lo general se ocuparán después de las situadas en las posiciones 2 y 4, especialmente en periodos de alta presión de demanda. Este hecho podría suponer que sean los usuarios menos previsores quienes acaben alquilándolas, lo que probablemente no es una buena señal en lo relativo al impacto de su actividad en la comunidad de vecinos.

Finalmente, se puede observar cómo hay tres viviendas que se sitúan en posiciones técnicamente perdedoras, debido a unos precios superiores a la percepción de valor añadido. Si bien en el corto plazo se podrían beneficiar de una cierta rotación de los clientes, que quizás no tengan toda la información sobre la calidad que pueden esperar de los servicios, la facilidad para obtener información sobre la valoración de estos alojamientos a través de las propias plataformas de reservas podría obligarlas a reposicionarse, ya sea a través de una bajada de precios (quizás la opción más sencilla) o de una mejora de los servicios prestados (que debería vencer la inercia derivada de valoraciones negativas previas).

EL IMPACTO DE LA VIVIENDA DE USO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE MADRID

EL IMPACTO DE LA VIVIENDA DE USO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE MADRID

Diferentes trabajos de investigación han puesto de manifiesto el impacto que tiene la vivienda de uso turístico (VUT) en localidades en las que, como es el caso de Madrid, la actividad turística tiene un peso importante. La influencia de la VUT se ha materializado en dos aspectos principales: el posible efecto en el acceso a la vivienda, especialmente en el alquiler residencial; y el impacto social, contribuyendo a fenómenos que se han considerado mayoritariamente negativos para el tejido urbano, como la *gentrificación* o la *turistificación*, causando asimismo dificultades para la convivencia.

A continuación, se plantearán algunas reflexiones sobre ambos impactos, con carácter complementario al análisis del parque de viviendas turísticas mediante el uso del *mystery shopping*. Para ello, se han analizado las fuentes de información secundaria más precisas sobre las diferentes variables vinculadas con la VUT en nuestra ciudad, teniendo en cuenta, como se pondrá de manifiesto, que algunas de las magnitudes parten necesariamente de una estimación. Asimismo, junto a estas informaciones ya publicadas, también se han tenido en cuenta las opiniones recabadas para el estudio *Perspectivas de la Vivienda en la Ciudad de Madrid*, con el fin de plantear algunos aspectos relativos al impacto social de las VUT, que será tratado en mayor profundidad en el mencionado informe, dada su naturaleza cualitativa.

12. LA VUT Y EL ALQUILER RESIDENCIAL

De La Encarnación (2023)¹⁸, en su estudio sobre las cicatrices de la vivienda turística, plantea de forma directa el impacto económico de la VUT a través de dos variables concretas: la reducción del mercado residencial inmobiliario y el encarecimiento de precios. Este estudio recoge diferentes trabajos que asocian el auge de la vivienda turística en determinadas ciudades y zonas con la reducción de la oferta de vivienda para el alquiler residencial y el alza de precios, tanto en el mercado europeo y estadounidense como en nuestro país.

De este modo, cabe preguntarse cuál ha sido la evolución en los últimos años, tanto de los precios del alquiler residencial en la ciudad de Madrid, como de la presencia de las VUT, intentando alcanzar el máximo nivel de precisión en lo relativo a distritos y barrios, analizando también otros posibles factores que hayan podido influir en ambos factores.

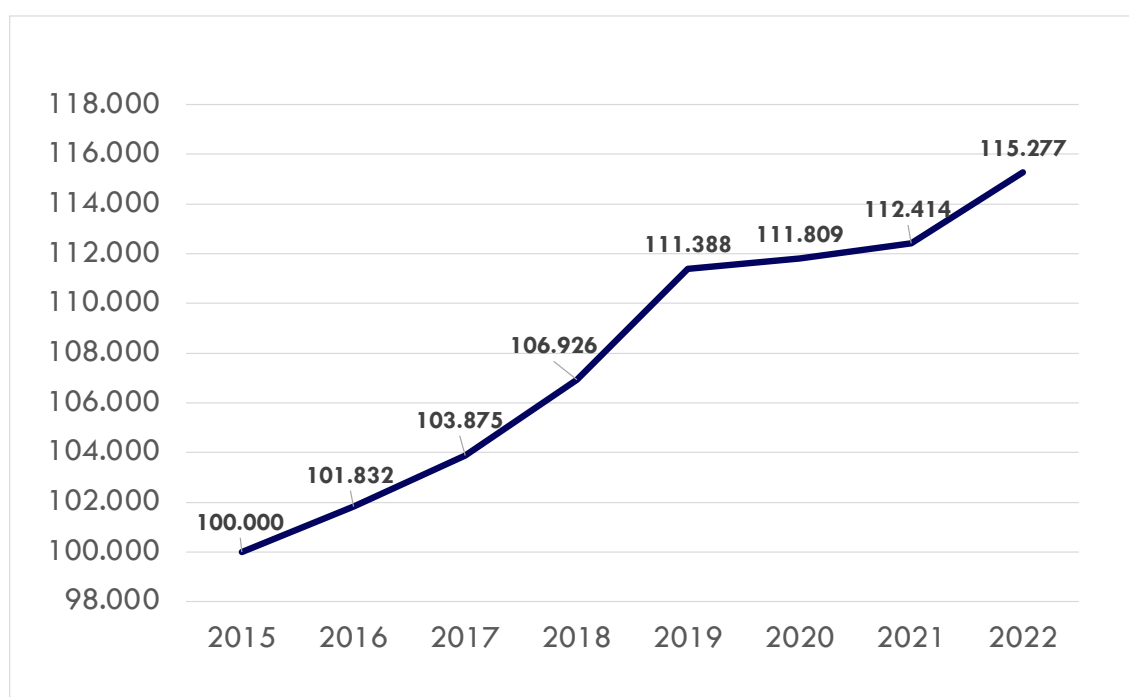
El INE publica el Índice de Precios de la Vivienda de Alquiler, una estadística experimental que muestra la evolución de los precios del alquiler tanto en el conjunto del país como en las diferentes comunidades autónomas, ciudades e incluso distritos de las capitales. Para elaborar este índice utiliza como fuente de datos las declaraciones de la renta de las personas físicas proporcionadas por la AEAT.

¹⁸ De la Encarnación, A. M. (2023). Las cicatrices de la vivienda turística: reducción del mercado residencial inmobiliario y encarecimiento de precios. *Revista De Estudios De La Administración Local Y Autonómica*, (20), 107–123. <https://doi.org/10.24965/reala.11218>

El gráfico 63 muestra cómo los precios del alquiler en la ciudad de Madrid han venido creciendo desde 2015, tomado por el INE como base 100 de su índice. En el citado periodo, hubo un incremento anual del 2,05%. No obstante, es preciso hacer dos matizaciones.

En primer lugar, la evolución de los precios del alquiler no ha sido constante en el periodo analizado, que ha incluido años de mayor aceleración (muy especialmente 2019 y, en menor medida, 2022) como otros de práctica estabilidad, 2020 y 2021, muy fuertemente marcados por la pandemia de COVID-19. Esta evolución es muy pareja, como veremos, al saldo neto de movimientos migratorios hacia la ciudad de Madrid, por lo que, como cabía esperar, la demanda de vivienda es, sin duda, un factor fuertemente condicionante de los precios del mercado, lo que indica la necesidad de actuación desde el lado de la oferta.

Gráfico 63. Evolución de los precios del alquiler en la ciudad de Madrid (índice)



Fuente: www.ine.es (Índice de Precios de la Vivienda en Alquiler)

Adicionalmente, si consideramos la evolución paralela del índice de precios al consumo (IPC) en nuestro país, podremos observar que, contra una percepción ampliamente extendida, el alquiler residencial creció en la ciudad de Madrid menos que los precios. Para el conjunto del periodo analizado, el IPC reflejó una subida de precios del 19,3%, sensiblemente superior al 15,3% del precio de los alquileres. Aunque la vivienda es un bien de consumo que responde a una de las necesidades humanas básicas, es preciso reseñar que, en el mismo periodo, los precios de la alimentación en su conjunto subieron un 31,9%, mientras que los de la electricidad y energía crecieron un 16,7%. De este modo, en el análisis de la dinámica de la oferta y la demanda de alquiler residencial, así como de los factores que influyen en ella, no podemos abstraernos de la evolución de los precios de otros bienes y servicios, incluidos los más básicos.

El propio INE ofrece un mayor nivel de detalle sobre este crecimiento de los precios del alquiler en función del distrito. Como puede observarse, a pesar de la apreciación contraria, algunos de los distritos en los que el precio del alquiler se ha incrementado en menor medida son aquellos en los que hay un mayor peso de la VUT (como Centro o Salamanca), mientras que los crecimientos más notables se han dado en Villa de Vallecas, Puente de Vallecas y Carabanchel.

De este modo, el mayor crecimiento porcentual del precio del alquiler residencial puede asociarse de forma inversa al propio precio del alquiler, tal como veremos posteriormente: en algunos de los distritos con alquileres más caros (Salamanca, Centro), los precios se incrementan de forma más moderada, mientras que el margen de subida es superior en los distritos con un punto de partida más bajo.

Tabla 13. Incremento anual (%) de los precios del alquiler en la ciudad de Madrid por distrito

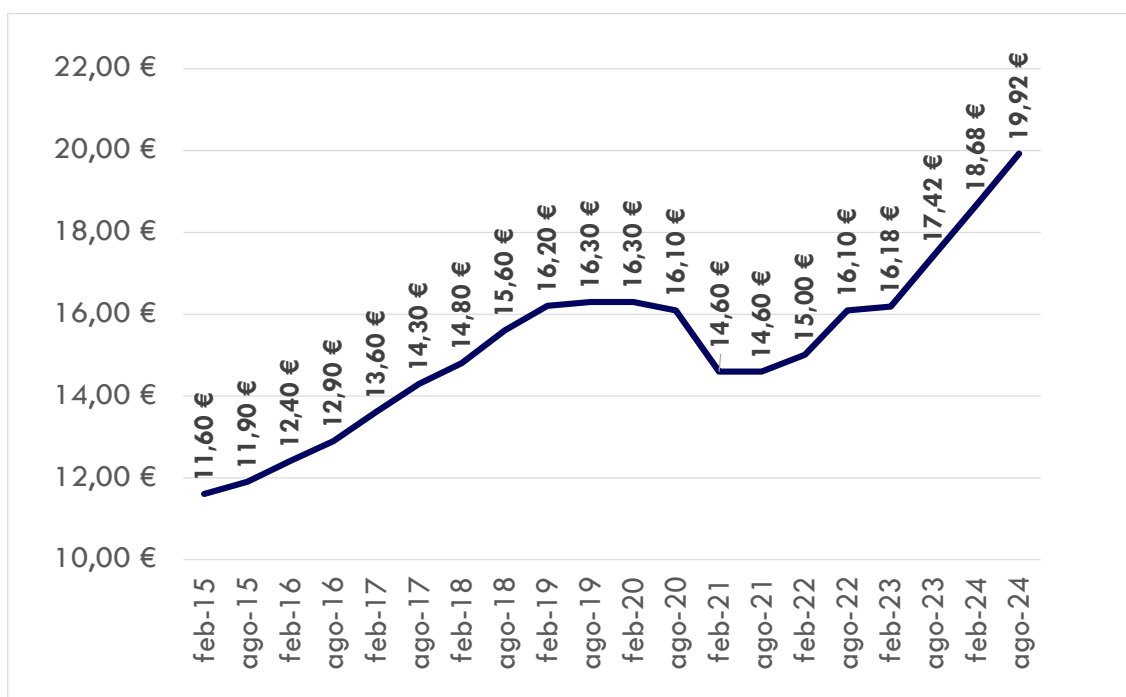
Distrito	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2015-2022
Centro	2,0%	2,2%	3,5%	4,2%	-1,3%	-0,7%	3,3%	1,9%
Arganzuela	2,0%	2,0%	3,2%	4,2%	0,5%	0,5%	2,4%	2,1%
Retiro	1,9%	1,9%	3,2%	4,2%	0,6%	0,1%	2,6%	2,1%
Salamanca	1,8%	2,3%	3,0%	4,1%	0,0%	-0,2%	3,1%	2,0%
Chamartín	1,6%	2,0%	3,0%	4,1%	0,6%	0,1%	2,8%	2,0%
Tetuan	1,6%	2,2%	3,2%	4,6%	0,6%	0,2%	2,7%	2,2%
Chamberí	2,0%	2,4%	3,2%	4,3%	-0,3%	0,0%	3,0%	2,1%
Fuencarral-El Pardo	1,5%	1,7%	2,9%	4,1%	1,1%	0,6%	2,0%	2,0%
Moncloa-Aravaca	1,8%	2,2%	2,4%	3,8%	-0,2%	0,5%	2,7%	1,9%
Latina	2,1%	1,9%	2,6%	4,0%	0,7%	1,5%	2,4%	2,2%
Carabanchel	1,7%	2,0%	2,7%	4,2%	0,8%	1,6%	2,5%	2,2%
Usera	1,7%	1,8%	2,4%	4,0%	0,5%	1,9%	2,4%	2,1%
Puente de Vallecas	2,3%	1,8%	2,7%	4,6%	0,8%	1,4%	2,3%	2,3%
Moratalaz	2,0%	2,0%	3,0%	4,2%	1,0%	1,0%	2,3%	2,2%
Ciudad Lineal	1,6%	1,7%	2,5%	4,1%	0,7%	0,9%	2,2%	2,0%
Hortaleza	1,7%	2,1%	2,8%	4,0%	0,6%	0,4%	2,3%	2,0%
Villaverde	2,1%	1,4%	2,0%	3,8%	0,9%	1,5%	2,4%	2,0%
Villa de Vallecas	2,6%	1,8%	3,3%	4,5%	1,3%	1,1%	1,7%	2,3%
Vicálvaro	2,6%	1,8%	2,5%	3,6%	0,9%	1,3%	2,1%	2,1%
San Blas-Canillejas	1,7%	1,8%	3,2%	4,3%	0,9%	1,0%	2,1%	2,1%
Barajas	1,5%	1,9%	2,4%	4,5%	-0,4%	0,9%	2,2%	1,8%
TOTAL Madrid Ciudad	1,8%	2,0%	2,9%	4,2%	0,4%	0,5%	2,5%	2,1%

Fuente: www.ine.es (Índice de Precios de la Vivienda en Alquiler)

El Ayuntamiento de Madrid, apoyándose en los datos proporcionados por Idealista.com, proporciona una serie evolutiva de los precios del metro cuadrado en el conjunto de la ciudad y en los diferentes distritos.

El crecimiento del precio medio del alquiler ha sido, según esta fuente, superior al indicado por el INE. Así, el incremento promedio anual en el mismo periodo que el utilizado por el instituto estadístico (2015-2022) fue del 4,9% anual y un 39,9% para el conjunto, nítidamente superior al incremento del IPC en el mismo periodo, e incluso superior al alza de los precios de la alimentación. No obstante, esta fuente de datos recoge también el estancamiento y la caída de los precios del alquiler en el periodo 2020-2022, claramente asociado a la influencia de COVID-19.

Gráfico 64. Evolución de los precios del alquiler en la ciudad de Madrid



Fuente: Ayuntamiento de Madrid https://servpub.madrid.es/CSEBD_WBINTER/detalleSerie.html

Tabla 14. Evolución de los precios del alquiler en la ciudad de Madrid por distritos

	Precio m2 ago-24	feb-15/feb-23	feb-23/feb-24	feb-24/ago-24
Ciudad de Madrid	19,92 €	4,9%	15,5%	6,6%
01. Centro	23,61 €	5,8%	12,8%	2,3%
02. Arganzuela	19,88 €	5,1%	15,1%	7,1%
03. Retiro	21,04 €	5,3%	15,1%	7,2%
04. Salamanca	24,45 €	5,2%	16,8%	4,8%
05. Chamartín	20,44 €	4,8%	12,8%	4,3%
06. Tetuán	20,00 €	5,8%	13,4%	4,4%
07. Chamberí	23,03 €	5,2%	14,5%	3,1%
08. Fuencarral-El Pardo	16,10 €	4,0%	8,5%	10,2%
09. Moncloa-Aravaca	19,43 €	4,5%	19,5%	5,9%
10. Latina	16,29 €	6,0%	23,6%	3,1%
11. Carabanchel	15,82 €	5,7%	14,2%	10,2%
12. Usera	16,55 €	7,4%	7,5%	13,9%
13. Puente de Vallecas	16,16 €	6,8%	10,9%	11,1%
14. Moratalaz	14,49 €	5,0%	8,1%	10,7%
15. Ciudad Lineal	17,00 €	5,0%	14,3%	5,0%
16. Hortaleza	15,79 €	3,9%	9,4%	6,3%
17. Villaverde	15,25 €	6,4%	15,3%	11,3%
18. Villa de Vallecas	14,35 €	5,0%	14,8%	5,7%
19. Vicálvaro	13,82 €	4,6%	14,3%	7,5%
20. San Blas-Canillejas	14,77 €	5,3%	10,5%	5,6%
21. Barajas	14,60 €	3,9%	11,2%	4,7%

Fuente: Ayuntamiento de Madrid https://servpub.madrid.es/CSEBD_WBINTER/detalleSerie.html

El análisis de esta evolución en función del distrito muestra un incremento dispar. En la tabla se han señalado con fondo rojo tanto los precios como los incrementos situados en el cuartil superior de la distribución, y con fondo verde los incluidos en el cuartil inferior. Si bien distritos como Centro o Salamanca, con un mayor precio del metro cuadrado, han mostrado algunos periodos de crecimiento superior a la media, también han experimentado una cierta contención (en el caso de Centro) en el último año y medio. Este aumento más reducido de los precios también se ha producido en Chamberí o Tetuán en los últimos seis meses. Por el contrario, el distrito que ha mostrado un auge sostenido de los precios en el conjunto del periodo es Villaverde, y en los últimos seis meses han mostrado crecimientos especialmente altos de sus alquileres Usera, Puente de Vallecas, Moratalaz o Carabanchel, todos ellos situados fuera de la M-30.

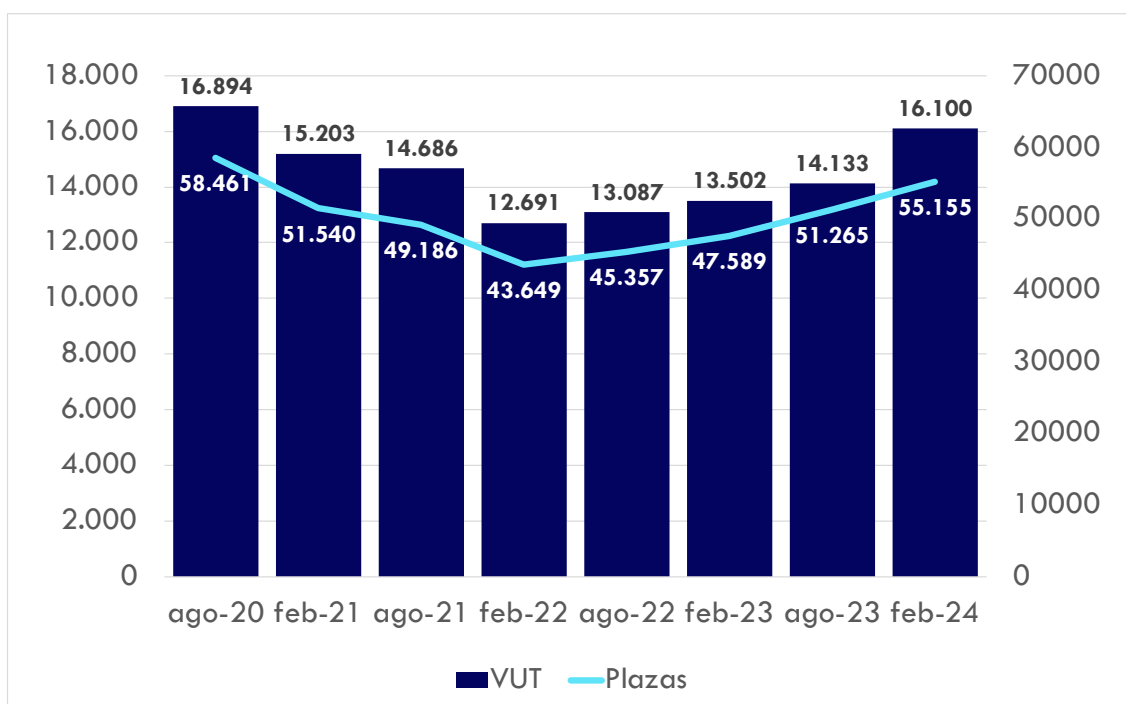
Nuevamente, la presión de la demanda de alquiler aparece como un factor clave en la determinación del precio. De este modo, en los últimos meses parecen estar encareciéndose especialmente los alquileres más asequibles, a los que opta una fracción más importante de la población, frente a aquellos a los que sólo pueden optar los hogares con una renta disponible más elevada. En este mismo sentido, tras superar la crisis del COVID-19, el saldo migratorio de la ciudad de Madrid se ha disparado, superando las 100.000 personas tanto en 2022 como en 2023, lo que supone una fuerte presión de la demanda de vivienda. Para contrarrestar el incremento sostenido de los precios, parece necesario implementar actuaciones que estimulen un crecimiento de la oferta que pueda satisfacer las necesidades tanto de los antiguos como de los nuevos madrileños.

Diversas fuentes de datos coinciden en la importancia de la VUT en la ciudad de Madrid, si bien los datos que arrojan muestran una notable diversidad. Esta se debe a la coexistencia de las viviendas registradas oficialmente, de acuerdo con la normativa referida en el primer apartado de este informe; y un elevado número de alojamientos no registrados, que se considera por parte de todas las fuentes muy superior al número de viviendas legalizadas.

El Instituto Nacional de Estadística (INE), utilizando una técnica denominada *web scraping* consistente en explorar la información publicada en las webs de las tres principales plataformas de oferta de alojamiento turístico, ha estimado tanto el número de VUT en diferentes ciudades como su evolución en los últimos años, publicando información en dos oleadas anuales, correspondientes a los meses de febrero y agosto.

La estimación realizada por el INE arroja una cantidad superior a la estimada por el Ayuntamiento de Madrid, que se sitúa en 16.100 VUT en febrero de 2024. El número de plazas ofertado crece de forma paralela a la cantidad de viviendas en este mercado desde 2022, llegando a las 55.155 en el mismo periodo. No obstante, ninguna de las dos magnitudes ha alcanzado su nivel más alto, correspondiente en la serie proporcionada por el INE a agosto de 2020, un mes en el que había 16.894 VUT en el mercado de la ciudad de Madrid. Es muy probable que este máximo se alcanzase, de hecho, en 2019, dada la clara influencia de la pandemia de COVID-19 en la evolución del parque de VUT de nuestra ciudad y del conjunto de España. Así, nuevamente un factor externo ha venido condicionando fuertemente la evolución de este mercado, frenando una oferta preocupada de que el paso de un alto número de personas por la vivienda pudiera ocasionar contagios a sus ocupantes. Desde agosto de 2022, las diferentes oleadas han mostrado un crecimiento inicialmente tímido, que ha pasado a ser notable en las oleadas de agosto de 2023 (+4,7%) y febrero de 2024 (+13,9%).

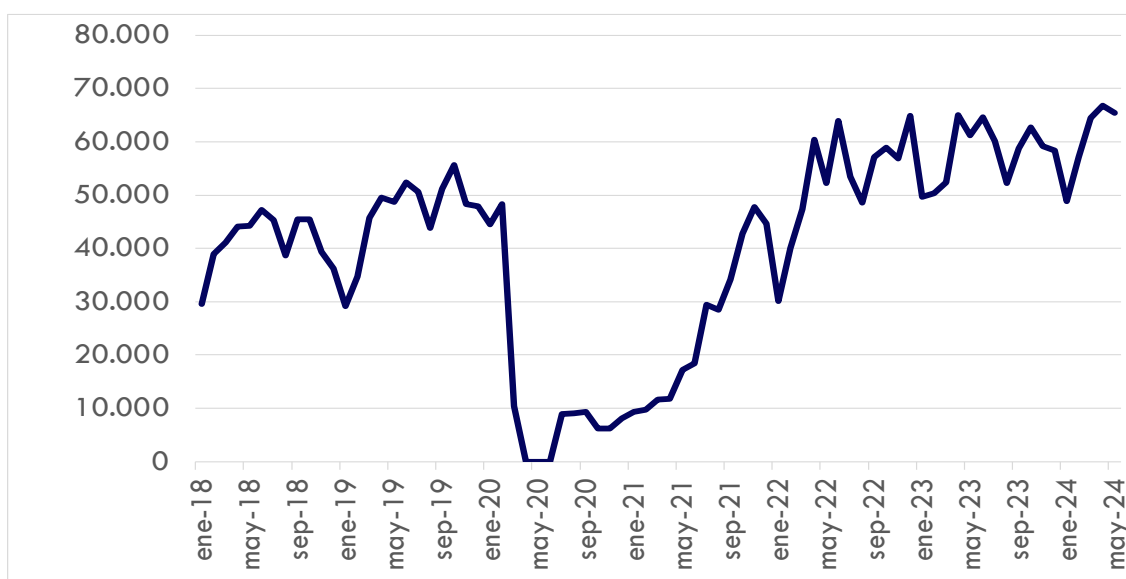
Gráfico 65. Evolución del número de VUT y de plazas disponibles



Fuente: www.ine.es

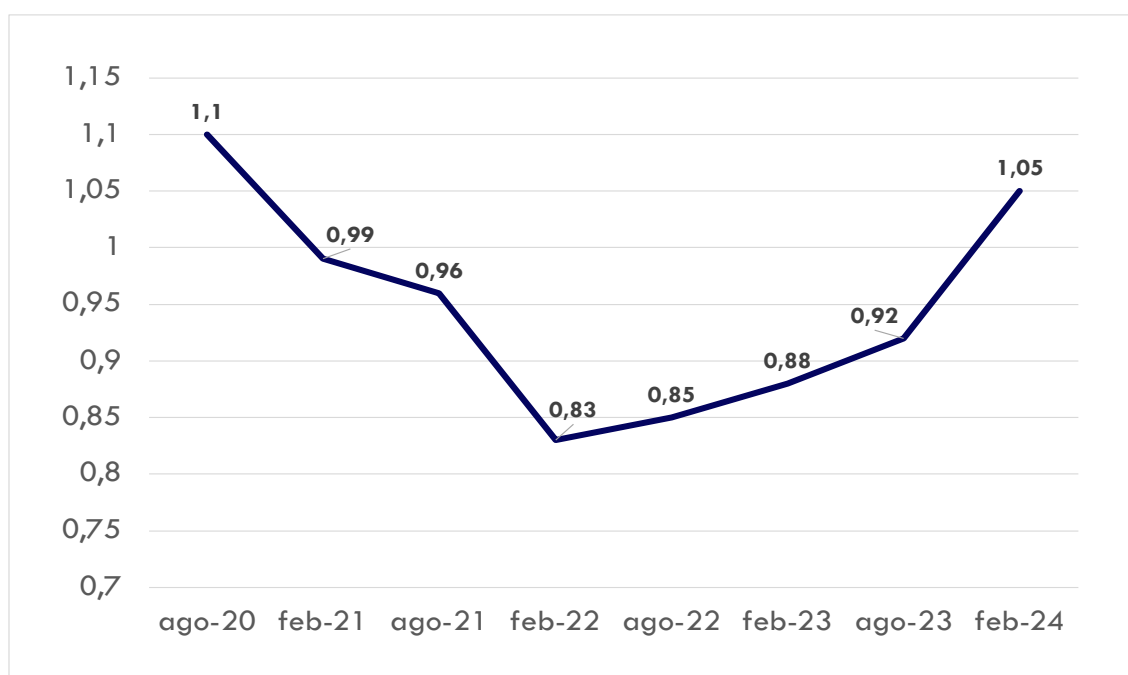
Esta evolución no refleja con exactitud la experimentada por la demanda de alojamiento turístico en la ciudad de Madrid, que se recuperó especialmente en los últimos meses de 2021 y todo 2022, suavizando su crecimiento en 2023 y recuperando las estacionalidades tradicionales del turismo en nuestra ciudad (picos en Semana Santa y el mes de diciembre, y valles en los meses de enero y agosto). Concretamente, entre agosto de 2023 y febrero de 2024, utilizando el mismo periodo del informe del INE, el crecimiento fue ya de un relativamente modesto 2,6%. No obstante, el reciente mes de abril de 2024 marcó un pico histórico de demanda, situado en las 66.670 personas.

Gráfico 66. Número de viajeros a la ciudad de Madrid



Fuente: Ayuntamiento de Madrid, basado en www.ine.es

Gráfico 67. Porcentaje de VUT sobre el total de viviendas en la ciudad de Madrid



Fuente: www.ine.es

Tabla 15. Peso absoluto y relativo de la VUT en la ciudad de Madrid

ZONA	Viviendas en alquiler	VUT	VUT/Total	VUT/alquiler
MADRID	317.766	17.034	1,11%	5,36%
Centro	26.070	8.363	9,68%	32,08%
Arganzuela	15.846	827	1,08%	5,22%
Retiro	10.473	579	1,02%	5,53%
Salamanca	18.348	1.357	1,70%	7,40%
Chamartín	15.747	544	0,78%	3,45%
Tetuán	21.483	1.014	1,24%	4,72%
Chamberí	18.390	1.179	1,51%	6,41%
Fuencarral-El Pardo	19.356	196	0,19%	1,01%
Moncloa-Aravaca	10.335	376	0,66%	3,64%
Latina	20.352	279	0,25%	1,37%
Carabanchel	23.715	452	0,41%	1,91%
Usera	11.799	282	0,50%	2,39%
Puente de Vallecas	20.892	362	0,36%	1,73%
Moratalaz	6.372	46	0,11%	0,72%
Ciudad Lineal	20.307	429	0,42%	2,11%
Hortaleza	14.739	287	0,34%	1,95%
Villaverde	11.961	92	0,15%	0,77%
Villa de Vallecas	9.789	51	0,10%	0,52%
Vicálvaro	5.589	25	0,08%	0,45%
San Blas-Canillejas	12.303	233	0,34%	1,89%
Barajas	3.894	61	0,27%	1,57%

Fuente: Ayuntamiento de Madrid https://servpub.madrid.es/CSEBD_WBINTER/detalleSerie.html

Los datos proporcionados por el INE reflejan una evolución del porcentaje de VUT sobre el total de viviendas existentes en la ciudad de Madrid (según los datos del Censo de Población y Vivienda de 2021) lógicamente paralela a la del número de VUT. En 2019, momento con mayor número de VUT hasta la actualidad, este tipo de alojamientos representaron un 1,10% del total del parque de viviendas de la ciudad, superando de nuevo el 1% en la oleada de febrero de 2024.

La proporción de VUT sobre el total del parque de viviendas de la ciudad de Madrid es similar a la reflejada por los datos del INE, un 1,11%, situándose actualmente en el punto más alto de la serie histórica. Sin embargo, este conjunto abarca distritos donde la presencia de las VUT es marginal (por ejemplo, un 0,08% en Vicálvaro, un 0,10% en Villa de Vallecas o un 0,11% en Moratalaz), frente a un distrito, Centro, que aglutinaría prácticamente la mitad de las VUT, que representarían un 9,68% del censo de viviendas en dicho distrito. Si se compara el peso de las VUT sobre las viviendas a disposición en régimen de alquiler, esta diferencia también es notable: el alquiler turístico supone casi un tercio del total de viviendas en alquiler en Centro (32,08%), mientras que en los distritos exteriores a la M-30 esta proporción es muy reducida, con una incidencia casi anecdótica en el parque de viviendas disponible: en Vicálvaro, un distrito con 5.589 viviendas en alquiler, únicamente hay 25 VUT, lo que supone un 0,45% de este parque de viviendas en alquiler.

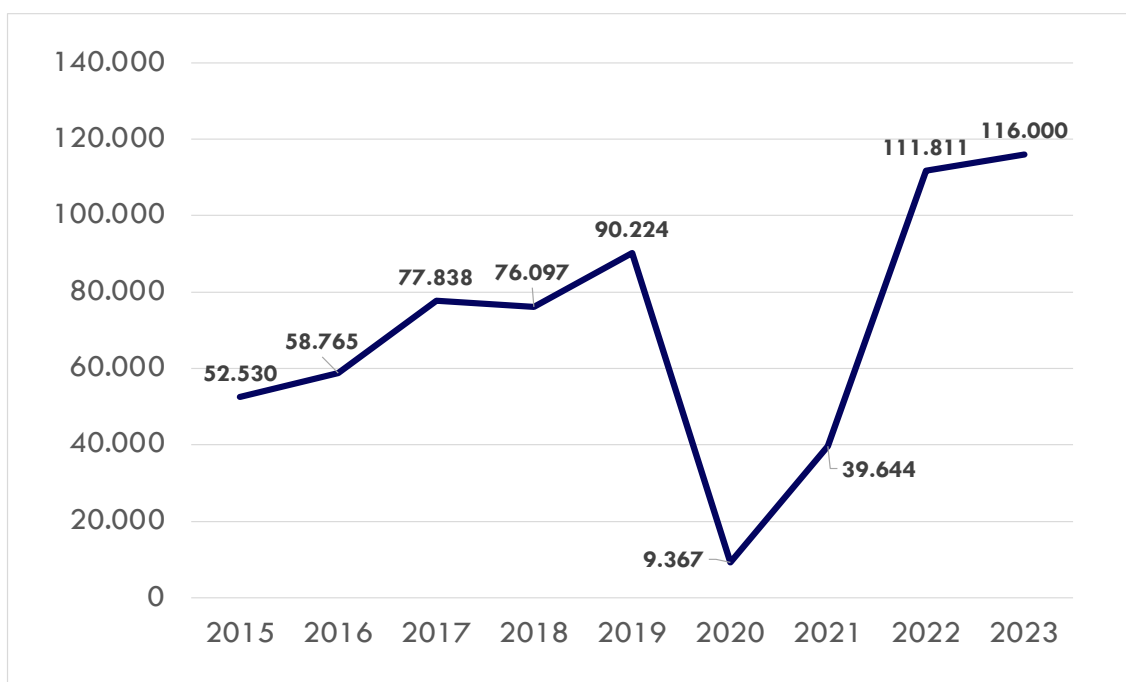
Por tanto, la estimación más elevada, proporcionada por Exceltur, habla de un total de 67.779 plazas de alojamiento turístico en la ciudad de Madrid, con un crecimiento en el último año que se situaría en torno a las 4.000 VUT y las 10.000 plazas. Si comparamos esta cifra con el saldo migratorio de nuestra ciudad, que se situó en torno a las 116.000 personas en 2023 y en 111.811 personas en 2022, podemos alcanzar una primera conclusión: aunque no cabe duda de que la VUT tiene un impacto en el mercado del alquiler residencial, especialmente en algunos distritos concretos del centro de la ciudad (Centro, Arganzuela, Retiro, Chamberí o Salamanca), su adecuada regulación, siendo importante y necesaria, podría tener un impacto limitado en la resolución del reto del acceso a la vivienda en la ciudad de Madrid.

En teoría económica, con frecuencia se utiliza la expresión *ceteris paribus* cuando se analiza la influencia de una variable independiente en una dependiente, indicando cuál sería el comportamiento de la segunda en el caso de que todos los demás factores que podrían influir en ella permanezcan estables. No obstante, la realidad siempre es más compleja, y su análisis requiere contemplar una importante cantidad de variables que nunca pueden aislarse del resto.

El precio del alquiler residencial en la ciudad de Madrid viene creciendo desde hace bastantes años, exceptuando periodos de crisis, como la experimentada a escala global entre 2008 y 2011, o la derivada de la pandemia de COVID-19. En cualquier mercado que no esté absolutamente regulado, el precio es una magnitud económica que deriva del cruce de la oferta y la demanda.

La demanda de vivienda en la ciudad de Madrid, tanto en propiedad como en alquiler, está muy relacionada con el saldo migratorio neto de la ciudad, recogido en el gráfico 68. Si bien el año 2020 supuso una excepción, el número de nuevos madrileños en 2022 ya fue más del doble del que había en 2015, manteniéndose esa tendencia al crecimiento en 2023, y más que previsiblemente en 2024. Madrid es una ciudad atractiva. Cada año, muchas personas buscan vivir en una ciudad que es un extraordinario núcleo de actividad (12,7% del PIB de España en 2022), con una fuerte capacidad de crecimiento económico (5,9% en ese mismo año), un paro registrado del 7,8% en 2023 (frente al 11,8% a nivel nacional) y capital de una comunidad autónoma en la que cursan estudios universitarios 353.275 personas.

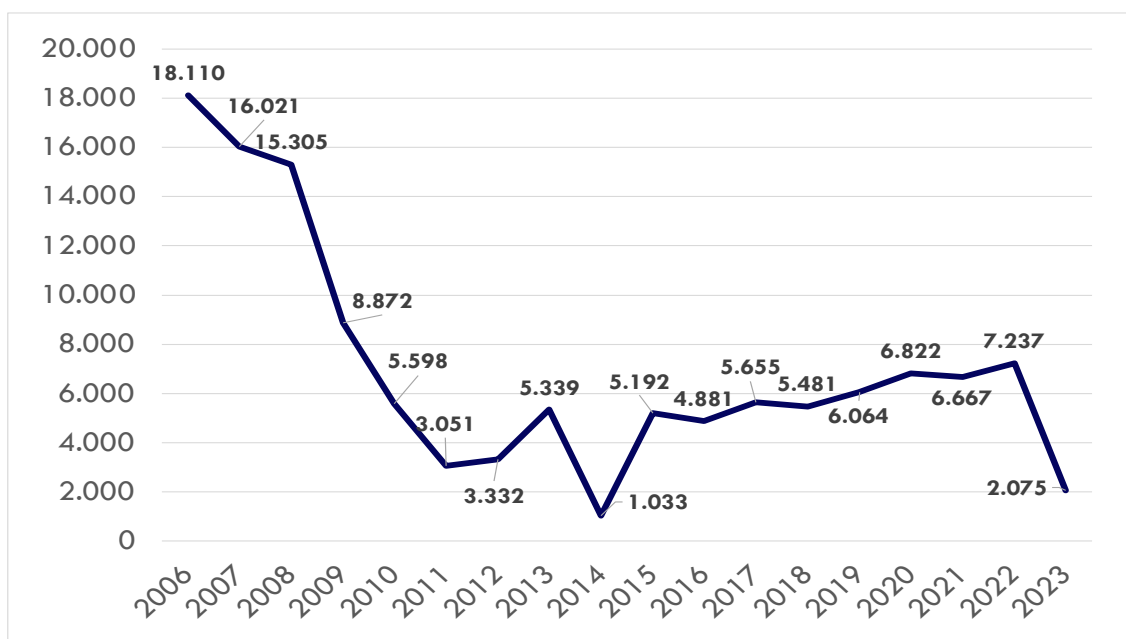
Gráfico 68. Saldo migratorio neto de la ciudad de Madrid



Fuente: Ayuntamiento de Madrid https://servpub.madrid.es/CSEBD_WBINTER/detalleSerie.html

Las previsiones del INE para el conjunto de la Comunidad de Madrid parecen indicar que esta presión de la demanda se seguirá manteniendo. La estimación de este organismo prevé el paso de 2.636.988 hogares en 2022 a 3.210.726 hogares en 2037, lo que supondría un incremento de más de medio millón, alrededor de 40.000 por año, una cifra que apunta incluso a un ligero crecimiento del saldo migratorio. Podemos concluir, de este modo, que la ciudad de Madrid va a continuar experimentando una notable presión de la demanda.

Gráfico 69. Certificados de fin de obra nueva para uso residencial visados por el Colegio Oficial Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid



Fuente: Ayuntamiento de Madrid https://servpub.madrid.es/CSEBD_WBINTER/detalleSerie.html

Para hacer frente a esta, es necesario un crecimiento similar de la oferta. Este puede partir de dos fuentes principales: el parque de viviendas existente y la construcción de nueva vivienda. Por lo que se refiere a esta última, los datos no han sido especialmente favorables en los últimos años. De hecho, en 2023 sólo se expidieron 2.075 certificados de fin de obra nueva, de los que 630 correspondieron a viviendas unifamiliares. Por tanto, el incremento del parque de viviendas a partir de la obra nueva aparece como una primera acción imprescindible para satisfacer la demanda de vivienda en nuestra ciudad. Determinadas actuaciones, como la revisión de los precios de los módulos de vivienda protegida de la Comunidad de Madrid en febrero de 2024, pueden contribuir a impulsar la construcción de vivienda nueva. Los gestores públicos, como la EMVS en el caso del Ayuntamiento de Madrid a través del Plan Suma, pueden contribuir a incrementar esta oferta, favoreciendo específicamente a personas con mayor dificultad de acceso al mercado del alquiler.

Una vivienda ya construida puede tener diversos usos, que van desde su explotación económica para el desarrollo de actividades profesionales a las diferentes modalidades de alquiler (residencial, de temporada y turístico) o incluso a su no utilización por parte de los propietarios. Respecto a estas últimas, las viviendas vacías, el INE estimó en 2021 que en la ciudad había 97.178. No obstante, con frecuencia estas viviendas no están en disposición de ser ocupadas, por su estado de deterioro y necesidad de rehabilitación o por estar en disputa legal.

El alquiler de temporada, justificado por una necesidad temporal de residencia en la ciudad, ha adquirido un peso importante en algunas ciudades en los últimos años, y muy especialmente desde 2023. Según los datos de Idealista.com, esta modalidad supone el 42% del total de viviendas en alquiler en Barcelona, mientras que en Madrid alcanza el 16%. En el último año, el alquiler de temporada ha crecido un 53% en la ciudad de Madrid. La atracción de estudiantes por parte de nuestra ciudad guarda relación con buena parte de esta demanda, que proporciona a los arrendadores seguridad en el cobro de la renta y un mayor control sobre la situación de su inmueble. La reducción de la presión de la demanda de este tipo de alquileres por parte de estudiantes puede lograrse mediante la construcción de soluciones habitacionales colectivas, las residencias, que sufrió un cierto estancamiento durante bastantes años.

Finalmente, hemos podido dimensionar la proporción que representa la VUT sobre el total del parque de vivienda, así como sobre la vivienda en alquiler. Si bien en la mayor parte de los distritos de la ciudad este peso es muy modesto, siendo imposible considerar a estas viviendas un problema económico ni de convivencia, en el caso del distrito Centro sí hay una mayor concentración de VUT, que suponen prácticamente una tercera parte del mercado del alquiler. Esto condiciona tanto la convivencia como el propio mercado del alquiler residencial, como también sucede en algunos otros barrios de la almendra central, aunque Centro no ha protagonizado los mayores incrementos del precio del alquiler en los últimos años, quizás porque la propia demanda de alquiler residencial en esta zona es menor debido a un precio de partida más alto, el segundo de Madrid tras el distrito de Salamanca. De este modo, salvo en zonas concretas de la ciudad, el paso de las VUT al mercado residencial contribuiría de forma muy modesta, y sólo en el corto plazo, a satisfacer la demanda de vivienda.

Probablemente, la mejor forma de incrementar la oferta de vivienda en la ciudad es, junto a una política decidida que impulse la construcción de nueva vivienda, la puesta en marcha de medidas que hagan que los arrendadores prioricen el alquiler residencial frente a otras opciones (vivienda vacía, alquiler de temporada o VUT). Algunos propietarios se decantan por el alquiler turístico “porque la vivienda turística vacacional les resulta más flexible y segura, por ausencia de impagos

y por no tener sus residentes que compartir la vivienda con ninguna persona de forma estable” (De la Encarnación 2023: 118).

Un alquiler residencial de larga duración siempre es más sencillo de gestionar para un propietario que un alquiler turístico (que con frecuencia se delega en empresas especializadas) o de temporada. Una actuación de las administraciones que dote tanto a arrendadores como a arrendatarios de una mayor seguridad y garantía frente a eventuales incumplimientos de la otra parte podría contribuir a que una parte de la oferta, que se ha desplazado en el último año y medio hacia las modalidades de menor duración, vuelva a optar por el alquiler residencial.

13. EL IMPACTO DE LA VUT EN LA CONVIVENCIA Y EL TEJIDO SOCIAL

Según el diccionario de Oxford, la *gentrificación* es un “proceso de rehabilitación urbanística y social de una zona urbana deprimida o deteriorada, que provoca un desplazamiento paulatino de los vecinos empobrecidos del barrio por otros de un nivel social y económico más alto”¹⁹. De este modo, la gentrificación puede ser valorada desde una doble perspectiva. Por una parte, en ocasiones los barrios que partían de una situación de deterioro experimentan una mejora de las condiciones de vida, impulsada por los nuevos propietarios. Por otra parte, el crecimiento de los precios de los inmuebles dificulta su accesibilidad a personas que han crecido en estos barrios, desplazándoles hacia otras zonas de la ciudad.

Junto a este proceso han surgido otras transformaciones urbanas, como la *terciarización*, en la que la prevalencia residencial en determinadas zonas se ve reemplazada por una proliferación de oficinas y la consiguiente transformación del tejido comercial; la *turistificación*, en la que los habitantes de una zona se ven desplazados por un incremento sensible de las viviendas turísticas, que transforma igualmente la estructura de los servicios ofrecidos a los residentes en la zona, conduciendo a la *brandificación* de estas zonas a partir de un aumento de la presencia de diferentes tipos de franquicias vinculadas a la actividad turística, e incluso al desarrollo de un comercio relativamente elitista, orientado a los visitantes ocasionales de un área concreta.

Muchos de estos fenómenos se han asociado a la proliferación de VUT en una determinada zona. En efecto, determinados tipos de establecimientos, como las tiendas de *souvenirs*, sólo aparecen en las zonas en las que hay una mayor afluencia turística, en las que también suele haber una mayor oferta de alojamiento turístico, ya sea a través de hoteles o de las mencionadas VUT.

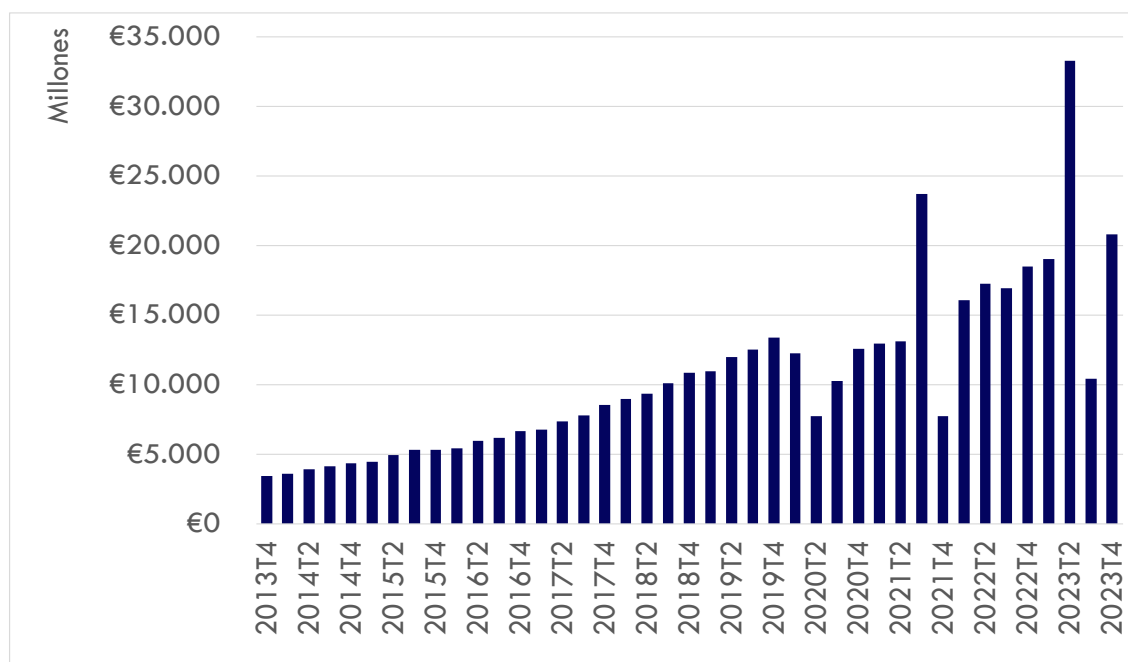
Unido al crecimiento del precio del alquiler en los últimos años, el paisaje urbano de la ciudad de Madrid se ha transformado de forma notable. La concesión de licencias de uso residencial a antiguos locales comerciales, en una cifra relativamente relevante que supera los 8.000 en los últimos cinco años, atestigua parcialmente esta evolución. No obstante, cabe preguntarse nuevamente si la VUT es la única, o incluso la principal, responsable de esta tendencia a la caída del comercio tradicional.

Los datos proporcionados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) reflejan un crecimiento extraordinario del comercio electrónico, que ha pasado a representar prácticamente una cuarta parte del total de compras realizadas por los ciudadanos de nuestro país. Este auge tiene lugar, en muchas actividades, a costa de las tiendas de barrio, poniendo en importantes dificultades económicas a buena parte del comercio tradicional. Este hecho, unido

¹⁹ <https://www.oxfordreference.com/display/10.1093/acref/9780199683581.001.0001/acref-9780199683581-e-919>

al incremento de los precios de los alquileres, ha aumentado el coste de oportunidad de buena parte de los comerciantes, que llegan en bastantes ocasiones a considerar una buena opción abandonar una actividad económica cuya rentabilidad se reduce, destinando los locales a otras actividades económicas, como son el alquiler residencial o turístico, o incluso a su venta a las grandes franquicias multinacionales, cuyo volumen de negocio les permite rentabilizar en mayor medida dichos locales.

Gráfico 70. Evolución del comercio electrónico en España (en millones de euros)



Fuente: CNMC (2024). <https://data.cnmc.es/comercio-electronico/comercio-electronico/conjuntos-de-datos/evolucion-trimestral-del-volumen-de>

Asimismo, Madrid es una ciudad con diferentes polos de atractivo turístico, y algunos de ellos no están relacionados con las VUT: en torno a los recintos deportivos de máxima afluencia, en los que también se organizan la mayor parte de grandes eventos musicales, surgen comercios y restauración *ad hoc*, orientadas a satisfacer una demanda concreta. Sin embargo, en estos mismos barrios no hay una proliferación extraordinaria de la VUT. Lo mismo ocurre con el turismo gastronómico.

De hecho, como se ha podido observar en los datos relativos a las VUT en la ciudad de Madrid, en la mayor parte de los distritos su peso se sitúa claramente por debajo del parque total de viviendas. Este peso no parece ser suficiente para generar una *turistificación* en ninguno de los distritos situados fuera de la M-30, o en la mayor parte de los barrios situados dentro de dicha circunvalación de la ciudad. Esta influencia sí puede presentarse más claramente en el distrito Centro, en el que las VUT se acercan al 10% del total del parque residencial, y en zonas concretas de los distritos de Salamanca, Chamberí, Tetuán o, más recientemente, Arganzuela. No obstante, incluso en estas áreas, cabe preguntarse si es la presencia de las VUT o la afluencia de turistas a los diferentes atractivos culturales de la ciudad promueve mayoritariamente la transformación del tejido urbano. En cualquier caso, parece razonable plantearse estos efectos, y diseñar actuaciones que puedan mitigar el impacto negativo sobre los residentes en estas áreas de la ciudad.

Por lo que se refiere al impacto en la convivencia, no es necesaria la presencia de una gran cantidad de VUT en un inmueble para que éstas puedan ocasionar molestias más o menos graves a sus vecinos. En la información cualitativa recabada para la elaboración del estudio sobre *Perspectivas de la Vivienda en la Ciudad de Madrid*, los diferentes agentes mencionan algunos de esos perjuicios: ruidos a diferentes horas, relacionados con el trasiego de los viajeros; averías en instalaciones y daños en zonas comunes; llamadas a vecinos para hacer preguntas sobre la vivienda; o incrementos de la factura de algunos consumos de las comunidades, entre otros aspectos.

ANEXOS



ANEXO I. FICHA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Esta plantilla está destinada a recoger la información ANTES o DESPUÉS de la visita a la vivienda de uso turístico. Nunca debe imprimirse, ni debe abrirse en una pantalla mientras se visita la vivienda. Si algún dato no se ha localizado, es preferible que se valore a posteriori, o se indique que se desconoce

LOCALIZACIÓN DE LA VIVIENDA

DISTRITO	
BARRIO	
CALLE	
NÚMERO/PORTAL	
ESCALERA (SI PROCEDE)	
PISO	

Indica si dispone (y cuántos) de los siguientes establecimientos en la proximidad, entendiendo como tal menos de 1000 metros desde la vivienda turística.

ALIMENTACIÓN/SUPERMERCADO	
RESTAURANTES/BARES	
TIENDAS DE MODA	
CENTRO DE SALUD/HOSPITAL	
INSTALACIÓN DEPORTIVA	
COMISARÍA DE POLICÍA	
LUGARES DE INTERÉS CERCANOS	

Describe las características básicas del edificio

NÚMERO DE PORTALES/ESCALERAS	
NÚMERO DE PLANTAS (INCLUIR BAJOS)	
NÚMERO DE VIVIENDAS	
NÚMERO DE VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO EN EL EDIFICIO	
NÚMERO DE ASCENSORES	
GARAJE PROPIO	
PISOS DE USO NO RESIDENCIAL (CONSULTAS, OFICINAS...)	
LOCALES COMERCIALES EN LOS BAJOS	
SALVAESCALERAS/RAMPAS PARA ACCESIBILIDAD	

Datos relativos a la vivienda de uso turístico que estamos analizando

ACCESO INDEPENDIENTE	
SUPERFICIE (METROS CUADRADOS)	
NÚMERO DE HABITACIONES INDEPENDIENTES	
COCINA INDEPENDIENTE	
NÚMERO DE BAÑOS	
CAPACIDAD MÁXIMA ANUNCIADA	
TIPO DE CALEFACCIÓN	
ACCESO A EXTERIOR	
CONEXIÓN WIFI A INTERNET	
CERTIFICADO DE VIVIENDA TURÍSTICA VISIBLE (CIVUT)	
PLACA DE VIVIENDA TURÍSTICA EN LA PUERTA	
EXTINTOR	
SEÑALIZACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA	
PLANO DE EVACUACIÓN	

Valoración del servicio

POSIBILIDAD DE CONTACTO TELEFÓNICO	
POSIBILIDAD DE VISITA	
¿PERMITE CONOCER LA UBICACIÓN ANTES DE RESERVAR?	
ENSERES Y ÚTILES (SECADORES, UTENSILIOS DE COCINA...)	
PRECIO POR NOCHE DE LA VIVIENDA	
¿SÓLO ADMITE RESERVA POR INTERNET?	
¿ADMITE RESERVA PRESENCIAL?	
MOMENTO DEL PAGO	
FORMA DE ACCESO	
SERVICIO DE PORTERÍA	
SERVICIO DE LIMPIEZA	
MÍNIMO DE NOCHES	
LIMPIEZA (0 a 10)	
AMABILIDAD DE QUIEN ATIENDE EN LA VIVIENDA (0 a 10)	
CONFORT/COMODIDAD DE LA VIVIENDA (0 a 10)	
ILUMINACIÓN DE LA VIVIENDA (0 a 10)	
RELACIÓN PRECIO/CALIDAD (0 a 10)	
OTROS SERVICIOS QUE PRESTA LA VIVIENDA	

ANEXO 2. RÚBRICA PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN

CARACTERÍSTICA	ASPECTOS A CONSIDERAR
Limpieza	La vivienda debe estar ordenada y sin suciedad aparente. No debe tener polvo o pelusas a la vista. No debe tener olores desagradables. Debe tener aspecto de haber sido limpiada después de la anterior estancia.
Amabilidad	La persona que nos atiende debe enseñarnos los diferentes aspectos de la vivienda con un trato cercano, ya sea profesional o empático, sin que nos apremie o trate de solventar la visita cuanto antes. Debe responder a nuestras preguntas con detalle, sin evitar aspectos concretos.
Comodidad/confort	La vivienda parece adecuada para la convivencia del número de personas máximo que se prevé en la capacidad, disponiendo de elementos adecuados para facilitar el descanso (camas, sofás, sillones) y la convivencia (masa, sillas) de los huéspedes. La vivienda debe carecer de barreras arquitectónicas internas (escalones, accesos excesivamente estrechos...). Debe disponer de los baños adecuados para la convivencia al máximo de capacidad. La temperatura de la vivienda es adecuada.
Iluminación	La vivienda debe tener una luminosidad natural que resulte agradable y permita percibir y valorar a simple vista, de forma sencilla, todos los aspectos objeto de valoración. Idealmente, todas las habitaciones deben contar con luz natural.
Relación calidad-precio	Las valoraciones de los anteriores aspectos, así como la prestación de servicios que puedan añadir valor a la estancia de los clientes, tienen lugar a un precio adecuado a dicha valoración, con la percepción de que se está pagando justo por lo que se percibe.

ANEXO 3. TABLAS ADICIONALES DE DESGLOSE DE INFORMACIÓN (ELABORACIÓN PROPIA BASADA EN LA INFORMACIÓN RECOGIDA EN EL TRABAJO DE CAMPO)

Superficie media en función del barrio

BARRIO	SUPERFICIE MEDIA
Jerónimos	158,70
Pacífico	76,60
Niño Jesús	76,14
Estrella	75,00
Ibiza	73,00
Ríos Rosas	66,00
Almagro	60,00
Legazpi	59,44
Sol	58,00
Universidad	55,43
Embajadores	52,30
Chopera	52,00
Gaztambide	51,25
Palacio	50,57
Trafalgar	50,20
Arapiles	50,00
Delicias	47,94
Imperial	46,50
Acacias	44,71
Cortes	43,56
Justicia	40,20
Palos de la Frontera	39,00
Atocha	38,80
Vallehermoso	32,00

Superficie media por persona (capacidad máxima) en función del barrio

BARRIO	SUPERFICIE MEDIA POR PERSONA
Jerónimos	31,06
Ríos Rosas	25,11
Arapiles	25,00
Imperial	19,56
Niño Jesús	18,86
Pacífico	18,56
Universidad	17,81
Embajadores	17,73
Ibiza	17,56
Trafalgar	16,67
Palacio	16,46
Delicias	16,17
Legazpi	16,03
Vallehermoso	16,00
Cortes	15,74
Sol	15,25
Almagro	15,00
Justicia	14,97
Chopera	14,07
Acacias	13,74
Palos de la Frontera	12,53
Estrella	12,50
Atocha	12,39
Gaztambide	11,75

Promedio de capacidad máxima anunciada en función del barrio

BARRIO	MEDIA DE CAPACIDAD MÁXIMA ANUNCIADA
Jerónimos	5,09
Estrella	4,67
Niño Jesús	4,33
Adelfas	4,14
Pacífico	4,10
Sol	4,00
Ibiza	4,00
Legazpi	3,86
Chopera	3,71
Gaztambide	3,64
Arapiles	3,50
Ríos Rosas	3,47
Acacias	3,44
Trafalgar	3,43
Universidad	3,36
Atocha	3,33
Delicias	3,30
Palos de la Frontera	3,27
Palacio	3,20
Embajadores	3,15
Almagro	3,00
Cortes	2,88
Justicia	2,80
Imperial	2,50

Promedio de precio por noche en función del barrio

BARRIO	PRECIO MEDIO POR NOCHE
Jerónimos	365,09€
Ibiza	164,75€
Pacífico	147,81€
Niño Jesús	145,15€
Sol	143,91€
Arapiles	141,00€
Estrella	131,75€
Cortes	129,56€
Palacio	121,81€
Universidad	121,47€
Adelfas	120,86€
Ríos Rosas	113,94€
Acacias	113,44€
Almagro	106,71€
Trafalgar	105,03€
Gaztambide	103,05€
Justicia	101,60€
Legazpi	92,43€
Chopera	88,57€
Vallehermoso	88,00€
Embajadores	87,77€
Palos de la Frontera	81,91€
Delicias	81,65€
Atocha	74,67€

Promedio de precio por persona y noche en función del barrio

BARRIO	PRECIO MEDIO POR PERSONA Y NOCHE
Jerónimos	79,73 €
Arapiles	50,25 €
Ibiza	45,14 €
Vallehermoso	44,00 €
Cortes	41,71 €
Almagro	41,62 €
Ríos Rosas	40,93 €
Palacio	40,05 €
Universidad	39,89 €
Sol	39,63 €
Justicia	39,44 €
Niño Jesús	36,69 €
Acacias	36,57 €
Pacífico	35,51 €
Trafalgar	34,57 €
Estrella	33,22 €
Adelfas	31,10 €
Gaztambide	30,99 €
Imperial	30,56 €
Embajadores	30,37 €
Delicias	28,08 €
Legazpi	27,40 €
Palos de la Frontera	27,33 €
Chopera	25,64 €

¿Permite conocer la ubicación de la vivienda antes de contratar?

BARRIO	SI	NO
Acacias	33,33%	66,67%
Adelfas	14,29%	85,71%
Almagro	0,00%	100,00%
Arapiles	0,00%	100,00%
Atocha	25,00%	75,00%
Chopera	28,57%	71,43%
Cortes	66,67%	33,33%
Delicias	8,70%	91,30%
Embajadores	53,85%	46,15%
Estrella	25,00%	75,00%
Gaztambide	4,55%	95,45%
Ibiza	62,50%	37,50%
Imperial	25,00%	75,00%
Jerónimos	9,09%	90,91%
Justicia	45,45%	54,55%
Legazpi	21,43%	78,57%
Niño Jesús	30,77%	69,23%
Pacífico	33,33%	66,67%
Palacio	38,10%	61,90%
Palos de la Frontera	45,45%	54,55%
Ríos Rosas	0,00%	100,00%
Sol	27,27%	72,73%
Trafalgar	6,67%	93,33%
Universidad	20,00%	80,00%
Vallehermoso	0,00%	100,00%

¿Admite reserva presencial?

BARRIO	SI	NO
Acacias	11,11%	88,89%
Adelfas	0,00%	100,00%
Almagro	14,29%	85,71%
Arapiles	0,00%	100,00%
Atocha	8,33%	91,67%
Chopera	42,86%	57,14%
Cortes	0,00%	100,00%
Delicias	0,00%	100,00%
Embajadores	0,00%	100,00%
Estrella	0,00%	100,00%
Gaztambide	0,00%	100,00%
Ibiza	4,17%	95,83%
Imperial	25,00%	75,00%
Jerónimos	0,00%	100,00%
Justicia	0,00%	100,00%
Legazpi	0,00%	100,00%
Niño Jesús	7,69%	92,31%
Pacífico	0,00%	100,00%
Palacio	0,00%	100,00%
Palos de la Frontera	9,09%	90,91%
Ríos Rosas	5,56%	94,44%
Sol	9,09%	90,91%
Trafalgar	6,67%	93,33%
Universidad	40,00%	60,00%
Vallehermoso	0,00%	100,00%

Cantidad a pagar en la reserva

BARRIO	SEÑAL	TODO
Acacias	22,22%	77,78%
Adelfas	0,00%	100,00%
Almagro	0,00%	100,00%
Arapiles	0,00%	100,00%
Atocha	8,33%	91,67%
Chopera	42,86%	57,14%
Cortes	0,00%	100,00%
Delicias	0,00%	100,00%
Embajadores	0,00%	100,00%
Estrella	0,00%	100,00%
Gaztambide	0,00%	100,00%
Ibiza	0,00%	100,00%
Imperial	25,00%	75,00%
Jerónimos	0,00%	100,00%
Justicia	0,00%	100,00%
Legazpi	0,00%	100,00%
Niño Jesús	0,00%	100,00%
Pacífico	0,00%	100,00%
Palacio	0,00%	100,00%
Palos de la Frontera	0,00%	100,00%
Ríos Rosas	0,00%	100,00%
Sol	0,00%	100,00%
Trafalgar	0,00%	100,00%
Universidad	0,00%	100,00%
Vallehermoso	0,00%	100,00%

¿Permite visita previa?

BARRIO	SI	NO
Acacias	22,22%	77,78%
Adelfas	14,29%	85,71%
Almagro	14,29%	85,71%
Arapiles	50,00%	50,00%
Atocha	16,67%	83,33%
Chopera	57,14%	42,86%
Cortes	33,33%	66,67%
Delicias	8,70%	91,30%
Embajadores	23,08%	76,92%
Estrella	25,00%	75,00%
Gaztambide	9,09%	90,91%
Ibiza	25,00%	75,00%
Imperial	25,00%	75,00%
Jerónimos	63,64%	36,36%
Justicia	45,45%	54,55%
Legazpi	0,00%	100,00%
Niño Jesús	30,77%	69,23%
Pacífico	28,57%	71,43%
Palacio	33,33%	66,67%
Palos de la Frontera	36,36%	63,64%
Ríos Rosas	11,11%	88,89%
Sol	27,27%	72,73%
Trafalgar	16,67%	83,33%
Universidad	33,33%	66,67%
Vallehermoso	0,00%	100,00%

¿Facilita contacto telefónico?

BARRIO	SI	NO
Acacias	66,67%	33,33%
Adelfas	85,71%	14,29%
Almagro	0,00%	100,00%
Arapiles	0,00%	100,00%
Atocha	83,33%	16,67%
Chopera	100,00%	0,00%
Cortes	22,22%	77,78%
Delicias	95,65%	4,35%
Embajadores	53,85%	46,15%
Estrella	100,00%	0,00%
Gaztambide	0,00%	100,00%
Ibiza	95,83%	4,17%
Imperial	100,00%	0,00%
Jerónimos	100,00%	0,00%
Justicia	27,27%	72,73%
Legazpi	85,71%	14,29%
Niño Jesús	100,00%	0,00%
Pacífico	95,24%	4,76%
Palacio	38,10%	61,90%
Palos de la Frontera	90,91%	9,09%
Ríos Rosas	11,11%	88,89%
Sol	63,64%	36,36%
Trafalgar	3,33%	96,67%
Universidad	13,33%	86,67%
Vallehermoso	0,00%	100,00%

¿Entrega las llaves personalmente?

BARRIO	SI	NO
Acacias	66,67%	33,33%
Adelfas	57,14%	42,86%
Almagro	42,86%	57,14%
Arapiles	0,00%	100,00%
Atocha	58,33%	41,67%
Chopera	42,86%	57,14%
Cortes	66,67%	33,33%
Delicias	65,22%	34,78%
Embajadores	61,54%	38,46%
Estrella	100,00%	0,00%
Gaztambide	40,91%	59,09%
Ibiza	54,17%	45,83%
Imperial	50,00%	50,00%
Jerónimos	100,00%	0,00%
Justicia	81,82%	18,18%
Legazpi	71,43%	28,57%
Niño Jesús	76,92%	23,08%
Pacífico	80,95%	19,05%
Palacio	47,62%	52,38%
Palos de la Frontera	63,64%	36,36%
Ríos Rosas	50,00%	50,00%
Sol	27,27%	72,73%
Trafalgar	46,67%	53,33%
Universidad	53,33%	46,67%
Vallehermoso	0,00%	100,00%

¿Tiene un mínimo de noches de reserva?

BARRIO	SI	NO
Acacias	88,89%	11,11%
Adelfas	71,43%	28,57%
Almagro	100,00%	0,00%
Arapiles	100,00%	0,00%
Atocha	91,67%	8,33%
Chopera	85,71%	14,29%
Cortes	100,00%	0,00%
Delicias	91,30%	8,70%
Embajadores	100,00%	0,00%
Estrella	75,00%	25,00%
Gaztambide	68,18%	31,82%
Ibiza	87,50%	12,50%
Imperial	100,00%	0,00%
Jerónimos	36,36%	63,64%
Justicia	90,91%	9,09%
Legazpi	78,57%	21,43%
Niño Jesús	61,54%	38,46%
Pacífico	66,67%	33,33%
Palacio	90,48%	9,52%
Palos de la Frontera	81,82%	18,18%
Ríos Rosas	94,44%	5,56%
Sol	100,00%	0,00%
Trafalgar	90,00%	10,00%
Universidad	66,67%	33,33%
Vallehermoso	100,00%	0,00%