

REPUTACIÓN ONLINE DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA DE JAÉN 2024

Elaboración y redacción:



Patrocina:



Reputación online de establecimientos hoteleros de la provincia de Jaén 2024

Director: Juan Ignacio Pulido Fernández

Equipo de redacción:

Isabel Carrillo Hidalgo

Jairo Casado Montilla

Juan Ignacio Pulido Fernández

Cómo citar:

Pulido, J.I. (dir.) (2025): *Reputación online de establecimientos hoteleros de la provincia de Jaén 2024*. Sistema de Inteligencia Turística de la provincia de Jaén. Cátedra de Turismo de Interior de la Universidad de Jaén. Jaén.



Índice

1. Introducción	5
2. Metodología y estructura	7
3. Análisis del territorio	9
4. Análisis de los destinos turísticos de la provincia de Jaén	12
5. Análisis comparativo	15
5.1. Capitales de provincia.....	15
5.2. Ciudades medias.....	17
5.3. Ciudades Patrimonio de la Humanidad	18
5.4. Espacios naturales protegidos	20
6. Conclusiones.....	25

1

INTRODUCCIÓN

1. Introducción

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

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

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

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

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

2

METODOLOGÍA Y ESTRUCTURA

2. Metodología y estructura

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

Para la elaboración de la base de datos que sustenta este informe, se ha analizado la reputación online, para 2024, de ciento veintidós alojamientos, ubicados en la provincia de Jaén.

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

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

Adicionalmente, se analiza la variación interanual porcentual de la reputación online del año actual respecto a 2023, para los destinos turísticos de la provincia de Jaén y para la provincia en su conjunto.

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

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

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

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

3

ANÁLISIS DEL TERRITORIO

3. Análisis del territorio

Para este análisis se han seleccionado ciento veintidós establecimientos hoteleros de la provincia de Jaén, distribuidos en noventa y nueve hoteles, dieciséis hoteles-apartamento, cinco hostales y dos pensiones. La reputación online promedio alcanzó una calificación de 8,37, considerada "Muy Bueno", con un incremento del 0,52% respecto al año anterior. Los hoteles-apartamento (8,66), los hoteles de 5 estrellas (8,60) y los de 4 estrellas (8,53) obtuvieron evaluaciones de "Excelente". El resto de categorías mantuvieron calificaciones de "Muy Bueno", todas superiores a 8 puntos (Tabla 1).

En términos de variación anual, todos los tipos de alojamiento, excepto los hostales, mostraron una mejora en sus valoraciones. Los hoteles de 3 estrellas lideraron el crecimiento, con un ligero aumento del 1%. Los demás registraron incrementos menores o valores estables, como en los hoteles de 5 estrellas y las pensiones. Los hostales, sin embargo, experimentaron una disminución del -2,92% en comparación con 2023 (Tabla 1).

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

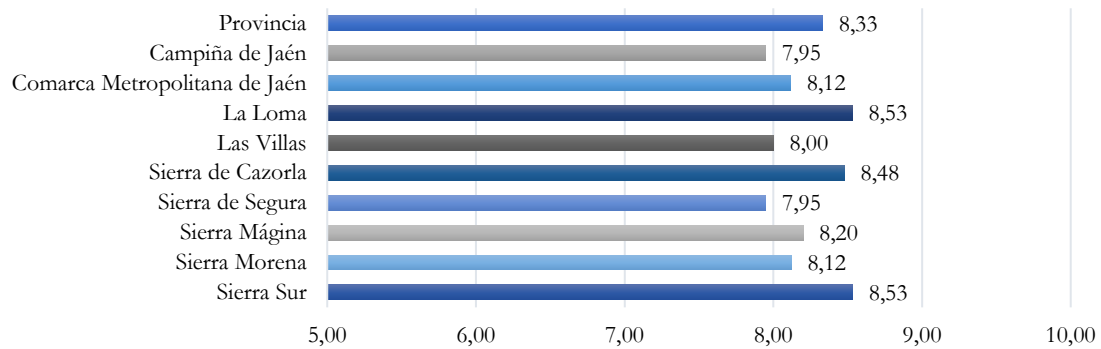
Establecimientos Hoteleros	2023	2024	Var. 24/23
Hoteles	8,30	8,33	0,39%
5 estrellas	8,60	8,60	0,00%
4 estrellas	8,52	8,53	0,18%
3 estrellas	8,13	8,21	1,00%
1 y 2 estrellas	8,30	8,30	0,04%
Hotel-Apartamento	8,59	8,66	0,89%
Hostal	8,55	8,30	-2,92%
Pensión	8,10	8,10	0,00%
Global	8,33	8,37	0,52%

Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

En el análisis de la reputación online hotelera por comarcas, se han considerado únicamente aquellas para las cuales existen valoraciones disponibles de los establecimientos en Trivago. Por lo tanto, El Condado no ha sido incluido en el análisis. Entre las comarcas consideradas, Sierra de Cazorla, La Loma y Sierra Sur destacan con una valoración superior a 8,45 "Excelente", superando, además, a la media de la provincia (8,3).

Otras comarcas, como Sierra Mágina (8,20), Comarca Metropolitana de Jaén y Sierra Morena (ambas con 8,12), presentan valores ligeramente inferiores al promedio provincial, pero se mantienen con una valoración de "Muy bueno". Las comarcas con los valores más bajos son la Sierra de Segura y la Campiña de Jaén, ambas con 7,95 (Bueno), debido a las valoraciones recibidas por los hoteles de menor categoría. En general, todas las comarcas reflejan indicadores altos, con una variación relativamente limitada entre los valores mínimos y máximos (Gráfico 1).

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



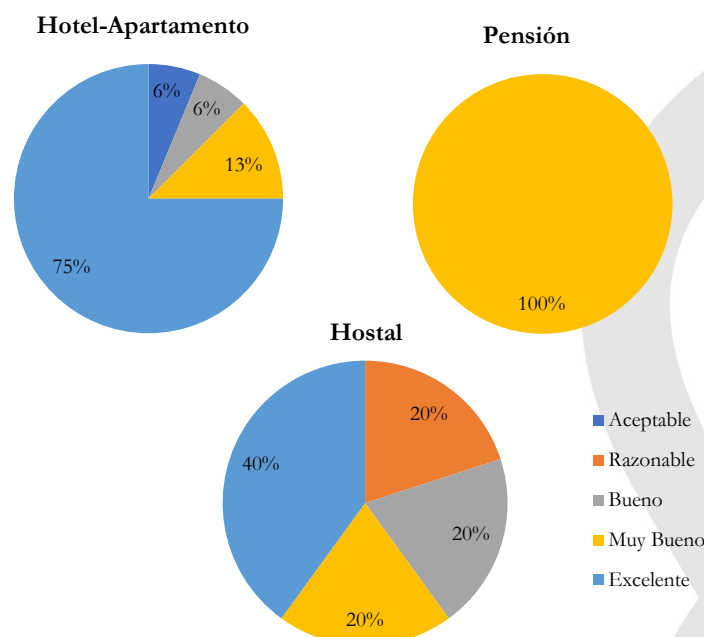
Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

El Gráfico 2 muestra la reputación online de los hoteles-apartamento, pensiones y hostales en la provincia de Jaén, basándose en 23 establecimientos con valoraciones en la plataforma Trivago. La distribución incluye 16 hoteles-apartamento, 2 pensiones y 5 hostales.

Los hoteles-apartamento destacan con la mejor puntuación promedio entre los establecimientos hoteleros, alcanzando un 8,66 (Tabla 1). Esta alta valoración se atribuye a que el 75% son calificados como "Excelente", especialmente en las comarcas de La Loma, Sierra Sur y Sierra Cazorla. Un 13% reciben la categoría "Muy bueno" y el restante 12% se divide entre "Bueno" y "Aceptable". Respecto a los hostales, con una valoración media de 8,30, el 40% son calificados como "Excelente", lo que representa un descenso considerable respecto al 87% de 2023. Los mejores puntuados están en Úbeda y Baeza, mientras que los peores se encuentran en Marmolejo (7,7) y Úbeda (7,3).

Por último, las pensiones presentan la puntuación más baja, con un promedio de 8,1, aunque conservan la categoría de "Muy Bueno" (Tabla 1). Según el Gráfico 2, todas las pensiones analizadas se ubican en esta categoría y están localizadas en la Comarca Metropolitana de Jaén y La Loma.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

4

ANÁLISIS DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS
DE LA PROVINCIA DE JAÉN

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

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

En la Tabla 2 queda resumida la reputación online de los establecimientos hoteleros para los diferentes destinos turísticos. Los resultados mostrados como “N/D” significa que no hay alojamientos de esta categoría valorados en Trivago. Úbeda y Baeza destacan como los destinos con mejor reputación online en la provincia de Jaén. Úbeda sobresale con una calificación general de “Excelente” para todas las tipologías de alojamiento disponibles, incrementando su puntuación media de 8,58 en 2023 a 8,70 en 2024.

Por otro lado, Baeza, aunque mantiene la segunda mejor valoración (8,38), ha experimentado una disminución del -1,44% en comparación con el año anterior, registrando reducciones en todas las categorías de alojamiento analizadas. Linares, pese a tener la reputación online más baja, ha mejorado significativamente, al pasar de una valoración de “Bueno” en 2023 a “Muy bueno” en 2024.

El resto de destinos presentan una calificación general de “Muy bueno”. En particular, Sierra de Cazorla, Segura y las Villas, Sierra Mágina y Despeñaperros/Sierra de Andújar han mejorado sus valoraciones en comparación con 2023. En la ciudad de Jaén, la reputación global se mantiene estable, gracias al incremento en la valoración de los hoteles de 4 estrellas (1,2%) y las pensiones (1,9%), lo que ha compensado las ligeras disminuciones en otras categorías de alojamiento.

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

Categorías	Jaén	Linares	Baeza	Úbeda	Sierra de Cazorla, Segura y las Villas	Sierra Mágina	Despeñaperros /Sierra de Andújar
Hotel	8,06	8,02	8,30	8,60	8,37	8,20	8,15
5 estrellas	N/D	N/D	N/D	8,60	N/D	N/D	N/D
4 estrellas	8,33	8,00	8,50	8,50	8,58	N/D	N/D
3 estrellas	7,70	8,00	7,97	8,53	8,36	8,30	7,98
1 y 2 estrellas	N/D	8,10	N/D	8,72	8,08	8,00	8,43
Hotel-Apartamento	N/D	N/D	N/D	9,15	7,93	8,80	N/D
Hostal	8,40	N/D	9,00	9,10	N/D	N/D	7,70
Pensión	8,00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Global	8,09	8,02	8,38	8,70	8,25	8,35	8,10



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

De acuerdo con los datos reflejados en la Tabla 2, la valoración media de todas las tipologías de alojamiento en la provincia de Jaén supera el límite inferior de la categoría "Muy bueno". En particular, se califican como "Excelente" los hoteles de 5 estrellas, los hoteles-apartamento y los hostales.

Por destinos, las puntuaciones más bajas corresponden a los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de Jaén y a los hostales en Despeñaperros/Sierra de Andújar, ambos con una valoración de 7,7, clasificados como "Bueno". Asimismo, los hoteles de 3 estrellas en Baeza y Despeñaperros/Sierra de Andújar, junto

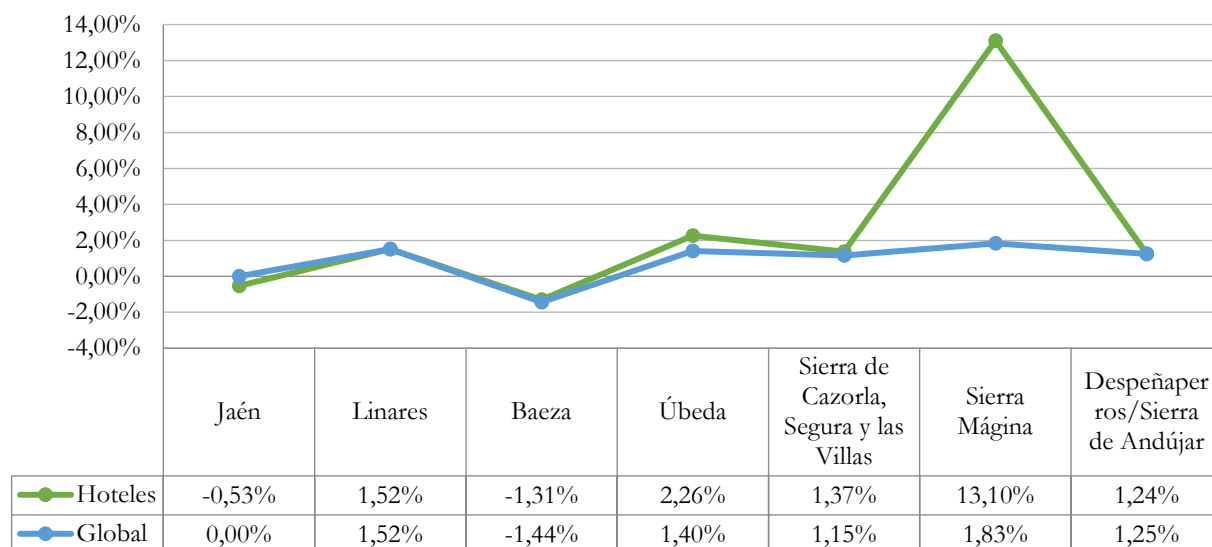
con los hoteles-apartamento de Sierra de Cazorla, Segura y las Villas, también se encuentran en la categoría de "Bueno", aunque con puntuaciones cercanas a 8.

En el extremo opuesto, la categoría de "Excelente" se otorga a todos los alojamientos de Úbeda, a los hoteles de 4 estrellas en Baeza y Sierra de Cazorla, Segura y Las Villas, a los hoteles-apartamento en Sierra Mágina y a los hostales de Baeza.

En el Gráfico 3, se aprecia la variación interanual de la reputación online de los diversos destinos turísticos de la provincia de Jaén en 2024 en comparación con el año anterior. En general, las variaciones son positivas, destacando Sierra Mágina, donde la reputación online de los hoteles aumentó un 13,10%, superando ampliamente el incremento global del 1,83%.

Destinos como Úbeda (2,26% en hoteles y 1,40% global) y Sierra de Cazorla, Segura y Las Villas (1,37% en hoteles y 1,15% global) muestran incrementos moderados. Linares mantiene una tasa idéntica del 1,52% en ambas categorías. Por otro lado, en Baeza, la reputación experimentó caídas, siendo más significativa a nivel global (-1,44%) que en hoteles (-1,31%). Finalmente, la ciudad de Jaén muestra una ligera disminución en hoteles (-0,53%), mientras que la valoración global permanece estable.

Gráfico 3. Tasa de variación interanual 2023/2024 (%) de la reputación online de los destinos turísticos en la provincia de Jaén



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

5

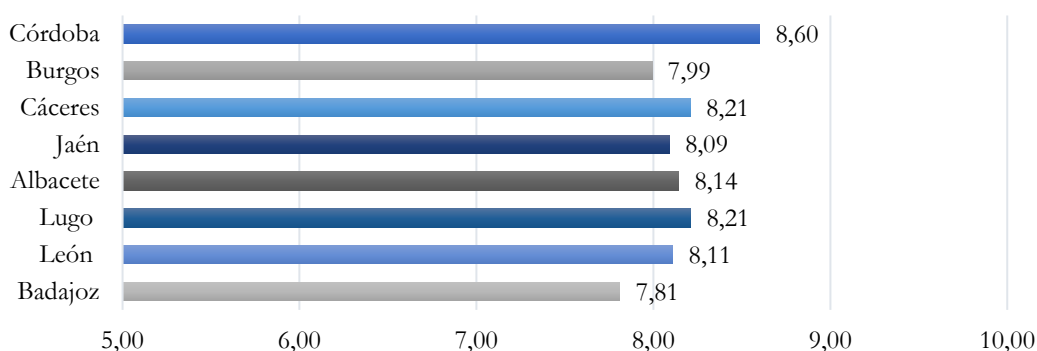
ANÁLISIS COMPARATIVO

5. Análisis comparativo

5.1. Capitales de provincia

El Gráfico 4 muestra la reputación online de los establecimientos hoteleros en distintas capitales de provincia, destacando a Córdoba con la calificación más alta, alcanzando un 8,6, la única valoración “Excelente”. Cáceres y Lugo comparten el segundo lugar, con una puntuación de 8,21, seguidas de cerca por Albacete (8,14) y León (8,11). Jaén se posiciona con un notable 8,09, situándose en un nivel intermedio respecto a las otras capitales evaluadas, con una valoración de “Muy bueno”. Por su parte, Burgos obtiene un 7,99, ligeramente por debajo del promedio del grupo, mientras que Badajoz registra la puntuación más baja con un 7,81, ambas con una puntuación de “Bueno”. Este análisis resalta una competencia reñida en reputación online entre las capitales, con diferencias moderadas, excepto Córdoba, que destaca de manera significativa como el destino con la mejor valoración en el ámbito hotelero.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

Para un análisis más detallado por tipos de establecimientos, se presenta el Gráfico 5, que muestra la reputación online de los hoteles, hoteles-apartamento, hostales y pensiones. La valoración de “Excelente” es alcanzada por los hoteles de Córdoba, hoteles-apartamentos de Córdoba, Albacete y León, así como los hostales de Lugo.

Los hoteles tienen la calificación más alta en la mayoría de las ciudades, destacando Albacete con la mayor puntuación global, cercana a 9,5. En contraste, las pensiones presentan las valoraciones más bajas en casi todas las provincias, con registros inferiores a 7, “Aceptable”, en ciudades como Badajoz y Burgos, así como los hoteles-apartamento de Badajoz.

Jaén muestra una reputación equilibrada, con puntuaciones “Muy bueno” para todas las categorías. Los hoteles en Jaén tienen una valoración superior a 8, lo que indica un buen nivel de satisfacción de los viajeros, aunque no alcanza el liderazgo de ciudades como Albacete o Córdoba. Por otro lado, los hostales en Jaén registran la mejor puntuación entre sus tipologías, siendo la segunda, por detrás de Lugo.

Las pensiones se ubican entre las más bajas dentro de las categorías evaluadas en la provincia, reflejando oportunidades de mejora en esta oferta específica, pero, en comparación con el resto de capitales, se mantiene en segunda posición, superando a las de Lugo y Córdoba.

Ciudad	Pensión	Hostal	Hotel-Apartamento	Hotel
Córdoba	7,9	8,0	8,6	8,8
Burgos	-	8,1	-	8,0
Cáceres	-	6,7	8,6	8,3
Jaén	8,0	8,4	-	8,1
Albacete	-	-	9,6	8,0
Lugo	7,4	9,3	8,0	8,2
León	8,7	7,5	8,6	8,1
Badajoz	-	-	6,9	7,9

La Tabla 3 resume las valoraciones de las distintas tipologías de alojamientos por capitales de provincia. En 2024, Jaén ya no ocupa la última posición en la evaluación promedio de los hoteles, como ocurrió en 2023, sino que se encuentra en una posición intermedia, con una reputación de 8,06, clasificada como "Muy bueno", aunque ha experimentado una ligera disminución respecto a los 8,1 puntos del año anterior. Por su parte, Córdoba continúa en la primera posición, con unos hoteles valorados como "Excelente" (8,79).

Respecto a los hoteles de 3 estrellas, se observa que seis ciudades están por debajo de 8 ("Bueno") siendo Jaén la tercera peor valorada, con 7,7, junto con León y Badajoz. Finalmente, los hoteles de 1 y 2 estrellas son los peor valorados en general, con casi todas las capitales clasificadas como "Bueno", salvo Córdoba, que destaca por recibir una valoración de "Excelente" (Tabla 3).

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas	Promedio
Córdoba	9,00	8,97	8,55	8,63	8,79
Badajoz	9,00	8,37	6,85	7,80	7,93
Albacete	N/D	8,17	7,90	7,70	8,01
León	9,00	8,17	7,67	7,90	8,05
Burgos	8,60	7,93	7,85	7,87	7,97
Cáceres	9,35	8,45	7,95	7,93	8,32
Lugo	N/D	8,47	8,30	7,90	8,20
Jaén	N/D	8,33	7,70	N/D	8,06

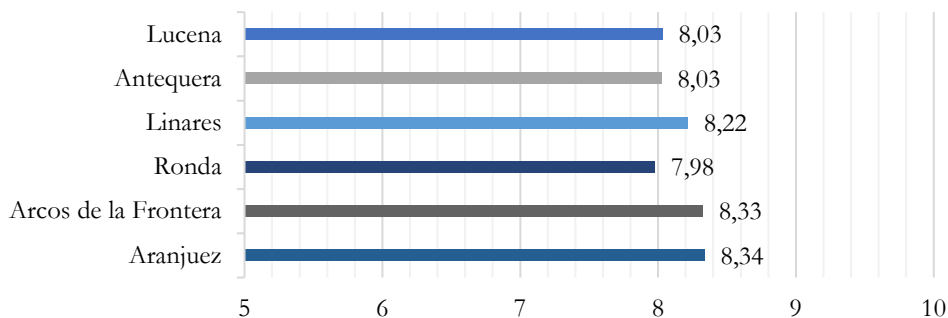
Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

5.2. Ciudades medias

El Gráfico 6 compara la reputación online de los establecimientos hoteleros en diversas ciudades medias seleccionadas. La mayoría de las localidades analizadas obtienen una valoración de “Muy buena”, con la excepción de Ronda, cuya puntuación global se sitúa en “Buena” debido a las bajas calificaciones de sus pensiones y hostales.

Arcos de la Frontera se posiciona como la ciudad con mejor reputación, alcanzando una valoración de 8,33. Sin embargo, ha descendido del nivel de "Excelente", en el que se encontraba en 2023. Por otro lado, Linares ha experimentado una notable mejora, pasando de ser la peor valorada entre las ciudades medias a ocupar la tercera posición, solo por detrás de Arcos de la Frontera y Aranjuez.

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

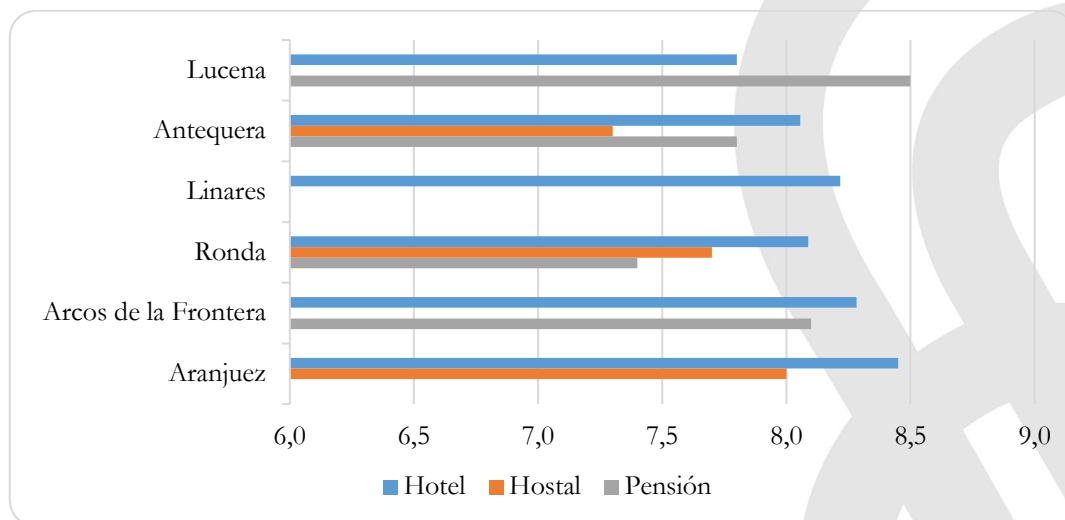


Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

El Gráfico 7 detalla las valoraciones de reputación en la plataforma Trivago por tipos de alojamiento en las ciudades medias analizadas. Destacan las pensiones de Lucena como las mejor valoradas, seguidas por las de Arcos de la Frontera, ambas con una calificación de “Excelente”. Por su parte, las pensiones de Antequera obtienen una valoración más modesta, clasificándose como “Bueno”.

En el caso de los hoteles, ninguno logra alcanzar la categoría de “Excelente”. La mayoría son evaluados como “Muy bueno”, con los hoteles de Aranjuez liderando esta clasificación, seguidos por los de Arcos de la Frontera y Linares. Respecto a los hostales, solo los de Aranjuez reciben una calificación de “Muy bueno”. Por contraste, los hostales de Ronda son valorados como “Bueno”, mientras que los de Antequera obtienen la puntuación más baja, clasificándose como “Razonables”.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

La Tabla 4 muestra las valoraciones de reputación online de los hoteles por categorías en las ciudades medias analizadas. Sobresalen los hoteles de Aranjuez, con una puntuación de 8,45. Sin embargo, esta representa un descenso respecto a 2023, cuando fueron valorados como "Excelente". Actualmente, solo los hoteles de 4 estrellas de esta ciudad mantienen esa calificación destacada.

Por otra parte, los hoteles de 5 estrellas de Antequera y los de 4 estrellas de Ronda superan la puntuación de 8,50, situándose también en la categoría de "Excelente". En el caso de los hoteles de 3, 2 y 1 estrellas de Arcos de la Frontera, todos obtienen una evaluación de "Muy Bueno".

Finalmente, los hoteles de Linares, independientemente de su categoría, logran una mejora significativa respecto a 2023, ascendiendo a la calificación de "Muy Bueno", en contraste con la clasificación de "Bueno" que habían obtenido el año anterior.

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

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas	Promedio
Arcos de la Frontera	N/D	N/D	8,30	8,43	8,28
Aranjuez	N/D	8,90	8,23	N/D	8,45
Ronda	N/D	8,53	7,85	7,80	8,09
Antequera	8,50	8,13	8,03	7,75	8,06
Linares	N/D	8,00	8,00	8,10	8,22
Lucena	N/D	7,90	N/D	7,70	7,80

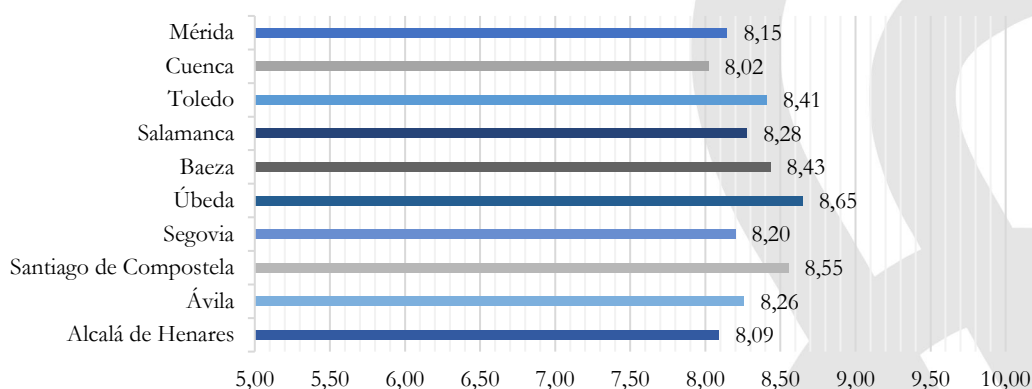


Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

5.3. Ciudades Patrimonio de la Humanidad

En el Gráfico 8 se muestra la reputación online de los establecimientos hoteleros de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad seleccionadas para este estudio. Puede observarse que Úbeda y Santiago de Compostela obtienen una valoración de "Excelente", mientras que Toledo y Baeza descienden de rango, con respecto a 2023, hasta la calificación de "Muy bueno", en la que se encuentran el resto de ciudades, todas con valoraciones superiores a 8.

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

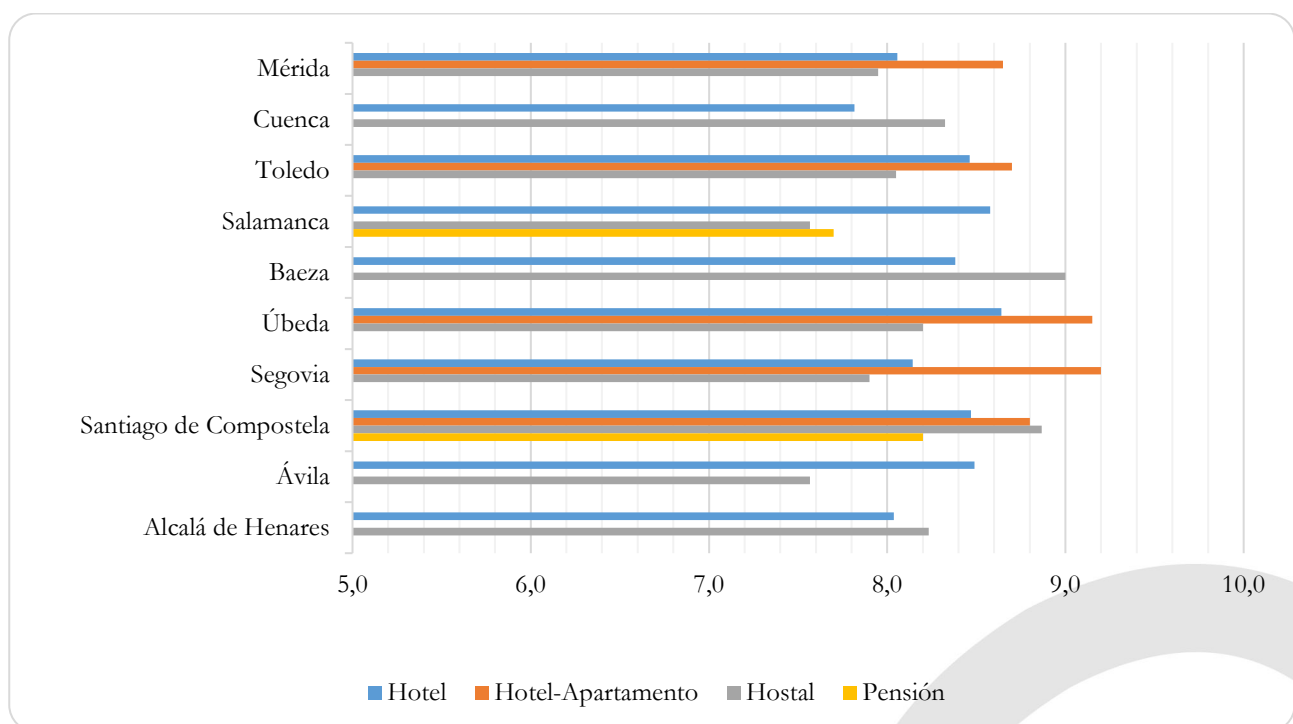


Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

En el Gráfico 8 se presenta la reputación online por tipos de alojamiento de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad escogidas para el análisis comparativo. En la categoría de hoteles, las mejores valoraciones corresponden a Úbeda (8,64), Salamanca (8,58), con valoraciones de “Excelente” y Ávila (8,49), que se aproxima a esta categoría, mientras que Cuenca registra la puntuación más baja (7,82), como “Bueno”. Para los hoteles-apartamento, Segovia (9,20) y Úbeda (9,15) lideran las valoraciones, teniendo en cuenta que en todas las ciudades la puntuación es de “Excelente”.

Respecto a los hostales, Baeza se posiciona como la mejor valorada con 9,00, seguida de Santiago de Compostela (8,87), ambas como “Excelentes”. Sin embargo, Salamanca y Ávila comparten la valoración más baja con 7,57, calificadas como “Bueno”. En lo que respecta a las pensiones, solo algunas ciudades cuentan con datos disponibles, destacando Santiago de Compostela (8,20) como la mejor valorada, alcanzando la calificación de “Muy bueno”, mientras que Salamanca figura con 7,70 (“Bueno”) (Gráfico 9).

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



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

La Tabla 5 ofrece un análisis detallado de la reputación online hotelera en las Ciudades Patrimonio de la Humanidad, desglosado por categorías. En la de 5 estrellas, Ávila se posiciona como líder, con una calificación de "Excelente" (9,60), seguida por Segovia (9,20) y Santiago de Compostela (9,05). En el mismo rango de excelencia, pero en posiciones más bajas, se encuentran Úbeda, Toledo y Mérida, con una puntuación de 8,60.

Para los hoteles de 4 estrellas, destaca Úbeda, que alcanza una calificación de "Excelente" con 8,82, seguida por Baeza (8,69). En contraste, Toledo, con una valoración de 7,90, se sitúa en el rango de "Bueno". En cuanto a los hoteles de 3 estrellas, Salamanca (8,50) y Úbeda (8,43) obtienen las mejores evaluaciones, mientras que Alcalá de Henares ocupa la última posición, con 7,63. Baeza, con 7,97, se queda muy cerca de alcanzar el rango de "Muy bueno".

En las categorías de 1 y 2 estrellas, Úbeda vuelve a destacar con una puntuación de 8,72, situada en el rango de "Excelente", aunque detrás de Toledo (8,80). Por su parte, supera a otras ciudades como Salamanca (8,43). En este rango, las valoraciones más bajas, calificadas como "Bueno", corresponden a Segovia y Alcalá de Henares. Los hoteles de Baeza, con 7,5, reciben una calificación de "Muy bueno".

Finalmente, el promedio general más alto corresponde a Úbeda (8,64), seguida de Salamanca (8,58), como “Excelente”. Por el contrario, Cuenca (7,82) muestra el promedio más bajo, con una valoración de “Bueno”. Baeza se encuentra, con un 8,38 en la mitad del ranking, con una puntuación de “Muy bueno”.

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

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas	Promedio
Salamanca	8,85	8,57	8,50	8,43	8,58
Santiago de Compostela	9,05	8,65	8,03	8,40	8,47
Toledo	8,60	7,90	8,33	8,80	8,46
Segovia	9,20	8,45	8,40	7,05	8,14
Ávila	9,60	8,35	8,33	8,37	8,49
Baeza	N/D	8,69	7,97	7,50	8,38
Úbeda	8,60	8,82	8,43	8,72	8,64
Mérida	8,60	N/D	7,70	7,95	8,06
Alcalá de Henares	N/D	8,58	7,63	7,10	8,04
Cuenca	N/D	8,15	7,80	7,50	7,82



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

5.4. Espacios naturales protegidos

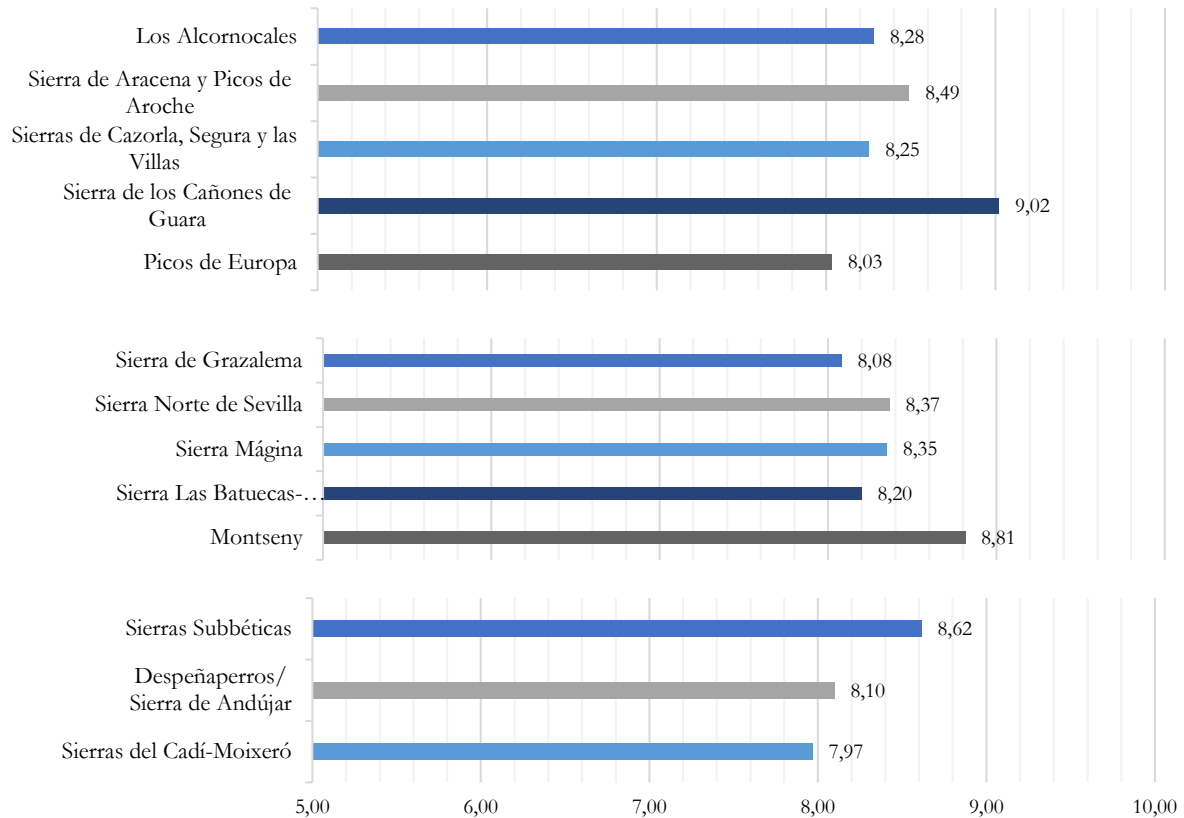
Para el análisis de la reputación online de los establecimientos hoteleros en los espacios naturales protegidos se ha agrupado a estos según su superficie y características similares.

El Gráfico 10 recoge que los parques naturales de la provincia reciben una puntuación de “Muy bueno” en el caso de Sierra Mágina y Despeñaperros/Sierra de Andújar y de “Excelente” para Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas, siendo el mejor valorado de la provincia.

Se observa que las áreas de Sierra de los Cañones de Guara, Montseny y Sierras Subbéticas destacan con la reputación más alta, alcanzando una puntuación de 9,02, lo que las sitúa en el rango de "Excelente". Por su parte, Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas ocupa la penúltima posición dentro de su categoría, superando únicamente a otros espacios naturales protegidos menos valorados.

Respecto a Sierra Mágina y Despeñaperros/Sierra de Andújar, aunque presentan valoraciones destacadas, no alcanzan la excelencia de los destinos naturales líderes. Estas áreas superan, sin embargo, a destinos como los Picos de Europa, Sierra de Las Batuecas-Sierra de Francia, Sierra de Grazalema y Sierras del Cadí-Montxeró, que se ubican en el rango de "Bueno".

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



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

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

Los hoteles destacan por su reputación predominante en la oferta turística de los espacios naturales protegidos. En particular, los hoteles de la Sierra de los Cañones de Guara alcanzan una reputación "Excelente" de 9,02. Otros destinos, como Montseny, Sierra Norte de Sevilla (8,60) y las Sierras Subbéticas (8,56), también presentan evaluaciones en este mismo rango. No obstante, los hoteles de los parques naturales de la provincia aún tienen margen de mejora, ya que su valoración está por debajo del promedio general, pero dentro del rango de "Muy bueno". De hecho, Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas (8,37), Sierra Mágina (8,20) y Despeñaperros/Sierra de Andújar (8,15) mantienen posiciones intermedias, cada una en su grupo respectivo.

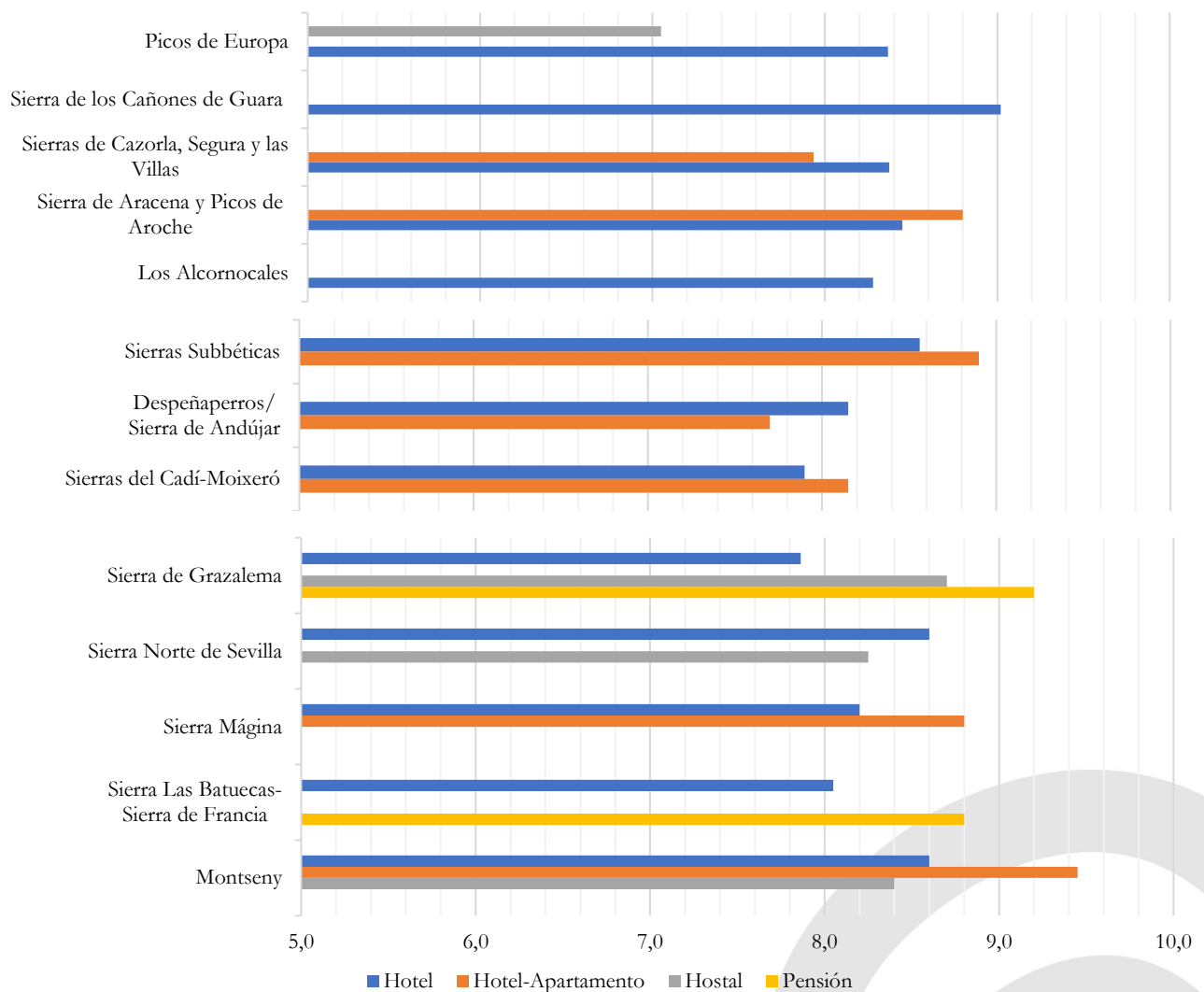
Aunque menos representados, los hoteles-apartamentos muestran puntuaciones destacadas en áreas clave. En el Montseny, esta categoría alcanza la valoración más alta y de "Excelente" de 9,45. Los hoteles-apartamento de Sierra Mágina muestran una buena valoración (8,80), mientras que, en las Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas, la reputación desciende a 7,93, lo que sugiere una experiencia menos consistente en comparación con otros destinos.

Los hostales también juegan un papel relevante en el alojamiento en estos espacios. En las Sierras Subbéticas, esta categoría alcanza una valoración alta de 8,90, lo que indica una valoración de "Muy bueno". Por otro lado, el Montseny (8,40) y la Sierra Norte de Sevilla (8,25) también muestran puntuaciones competitivas. Sin embargo, en Despeñaperros/Sierra de Andújar, la valoración de 7,70 "Bueno" lo que muestra la necesidad de mejorar para satisfacer mejor las expectativas de los visitantes.

Finalmente, no hay datos disponibles para valorar pensiones en los espacios naturales protegidos de la provincia, de hecho, en general es la categoría menos representada, aunque en algunos destinos ofrece

una experiencia destacable. En la Sierra de Grazalema, las pensiones obtienen una calificación “Excelente” de 9,20, liderando esta categoría en los espacios evaluados. De manera similar, en la Sierra de las Batuecas-Sierra de Francia, registran un puntaje alto de 8,80, evidenciando una buena acogida por parte de los viajeros. Sin embargo, en otras áreas, la falta de datos sugiere una menor presencia de esta categoría como opción de alojamiento.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

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

La Sierra de los Cañones de Guara destaca como el espacio natural protegido con la mejor reputación, alcanzando una puntuación de 9,02 ("Excelente"), aunque son los hoteles de 4 estrellas de Sierra de Aracena y Picos de Aroche los que reciben la calificación más alta (9,23) en las tipologías de alojamiento para las cuales Trivago proporciona datos en este destino, especialmente en hoteles de 3 estrellas y menos. Asimismo, los hoteles de 4 estrellas mejor valorados se encuentran en la Sierra de los Cañones de Guara, al igual que los de 1 y 2 estrellas.

Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas, en la media general (8,37) se sitúa al nivel de destinos como Picos de Europa, con una calificación de “Muy bueno”, ocupando una posición competitiva, con la quinta posición sobre los parques naturales analizados, aunque no logra alcanzar las calificaciones más altas en ninguna de las categorías de hoteles. Los hoteles de 4 estrellas son los mejor valorados.

Sierra Mágina (séptima posición) y Despeñaperros/Sierra de Andújar (décima posición) están en posiciones medias y bajas, respectivamente, lo que evidencia la necesidad de mejorar la percepción de los alojamientos en estos destinos para ganar competitividad frente al resto. En ambos destinos son los hoteles de tres estrellas los mejor valorados, teniendo en cuenta la ausencia de hoteles de 4 y 3 estrellas.

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

	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas	Promedio
Picos de Europa	N/D	8,40	8,57	8,05	8,37
Sierra de los Cañones de Guara	N/D	N/D	9,10	9,00	9,02
Sierras de Cazorla, Segura y las Villas	N/D	8,58	8,36	8,08	8,37
Sierra de Aracena y Picos de Aroche	N/D	9,23	8,05	7,93	8,45
Los Alcornocales	N/D	9,10	8,15	8,00	8,28
Montseny	N/D	8,00	8,95	8,50	8,60
Sierra Las Batuecas-Sierra de Francia	N/D	8,20	7,90	N/D	8,05
Sierra Mágina	N/D	N/D	8,30	8,00	8,20
Sierra Norte de Sevilla	N/D	N/D	N/D	8,60	8,60
Sierra de Grazalema	N/D	7,40	8,65	7,64	7,86
Sierras del Cadí-Moixeró	N/D	N/D	8,15	7,73	7,90
Despeñaperros/Sierra de Andújar	N/D	N/D	7,98	8,43	8,15
Sierras Subbéticas	N/D	8,75	8,40	8,45	8,56



Fuente: Elaboración propia a partir de Trivago.

6

CONCLUSIONES

6. Conclusiones

En 2024, los establecimientos hoteleros de la provincia de Jaén presentan una reputación online “Muy buena” para sus establecimientos hoteleros, con una calificación global de 8,37. Este valor ha experimentado una leve mejora con respecto al año anterior, reflejando un avance en la percepción general de los alojamientos de la provincia. La mayoría de los establecimientos muestran mejoras, especialmente aquellos ubicados en comarcas como Sierra de Cazorla, La Loma y Sierra Sur, que destacan con calificaciones superiores a 8,45, lo que subraya un alto nivel de satisfacción de los turistas.

No obstante, algunas comarcas, como la Sierra de Segura y la Campiña de Jaén, presentan puntuaciones ligeramente inferiores al promedio, en gran parte debido a la menor categoría de sus establecimientos. A pesar de estas variaciones, todas las comarcas mantienen una reputación sólida, sin fluctuaciones significativas que afecten su imagen global.

El análisis revela un excelente desempeño de los hoteles-apartamento, que siguen siendo los mejor valorados, mientras que los hostales y las pensiones muestran evaluaciones más dispares, con un leve descenso en la valoración de los hostales respecto al año anterior. Esta variabilidad refleja diferencias en las infraestructuras y servicios ofrecidos en cada tipo de establecimiento.

Respecto a los destinos turísticos, la reputación online en general es positiva, con la mayoría superando la categoría de “Muy Bueno”. Úbeda y Baeza destacan como los destinos con mejor reputación, con Úbeda destacándose por un incremento en su puntuación en 2024. A pesar de una ligera disminución en la valoración de Baeza, sigue siendo uno de los destinos más apreciados. Otros destinos, como Linares, que inicialmente tenían una valoración baja, han mostrado una mejora significativa, lo que refleja una tendencia positiva.

En cuanto a los espacios naturales, Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas, Sierra Mágina y Despeñaperros/Sierra de Andújar han experimentado un aumento en sus valoraciones, siendo Sierra Mágina la que destaca por su notable mejora, del 13,10%. Aunque la mayoría de los destinos muestran incrementos interanuales, se han registrado ligeras caídas en los casos de Baeza y la ciudad de Jaén.

El análisis comparativo de la ciudad de Jaén con otras capitales de provincia resalta que Jaén se mantiene en una posición intermedia, con una calificación general de “Muy Bueno”. En cuanto a Linares, ha experimentado una mejora considerable, pasando de ser la peor valorada entre las ciudades medias a ocupar la tercera posición, principalmente gracias a la buena valoración de sus hoteles.

Entre las Ciudades Patrimonio de la Humanidad, Úbeda es la mejor valorada, con una puntuación general de 8,64, destacando en particular en los hoteles-apartamento (9,15) y en los hoteles de 4 estrellas (8,82). Esto le permite superar a muchas otras ciudades de este grupo. Baeza, por su parte, ocupa una posición intermedia, destacando especialmente en la categoría de hostales, en la que es la mejor valorada, con una puntuación de 9,00.

Al comparar los parques naturales de la provincia de Jaén con otros en el ámbito nacional, estos se sitúan en posiciones intermedias en términos de reputación online. Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas ocupa una posición competitiva, aunque no logra las calificaciones más altas en ninguna de las categorías de hoteles. En contraste, Sierra Mágina y Despeñaperros/Sierra de Andújar se encuentran en posiciones medias y bajas, lo que indica la necesidad de mejorar la percepción de los alojamientos en estos destinos para aumentar su competitividad en comparación con otros destinos nacionales.

Para fortalecer la reputación online de la provincia de Jaén, es clave mejorar la calidad de la experiencia turística e invertir en infraestructura y servicios, especialmente en destinos con puntuaciones más bajas. Los establecimientos deben ofrecer una experiencia de alta calidad que se refleje en valoraciones positivas. Es esencial fomentar una atención al cliente eficiente, respondiendo rápidamente a los comentarios en plataformas online y la propia web del establecimiento. El monitoreo constante de estas plataformas permitirá identificar áreas de mejora y optimizar los servicios. Además, incentivar a los huéspedes satisfechos a dejar comentarios positivos puede mejorar la puntuación general. La capacitación en marketing digital y la mejora de la presencia online, también atraerán más visitantes.



Sistema de Inteligencia Turística de la provincia de Jaén

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