

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

ESCOLA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

GRADO EN TURISMO



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



ESCOLA POLITÈCNICA
SUPERIOR DE GANDIA

“Análisis del turismo infantil en Ibi. El hotel del Juguete.”

TRABAJO FINAL DE GRADO

Autor/a:

Alaya Meliá, Mar

Tutor/a:

Martí Gavilà, Jesús

GANDIA, 2017

Contenido

0. Resumen en valenciano	6
Resumen en español	6
Resumen en inglés.....	6
1. Introducción	8
1.1 Objetivos	9
1.2 Metodología	9
1.3 Etapas del TFG	9
1.4 Problemas encontrados o dificultades.....	10
2 El cambio en el modelo de familia	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Actualidad	11
2.3 Cambios en las relaciones paterno-filiales.....	12
3 Hoteles temáticos	14
3.1 Definición	14
3.2 Un nuevo modelo de servicio	15
3.3 La segmentación del mercado	16
3.4 Posicionamiento y marketing en hoteles temáticos.....	16
3.5 Ejemplos de hoteles temáticos.....	17
3.5.1 Hoteles temáticos en España	18
4. El turismo familiar en España	19
4.1 PANK: Un nuevo nicho de mercado.....	20
4.2 El turismo familiar en la Comunidad Valenciana	20
5. Ibi.....	21
5.1 Datos generales	21
5.1.1 Localización y accesos al destino.....	21
5.1.2 Aspectos históricos y demográficos.....	21
5.1.3 Políticas de desarrollo actuales y programas de turismo.....	23
5.2 Comparación de sectores	23
5.3 Oferta turística.....	24
5.3.1 Lugares de interés cultural	24
5.3.2 Entorno natural y físico	26
5.3.3 Fiestas y tradiciones	28
5.4. Museo Valenciano del Juguete	29

5.5	Oferta hotelera y de restauración	32
5.6	Demanda turística	33
5.6.1	Características de los visitantes	33
5.6.2	Llegadas de turistas.....	33
5.6.3	Motivación y satisfacción de los visitantes.....	33
5.6.4	Mercados	33
5.6.4.1	Visión.....	33
5.6.4.2	Misión	33
5.6.4.3	Mercados Actuales	34
5.6.4.4	Mercados potenciales.....	34
5.7	Estacionalidad.....	34
5.8	Análisis DAFO.....	34
5.9	Entorno y competidores	35
5.10	Factores de éxito.....	35
6.	El hotel del Juguete	36
6.1	Ubicación	36
6.2	Historia	36
6.3	Instalaciones y servicios.....	37
6.3.1	Instalaciones.....	37
6.3.2	Servicios	37
6.4	Sistema organizativo	38
6.5	Estrategias de marketing y comunicación	39
6.5.1	Definición del servicio	39
6.5.2	Target group	39
6.5.3	Precio medio.....	39
6.5.4	Estrategias de comunicación y distribución	39
6.5.5	Elemento diferenciador	40
6.6	Visitantes.....	40
6.7	Entorno y competidores	40
6.8	Diamante de Porter	41
6.9	Análisis DAFO.....	42
6.10	Análisis CAME	43
6.11	Planes de futuro	43

7. Conclusiones	45
Bibliografía	47

Índice de gráficos e ilustraciones

Gráficos:

Gráfico 1: Aceptación de los matrimonios homosexuales en Europa 2016. (Wikipedia)	11
Gráfico 2: Evolución de los divorcios. Fuente: INE.....	14
Gráfico 3: Superficies de cultivo 2015. Fuente: Diputación de Alicante	23
Gráfico 4: Evolución de ventas. Fuente: http://empresite.economista.es/PEMERIBI.html	36
Gráfico 5: Evolución de empleados. Fuente: http://ranking-empresas.economista.es/PEMERIBI.html	38
Gráfico 6: Estimación organigrama del Hotel del Juguete. Fuente propia.....	38
Gráfico 7: Diamante de Porter.....	41

Ilustraciones:

Ilustración 1: Lobby del Hotel Morgans. Fuente: Vagablond.com	15
Ilustración 2: Hotel Legoland, California. Fuente: visitcarlsbad.com	17
Ilustración 3: Hotel 1888. Fuente: rincondelatecnologia.com	17
Ilustración 4: Hard Day's Night Hotel. Fuente: oyster.com	18
Ilustración 5: Hotel Barceló Sants. Fuente: hicarquitectura.com	18
Ilustración 6: Hotel del Juguete. Fuente: viajesalalcancedetodos.es	18
Ilustración 7: Hotel en Port Aventura World. Fuente: portaventuraworld.com/hoteles	18
Ilustración 8: Tourist Info y Centro de visitantes de Ibi. Fuente propia.....	21
Ilustración 9: Tartana. Fuente: https://www.emaze.com/@ACFWRWO/Tom%C3%A1s-R.-y-Santiago-H.	22
Ilustración 10: Museo Valenciano del Juguete. Fuente propia.	24
Ilustración 11: Monumento a los Reyes Magos. Fuente propia.....	25
Ilustración 12: Monumento als Geladors. Fuente propia.	25
Ilustración 13: Plaza de la Tartana. Fuente propia.	25
Ilustración 14: Construcción de la casa de los Reyes Magos. Fuente propia. .	26
Ilustración 15: Parque Natural <i>Font Roja</i> . Fuente: https://web.ua.es/es/estacion-cientifica-font-roja/localizacion-y-contacto.html	26
Ilustración 16: El <i>Salt de Xixona</i> . Fuente: http://vaigapeu.blogspot.com.es/2015/03/sierra-de-almaens-y-el-salt-de-xixona.html	27
Ilustración 17: Mapa de áreas protegidas. Fuente: http://www.torretes-jardinbotanico.com/mapa_torretes.html	27
Ilustración 18: Fiestas de Moros y Cristianos. Fuente: http://fotos02.diarioinformacion.com/2016/05/08/646x260/ibi-vibra-1.jpg	28
Ilustración 19: Fiesta dels <i>Enfarinats</i> . Fuente: http://copealcoy.es/wp-content/uploads/2014/12/image133-660x330.jpg	29

Análisis del impacto del turismo infantil en Ibi. El hotel del Juguete.

Ilustración 20: Fachada del Hotel del Juguete. Fuente propia.....	36
Ilustración 21: Habitación Pocoyó. Fuente: http://www.elmundo.es/albumes/2012/12/21/hotel_juguete_ibi/index.html	37

0. Resumen en valenciano

Actualment, moltes empreses del sector del turisme están unint-se a la tendència de tematitzar els seus establiments, degut a l'increment de l'oferta hotelera. Aquesta estratègia va començar en el anys 80 amb els primers hotels botique i ha anat desenvolupant-se fins la actualitat, on es pot trobar una gran oferta d'hotels tematitzats.

En el cas d'Ibi, l'existència de fàbriques de joguets i d'un museu del joguet han fet que aquesta població es posicione en el segment del turisme infantil i familiar. Molts establiments de la localitat están preparats per als xiquets. Aquest és el cas de l'Hotel del Joguet, el qual presta serveis especials per a aquesta classe de turisme. Es tracta de l'únic hotel tematitzat en el món del joguet d'Espanya.

Paraules clau: Tematitzar, joguets, turisme familiar, Ibi, Hotel del Joguet.

Resumen en español

Debido a la gran oferta hotelera existente, muchas empresas turísticas están uniéndose a la tendencia de tematizar sus establecimientos. Esta estrategia de posicionamiento y marketing nació en los años 80 con los primeros hoteles boutique y ha ido evolucionando hasta desarrollar una gran cantidad de temáticas diferentes, enfocadas a un nicho de mercado muy específico.

En el caso de Ibi, la existencia de fábricas de juguetes y de, incluso, un museo del juguete, han hecho que se posicione en el segmento del turismo familiar e infantil. Por esta razón, muchos establecimientos de diferentes sectores se han aprovechado de este recurso y han orientado sus estrategias de ventas al público infantil.

Éste es el caso del Hotel del Juguete, un hotel temático que presta servicios especiales para este tipo de público, ofreciendo habitaciones tematizadas para niños y ofreciendo actividades y servicios enfocados únicamente a su disfrute y diversión.

Palabras clave: Tematizar, juguete, turismo familiar, Ibi, Hotel del Juguete.

Resumen en inglés

Nowadays, many businesses of the tourism sector have been forced to create theme hotels, due to the growing accommodation offer. This strategy started on the 80s with the establishment of the boutique hotels and has been developed up to now, where we can find several hotels related to almost all topics of the world, focused on all kind of markets and customers.

Análisis del impacto del turismo infantil en Ibi. El hotel del Juguete.

Ibi could be one example of this strategy, because the whole town is destined to children's entertainment and convenience. In Ibi, we can find many toy industries, as well as a toy museum. Moreover, in Ibi there is the Toy Hotel, the only hotel in Spain related to toys and games for children. It is focused on the family market and offers different activities and facilities only for them.

Key words: Theme hotels, toy, family market, Ibi, Toy Hotel.

1. Introducción

Los gustos y las preferencias de los consumidores han evolucionado con el paso de los años, debido a los diferentes cambios que han sufrido la sociedad y la cultura en general. Además, el crecimiento en la oferta de alojamiento ha provocado que las empresas turísticas apliquen estrategias de diferenciación para captar clientes. Por esta razón, los establecimientos han tenido que innovar y recurrir a la segmentación para satisfacer la demanda de un mercado determinado, el cual ya no busca estancias, si no experiencias.

Siguiendo esta tendencia se fundó el hotel *Morgans*, el primer hotel tematizado del mundo. Se trataba de un hotel boutique creado por Ian Schrager y Steve Rubell en el año 1984 en Nueva York. Sus fundadores tenían como objetivo convertir sus hoteles en destinos en sí mismos y no solo en lugares donde alojarse. Con el paso de los años, gran cantidad de establecimientos han seguido sus pasos hasta la actualidad, donde se pueden encontrar hoteles tematizados de todas las clases.

En España también se pueden encontrar empresas que se rigen por esta estrategia de tematización, como es el caso de Port Aventura (Tarragona). Ciertas poblaciones, incluso, llevan esta tendencia más allá, tematizando el municipio parcial o totalmente entorno a un tema. Éste es el caso de Júzcar (Málaga), conocido como el pueblo de los pitufos, o de Ibi (Alicante) apodado como La Villa del Juguete y famoso, junto a Xixona, por su tradición heladera.

La localidad de Ibi y gran parte de sus instalaciones están destinadas al público infantil, es decir, se especializa en turismo familiar. Éste segmento se encuentra en constante cambio, dada la aparición de nuevos modelos familiares.

En Ibi se pueden encontrar diversas fábricas de juguetes, así como el Museo Valenciano del Juguete, el Hotel del Juguete y diversas rutas de senderismo y zonas verdes aptas para todos los públicos. Entre dichas fábricas se encuentra la de los hermanos Payà, creadores de la tartana, primer juguete de hojalata comercializado en Ibi durante el siglo XX y que se convirtió en todo un símbolo para el municipio. Por otra parte, Ibi también alberga un monumento a los Reyes Magos, único en Europa.

En cuanto a alojamiento, Ibi no tiene una gran oferta hotelera. Sin embargo, cuenta con el primer hotel de España tematizado en el mundo del juego, el Hotel del Juguete. Este establecimiento, situado en pleno centro histórico del municipio, está íntegramente destinado al público infantil, adaptando sus actividades e instalaciones para su disfrute y comodidad.

El hotel cuenta con un total de 21 habitaciones decoradas con los personajes más famosos del mundo infantil, como son Pocoyó, los *clicks* de Playmobil o Pin y Pon, llegando a contar incluso con habitaciones superiores dedicadas a

los Reyes Magos. El establecimiento también ofrece servicio de animación y organiza diferentes actividades y talleres para padres e hijos, además de fomentar la llamada *Ruta Divertida por Ibi*, el cual se trata de un recorrido por los diferentes puntos de interés de la localidad.

1.1 Objetivos

El objetivo principal de este proyecto es analizar el impacto que el turismo infantil y familiar tiene en Ibi respecto de otros sectores.

Junto con este estudio, se analizará la posición del municipio en materia turística, por ejemplo, su oferta y su demanda turística, su entorno y sus competidores, sus fortalezas y debilidades, sus factores de éxito, etc.

Por otra parte, el objetivo secundario de este proyecto es llevar a cabo un estudio del Hotel del Juguete, analizando la información disponible sobre su impacto en el público y en el municipio en general.

1.2 Metodología

Para la redacción de este documento, se han usado diversas fuentes de información, desde internet hasta proyectos e documentos de diferentes materias realizadas a lo largo del grado. También, se han seguido los consejos y las pautas recomendadas por el tutor del proyecto.

El tipo de metodología que se ha elegido es, básicamente, el análisis documental. Esto consiste en obtener información de fuentes existentes, como páginas web. Por otra parte, también se ha llevado a cabo una investigación mediante la interacción con las personas involucradas en el tema mediante entrevistas.

1.3 Etapas del TFG

1. Estudio del arte del tema a tratar y búsqueda de los contactos que podrían ayudar en la búsqueda de información y datos.
2. Preparación y redacción de las entrevistas a utilizar para las diferentes empresas u organizaciones necesarias para la redacción del trabajo.
3. Redacción del documento.
4. Visita in situ a Ibi.
5. Procesamiento, análisis y obtención de conclusiones.
6. Redacción del proyecto.

1.4 Problemas encontrados o dificultades

La mayor dificultad encontrada fue compaginar el empleo actual con la investigación y la redacción del proyecto.

Por otra parte, durante el mes de agosto la obtención de información fue complicada, ya que muchas de las personas con las que quería contactar se encontraban de vacaciones.

Finalmente, la obtención de datos para el Hotel del Juguete ha resultado costosa, ya que la gerente del Hotel del Juguete no mostró interés ni predisposición por facilitar información sobre su empresa.

2 El cambio en el modelo de familia

El concepto de familia ha ido evolucionando drásticamente en los últimos años, debido a los diferentes cambios que ha sufrido la sociedad en el último siglo.

En el siglo XX, una familia común comprendía un padre, una madre y sus hijos. Actualmente, con el auge de los divorcios, las parejas homosexuales y la incorporación de la mujer al mercado laboral, ya no existe un modelo de familia establecido, si no que se han creado diferentes variables, dependiendo de la situación.

2.1 Antecedentes

Levi- Strauss definía el concepto de familia como una asociación de personas que posee las siguientes características:

- ❖ Se basa en un matrimonio.
- ❖ Lo forman un marido, una esposa y los hijos nacidos de dicho matrimonio.
- ❖ Los miembros están unidos por razones legales, económicas y/o religiosas.

Según Levi-Strauss: “Los solteros y las parejas sin hijos, no poseen nunca el mismo status que un matrimonio conformado en su totalidad”. “El matrimonio origina una familia”. (Levi-Strauss 1956)

Durante la segunda mitad del siglo XX, la sociedad experimentó cambios drásticos, tales como el auge de los *mass media* y la aparición de la sociedad de masas y de consumo, lo que derivó en un cambio en el comportamiento de las personas, las cuales estaban más conectadas que nunca.

La natalidad también se vio afectada por la separación de los conceptos de sexualidad y reproducción, dando paso a los métodos anticonceptivos, que, a pesar de que ya se usaban desde el siglo XVIII, no empezaron a tomar importancia hasta la lucha por los derechos de las mujeres.

Después de la actuación de las mujeres durante la segunda guerra mundial, el mundo laboral les abrió sus puertas. De este modo, se creó el concepto de la primera mujer trabajadora. Esto también provocó que la natalidad se redujera, dando paso a familias más pequeñas y al comienzo de la lucha de las mujeres por la igualdad.

Por otro lado, el auge del sector servicios también influyó en el empequeñecimiento de las familias, dado que ya no se necesitaba tanta mano de obra para trabajar en los campos y granjas.

En 1965, empezaron a proliferar los ideales de la libertad sexual y surgieron las primeras parejas homosexuales reconocidas públicamente.

Ya en 1987, la ONU publicó en su artículo 131 una nueva definición de familia, dándole un enfoque más flexible, acorde al período de cambios que estaba atravesando la sociedad mundial: "La familia debe ser definida como nuclear, comprende las personas que forman un hogar privado tales como los esposos o un padre o madre con un hijo no casado o en adopción. Puede estar formado por una pareja casada o no casada, con uno o más hijos no casados o también estar formada por uno de los padres con un hijo no casado" (Sánchez 2008)

2.2 Actualidad

Hoy en día, no hay un modelo de familia común o predominante, si no que podemos diferenciar varios tipos de unidades familiares, como son:

- ❖ Familia tradicional: Éste es el tipo de familia que predominaba en el siglo XX y que tenía como miembros una esposa, la cual generalmente se ocupa del hogar, un marido y los hijos nacidos de ese matrimonio.
- ❖ Familia nuclear extendida: Es el modelo de familia que está formado por una esposa y un marido, ambos formando parte del mundo laboral, los padres de éstos y los hijos nacidos del matrimonio.
- ❖ Familia monoparental: Aquellos padres o madres que se encuentran solos con sus hijos.
- ❖ Familia rota, incompleta o disfuncional: En este modelo se incluyen las personas viudas, solteras y divorciadas.
- ❖ Parejas de hecho: Son uniones que suponen convivencia, vínculos afectivos



Gráfico 1: Aceptación de los matrimonios homosexuales en Europa 2016. (Wikipedia)

y económicos, pero que no han pasado por el matrimonio y que pueden o no tener hijos.

- ❖ **Familias homosexuales:** Este modelo de familia está formado por dos padres o dos madres que pueden o no tener hijos. Tampoco deben estar necesariamente casados, dado no en todos los territorios. En la ilustración 1 se puede observar como el oeste de Europa se muestra más abierto a este tipo de familias, mientras que en la Europa del este puede llegar, incluso, a estar prohibido. En 2017, finalmente se ha aceptado legalmente el matrimonio homosexual en Alemania. (Cuatrecasas 2013)

2.3 Cambios en las relaciones paterno-filiales.

Las relaciones que tenemos con nuestros padres en la actualidad no son las mismas que las que ellos tuvieron con nuestros abuelos y así sucesivamente, dado que los aspectos culturales y nuestro entorno están en constante cambio.

Hasta el siglo XX, la familia estaba estructurada jerárquicamente, siendo el padre la mayor figura de autoridad, estableciendo una relación formal con sus hijos y quedando la madre en un segundo plano.

Tanto en la época griega y romana, como durante el cristianismo, el padre era quien tenía el poder y quien tomaba todas las decisiones con respecto a su familia.

En el caso de las madres, tenían la responsabilidad de proporcionar cuidados al hogar y a su marido y afecto y educación a sus hijos. Ya en el siglo II D.C., las mujeres fueron consideradas tentaciones de la carne, quedando relevadas a un status inferior y privándolas de sus derechos intelectuales. Este hecho no cambiaría hasta el siglo XI, donde la mujer empieza a tomar un rol importante en la familia. (López 2016)

Llegada la segunda mitad del siglo XX, las relaciones paterno-filiales se volvieron más abiertas y flexibles. Según los *Estudios sociológicos sobre la situación social de España* escritos en 1975: “(...) los hijos cobran mayor importancia que en el pasado; tienden incluso a convertirse a veces en el principal centro de interés de los padres, lo que hace que éstos les dediquen más tiempo y una mayor atención.” Este nuevo modelo de familia más unida se bautizó como “familia moderna”. (Foessa 1975)

Siguiendo esta tónica, las relaciones de autoridad evolucionan hacia relaciones interpersonales, donde los padres aplican una disciplina menos violenta a sus hijos y se preocupan por la educación y el bienestar de éstos, incluyéndolos incluso en el proceso de toma de decisiones de la familia.

No obstante, durante el siglo XX, la separación de status entre hombres y mujeres todavía permanece presente, por lo que las relaciones de los hijos con

su padre no son las mismas que con su madre, dado que ésta sigue aportando afecto y cariño; mientras que el padre representa la figura de fuerza y poder.

En la actualidad, el concepto de padre y madre está prácticamente igualado, aunque las aún quede machismo en algunas mentes. Los padres actuales son personas jóvenes, que aceptan que no son los cabezas de familia, dado que las madres también proporcionan ingresos a la unidad familiar, y que colaboran con las tareas del hogar y con la educación de sus hijos.

El investigador de la Universidad de La Sabana, Andrés Cano, añade que el padre de hoy no piensa en lo que va a recibir de sus hijos, sino que quiere ser un hombre cada vez mejor para ellos y darles ejemplo, es decir, "*Cambiaron ese poder sobre los hijos a un poder al servicio de ellos*". (López 2016)

En resumen, el ideal de patriarcalismo va perdiendo fuerza a medida que avanza la sociedad.

Por otra parte, el auge de la tecnología en los últimos años ha afectado a las relaciones padre-hijo de forma tanto positiva como negativa.

El uso de tabletas, móviles y ordenadores por parte de los niños es un tema que crea debate. El uso continuado de estos aparatos puede afectar negativamente a los hijos, ya que les impide socializar tanto con su familia como con sus amigos, creándoles una personalidad solitaria e impidiendo que desarrollen sus capacidades sociales.

Muchos padres utilizan esta tecnología como medio de escape para el entretenimiento de sus hijos, ya que, en muchas ocasiones, ambos padres trabajan y se ocupan de la casa, por lo que no les queda tiempo para relacionarse con ellos. Lo ideal sería buscar actividades donde el niño pueda relacionarse e interactuar sin afectar a su salud a largo plazo.

No obstante, la crisis que azota Europa desde 2007 ha dejado a muchos padres y madres sin empleo. El Desempleo puede aumentar las tensiones en la familia, debido a los problemas económicos y/o psicológicos que puede acarrear el no tener un empleo.

Este ambiente de tensión familiar afecta de manera muy negativa a los niños. Esta situación puede llevarlos a tener problemas de emocionales o de conducta, tales como angustia, ansiedad, disminución del rendimiento académico o comportamiento agresivo.

En estos casos, la calidad de las relaciones paterno-filiales es vital. Muchos padres o madres se ven obligados a permanecer en el hogar y atendiendo a sus hijos, cosa que es, en el fondo, positiva para ambos. Por una parte, el niño recibe atención y cuidados por parte de uno de sus progenitores y, por otra, la

compañía de su hijo hace que el padre o la madre de éste tengan alegría y ganas de seguir adelante.

Otro de los factores que influye actualmente en las relaciones familiares es el ingente número de divorcios y separaciones en España. Según el Instituto de Política Familiar: *“En España se producen casi siete rupturas por cada diez matrimonios, lo que supone un ratio muy superior a la media europea, que no llega a cinco (...) y la cifra de divorcios se ha duplicado en los últimos diez años.”* (Higuera 2013)

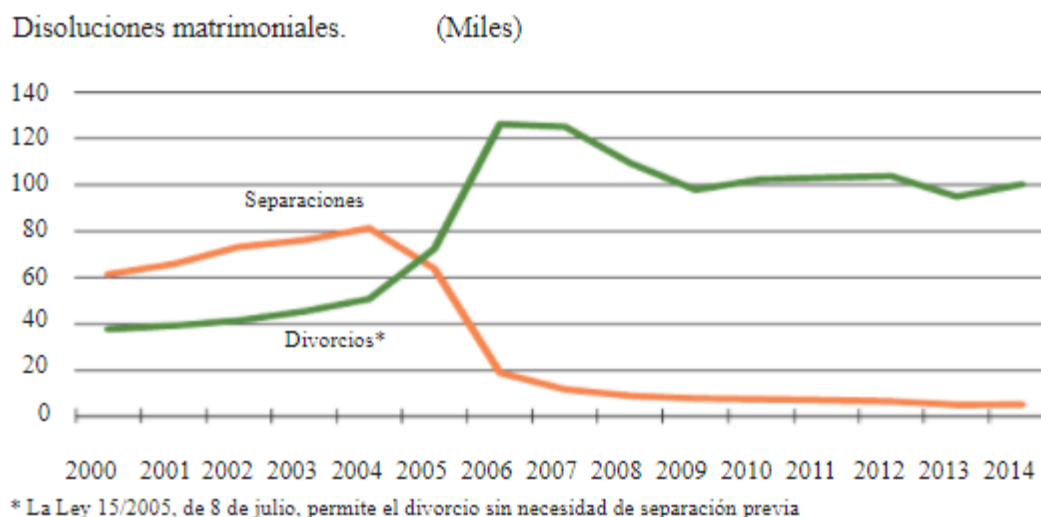


Gráfico 2: Evolución de los divorcios. Fuente: INE

En el siguiente gráfico se puede observar fácilmente el gran aumento de los divorcios en los últimos 10 años:

Las relaciones de los padres divorciados con sus hijos son muy diferentes a las de los padres casados. Muchos niños viven en primera persona la “lucha” de sus padres por su custodia y, en cierta medida, por su afecto.

Algunos niños se ven obligados a vivir con uno de sus progenitores, el cual ejercerá una gran influencia sobre él, contra su voluntad y pierden casi del todo el contacto con su otro progenitor. Además, en algunos casos, se ven obligados a convivir con la nueva pareja de su padre o madre y, a veces, con los hijos de ésta.

3 Hoteles temáticos

3.1 Definición

Un hotel temático se puede definir como el *“Tipo de establecimiento hotelero ambientado en un tema concreto que puede ser general (cine, fotografía, naturaleza) o específico (un personaje público, una saga) que dispone de*

unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios, especialmente relacionados con el ocio.” (Hosteltur s.f.)

Un establecimiento temático busca satisfacer la demanda de un mercado determinado. Puede tener un tema central común para todas sus instalaciones, o bien puede tematizar tan solo una zona o sus habitaciones.

En resumen, el objetivo de un hotel temático es la de hacer que los clientes disfruten durante su estancia de un lugar diferente que ofrece más que los servicios básicos de alojamiento.

3.2 Un nuevo modelo de servicio

En los últimos años, las empresas de todos los sectores han tenido que adaptarse a los cambios en las necesidades de sus clientes. En el caso de los alojamientos turísticos, el cliente ya no se interesa solo por los productos o servicios ofrecidos, debido a la gran oferta actual, sino que busca vivir experiencias nuevas.

El turismo temático se usa también para impulsar el turismo en zonas con poca afluencia de turistas, con el fin de crear formas de atracción a sus destinos y, así, desarrollarse económicamente.

Esta tónica surgió en los años 80 en, que originó la aparición de los hoteles boutique en Nueva York. A partir de 1990 se expandiría al resto del mundo. Los hoteles boutique son establecimientos situados en los mejores puntos de las ciudades y decorados de forma moderna, exclusiva y elegante. Generalmente, no disponen de una capacidad comparable al resto de hoteles, dado que buscan un servicio personalizado con el fin de que el cliente se sienta “como en casa” durante una estancia tranquila e íntima.

El *Morgans* fue el primer hotel boutique del mundo, fundado por Ian Schrager y Steve Rubell en el año 1984 en la ciudad de Nueva York. Su aspecto singular les propició un éxito casi inmediato. Para sus fundadores, cada espacio del hotel debía tener un sentido y una vida, desde el lobby hasta las habitaciones. Desgraciadamente, este hotel cerró sus puertas el 14 de julio de 2017, para dar paso a nuevos proyectos.



Ilustración 1: Lobby del Hotel Morgans. Fuente: Vagablond.com

Estos mismos visionarios de la hotelería fundaron también el hotel *Royalton*, el primer hotel diseñado por Philippe Starck y el Paramount. De esta forma, los hoteles se convirtieron en destinos en sí mismos.

Muchas cadenas hoteleras aprovecharon el auge de esta tendencia y empezaron a crear sus propios hoteles boutique, como el W de Barcelona.

Actualmente, Ian Schrager está inmerso en la creación de la cadena *Editions* que ya cuenta con diferentes hoteles en Londres y Abu Dabi, entre otros y teniendo como proyecto un establecimiento en Barcelona. (Hontoria s.f.)

3.3 La segmentación del mercado

Actualmente, existe una gran diversidad de gustos y preferencias entre el público, lo que provoca que el mercado esté cada vez más segmentado y se centre solo en un determinado grupo de la población.

“La segmentación de los mercados consiste en dividir el mercado en grupos homogéneos, más pequeños, de consumidores que tengan características similares.” (Castillo 2013).

Con la segmentación, las empresas (no sólo turísticas) pueden aplicar estrategias de mercado dirigidas a su *target group* y, de este modo, adaptarse a sus necesidades específicas, además de optimizar sus recursos.

Gracias a la segmentación del mercado:

- ❖ La empresa conoce y entiende mejor las necesidades de sus clientes.
- ❖ Se pueden analizar cuáles los nichos de mercado más rentables a largo plazo.
- ❖ Se facilita la adaptación del producto final para la satisfacción completa del cliente.
- ❖ Las empresas pueden identificar y analizar fácilmente sus competidores dentro de ese nicho de mercado. (Castillo 2013)

Esta forma de separar a la clientela es la estrategia utilizada por los establecimientos temáticos, quienes crean un servicio específico centrado en un tema para un nicho de mercado determinado.

Se podría decir que la segmentación de mercado es la base del alojamiento temático, centrándose en temas generales (naturaleza, esquí, etc.) o en segmentos más específicos y arriesgados (dormir en tumbas o cuevas, etc.), ya que se centran en un sector muy limitado.

3.4 Posicionamiento y marketing en hoteles temáticos

Las estrategias de marketing más utilizadas entre los hoteles temáticos son la diferenciación y la especialización.

Por una parte, la diferenciación tiene que ver con producir productos y servicios que sean diferentes a los de sus competidores y que, además, sean difíciles de imitar. Es una estrategia que requiere una gran capacidad de innovación por parte del establecimiento. La calidad de producto también es un factor muy importante en la diferenciación, para que el cliente perciba el valor añadido de éste.

Por otra parte, la especialización es una estrategia muy parecida a la diferenciación, pero ofreciendo dicho producto o servicio a un grupo específico del mercado. Es decir, su *target* está muy definido. La segmentación, de la cual se ha hablado en el apartado anterior, entraría dentro de este método de posicionamiento.

Para aplicar cualquiera de estas dos estrategias, el hotel temático necesita tener un *branding* muy específico, con el fin de que los clientes puedan identificarlo fácilmente.

El *branding* o estrategia de marca consiste en: *“La gestión inteligente, estratégica y creativa de todos aquellos elementos diferenciadores de la identidad de una marca (tangibles o intangibles) y que contribuyen a la construcción de una promesa y de una experiencia de marca distintiva, relevante, completa y sostenible en el tiempo”*. (Asociación Española de Empresas de Branding).

3.5 Ejemplos de hoteles temáticos

❖ Legoland (Carlsbad, California):

Este hotel está totalmente decorado con los famosos ladrillos de la empresa de juguetes LEGO. Actualmente, también existen hoteles LEGO en Alemania, Reino Unido y Malasia.



Ilustración 2: Hotel Legoland, California. Fuente: visitcarlsbad.com

- ❖ 1888 Hotel (Sidney, Australia): El auge de las redes sociales también es una buena excusa para la creación de empresas. El 1888 se trata de un hotel pionero por estar ambientado en Instagram. Entre sus estrategias se encuentran aplicar descuentos a clientes con muchos *followers* en la famosa aplicación o un lobby preparado para *selfies*.



Ilustración 3: Hotel 1888. Fuente: rincondelatecnologia.com

- ❖ Hard Day's Night Hotel (Liverpool, Reino Unido): Muchos hoteles también están ambientados en grupos o corrientes musicales. Éste es el caso de este hotel, dedicado íntegramente a Los Beatles. Se encuentra ubicado justo al lado de *The Cavern*, el mítico pub donde actuaba el emblemático grupo. Su decoración se basa en los recuerdos y bustos de los integrantes del grupo, teniendo incluso dos suites dedicadas a John Lennon y Paul McCartney.



Ilustración 4: Hard Day's Night Hotel.
Fuente: oyster.com

3.5.1 Hoteles temáticos en España

- ❖ Barceló Sants (Barcelona): Este hotel se centra en el tema del espacio y el universo. Su decoración incluye desde una puerta de embarque en la recepción hasta una mesa de operaciones en el lobby.
- ❖ Hotel del Juguete (Ibi): Destina casi la totalidad de sus servicios a los más pequeños, ofreciendo habitaciones ambientadas en las series y películas infantiles más conocidas. Más adelante en este documento, se hablará en profundidad de este hotel.

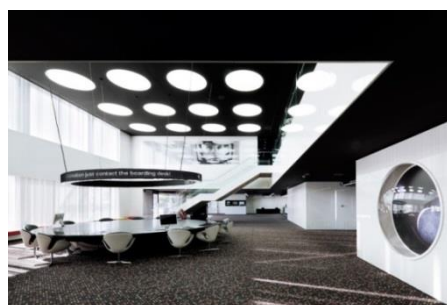


Ilustración 5: Hotel Barceló Sants.
Fuente: hicarquitectura.com

- ❖ Port Aventura World (Tarragona): Comprende un conjunto de tres parques temáticos con atracciones y diferentes actividades y actuaciones, que cuenta con un total de cinco hoteles dentro de los mismos, cada uno tematizado de forma distinta, desde el Salvaje Oeste hasta una aldea pesquera.



Ilustración 6: Hotel del Juguete.
Fuente: viajesalalcancedetodos.es



Ilustración 7: Hotel en Port Aventura World. Fuente: portaventuraworld.com/hoteles

4. El turismo familiar en España

El turismo familiar es uno de los pilares del turismo en España. Según Frontur: *“65 millones de turistas extranjeros visitaron España en 2016, de los cuales el 18% eran familias con hijos”*. (Travel Open Apps 2015)

En muchas ocasiones, la elección de las familias del destino donde pasar sus vacaciones depende de las preferencias y las necesidades de los más pequeños de la casa. Por esta razón, muchas empresas turísticas centran sus esfuerzos en cubrir las necesidades de éstos, ya que *“el producto suele ser más importante que el destino a la hora de tomar la decisión de compra”* en este sector (Hosteltur 2014).

El turismo familiar es un segmento con muchas opciones, ya que se puede combinar con muchos otros tipos de turismo (sol y playa, senderismo, cruceros, etc.) y no tiene un modelo de cliente fijo, sino que pueden ser padres, abuelos, tíos, etc. los que disfruten del servicio, debido a los diferentes cambios en el modelo familiar, que engloban todo tipo de edades.

Según Trakvelling: *“El gasto medio de las familias españolas durante sus viajes es de 79€ por persona y día y el medio de transporte utilizado en el 96% de los casos es el coche, dada su comodidad para desplazarse de puerta a puerta, llevar equipaje e incluso viajar con sus mascotas”*. (Travel Open Apps 2015)

Dada su lealtad a los destinos, las empresas turísticas se esfuerzan para ofrecer servicios y facilidades para los niños, tales como la tematización de hoteles, menús especiales para niños, mini clubes o instalaciones íntegramente dedicadas a niños. *“En un 70% de la veces, las familias españolas repiten destino”*. (Travel Open Apps 2015)

Las diferentes comunidades autónomas han creado certificados de calidad, con el fin de verse favorecidos por dicha confianza y lealtad. En Cataluña, por ejemplo, existe el Certificado de Destino de Turismo Familiar, mientras que en la Comunidad Valenciana cuenta con el Certificado de Municipio Familiar.

Incluso, las llamadas OTAs o las líneas aéreas también se han sumado a esta corriente, ofreciendo paquetes vacacionales especiales para familias o niñeras a bordo de los aviones.

Pero, como todos los demás sectores, el turismo familiar tiene algunos inconvenientes. Su principal problema es la dependencia de las familias a los horarios escolares a la hora de planear sus vacaciones, lo que genera en este sector una gran estacionalidad difícil de salvar. Por otra parte, las familias son uno de los grupos turísticos que más sufre económicamente y tiene muy en cuenta el coste de sus vacaciones. De hecho, según Hosteltur: *“el gasto de las familias españolas en sus vacaciones se redujo un 15.2% durante 2013”*

respecto al año anterior, mientras que el gasto en hoteles, cafés y restaurantes retrocedió un 8.5%". (Hosteltur s.f.)

4.1 PANK: Un nuevo nicho de mercado.

El turismo familiar es un sector con gran visión de futuro, dada la aparición de los nuevos modelos de familia. De esta manera, encontramos combinaciones de padres o madres solos con sus hijos, abuelos y nietos o tíos y sobrinos. (Hosteltur 2014).

Siguiendo esta línea, ha surgido un nuevo nicho de mercado que está gastando alrededor de 9 millones de dólares anualmente en Estados Unidos. Son las llamadas PANK. Las PANK (Professional Aunts, No Kids) son madres sin hijos que deciden pasar las vacaciones con sus sobrinos.

Este fenómeno en auge es causado por el hecho de que en Europa *"en torno a un 20% de las europeas no son madres, teniendo en cuenta que solo entre un 2% y un 3% es por infertilidad"* (Hosteltur 2014). Esto quiere decir que las mujeres europeas están tomando voluntariamente la decisión de no ser madres o de serlo más tarde.

De hecho, la edad media para ser madre se ha incrementado en los últimos años, dado que las mujeres se han convertido en personas independientes que quieren abandonar el concepto de "ama de casa" para ser personas realizadas y exitosas. En 2014, la edad media en la que las mujeres se convierten en madres se situaba en 32.1 años. (Hosteltur 2014).

En definitiva, el sector del turismo familiar se encuentra en constante cambio.

4.2 El turismo familiar en la Comunidad Valenciana

La Comunidad Valenciana es uno de los principales destinos elegidos por las familias para pasar sus vacaciones, debido al clima, a la calidad de sus comunicaciones y a su variedad en destinos, tanto de playa como naturales.

De hecho, la Comunidad Valenciana cuenta con 135 banderas azules en sus playas y un total de 16 ciudades y pueblos ya cuentan con el Certificado de Municipio Familiar. También cuenta con *"una red de centros BTT y un Club de Producto Turismo Interior Temps y el Turismo de Naturaleza"*. (Travel Open Apps 2015)

Además, en 2016 se creó el portal *Tour & Kids*, uno de los medios más importantes para la venta de vacaciones familiares en la Comunidad Valenciana, contando con información sobre los municipios que pertenecen al *Club de Producto de Turismo Familiar*, que son: Oropesa del Mar, Castellón, El Campello, Dénia, Gandia, Benicàssim, Onda, Riba-Roja de Túria, Cofrentes, Elche, Segorbe, El Puig de Santa María, Vinaròs, Benidorm, Xàbia, Peñíscola y Calpe. (Tour and Kids 2017)

5. Ibi

5.1 Datos generales

5.1.1 Localización y accesos al destino

Ibi es un municipio ubicado en la provincia de Alicante, concretamente en la región natural de la Hoya de Castalla y en la comarca de L'Alcoià, a 816m sobre el nivel del mar.

Respecto de las grandes capitales de provincia, Ibi se encuentra a 34km de Alicante, a 211km de Valencia y a 404km de Madrid.

Cuenta con buenas comunicaciones con sus ciudades vecinas (Alcoy al norte y al oeste; Jijona al sur y al oeste; y Onil y Castalla al este), siendo muy sencillo el acceso desde todos los puntos de la localidad, tanto por autovía como por autopista (A-7 o AP-7, respectivamente).



Ilustración 8: Tourist Info y Centro de visitantes de Ibi. Fuente propia.

En cuanto al transporte público, se puede acceder a Ibi tanto por tren como por autobús. Si se accede desde el norte, las opciones de transporte son muy amplias, mientras que los problemas de comunicaciones en el sur de Alicante, la provincia de Murcia y parte de Andalucía, dificultan enormemente el acceso a Ibi desde el sur de España. Por ejemplo, el trayecto Almería – Ibi se realizaría en poco más de 3 horas en coche, mientras que si se viaja en transporte público se tardarían unas 6 horas aproximadamente, combinando entre autobús y tren.

El aeropuerto más cercano es El Altet, situado en Alicante a 55.4km de distancia.

5.1.2 Aspectos históricos y demográficos

El nombre de Ibi significa “lugar entre ríos”, ya que antiguamente lo cruzaban dos, ahora inexistentes. (Río Les Caixes y Río de la Gavarnera).

La superficie de Ibi tiene un total de 61.36 km² donde residen un total de 23.365 habitantes en 2016 (INE, 2016)

El clima que predomina en el municipio es el mediterráneo con toques característicos de los climas de interior. Cuenta con inviernos fríos respecto de las ciudades costeras, sin abundancia de precipitaciones.

Así mismo, la temperatura media en Ibi es de 12.3°. La media máxima es de 20° y la mínima de 4.6°, alcanzando unas temperaturas máximas y mínimas absolutas de 40° y 0°, respectivamente.

Ibi consiguió el certificado de Municipio Turístico por la Generalitat Valenciana el 28 de diciembre del 2007.

Este municipio es muy conocido en la Comunidad como el “Villa del Juguete” y la “Cuna del Helado”, por su tradición en la fabricación de helados y artículos para niños, dado que ha llegado a albergar más de 70 fábricas de juguetes. También, se le conoce como “La Casa de los Reyes Magos”, llegando a tener incluso un monumento dedicado a dichos personajes.

De hecho, la tradición en la fabricación de juguetes es la característica principal de este municipio. Dicha tradición comenzó en 1905 con la creación de la Tartana por parte de la familia Payà, quienes se dedicaban a la hojalata. Esta familia fue pionera en el tratamiento del metal, ya que utilizó una nueva técnica que no necesitaba soldaduras.



Ilustración 9: Tartana. Fuente: <https://www.emaze.com/@ACFWRWO/To m%C3%A1s-R.-y-Santiago-H.>

La tartana fue el primer juguete comercializado de principios del siglo XX, que supuso un éxito nacional para sus creadores. (Diputación de Alicante 2016)

En la actualidad, aún se sigue recordando y celebrando dicho momento, que supuso el inicio de Ibi como “Villa del Juguete” y que lo convertiría en el reclamo turístico para familias que es hoy, además del mayor productor de juguetes a nivel nacional. De hecho, en 2005, con el fin de celebrar el centenario de la creación de la tartana, el ayuntamiento de la localidad creó una web donde compartir la historia de Ibi y de la tradición juguetera.

Por otra parte, Ibi comparte con Jijona la fama de ser fabricantes de helados artesanales. Esto se debe a que el municipio se dedicaba a la venta del hielo que se formaba en las montañas colindantes. De hecho, aún se pueden ver los pozos que utilizaban los heladeros para conservar la nieve en la *Plaça dels Geladors*, además de poder realizar la llamada ruta del *gelador* por las montañas cercanas.

En resumen, Ibi es una ciudad de tradiciones centenarias que aún continúan proporcionándole fama y beneficios.

5.1.3 Políticas de desarrollo actuales y programas de turismo.

Actualmente, el partido que gestiona el municipio es el Partido Popular, de la mano de Rafael Serralta Vilaplana, alcalde y delegado del Área de Transparencia y de Tecnologías de la Información y Comunicación.

En lo que a turismo se refiere, podemos encontrar a dos personas encargadas. Por una parte, Antonio Rico Díaz, quinto teniente de alcalde y delegado del Área de Cultura, Deportes, Fiestas y Tradiciones; mientras que, por otra parte, Rubén Barea Martínez se encarga del Área de Actividades, Seguridad, Turismo y Comercio. (Ayuntamiento de Ibi 2015)

Desde 2013, el Ayuntamiento de Ibi junto con el consejo de consultoría externa y con la ayuda de los sindicatos, del Centro Tecnológico del Juguete (AIJU) y de los propios ciudadanos, entre otros, están desarrollando un Plan Estratégico Local del municipio.

El objetivo principal de este Plan es analizar la situación actual en la que se encuentra la localidad e identificar las necesidades que pueda tener en todos los ámbitos. Como objetivos secundarios se encuentran: crear un plan de futuro para Ibi y fomentar la participación ciudadana, entre otros objetivos.

Este plan, según los populares de Ibi, gira entorno a cuatro ejes o directrices principales: “El apoyo a la industria local, el desarrollo del sector servicio, el fomento del empleo, formación y empleabilidad y la cooperación organizada y comunicada de los diferentes agentes económicos de Ibi”. (Populares Ibi 2014)

Respecto al turismo, figuraría en el eje de “desarrollo del sector servicios”, donde se pretende optimizar los recursos de ocio del municipio y diagnosticar los recursos turísticos.

Actualmente, este proyecto aún no ha salido a la luz, aunque desde el Ayuntamiento se comunica que las inversiones y las acciones para hacer de Ibi un municipio adecuado tanto para los turistas como para los residentes ya se han puesto en marcha.

5.2 Comparación de sectores

A pesar de que la principal característica y fuente de ingresos de Ibi sea el turismo, existe otro sector de producción importante para Ibi, la agricultura y la fabricación de juguetes.

Según la Ficha Municipal de Ibi, en 2009 había más de 250 explotaciones agrarias, la mayoría sin ganadería. La mayor parte de

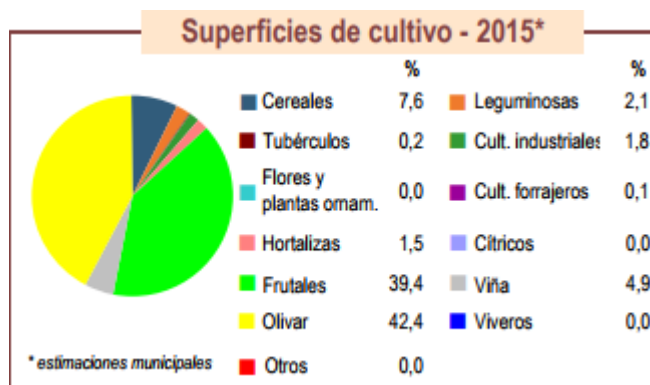


Gráfico 3: Superficies de cultivo 2015. Fuente: Diputación de Alicante

estos cultivos producen árboles frutales u olivares.

Por otra parte, “en Ibi se concentra casi el 50% de las empresas del sector (juguetero), que aportan el 70% de los 1.000 millones de euros de facturación de la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes (AEFJ)”. (Moltó 2013)

5.3 Oferta turística

5.3.1 Lugares de interés cultural

Museos

- ❖ **Museo de la Biodiversidad:** Exposición permanente llevada a cabo por el centro iberoamericano de la Biodiversidad, que se centra en los ecosistemas y la agricultura mediterráneos, con el fin de informar y prevenir los problemas medioambientales.



Ilustración 10: Museo Valenciano del Juguete. Fuente propia.

- ❖ **Museo Valenciano del Juguete:** Está situado en lo que fue la fábrica de los hermanos Payà, donde se pueden encontrar más de 400 juguetes de todas las épocas.
- ❖ **Museo de la Fiesta:** Situado en el interior de *La Casa Gran*, se exponen vestimentas y enseres usados a lo largo de la historia para la fiesta de Moros y Cristianos. Esta fiesta celebra la expulsión de los moriscos y es un pilar muy importante para el turismo en el interior de la provincia de Alicante.

Ermitas e iglesias

- ❖ **Ermita de San Pascual**
- ❖ **Ermita de Santa Lucia:** Constituye un símbolo para la localidad, ya que está pintada íntegramente de blanco.
- ❖ **Ermita de San Vicente:** Cuenta con dos frescos que datan del siglo XVI y que representan la coronación de la Virgen de los Desamparados, además de un retablo del siglo XVII en el que aparece San Vicente Ferrer, patrón de la Comunidad Valenciana.
- ❖ **Ermita de San Miguel**
- ❖ **Iglesia de la Transfiguración del Señor:** Se sitúa en pleno centro histórico de Ibi. En su interior se pueden encontrar desde frescos de Joaquín Oliet (pintor neoclásico valenciano) hasta tallas de los patronos del municipio.

Plazas y monumentos

- ❖ **Monumento a los Reyes Magos:** Se trata del único monumento de Europa dedicado a estos personajes.
- ❖ **Monumento a los Geladors:** Representa imágenes de la tradición heladera de Ibi.
- ❖ **Monumento al centenario del Juguete**
- ❖ **Plaza de la Palla:** En esta plaza se encuentra el emblemático *plàtino*. El *plàtino* es conocido como plátano oriental y se trata de árboles muy grandes y longevos. Antiguamente, en esta plaza había 3 árboles de este tipo, pero, con el paso de los años, dos de éstos han sido talados; uno para abastecer de leña a los ciudadanos durante la Guerra Civil española y el otro años después con el fin de colocar la Cruz a los Caídos. Se dice que este último árbol y el que aún permanece en la actualidad en la Plaza de la Palla estaban unidos por una rama, lo que creó gran expectación entre los ciudadanos y los visitantes de Ibi.



Ilustración 11: Monumento a los Reyes Magos. Fuente propia.



Ilustración 12: Monumento als Geladors. Fuente propia.

- ❖ **Plaza de la tartana:** Cuenta con un monumento dedicado a este primer juguete.
- ❖ **La casa de los Reyes Magos (Próxima apertura):** Se trata de un proyecto de lugar tematizado iniciado en diciembre de 2015 y



Ilustración 13: Plaza de la Tartana. Fuente propia.

ubicado en la antigua fábrica Rico S.L., en el centro de Ibi. El ayuntamiento de la localidad junto con la Oficina de Promoción Económica de Ibi y otras empresas del sector como la Asociación de Investigación de la Industria del Juguete, la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes y la Asociación de los Reyes Magos de Ibi, pretenden construir la casa de los Reyes Magos y un Centro de Pruebas con el fin de mantener e incrementar la característica principal de este municipio, los juguetes.

Para promocionar este proyecto, el Ayuntamiento de Ibi ha creado una historia donde estos populares personajes firman un pacto para construir una casa donde vivirán y crearán sus regalos para los niños. Asimismo, esta "vivienda" también recibiría las cartas de todos los niños del mundo y permitiría a éstos "probar el funcionamiento de los juguetes antes de

mandarlos a sus respectivos dueños”. Se trata de una iniciativa pedagógica y educativa donde los niños se convertirán en “ayudantes” de los Reyes Magos, fomentando así el turismo familiar y creando nuevos puestos de trabajo.

El presupuesto de este proyecto, impulsado por el Partido Popular de Ibi, supera el 1.300.000€ y todavía no tiene establecida su fecha de inauguración. En el pleno de abril de este año, el gobierno ha destinado un total de 1.000.000€ más como inversión de refuerzo para diferentes proyectos, entre los que se encuentra este mágico lugar. (Vilaplana 2017)

Por el momento, entrando en la web de La casa de los Reyes Magos, los familiares pueden escribir una carta en nombre de estos personajes que se le enviaría a sus niños durante la temporada de navidad por un precio de 5€.

- ❖ También cabe destacar la existencia de múltiples parques para niños situados por todo el municipio y que son de acceso gratuito. Existen parque tematizados como coche de bomberos, una tartana, un barco vikingo e incluso, un parque tematizado con los Reyes Magos.

5.3.2 Entorno natural y físico

- ❖ **Parque natural Font Roja:** Espacio natural muy turístico que comparten Ibi y Alcoy. Se trata de un bosque repleto de flora y fauna autóctona valenciana que se encuentra en muy buen estado de conservación. En este paraje natural se pueden encontrar

desde carrascas con roble valenciano hasta gatos monteses o jabalíes.

- ❖ **El Barranc dels Molins:** Cuenta con un manantial y varios molinos de papel. Es un lugar apto para practicar senderismo. Este lugar está muy aceptado tanto por los residentes como por los turistas por su baja dificultad y por la existencia de la “trompa de elefante”, donde una parte de la montaña ha adquirido la forma de trompa de elefante con el paso de los años y la erosión.
- ❖ **El camí dels Geladors:** Recorre los diferentes depósitos utilizados antiguamente para almacenar nieve, además de pasar por los diferentes lavaderos, *El Barranc dels Molins* y por el *Mas de Canyó*, donde se puede disfrutar de unas excelentes vistas de la sierra. Se trata de una



Ilustración 14: Construcción de la casa de los Reyes Magos. Fuente propia.



Ilustración 15: Parque Natural Font Roja. Fuente: <https://web.ua.es/es/estacion-cientifica-font-roja/localizacion-y-contacto.html>

ruta que llega hasta el parque natural *Font Roja* con posibilidad de llegar a la cima del *Menetjador* a 1.356m de altura.

- ❖ **El salt de Xixona:** Atracción turística situada a 24km de la localidad de Ibi. Se trata de una garganta de piedras que desemboca en un lago en mitad de la sierra.
- ❖ **San Pascual:** Zona recreativa especialmente adaptada para niños. Tiene un fácil acceso por carretera y cuenta con espacios para barbacoas y varias zonas de juegos para los más pequeños.

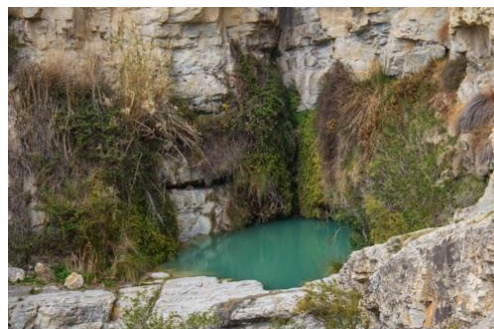


Ilustración 16: El Salt de Xixona. Fuente: <http://vaigapeu.blogspot.com.es/2015/03/sierra-de-almaens-y-el-salt-de-xixona.html>

- ❖ **Refugio de Els Esbarzerets:** Refugio situado en el límite entre Ibi y Xixona donde se pueden organizar actividades. Se necesita cumplimentar una solicitud y abonar una fianza al ayuntamiento para utilizar dichas instalaciones. (Ibi 2017)
- ❖ **Jardín Botánico de la estación biológica Torretes:** Se encuentra entre la zona recreativa San Pascual y el parque natural *Font Roja*. Este espacio cuenta con una estación biológica y con un jardín botánico. Entre las instalaciones de la estación biológica destacan los laboratorios y las salas para realización de formaciones de todos los niveles. Por otro lado, el jardín botánico conserva e investiga principalmente las plantas medicinales y cuenta con varias colecciones de plantas, como plantas vivas, helechos y lirios, además de tener, también, un jardín medieval, una escuela botánica y un banco de germoplasma (donde almacenan los vegetales con más necesidades de conservación y que son útiles tanto para el ámbito medicinal como para el resto de plantas).



Ilustración 17: Mapa de áreas protegidas. Fuente: http://www.torretes-jardinbotanico.com/mapa_torretes.html

5.3.3 Fiestas y tradiciones

- ❖ **Carnaval de Ibi:** Se celebra a finales del mes de febrero. El objetivo de esta fiesta es la misma que en la mayoría de lugares de España, disfrazarse y pasar un buen día. En Ibi, concretamente, se separan los desfiles y actividades para niños de los de los adultos. El día del carnaval por la mañana, los niños del pueblo llevan a cabo el desfile de disfraces, que acaba en un lugar con talleres, castillos hinchables y una chocolatada. Sin embargo, el desfile de adultos se realiza por la noche. En ambos desfiles se entregan premios al mejor disfraz.
- ❖ **Fiestas de El Salvador:** Cada 6 de agosto, se organizan las fiestas en honor al patrón del municipio. Antiguamente, los ciudadanos encendían varias hogueras para pasar la noche a su alrededor. Sin embargo, por motivos de seguridad, actualmente el Ayuntamiento enciende una única hoguera gigante.
- ❖ **Fiesta de Els Geladors:** En este caso, las fiestas son organizadas por los diferentes heladeros de Ibi en honor a la Virgen de los Desamparados, patrona de la Comunidad Valenciana, durante la primera mitad del mes de febrero. Este evento está principalmente dedicado a los niños, ya que se organizan talleres, sorteos y diversas actividades infantiles, además de regalar helados a todo el pueblo.
- ❖ **Fiestas de los Reyes Magos:** Se trata de una de las fiestas más entrañables y especiales para Ibi, dada su fama como “Villa del Juguete” y la existencia del primer monumento a los Reyes Magos de Europa. El día 4 de Enero, los “pajes reales” visitan el pueblo para recoger las cartas que los niños han escrito para estos personajes. El día siguiente, los Reyes Magos y sus “Paqueteros reales” (representados por los jóvenes del pueblo) suben a los balcones de las casas por medio de escaleras para dejar así los regalos que los niños han pedido en sus cartas.
- ❖ **Moros y Cristianos:** Durante el mes de septiembre se llevan a cabo las fiestas de Moros y Cristianos en honor a la Virgen de los Desamparados. Durante estos días, los miembros de las diferentes comparsas se visten como miembros de las tropas moras y cristianas para desfilan junto a su capitán o representar diversas guerras, como la reconquista del pueblo por parte de los cristianos. Además, durante estas fiestas se realizan actos como: La entrada de los moros y cristianos, un desfile infantil o una ofrenda floral. Las fiestas de Moros y Cristianos tienen una gran



Ilustración 18: Fiestas de Moros y Cristianos. Fuente: <http://fotos02.diarioinformacion.com/2016/05/08/646x260/ibi-vibra-1.jpg>

importancia en la provincia de Alicante, llegando a ser Patrimonio Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO en Alcoy.

- ❖ **Enfarinats (“Enharinados”)**: Esta fiesta tradicional se realiza durante la segunda o tercera semana de diciembre, donde se organizan diferentes actos. El primer día, se lanzan a los niños del pueblo una gran cantidad de frutos secos y caramelos desde lo alto de la Ermita de Ibi. A partir del día siguiente, se realizarán una serie de actos y los ciudadanos se separarán en diferentes grupos: Bailadores solteros y casados, els Amamantats (quienes recitan las noticias), els Tapats (quienes acompañan las danzas), els balladors (quienes realizan el pregón de fiestas). El último día, que coincide con el día de los Santos Inocentes, se culmina esta tradición, donde los diferentes grupos llevan a cabo una lucha contra los Enfarinats, quienes visten como militares y representan un gobierno ficticio que somete a la población y que lanza petardos, harina y huevos a todo aquel que no “obedezca sus normas”.



Ilustración 19: Fiesta dels Enfarinats. Fuente: <http://copealcoy.es/wp-content/uploads/2014/12/image133-660x330.jpg>

5.4. Museo Valenciano del Juguete

“El Museo Valenciano del Juguete es un centro para la conservación, la investigación y la difusión del patrimonio juguetero. Un espacio extraordinario que nos permite viajar al pasado y dejar que los juguetes nos hablen de las infancias vividas y los modos de entender el mundo en otras épocas.” (Museo Valenciano del Juguete 2016)

Para la realización de un estudio y un análisis más veraz y completo, se ha entrevistado a Pilar Avilés Valls, actual coordinadora del museo.

Historia

La idea de establecer un Museo Valenciano del Juguete surgió en 1986, a partir de la creación de una Fundación en la que formaban parte el Ayuntamiento de Ibi, la Cooperativa Payà, la Generalitat Valenciana y la CAM.

Finalmente, el museo se inauguró el 20 de diciembre de 1990, provisionalmente situado en La Casa Gran. Dada la gran demanda que generó, la Fundación decidió establecer el museo definitivamente en Ibi, tomando como idea principal la antigua fábrica de juguetes de los hermanos Payà, personajes muy importantes para Ibi. De esta manera, se remodelaría y se daría uso a esta fábrica, además de proporcionar al museo grandes espacios tanto interiores como exteriores.

Una vez decidido que dicha fábrica sería el emplazamiento final para el Museo Valenciano del Juguete, la reforma de la misma se proyectó por fases. Finalmente, el museo, tal y como se conoce, abrió sus puertas el 29 de noviembre de 2013.

La colección de juguetes con la que cuenta el museo fue, mayormente, fruto de las donaciones por parte de los trabajadores de la Cooperativa Payà, quienes aún guardaban los diferentes productos creados en principalmente en Ibi y Alemania, junto a otros lugares de la antigua fábrica. Además, con el paso del tiempo, el museo ha ido recibiendo donaciones tanto de empresas como de particulares.

En la actualidad, el museo cuenta con “más de 400 juguetes desde 1903 hasta los años 80, fabricados en Ibi o en otros lugares de España y del mundo, desde la hojalata como primer material utilizado para la fabricación de juguetes hasta el plástico, pasando por la madera y el cartón. ”, según Pilar Avilés. En la Sala Temporal se exponen tanto juguetes como arte en general, siempre relacionado con la temática infantil y el ámbito del juguete.

Estrategias de marketing y distribución

El perfil de cliente al que se dirige principalmente el Museo Valenciano del Juguete es muy amplio. Sus clientes pueden ser todo tipo de personas en general, además de coleccionistas o personas especialmente interesadas en este sector.

El precio de las visitas para adultos es de 2€, teniendo un precio reducido de 1.50€ para niños, jubilados, estudiantes y grupos.

Bajo el eslogan “La ilusión es lo que nos hace sentir pasión por los juguetes”, el museo se promociona enviando publicidad a las diferentes oficinas de turismo, hoteles, casas rurales y centros escolares cercanos durante todo el año. Por otra parte, cuenta con una página en Facebook donde los potenciales clientes pueden informarse y contactar con el museo sin necesidad de visitar su página web.

Además de ofrecer visitas guiadas de 1 hora para grupos concertados de más de 20 personas, el Museo Valenciano del Juguete realiza “como mínimo dos grandes exposiciones al año y una media de tres exposiciones temporales de menos tamaño”, según su coordinadora. También, se publica un programa de actividades que se realizarán en el museo cada mes, exceptuando los meses de julio y agosto. Entre estas actividades se encuentra, por ejemplo, un mercadillo del Juguete.

Visitantes

En 2015, el Museo Valenciano del Juguete recibió un total de 22.241 visitantes, donde el 92% quedaron satisfechos con el servicio.

Según Pilar Avilés, “los visitantes más numerosos son familias compuestas por dos adultos y dos hijos (de todas las edades), además de los grupos escolares y colectivos como amas de casa, jubilados y otras asociaciones”. El 97% de estos visitantes son españoles.

En el año 2016, el número de visitantes no varió considerablemente, dejando un total de 19.132 visitantes, considerando que el mercadillo de navidad no se celebró ese año por inclemencias del tiempo, el cual supone un número elevado de turistas en Ibi. Esto demuestra que la media de personas que visitan el Museo Valenciano del Juguete es aproximadamente 20.000 personas al año.

Entre estos 19.132 visitantes, cabe desglosar que la gran mayoría son españoles, especialmente residentes en la Comunidad Valenciana. El número mayor de visitantes se establece en los adultos, con un total de 8.358 visitantes en 2016. En segundo puesto se encuentran las visitas por parte de los estudiantes de primaria, que son en su totalidad españoles.

Sin embargo, existe una gran diferencia entre las visitas nacionales y las internacionales. En 2016, tan sólo 473 personas de otros países visitaron el museo. La mayoría fueron adultos residentes en la Comunidad Europea.

En estos datos se puede apreciar, pues, la marcada influencia del turismo interno en Ibi.

Estacionalidad

Como todos los destinos y establecimientos, el Museo Valenciano del Juguete también sufre la estacionalidad del turismo.

Según la coordinadora del museo, “el último trimestre del año es el más fuerte. En octubre y noviembre el número de visitantes es alrededor de 2.300 mensuales, dándose el pico más alto en diciembre debido a la celebración del mercadillo de navidad en la localidad, superando los 5.000 visitantes.”

La marcada tradición juguetera, junto con la importancia que tienen los Reyes Magos en Ibi, da lugar a un pico de turistas durante los meses de navidad y, en especial, en Diciembre. Sin embargo el municipio se ve afectado por el inicio del curso escolar y por la ausencia de costa en los meses de verano.

“Los meses más flojos son junio y septiembre con una media de 700 visitantes mensuales y el resto del año, el número de visitantes gira en torno a los 1.300 mensuales”, Pilar Avilés.

Factores de éxito

El Museo Valenciano del Juguete apela a la nostalgia de sus visitantes adultos y al descubrimiento y a la curiosidad por parte de los más pequeños.

“En el caso del visitante adulto le hace recordar su infancia a través de los juguetes que tuvo o que no consiguió tener pero que conoce y en el caso de los niños el contemplar los juguetes de otra época distinta a la tecnológica les resulta divertido puesto que, si el adulto que los acompaña es capaz de motivarlos a que se fijen en los juguetes expuestos y no se limitan a pasear por el museo, pueden ampliar su conocimiento conociendo a través de los juguetes con los que sus padres y abuelos se divertían”, expone la coordinadora.

De esta forma, pequeños y mayores sienten el deseo de visitar el museo para descubrir o redescubrir los juguetes y aparatos que marcaron su infancia. Ésta es el principal factor de éxito del museo.

Planes de futuro

Un establecimiento de estas características puede dar pie a muchas actividades complementarias (talleres, animación, exposiciones,...). Sin embargo, el emplazamiento definitivo que se eligió para el Museo Valenciano del Juguete continúa sin tener el espacio necesario para llevarlas a cabo, dada la ingente demanda.

Durante la entrevista, Pilar Avilés manifestó su deseo de realizar talleres de forma habitual y que fuera el propio personal del museo quien las llevara a cabo, sin tener que recurrir a ninguna empresa externa.

Además, la falta de espacio impide la creación de nuevas instalaciones, como, por ejemplo, una zona donde los visitantes “puedan interactuar de alguna forma con los juguetes”.

5.5 Oferta hotelera y de restauración

La oferta hotelera en Ibi es muy escasa. El municipio cuenta con un total de 113 plazas hoteleras en 2016, divididas en tres hoteles categorizados en 2 y 4 estrellas, dos hostales y cuatro casas rurales, en ausencia de oferta en camping (Generalitat Valenciana 2016). Las casas rurales más importantes serían La Casa Gran y Casa Alegre, reconocida en TripAdvisor. Se trata una propiedad de 55 km cuadrados situada en el bosque, a las afueras del municipio, la cual se puede alquilar por noches. A parte de estas dos casas rurales, también existen Casa Bella y Masia Barberà.

En cuanto a oferta en restauración, en 2016 la localidad contaba con 26 restaurantes, dando un total de 1.734 plazas.

El hotel más destacado por los viajeros y con la categoría más alta es el famoso Hotel del Juguete, el cual ya ha sido mencionado en este documento y que se detallará más adelante. Por otra parte, el restaurante mejor valorado por los clientes en TripAdvisor es el restaurante Serafines, situado en el área

recreativa de San Pascual y que ofrece carnes y pescados tradicionales valencianos.

5.6 Demanda turística

Para la obtención de información sobre los visitantes y las llegadas a Ibi, se entrevistó a Doña Lorena Pastor Ibáñez, técnica de turismo y responsable de la Oficina de Turismo del municipio.

5.6.1 Características de los visitantes

El tipo de visitante que predomina en Ibi son las familias con hijos de todas las edades, aunque también recibe llegadas por parte del turismo de negocios y el turismo de la tercera edad.

5.6.2 Llegadas de turistas

La mayoría de familias que visitan Ibi son españolas, seguidas por las inglesas, las francesas, las holandesas y, por último, las alemanas. A pesar de que el turismo sea mayormente nacional, la cercanía de urbanizaciones internacionales en los municipios colindantes como Tibi y Castalla, fomentan las llegadas de visitantes extranjeros que pueden pernoctar o no en el municipio.

5.6.3 Motivación y satisfacción de los visitantes

El principal reclamo por el que los turistas, tanto los que pernoctan como los que no, se desplazan a Ibi es la temática infantil, principalmente el Museo Valenciano del Juguete y los diferentes parques infantiles tematizados, los cuales son totalmente gratuitos y se encuentran repartidos por todo el municipio. La motivación de los visitantes de avanzada edad es revivir y recordar su infancia, viendo y redescubriendo los juguetes que la marcaron.

Como motivación secundaria, también existe interés por las diferentes rutas de senderismo aptas para todo tipo de edades y niveles.

Estas motivaciones y expectativas se ven cumplidas, dado que el índice de satisfacción de los turistas en 2015 fue de 9.83 puntos, incrementándose hasta un 9.9 en el año 2016.

5.6.4 Mercados

5.6.4.1 Visión

Llegar a ser todo un referente en el turismo familiar durante todos los meses del año.

5.6.4.2 Misión

La misión de la localidad de Ibi sería hacer que sus visitantes descubran o redescubran el mundo del juego, ofreciéndole múltiples actividades, además de alojamiento y restauración.

5.6.4.3 Mercados Actuales

Como se ha comentado antes, Ibi actualmente está mayormente enfocado al turismo infantil y familiar, junto con el turismo de negocios y el de tercera edad en menor medida.

5.6.4.4 Mercados potenciales

Según la Sra. Pastor: “En principio mantenemos lo que llevamos a cabo, que ya es suficiente. Vamos poco a poco. Somos realistas del presupuesto que tenemos y hasta donde podemos llegar.”

Estas declaraciones demuestran que actualmente en Ibi no se está intentando acceder a nuevos mercados, si no que prefieren centrarse y fomentar los existentes.

5.7 Estacionalidad

La oferta turística de Ibi está destinada mayormente al público infantil y a las familias, por lo que se ve un tanto condicionado a los calendarios escolares. Sin embargo, al no depender del clima, como es el caso de muchos destinos costeros o de montaña, la estacionalidad no afecta en gran medida a las llegadas de turistas al municipio.

En temporada escolar, Ibi se centra en el turismo de mayores o de grupos concretos, mientras que en los meses de verano y de navidad, el número de turistas que acuden a la localidad crece considerablemente.

Durante todo el año, se organizan múltiples actividades y se llevan a cabo diferentes tradiciones, como por ejemplo la organización de ferias anuales, tales como el Mercado Navideño o la feria del automóvil, además de recibir ayudas de la Conselleria de Turisme y de colaborar en eventos y actividades privadas.

5.8 Análisis DAFO

A continuación, se muestra un análisis DAFO de Ibi, con el que se podrá observar la situación turística actual de la localidad.

<p>❖ <u>Debilidades</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. La ciudad de Alcoy como principal competidor turístico.2. Escasa oferta de alojamiento y restauración.3. Escasa oferta de actividades.4. Lejanía a playas o lugares donde refrescarse durante los meses de verano.5. Especializado en un segmento de mercado único.	<p>❖ <u>Amenazas</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Dependencia a los cambios en los calendarios escolares. El curso escolar comienza cada vez más pronto, acortando la temporada alta.

<p>❖ <u>Fortalezas</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Fama a nivel nacional de turismo familiar e infantil.2. Variedad en oferta de turismo activo, en especial, de senderismo.3. El Museo Valenciano del Juguete supone un reclamo para los visitantes cercanos.4. Gran tradición heladera.5. No existe una notable estacionalidad.	<p>❖ <u>Oportunidades</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Aplicación de medidas para fomentar el empleo, la oferta de ocio y turismo y apoyar a las pequeñas empresas emergentes.2. Próxima apertura de “La Casa de los Reyes Magos”, que creará empleo y actuará de reclamo para los turistas.3. La ciudad de Alcoy como principal competidor turístico.
---	---

5.9 Entorno y competidores

Los principales competidores directos de Ibi son: Alcoy y Xixona, dada su proximidad. Como competidores costeros con ofertas de alojamiento y entretenimiento para niños en la Comunidad Valenciana existen: Benidorm (el cual cuenta también con una gran oferta en parques temáticos y acuáticos), Vilajoyosa, Alicante y Callosa den Sarrià, que aunque no se trata de un destino de costa, cuenta con el reclamo de las Fuentes del Algar.

A nivel nacional se encuentran una gran cantidad de destinos aptos para niños, como son la Costa Dorada, la Sierra de Gredos y Valencia, dada la existencia de la Ciudad de las Artes y las Ciencias y de parques como Bioparc o el parque de Gulliver.

Sin embargo, Ibi sigue siendo en único municipio en España dedicado íntegramente al entretenimiento y el bienestar de los niños, además de ser el futuro lugar de residencia de los Reyes Magos.

5.10 Factores de éxito

El principal factor de éxito de Ibi es la tematización y la especialización en un nicho de mercado muy específico.

Por otra parte, como se ha comentado antes, el municipio no se ve tan afectado por la estacionalidad como otros destinos, dada su gran oferta de actividades y su participación en eventos y ferias.

Por último, se trata de una visita obligatoria en los meses de invierno y, concretamente, en Navidad, ya que el pueblo entero se ilumina y aparecen los conocidos Reyes Magos.

6. El hotel del Juguete

“El Hotel del Juguete es un alojamiento divertido y original, [...] Donde los niños viven la experiencia de dormir rodeados de sus juguetes preferidos y los papás disfrutan reviviendo su infancia.” (Hotel del Juguete 2017)

Con el fin de obtener más información sobre este establecimiento, se ha entrevistado a Doña Dolores Pérez, actual gerente del hotel.

6.1 Ubicación

El hotel del Juguete está situado en pleno centro de Ibi, muy cerca del Ayuntamiento y de los principales lugares de interés del municipio.

6.2 Historia

El Hotel del Juguete se inauguró en 2011, como fruto de la remodelación por parte de la familia Pérez Vicedo de su hostel “El Laurel”, el cual regentaban desde 1939. Se decidió transformar dicho hostel en un establecimiento de cuatro estrellas tematizado en el mundo del juguete, dado que la fuerte industria y tradición juguetera de la zona podría conllevar ciertas ventajas, aparte de mantener la identidad del municipio.

El primer hotel tematizado en este tema de España abrió sus puertas con el objetivo de convertirse en un espacio “divertido” que atraiga tanto a padres como a niños. (Efe 2011)

Hoy en día, el Hotel del Juguete sigue perteneciendo a la familia Pérez, bajo el nombre de Pameribi S.L. desde 2006 y percibiendo unos ingresos de entre 250.000€ y 750.000€ anuales. Según Axesor, el hotel ingresó un total de 580.844€ en el año 2015. (Axesor 2015)

En 2015, el Hotel del Juguete figuraba en la posición 168.657 en el ranking nacional de hoteles, en la 6.660 en de la provincia de Alicante y en el 2.942 en el ranking de hoteles de su categoría. Cabe destacar que el establecimiento va escalando posiciones con el paso de los años. (El Economista 2015)



Ilustración 20: Fachada del Hotel del Juguete. Fuente propia.



Gráfico 4: Evolución de ventas. Fuente: <http://empresite.economista.es/PEMERIBI.html>

6.3 Instalaciones y servicios

6.3.1 Instalaciones

Este hotel cuenta con un total de 21 habitaciones tematizadas. Cada habitación está decorada acorde a unos personajes o a un juguete en particular, tales como Pin y Pon, Nenuco, Pocoyó o Playmobil. También, el establecimiento ofrece una serie de tres habitaciones superiores con dos alturas, cada una ambientada en uno de los Reyes Magos, por lo que hay una habitación dedicada a Melchor, otra a Gaspar y otra a Baltasar. Una de estas habitaciones se puede comunicar con una de las habitaciones superiores, atendiendo a la posible demanda de familias extensas.

En cuanto al equipamiento, las habitaciones se encuentran en buenas condiciones y con los accesorios típicos de todo hotel de cuatro estrellas. Las más simples ofrecen baño completo (adaptado para niños), aire acondicionado, televisión LCD, teléfono, mini bar, hilo musical, luces controlables por mando y una cama de matrimonio, mientras que las habitaciones superiores cuentan con dos camas de matrimonio. Además, están adaptadas para personas con movilidad reducida.

Dejando de lado los dormitorios, en el Hotel del Juguete también se pueden encontrar una cafetería y un restaurante con terraza descubierta, además de un parking (bajo reserva y con suplemento), dos ludotecas y una piscina infantil (sólo durante la temporada de verano).



Ilustración 21: Habitación Pocoyó. Fuente: http://www.elmundo.es/albumes/2012/12/21/hotel_juguete_ibi/index.html

Estos lugares de restauración, al igual que el resto del hotel, están adaptados a las necesidades de los más pequeños, por lo que ofrecen una gran variedad de menús infantiles. El tipo de comida ofrecida es internacional, pero siempre con productos frescos y preparados por los cocineros en ese momento.

6.3.2 Servicios

Además de alojamiento y restauración, el Hotel del Juguete ofrece talleres y actividades para niños, fomentando así su diversión y entretenimiento con o sin padres. Entre los más destacados se encuentra el Taller de Merienda, donde los niños se preparan su merienda de forma original.

Otra de las actividades que promociona el hotel es la llamada Ruta Divertida por Ibi. En la recepción, se les da a los clientes un mapa lúdico para que descubran los puntos más turísticos de Ibi, tales como el Museo Valenciano del

Juguete, el monumento a los Reyes Magos o, incluso, Alicante, Alcoy o los principales parques temáticos de Benidorm.

Por otra parte, existe un equipo de animación durante las comidas y cenas para entretener a los niños y favorecer, de ese mismo modo, el descanso de los padres, además de organizar diferentes eventos privados a petición de los clientes (cumpleaños, comuniones, bautizos, etc.). Durante los fines de semana y festivos, el restaurante también recibe a clientes que no están alojados en el hotel.

6.4 Sistema organizativo

El Hotel del Juguete cuenta con alrededor de 15 empleados, con todo tipo de cualificaciones, los cuales se rigen por un sistema organizativo del tipo micro administrativo y de ámbito general, es decir, su organigrama engloba todos los departamentos del establecimiento. Asimismo, el organigrama tendría una presentación mixta, ya que detona la jerarquía entre los jefes de departamento y la igualdad de los empleados dentro de cada uno de ellos. (Enciclopedia de Clasificaciones 2017)



Gráfico 5: Evolución de empleados. Fuente: <http://ranking-empresas.eleconomista.es/PEMERIBI.html>

Según la Sra. Pérez: “Existen diferentes departamentos: pisos, recepción, sala y cocina, en cada uno de ellos existe un responsable que organiza y supervisa a su equipo.”

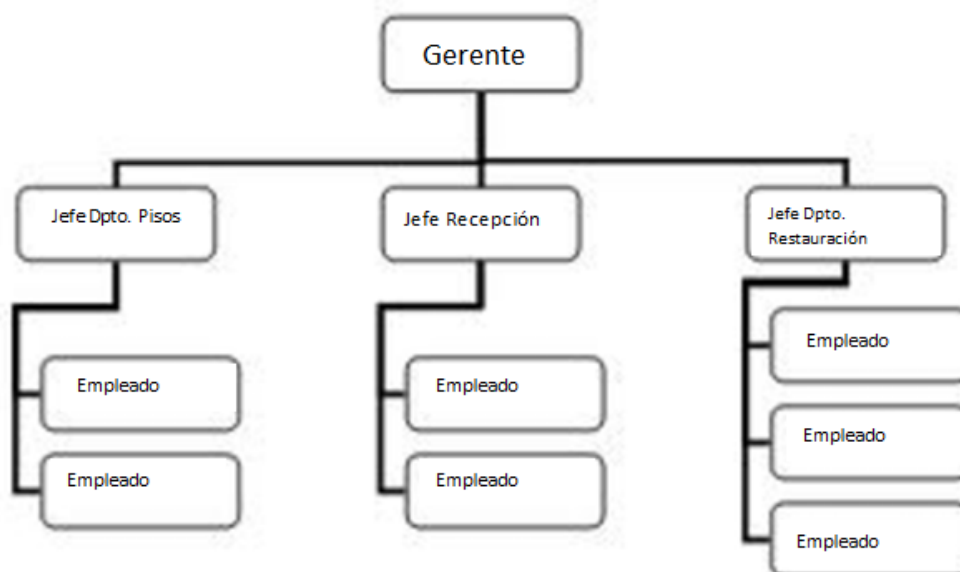


Gráfico 6: Estimación organigrama del Hotel del Juguete. Fuente propia

6.5 Estrategias de marketing y comunicación

6.5.1 Definición del servicio

El Hotel del Juguete ofrece servicios de alojamiento como producto principal. Este alojamiento se encuentra tematizado y ofrece “experiencias inolvidables entorno al juego y el juguete” (Dolores Pérez).

6.5.2 Target group

La tipología ideal de cliente para la que está destinado este hotel son familias con hijos de todas las edades, que quieran rodearse de sus personajes favoritos y vivir una experiencia familiar.

Por otra parte, durante la semana el hotel recibe a diferentes empresarios del sector juguetero que visitan Ibi con la intención de hacer negocios con las empresas de la zona. (Efe 2011)

6.5.3 Precio medio

El precio del alojamiento varía en función del tipo de habitación que se elija. Sin embargo, se observa una subida drástica de los precios durante los meses de agosto y diciembre.

En el caso de las habitaciones estándar el precio suele oscilar entre 100€ y los 170€ por noche en régimen de alojamiento y desayuno para dos adultos y un niño; mientras que en régimen de media pensión, el precio puede llegar a los 230€ por noche. (Paris 2012)

Por otra parte, las habitaciones superiores tienen un precio medio de aproximadamente 200€ por noche en régimen de alojamiento y desayuno, mientras que en media pensión el precio roza los 280€ la noche en temporada alta.

Por último, las suites dúplex tematizadas con los Reyes Magos son las menos económicas, con un precio medio de 240€ por noche, llegando incluso a los 375€ cada noche en régimen de alojamiento y desayuno para dos adultos y un niño.

6.5.4 Estrategias de comunicación y distribución

El Hotel del Juguete está presente en los principales portales de reservas por Internet, además de trabajar con los principales turoperadores del sector. Por otra parte, también se pueden reservar estancias en dicho establecimiento por medio de su página web.

En cuanto a la presencia en redes sociales, el Hotel del Juguete se comunica con sus potenciales clientes por medio de Facebook, Twitter y Youtube, además de por email o a través de un formulario en su página web.

La estrategia de ventas que prima en este establecimiento es la diferenciación, ya que oferta sus productos a precios elevados dadas la escasa oferta y la gran demanda en este nicho de mercado. Se podría decir también que la segmentación del mismo es una de sus claves de éxito.

6.5.5 Elemento diferenciador

La principal ventaja del Hotel del Juguete es el hecho de que se trata del único hotel en España dedicado y decorado íntegramente al mundo del juguete, lo que lo convierte en un lugar único y en todo un reclamo para el turismo familiar.

Además, como ya se ha dicho, sus instalaciones están adaptadas a los más pequeños, desde baños con escalones para que los niños lleguen al lavabo hasta camas grandes para que padres e hijos puedan dormir juntos. (Efe 2011)

6.6 Visitantes

Dada la escasez de datos e información en relación a los huéspedes del Hotel del Juguete, no se pueden proporcionar datos reales sobre los niveles de ocupación del mismo.

Como ya se ha comentado, el tipo de visitante que pernocta en este hotel son las familias. Las tradicionales (padre, madre e hijo/s de todas las edades) destacan frente a otro tipo de familias (homosexuales, monoparentales, etc.).

En cuanto a la nacionalidad de los visitantes, la mayoría de huéspedes pertenecen al turismo nacional, teniendo un porcentaje de ocupación mayor con respecto a las llegadas de extranjeros.

Respecto a la satisfacción de los clientes del hotel, más de la mitad de las personas que se alojan aquí opinan que el hotel es excelente y solo un 4% de estas personas han salido descontentas con su estancia. De hecho, el Hotel del Juguete cuenta con un Certificado de Excelencia otorgado por TripAdvisor. (TripAdvisor. Hotel del Juguete. 2017)

Por otra parte, en Booking.com cuenta con una puntuación de 8.5, donde los clientes destacan, especialmente, la limpieza de sus instalaciones y la amabilidad del personal. Sin embargo, el aspecto peor valorado por los clientes es la relación calidad – precio del hotel. (Booking 2017)

6.7 Entorno y competidores

Ibi no se caracteriza por su gran oferta hotelera, por lo que los competidores del Hotel del Juguete a nivel municipal no le suponen una gran rivalidad dada su categoría y su tematización. Sin embargo, la diferencia de precios del Hotel del Juguete respecto de los demás hoteles en Ibi es muy considerable.

Su principal competidor en Ibi es el Hotel Plata, ya que, a pesar de estar categorizado con solo dos estrellas, se encuentra en una ubicación céntrica, el precio por noche se reduce casi a la mitad en comparación con el Hotel del

Juguete y además, el índice de satisfacción de los clientes en Booking.com es incluso superior al del conocido hotel temático (9.1 frente al 8.5 del Hotel del Juguete).

A nivel nacional, los principales hoteles temáticos para niños se encuentran en las islas Baleares y Canarias, como el Occidental Jandía Mar en Fuerteventura, decorado con temática marinera o El Gran Castillo Tagoro Hotel & Resort ubicado en Lanzarote, ambientado en la época medieval. Por otra parte, el complejo turístico Port Aventura World es un competidor notable.

En cuanto a los precios de estos dos últimos establecimientos cabe destacar que son muy similares a los del Hotel del Juguete, oscilando entre 150€ y 170€ por noche y cuentan con piscina exterior con toboganes, instalaciones que faltan en el hotel que se está analizando.

6.8 Diamante de Porter

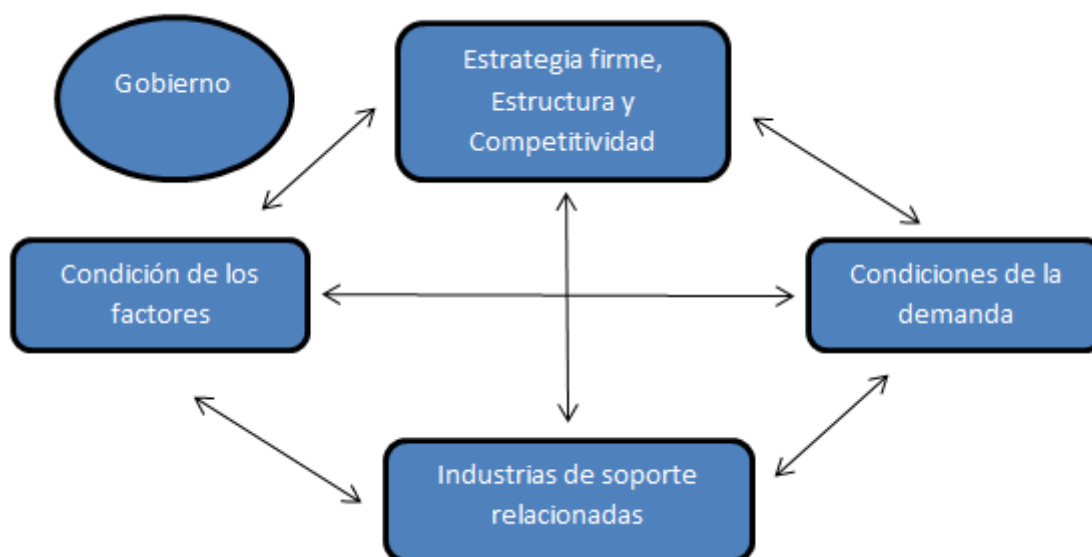


Gráfico 7: Diamante de Porter

Aplicando el modelo del diamante de Porter al Hotel del Juguete, se obtienen las siguientes conclusiones:

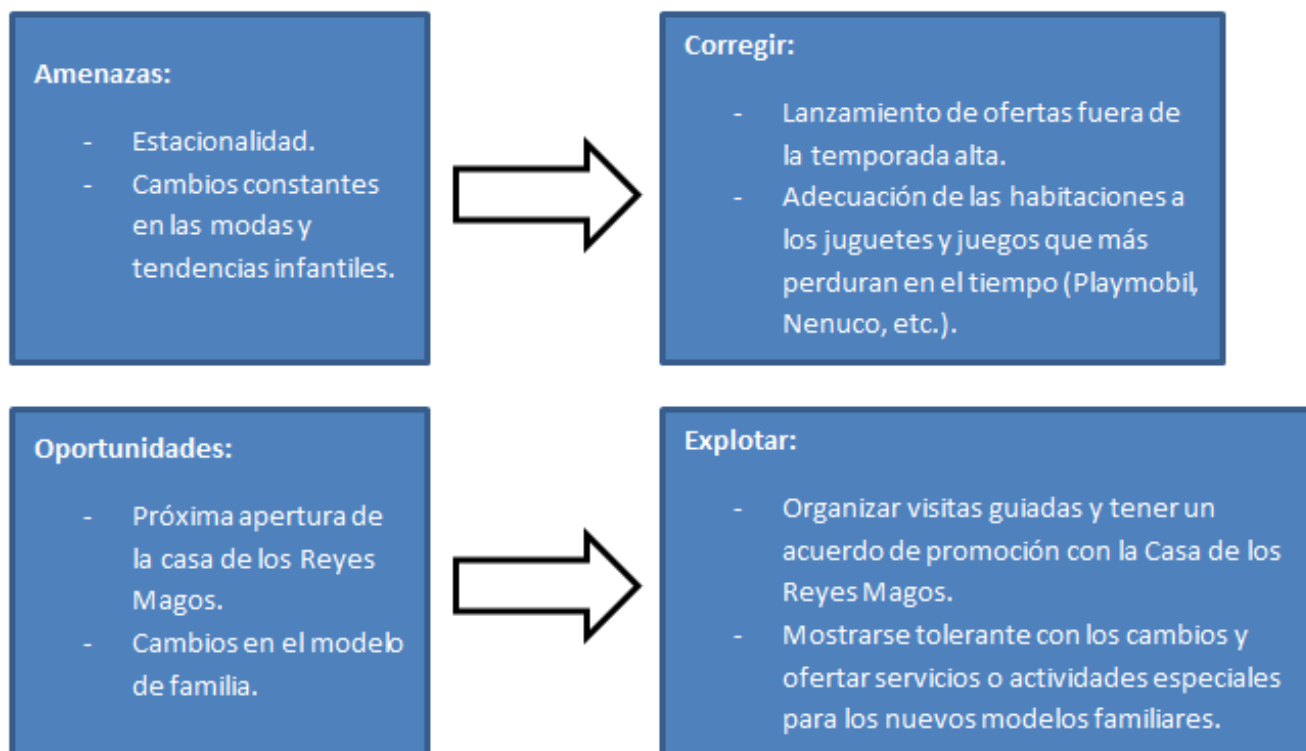
- ❖ La estrategia del establecimiento para ser competitivo y mantenerse líder en el municipio es, como se ha comentado anteriormente, la diferenciación del servicio prestado y la especialización.
- ❖ En cuanto a las condiciones de la demanda, los potenciales clientes buscan que la empresa tenga en cuenta sus necesidades específicas y las satisfaga de la mejor manera posible. En este caso, el Hotel del Juguete se adapta a la demanda con medidas como la adaptación para niños de los baños de las habitaciones.

- ❖ En Ibi existen muchas industrias de soporte relacionadas con la temática del hotel, dado que todo el municipio está prácticamente diseñado para niños. La principal empresa que fomenta este tipo de turismo familiar es el Museo Valenciano del Juguete. Además, con la próxima apertura de la casa de los Reyes Magos, este fenómeno aumentará considerablemente.
- ❖ Respecto a la condición de los factores, el Hotel del Juguete cuenta mayormente con factores especializados o dominantes, dada su especialización y su tematización, las cuales son difíciles de imitar; mientras que cuenta con trabajadores cualificados en todas las áreas de alojamiento y restauración como factores generales. Este hecho le proporciona una gran ventaja competitiva.
- ❖ Por último, la relación del gobierno con el establecimiento es buena, ya que desde el Ayuntamiento de Ibi también se busca fomentar el turismo familiar y la organización de actividades de todo tipo durante todo el año.

6.9 Análisis DAFO

<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Debilidades</u> 1. El Hotel del Juguete no cuenta con un sistema de fidelización de clientes. 2. No ofrece régimen de pensión completa, ya que el restaurante del hotel permanece cerrado a medio día de lunes a viernes. 3. Espacio limitado. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Amenazas</u> 1. Estacionalidad. 2. Cambios constantes en las modas y tendencias infantiles.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Fortalezas</u> 1. Único hotel tematizado en el mundo del juguete de España. 2. Ubicación céntrica en el municipio conocido como “La Villa del Juguete”. 3. Alta categoría en relación a la demás ofertas de alojamiento. 4. Gran demanda de turismo familiar. 5. Acceso a clientes con un poder adquisitivo medio – alto. 6. Presencia en los principales portales de reservas y redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Oportunidades</u> 1. Próxima apertura de la casa de los Reyes Magos. 2. Los cambios en el modelo de familia permiten acceder a otros tipos de huéspedes (abuelos y nietos, tíos y sobrinos, etc.). 3. Próxima expansión internacional.

6.10 Análisis CAME



6.11 Planes de futuro

Debido al éxito y a los ingresos obtenidos desde su apertura, los gerentes y responsables del Hotel del Juguete han iniciado un plan de expansión a medio y largo plazo, en el que se espera la creación de una cadena con aproximadamente 20 hoteles tematizados en los juguetes que esté presente en diferentes lugares de España, así como Portugal y Latinoamérica.

Como proyecto inicial, la empresa pretende abrir hoteles prioritariamente en Madrid y Barcelona, pero también en Granada y en las Islas Canarias, donde predomina un turismo internacional que puede favorecer a la cadena a largo plazo. De hecho, se están ultimando los detalles para la puesta en marcha de su primera sucursal en Barcelona, concretamente cerca del paseo de Gracia, a pesar de que estaba programada para el año 2014. (Angulo 2014)

“Son proyectos de unas 110 habitaciones en zona prime de la ciudad. Ahora mismo se están cerrando los acuerdos de compra por el inversor al que se los alquilamos, pero son hoteles que requieren una mínima reforma, tan sólo reducir un poco el número de habitaciones para incorporar algunas zonas comunes que nos eran necesarias y de las que no disponían”, afirma José Ángel Olmo, responsable de este proyecto de expansión internacional. (Hinojosa 2013)

Olmo ha decidido optar, principalmente, por lugares con lengua y cultura similar a la que se tiene en España, con el fin de asegurar la inserción del establecimiento en los mercados locales. Estos lugares, aparte de España, serían Portugal y países como Panamá, Colombia, Chile o México, entre otros.

Por otra parte, la anterior expansión internacional o exportación por parte de las empresas jugueteras de la zona ayuda a que los consumidores locales ya conozcan parte del producto, como es el caso de Famosa, cuya sede está en Onil, pero exporta producto a diferentes países latinoamericanos.

Para esta expansión, los gerentes del Hotel del Juguete se plantean dos modalidades:

Por una parte, se ha recurrido al alquiler de hoteles a propietarios, ya que supone un coste de inversión menor, dado que solo habría que adaptar unas instalaciones ya existentes y se tendría un mayor control de la producción del servicio. Esta opción ayudaría a la gestión de diferentes establecimientos que no perciben los beneficios necesarios para cubrir costes y/o necesitan un cambio de orientación de su mercado. Por eso, esta reorientación hacia el turismo infantil y familiar podría resultar beneficiosa para ambas partes, dado que este nicho de mercado cuenta con una demanda mayor a la oferta actual.

La segunda opción para la expansión del Hotel del Juguete sería ceder franquicias a otras empresas para que, por medio del pago de un canon, cualquier empresario pueda gestionar un hotel tematizado con estas características. De este modo, la empresa se ahorraría los costes de gestión y percibiría ingresos adicionales. Las condiciones impuestas por el Hotel del Juguete para obtener una franquicia del mismo son tener una gran experiencia en el sector hostelero y contar con “especial sensibilidad” para tratar con el público, además de la obligación de seguir los estándares de calidad establecidos.

En todos los casos, la expansión supondría la aplicación de ciertos cambios en las habitaciones e instalaciones de los hoteles, como la inclusión de los videojuegos. (Moltó 2013)

7. Conclusiones

Resumiendo este estudio, se podría decir que Ibi es un destino focalizado en el nicho del turismo familiar con un poder adquisitivo medio – alto. Sin embargo, tanto la administración como sus establecimientos privados están firmemente interesados en la mejora continua y en la satisfacción y comodidad de sus visitantes, especialmente de los más pequeños, factores clave para su desarrollo turístico.

Ibi también es un municipio comprometido con el medio ambiente y apto para el turismo activo, ya que cuenta con múltiples rutas de senderismo aptas tanto para deportistas expertos como para familias con hijos, además de con un grupo de voluntariado de jóvenes para llevar a cabo las tareas de mantenimiento y conservación de sus zonas verdes.

El tipo de visitante a Ibi, como ya se ha dicho, son mayormente las familias, destacando las españolas frente a las extranjeras, donde el Reino Unido es el principal mercado emisor. El pueblo entero gira en torno a la temática infantil y se centra especialmente en su comodidad y su entretenimiento. Este hecho marca la diferencia entre los demás destinos de la Comunidad Valenciana e Ibi y le atribuye el merecido apodo de “Villa del Juguete”. Sin embargo, la ausencia de sombra en los diferentes parques infantiles, dificultando el disfrute de las instalaciones por parte de los niños a causa del calor, constituye un punto a mejorar en la gestión del municipio. Se deberían colocar toldos o plantar árboles en dichas zonas, con el fin de aliviar las altas temperaturas propias de los meses de verano.

En definitiva, a pesar de no ser un destino costero, Ibi ha sabido posicionarse y adaptarse a los cambios en la sociedad, anteponiéndose a la estacionalidad mediante las diferentes actividades y tradiciones que se llevan a cabo durante todo el año con el fin de conseguir ser el destino que es ahora, pionero y referente en la especialización y la segmentación del mercado.

Por otra parte, aunque la oferta de alojamiento no sea notable, el municipio recibe un gran número de visitantes, sobre todo en los meses de verano y durante la temporada de Navidad y se ha visto favorecido por la apertura del Hotel del Juguete, único hotel de España tematizado íntegramente en el mundo infantil y del juego; además de contar con el Museo Valenciano del Juguete, que figura entre los 6 mejores museos infantiles del mundo, según National Geographic. (National Geographic en Español 2017)

En cuanto al Hotel del Juguete, el riesgo que corrió la familia Pérez Vicedo en 2011 ha dado resultado hasta el punto de pensar en la expansión internacional, por lo que se demuestra que la innovación y el interés por la especialización son estrategias que pueden llevar a un negocio a la cumbre. Sin embargo, algunas instalaciones o servicios del hotel existente en la actualidad podrían

modificarse antes de adentrarse en nuevos establecimientos, con el fin de mejorar la experiencia de sus clientes en todos los puntos del mundo y favorecer la estandarización.

Se debe considerar, también, que el emplazamiento actual del Hotel del Juguete, aunque céntrico, es un tanto limitado en cuanto a espacio, por lo que no se tiene un gran margen de actuación o mejora en sus instalaciones, como por ejemplo, la imposibilidad de instalar un parking para clientes o una piscina que no sea de plástico.

No obstante, algunos servicios del hotel sí que podrían ser modificados, como el incremento en la organización de talleres, el aumento de personal de animación o la reubicación de la ludoteca de la planta baja, ya que los clientes que visitan el restaurante sin estar alojados entorpecen el disfrute de los clientes alojados. Se debería considerar quizás la posibilidad de habilitar una ludoteca adicional para los clientes que solo desean comer o cenar. Por último, se necesitaría mejorar el espacio de recepción, ya que es pequeño y se ve invadido por el espacio de restaurante, quedando la recepción en un simple pasillo, además de considerar la eliminación de los suplementos por aparcamiento y, especialmente, por el servicio de cunas, ya que tratándose de un hotel infantil, muchos de los clientes van a necesitar este servicio y se considera excesivo implementar un suplemento de 12€ por cuna prestada.

Como conclusión final se puede decir que se han alcanzado los objetivos planteados, ya que se ha comprobado que tanto el turismo infantil como el Hotel del Juguete ejercen un gran impacto positivo en la ciudad de Ibi, justificando el empeño del mismo en la construcción de nuevas instalaciones y servicios para seguir fomentando la llegada de este tipo de turismo.

Bibliografía

- Angulo, Silvia. La Vanguardia. 16 de 03 de 2014. <http://www.lavanguardia.com/ocio/20140316/54403681749/hoteles-tematicos.html> (último acceso: 09 de 2017).
- Axesor. 2015. https://www.axesor.es/Informes-Empresas/3331553/PEMERIBI_SL.html (último acceso: 09 de 2017).
- Ayuntamiento de Ibi. 2015. <http://www.ibi.es/es/ayuntamiento/delegaciones/delegaciones-2> (último acceso: 08 de 2017).
- Booking. 2017. https://www.booking.com/hotel/es/del-juguete.es.html?aid=337486;sid=d28973bbbc00d6107dd735b6e9d49826;dest_id=-385715;dest_type=city;dist=0;group_adults=2;hapos=1;hpos=1;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sreepoch=1505060849;srfid=6a4d80966ad3fa31d7e6f06ee1a2b (último acceso: 09 de 2017).
- Carballeira, Yolanda. SEPYNA. 2009. <http://www.sepypna.com/articulos/evolucion-lugar-padre-historia/> (último acceso: 07 de 2017).
- Castillo, Eva. Hablamos de turismo. 20 de 09 de 2013. <https://hablamosdeturismo.wordpress.com/2013/09/20/segmentacion-de-mercados-y-hoteles-tematicos/> (último acceso: 07 de 2017).
- Cuatrecasas, Silvia. La Vanguardia. 03 de 11 de 2013. <http://www.lavanguardia.com/opinion/temas-de-debate/20131103/54392996122/nuevos-modelos-de-familia.html> (último acceso: 07 de 2017).
- Diputación de Alicante. Costablanca. 2016. http://www.costablanca.org/Esp/Descubre_la_Costa_Blanca/La_Costa_Blanca/Paginas/Ibi.aspx (último acceso: 08 de 2017).
- Efe. El Mundo. 26 de 11 de 2011. <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/11/26/valencia/1322325979.html> (último acceso: 09 de 2017).
- El Economista. 2015. <http://ranking-empresas.eleconomista.es/PEMERIBI.html#ranking-sectorial-empresas> (último acceso: 09 de 2017).

Análisis del impacto del turismo infantil en Ibi. El hotel del Juguete.

Enciclopedia de Clasificaciones. Tipos de organigramas. 2017.
<http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/25-tipos-de-organigramas/>
(último acceso: 09 de 2017).

Foessa, Fundación. Estudios sociológicos sobre la situación social de España.
Cáritas Española, 1975.

Generalitat Valenciana. «Ficha municipal Ibi.» 2016.
<http://documentacion.diputacionalicante.es/fichasive/03079.pdf> (último
acceso: 08 de 2017).

Higuera, Dr. José Antonio García. Psicoterapeutas. 2013.
http://www.psicoterapeutas.com/terapia_de_pareja/divorcio_hijos.html
(último acceso: 07 de 2017).

Hinojosa, Vivi. Hosteltur. 17 de 07 de 2013. José Ángel Olmo, responsable de
este proyecto de expansión internacional (último acceso: 09 de 2017).

Hontoria, M. G. Ocho Leguas. s.f.
http://viajes.elmundo.es/albumes/2014/08/13/historia_hotel_boutique/
(último acceso: 07 de 2017).

Hosteltur. s.f. <https://www.hosteltur.com/wikitur/hotel-tematico> (último acceso:
07 de 2017).

Hosteltur. 10 de 07 de 2014. [https://www.hosteltur.com/162800_turismo-
familiar-cuando-ninos-deciden-destino.html](https://www.hosteltur.com/162800_turismo-familiar-cuando-ninos-deciden-destino.html) (último acceso: 07 de 2017).

Hotel del Juguete. 2017. <https://www.hoteldeljuguete.com/es/hotel.html> (último
acceso: 09 de 2017).

Ibi, Ayuntamiento de. «Solicitud del Refugio dels Esbarzerets.» Ibi, 2017.

Levi-Strauss, C. «Google Docs.» 1956.
[https://docs.google.com/presentation/d/1GcrT_NKY_e0nF98r2EYbkGlf7
6FQaGD48-zNiyA9pg/embed?hl=es&size=s&slide=id.p13](https://docs.google.com/presentation/d/1GcrT_NKY_e0nF98r2EYbkGlf76FQaGD48-zNiyA9pg/embed?hl=es&size=s&slide=id.p13) (último
acceso: 07 de 2017).

López, Astrid. ABC del bebé. 17 de 06 de 2016.
[http://www.abcdelbebe.com/familia/papas/padres-de-hoy-comparados-
con-otras-generaciones](http://www.abcdelbebe.com/familia/papas/padres-de-hoy-comparados-con-otras-generaciones) (último acceso: 07 de 2017).

Moltó, Daniel. El Mundo. 12 de 08 de 2013.
<http://www.elmundo.es/elmundo/2013/08/12/alicante/1376296627.html>
(último acceso: 2017).

Museo Valenciano del Juguete. 2016. <http://www.museojuguete.com/es/museo/>
(último acceso: 08 de 2017).

- National Geographic en Español. 2017.
<http://www.ngenespanol.com/traveler/lugares/17/04/24/10-museos-para-ninos-en-el-mundo> (último acceso: 09 de 2017).
- Paris, Eva. Bebes y Más. 15 de 11 de 2012.
<https://www.bebesymas.com/actividades-bebes-ninos/el-hotel-del-juguete-donde-los-ninos-son-los-reyes> (último acceso: 08 de 2017).
- Populares Ibi. 07 de 02 de 2014. <http://popularesibi.es/ibi-ultima-su-plan-estrategico-local/> (último acceso: 08 de 2017).
- Sánchez, Carmen Valdivia. «Edumargen.» 2008.
<http://www.edumargen.org/docs/curso44-1/apunte04.pdf> (último acceso: 07 de 2017).
- Tour and Kids. 08 de 2017. <http://www.tourandkids.com/ver/2292/donde-viajar-con-la-familia.html> (último acceso: 08 de 2017).
- Travel Open Apps. 08 de 2015. <https://www.travelopenapps.org/perfil-del-turismo-familiar-en-la-comunitat-valenciana/> (último acceso: 08 de 2017).
- TripAdvisor. Hotel del Juguete. 2017. https://www.tripadvisor.es/Hotel_Review-g1064240-d2313201-Reviews-Hotel_del_Juguete-Ibi_Province_of_Alicante_Valencian_Country.html (último acceso: 09 de 2017).
- Vilaplana, Miguel. Diario Información. 04 de 2017.
<http://www.diarioinformacion.com/alcoy/2017/04/06/pleno-ibi-aprueba-presupuestos-apoyo/1880827.html> (último acceso: 08 de 2017).