

# El todo incluido: el "mal menor" de Baleares

La cifra de establecimientos hoteleros que ofrecen "todo incluido" se ha incrementado en un 26% en Baleares desde 2004 y se prevé que esta tendencia siga en aumento

La creación de un observatorio para estudiar la evolución del "todo incluido" y anticiparse a los cambios de comportamiento que pudieran darse en la demanda de este tipo de servicio es una de las recomendaciones del grupo de expertos que estudian la situación. Asimismo, se han iniciado los trámites para desarrollar la Ley General Turística que velará por los derechos y deberes de los consumidores de esta modalidad para cubrir el estándar de calidad. Por otra parte, también está prevista la creación de un certificado de calidad específico para el "todo incluido" que será voluntario y se renovará anualmente, atendiendo a la propuesta de los expertos en el informe. Otra de las sugerencias dirigidas al Govern apunta hacia la necesidad de definir "una visión estratégica del turismo en las Islas Baleares para los tiempos futuros". Estos expertos consideran que esta es una necesidad que debe plantearse como "cuestión de Estado" que va más allá de los intereses intersectoriales de los agentes económicos implicados o de los intereses políticos que afloran puntualmente en cada momento.

La Comisión de Expertos de las islas, en su informe sobre el "todo incluido", calificaba de "error estratégico" una apuesta decidida por esta modalidad que conlleva consecuencias negativas para la rentabilidad ho-



## HOTELES CON ESTA MODALIDAD

El 59,2 % de los establecimientos que ofrecen "todo incluido" son hoteles de tres o cuatro estrellas, seguidos de hoteles-apartamentos, ciudades vacacionales y hostales.

telera en las islas. Las zonas con mayor concentración de establecimientos que han implantado el "todo incluido" se sitúan en Llevant, seguido del municipio de Calviá, Alcúdia, la Playa de Palma, Capdepera y Cala D'Ors. Los hoteles que encabezan esta modalidad turística son los de tres estrellas, seguidos de los de cuatro con precios muy variables en cuanto a su contratación. Las localidades donde se hace más extensiva esta práctica son las zonas de Playa de Palma-S'Arenal, Cala Millor, Alcúdia, Cala Ratjada, Cala D'Ors y Calas de Mallorca, según un informe del Govern de 2005.

## Familias alemanas y británicas

El perfil de cliente más asiduo de esta modalidad suelen ser las familias alemanas y británicas, nacionalidades



turísticas muy tradicionales, en las Islas Baleares, que preparan con antelación sus presupuestos para las vacaciones. En cuanto a la capacidad de plazas, el "todo incluido" predomina en los establecimientos con más de 500 plazas seguidos de aquellos que tienen entre 300 y 500. Por tipologías de establecimientos, el 59,2% de los que ofrecen el "todo incluido" son hoteles, seguidos por los hoteles-apartamentos, apartamentos, ciudades vacacionales y hostales. No existe una modalidad uniforme en la aplicación del "todo incluido", asegura este informe encargado por el Govern que preside Jaume Matas, pues se tiene constancia de alojamientos en los que coexiste esta contratación junto a modalidades más tradicionales como la media pensión, pensión completa, etc. En otros hoteles se realiza la oferta del "todo incluido" en ciertos meses o temporadas, normalmente coincidentes con temporada alta, mientras que el resto del año mantienen las fórmulas más tradicionales; en otros supuestos, este

**La Comisión de Expertos considera el "todo incluido" como un error estratégico para la rentabilidad hotelera**



nómica balear a la que aconseja extremar las funciones de vigilancia e inspección en los hoteles que se practica el "todo incluido" como son en los aspectos higiénico-sanitarios, en el control del acceso a bebidas alcohólicas a menores, en la publicidad ilícita y en especial la engañosa, así como facilitar el acceso de los consumidores por las vías de reclamación establecidas.

Al término de 2005 la cifra de expedientes sancionadores se elevó a 17 que correspondieron en su totalidad a apartamentos turísticos situados en la isla de Mallorca, según fuentes de la Consellería de Turismo balear. Tras la emisión del informe en el que se requería un control más exhaustivo para mejorar la calidad de este servicio, se realizó una primera oleada de inspecciones tanto en catálogos, como en Internet por los servicios de Inspección de la Consellería de Turismo que detectaron desde el pasado mes



tipo de oferta cubre exclusivamente servicios alimenticios mientras que en otros hoteles el "todo incluido" afecta a servicios de carácter deportivo, de animación o el acceso a ciertos productos muy exclusivos tras el abono de un complemento. Asimismo, se destaca también que hay establecimientos hoteleros que llegan a acuerdos con restaurantes de la zona para ofrecer conjuntamente su producto. En definitiva, se trata de una "oferta muy variada, plural, imaginativa y cambiante", apunta el informe.

### Recomendaciones al Govern

Este grupo de expertos afirma con rotundidad que esta modalidad turística

ca "no nace en las Islas Baleares como una iniciativa de la oferta sino como una exigencia de un segmento de la demanda" animado por varias razones. Entre ellas está la de controlar el presupuesto vacacional y evitar así el encarecimiento registrado por la oferta complementaria tras la entrada en circulación del euro. Además, descartan una normativa específica sobre el "todo incluido" ya que supondría una crítica negativa contra esta modalidad y porque no hay razones objetivas para afirmar que la nueva reglamentación podría comportar una "ventaja o una mejora" de dicha modalidad.

No faltan las recomendaciones dirigidas hacia la administración auto-

### UNA FÓRMULA DEMANDADA

Este formato vacacional surge como consecuencia de un segmento de la demanda que quiere controlar el presupuesto vacacional y no excederse con la oferta complementaria.

de mayo, 195 establecimientos con algún tipo de oferta de todo incluido en Mallorca, de los cuales 33 correspondían a apartamentos que no podrán ofertarlo ya que no pueden comercializar pensión alimentaria. De los 162 restantes, 103 lo ofrecen en combinación con otras modalidades más tradicionales, lo que supone un 3,9% de la oferta global de hoteles en la isla cuya cifra asciende a 2.619. Tras suprimir esta modalidad combinada con otras, se deduce que el "todo incluido" de oferta exclusiva se comercializa en 59 establecimientos de Mallorca con 26.828 plazas. Esta cifra representa el 2,2% del total de establecimientos y el 9,3% de plazas de alojamiento de la isla.

➤ También a los subsectores implicados les hace algunas recomendaciones:

Al sector hostelero le advierte del "error estratégico" que supondría una apuesta excesiva por esta modalidad que fuese más allá de su integración en la oferta plural y variada que ha caracterizado a las Islas Baleares como destino turístico, que desde sus comienzos ha propuesto una diversificación muy amplia que ha permitido vertebrar la economía global balear. En este sentido, la comisión muestra su preocupación por la incidencia que pueda tener esta modalidad turística en los niveles de rentabilidad de los hoteles: "Como el 'todo incluido' engloba la mayoría de la oferta y los servicios del hotel que fija con una contraprestación a precio cerrado, la erosión que puede suponer la negociación de los precios puede comportar a medio o largo plazo una caída o pérdida de los márgenes y también una pérdida de la rentabilidad. La apuesta decidida de la diversificación ha de ser un reto permanente para la hostelería balear con el fin de mantener los costes de innovación y la alta competitividad que siempre le han caracterizado".

El subsector de la oferta complementaria no muestra una opinión unánime a este respecto tras las reuniones mantenidas con la comisión que hace constar en este informe la "ruptura del binomio calidad-precio". Este hecho sumado al incremento significativo de la oferta de nuevas cafeterías, bares, snack-bars obliga a reflexionar sobre "una necesaria reconversión de este subsector" y la falta de contratación de la oferta complementaria por los visitantes que acuden a las Islas. A los operadores turísticos les pide que mediten sobre las razones que han convertido a Baleares en "el primer destino turístico del Mediterráneo y que la han mantenido así" y que apuesten por la diversificación del producto que ofrecen porque "transformar un destino como Baleares en un simple gran complejo turístico de 'todo incluido' resultaría absolutamente inadecuado y contrario a los intereses generales de la ciudadanía". En este informe, les invitan a ser especialmente "escrupulosos" con la publicidad del "todo

#### USUARIOS HABITUALES

Los principales clientes de hoteles de "todo incluido" suelen ser familias inglesas o alemanas que preparan sus vacaciones con mucha antelación.

incluido" bajo unos "niveles de calidad aceptables".

#### Perspectivas favorables hasta 2007

El pasado mes de junio, la Consellería de Turismo, que empleó hasta nueve índices diferentes para evaluar la situación turística de Baleares en 2005 y concluyó que, a finales de 2006, Baleares habrá recuperado el millón de turistas que perdió durante los cuatro años de gobierno del Pacte del Progrés. El año pasado las islas alcanzaron los 83 millones de estancias y el gasto turístico evolucionó desde los 6.000 millones de euros a los 10.000 millones de 2005, cifra que ha registrado un incremento del 7,2% durante los cinco primeros meses de 2006. Éstos sin duda, son datos halagüeños para el Govern que a través de su titular de Tu-

rismo, Joan Flaquer reconoció hace escasos meses en la Feria turística de Berlín que el crecimiento de la oferta de "todo incluido" ha servido para recuperar turistas en momentos de debilidad" para advertir después que una vez se haya logrado recuperar la posición deseada, estas ofertas habrán de limitarse a "un mercado turístico básicamente familiar". Allí Flaquer explicó que esta modalidad que calificaron de "mal menor" ha supuesto un aire de oxígeno para numerosos hoteles que ofrecían media pensión en Ibiza pero que se encuentran en "la extrema debilidad del sector turístico durante unos años". El touroperador alemán Alltours anunció en esta feria que el 60% de sus camas eran ya en régimen de *all inclusive* mientras que en Mallorca eran el 54%.

---

**La Comisión de Expertos pide a los touroperadores que apuesten por la diversificación**

---





cluido' mata nuestro concepto del turismo ya que los turistas se quedan encerrados en los hoteles", dijo Martínez y apuntó que esta modalidad está teniendo un repunte en Baleares a diferencia de Canarias donde está descendiendo. Desde la oposición política del Govern, el secretario general del PSIB, Francesc Antich ha criticado al Govern al afirmar que "Baleares está creciendo en la dirección equivocada" en alusión a la potenciación del sistema de comercialización turística del "todo incluido". "Es necesario aplicar una visión más sólida y estratégica para asegurar el futuro de la economía insular frente a actividades de corto recorrido

la situación que están propiciando los touroperadores, no tienen más remedio que acoplarse a la oferta del 'todo incluido' por falta de alternativas".

### Opinión empresarial

A la vista de la "Encuesta de Actividad 2005" en la que se recogen las valoraciones de 413 empresarios ibicencos, el 48% considera que el sistema de venta de paquetes de "todo incluido" perjudica seriamente su volumen de negocio y sólo el 3,5% sostiene que le favorece esta práctica. La opción más favorable de esta práctica, es decir, potenciarla, recibe únicamente un 1% de apoyos. Por otra parte, los empresarios

encuestados aseguran que cada vez vienen a Ibiza turistas con menor poder adquisitivo y un 53% señala que cada vez el servicio que se ofrece es malo o regular. Antoni Fuster, portavoz de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM) declaró a SAVIA su convencimiento de que esta práctica no supone una mayor atracción turística de las islas, sino que es la respuesta del sector a una demanda del mercado. En la medida en que nuestra relación calidad-precio sea adecuada podremos atender este tipo de demanda mejor que nuestros competidores del Mediterráneo. Está claro que el 'todo incluido' acabará imponiéndose como una modalidad más de



No obstante, mucha prudencia ha solicitado Matas ante los anuncios realizados por los mayoristas en Berlín sobre los incrementos de reservas de paquetes turísticos entre un 17 y un 37% en las Pitiüses, que podrían representar un aumento de un 10% del mercado alemán. Por parte del mayorista Thomas Cook las reservas hacia las islas crecieron un 25% respecto a abril de 2005 y su cuota de camas bajo el régimen de todo incluido es como máximo del 30%.

### Críticas desde la administración y la oposición

Pero no todo son alegrías contenidas, pues desde la Secretaría General de Turismo que dirige Raimon Martínez se lanzaron las primeras acusaciones sobre gestión fraudulenta del "todo incluido" en Baleares el pasado mes de mayo lo que ha provocado un gran malestar en el Govern. "El 'todo in-



como la construcción y el todo incluido", dijo el diputado balear. A estas críticas se suman también las del Pacto del Consell de Ibiza y Formentera cuya consejera de Turismo, Patricia Abascal ha expresado su preocupación por la poca prudencia del PP hacia el inicio de temporada y calificado de "muy modesto y con menos ingresos turísticos porque vienen más turistas y dejan menos dinero a causa del todo incluido". Desde la Consellería de Turismo del Govern se han calificado de "sarcásticas" las acusaciones imputadas por socialistas y sostienen, según declaraciones a un diario ibicenco, que "la mayoría de hoteleros, con vistas a

contratación en todos los destinos". La FEHM tiene un millar de establecimientos hoteleros asociados que representan 230.000 plazas, de los que un 14% de los mismos aplican el "todo incluido". Fuster considera que no se debe equiparar "todo incluido" a turismo de baja calidad. Esta parece ser también la preocupación del president Matas quien en una entrevista realizada por el *Diario de Mallorca*, ante la pregunta de si existe algún remedio para esta modalidad, él respondió que "la calidad. Garantizar que el producto que se ofrece sin ser la opción ideal, al menos cumpla los requisitos de calidad necesarios". El tiempo dirá. ■