

*Serie novedades y mejores prácticas para el sector profesional*

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

---

**CC: Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo (Universidad de Granada).**

**Autores:**

Ana I. Polo-Peña, Dolores M. Frías-Jamilena, Francisco Peco-Torres, Chaimae El Bakali.

**Citar como:**

Polo-Peña, A.I., Frías-Jamilena, D.M., Peco-Torres, F., El Bakali, C. (2024). ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad? Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo (Universidad de Granada). Disponible en:

<https://catedraturismo.ugr.es/>



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA



C Á T E D R A  
*Andalucía*  
GESTIÓN TURÍSTICA, EMPLEO Y DESARROLLO  
— Granada —

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

### Los paneles de expertos y su importancia para conocer la evolución del sector turístico

Los paneles de expertos pueden considerarse un método de consenso, que ayuda a generar y refinar propuestas e interpretaciones ante una realidad, situación o problema de estudio que puede ser compleja (Pérez, 2000, pág. 320). Esta metodología permite recopilar conocimientos, ofrecer opiniones y/o elaborar temas particularmente complicados, a la vez que ayudar a reducir sesgos ante la realidad objeto de estudio (Anderson et al., 1994; Wu & Lu, 2014). Estas características hacen que el panel de expertos sea una metodología que podemos considerar válida para identificar y ofrecer valoraciones acerca de la evolución del sector turístico y sus implicaciones con respecto a la mejora de la sostenibilidad, tratando de responder a las siguientes cuestiones de investigación:

- RQ1: ¿Cómo influyen las tendencias de la sociedad en la demanda turística y la oferta turística?
- RQ2: ¿Hacia qué tipo de experiencias turísticas (tipos de establecimientos y formatos) evoluciona la oferta turística?
- RQ3: ¿Qué incidencia tiene la oferta turística en la sostenibilidad del destino?

Para dar respuesta a estas cuestiones se ha llevado a cabo un panel de expertos (según se muestra en la Figura 1).

**Figura 1. Planteamiento y desarrollo del panel de expertos**



Fuente: Elaboración propia.

### Composición del panel

En el panel de expertos han participado 16 profesionales del sector, dedicados principalmente a actividades de alojamiento y restauración, y uno al transporte turístico, con edades comprendidas entre los 24 y 57 años. Todos disponen de un grado universitario, máster o doctorado y tienen un nivel de experiencia superior a cinco años (a excepción de dos que muestran un nivel de experiencia en un puesto similar menor a un año). Entre los cargos que ocupan, se incluyen perfiles de director-gerente de establecimientos hoteleros, restaurantes, balneario y camping,

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

el de directora comercial, jefa de recepción, gobernanta, director de control aéreo, comercial, camarero y chef pastelero.

También se cuenta con ocho investigadores especializados en el sector turístico. Seis de ellos tienen una experiencia investigadora superior a los cinco años y todos mantienen vinculación con alguna universidad o centro de enseñanza y disponen de un doctorado (salvo uno, que es graduado universitario).

### **Resultados del panel**

En primer lugar, se realiza un análisis de las aportaciones de los participantes en el panel para obtener ideas y perspectivas sobre las preguntas planteadas. Las respuestas alcanzadas han sido codificadas y analizadas a través del software NVivo 14. Pasando a la discusión de los resultados, se ha de considerar que del análisis de los resultados surgen tres apartados relacionados con los objetivos y las cuestiones de investigación planteadas.

### **Influencia de las tendencias de la sociedad en la evolución del sector turístico (primera cuestión de investigación)**

Los **profesionales del sector** consideran en líneas generales que las tendencias de la sociedad influyen profundamente en la evolución del sector turístico, y que el sector turístico se entiende como un subsector que forma parte de la sociedad, la cual va a generar cambios profundos y adaptaciones en los servicios y productos que se ofrecen. Para ilustrar esta síntesis, se aportan los siguientes extractos:

**Profesional 1. Prejubilado como Director de Control Aéreo de un Aeropuerto Internacional. Más de cinco años de experiencia:** *“Si partimos de que el turismo es un subsistema que forma parte de un sistema social más amplio, entender los cambios que acontecen en el turismo pasa por entender los cambios en la estructura del sistema más amplio del que forma parte”.*

**Profesional 8. Jefa de recepción de hotel. Más de cinco años de experiencia:** *“Las tendencias de la sociedad afectan en la evolución de manera sustancial. Se están creando productos diferentes o elaborando ofertas en función a la demanda y necesidades que exige la sociedad. Antes de la pandemia, el hotel en el que trabajo vendía principalmente habitaciones con régimen de PC o MP, durante la pandemia se vendía en solo alojamiento y esa tendencia se ha formalizado en nuestro planning. Vendiendo principalmente SA o HD”.*

Además, se mencionan aspectos que se pueden considerar claves en la evolución del sector ligados a la tecnología, la digitalización, la sostenibilidad, la composición del grupo de viaje y la orientación al bienestar, llegando a identificarse líneas concretas de desarrollo de las actividades turísticas:

**Profesional 3. Camarero, de uno a tres años:** *“El desarrollo del internet: es más fácil encontrar información sobre el viaje, el consumo consciente, el consumo de más productos artesanales y locales, la sostenibilidad en la que se puede elegir una manera que tiene menos emisiones de carbono, que existan más tipos de alojamientos. Internet permite compartir sus comentarios y experiencias de viaje por internet y leer los que la gente dejó antes de ir a algún sitio fácilmente”.*

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

**Profesional 11. Gerente de hotel y apartamentos turísticos. Más de cinco años de experiencia:** *“Son claves para ir adaptando los productos y servicios a lo que quieren los clientes. La sociedad va cambiando en sus preferencias, pero también en su composición. Por ejemplo, el sector senior va a ser cada vez mayor y cada vez viaja más. En general se demandan más las ofertas cada vez más sostenibles, con más tecnología, etc”.*

**Profesional 13. Gerente de Hotel–balneario, más de cinco años de experiencia:** *“Las tendencias son claves. Por ejemplo, el cuidado de la salud y el bienestar lleva a que haya más gente interesada en nuestros tratamientos y que se vayan creando paquetes para gente más joven, parejas, ... que quieren pasar un tiempo de relajación y cuidado. También se nota en los menús y desayunos del restaurante. Cada vez se valora más los alimentos de cercanía, las recetas saludables...”.*

Por su parte, los **investigadores** también consideran que las tendencias de la sociedad influyen profundamente en la evolución del sector turístico. Hacen varias aportaciones que llevan a considerar que en la evolución del sector las personas han de estar en el centro. Consideran que resulta importante la personalización del servicio y que la tecnología cada vez tiene y tendrá un mayor peso en el consumo del turismo. Además, apuntan que la evolución del sector ha de entenderse dentro de un ámbito global, que responde a la democratización del consumo de turismo, que el desarrollo del turismo se orienta hacia la sostenibilidad y hacia los valores de las personas (como pueden ser la felicidad y la justicia) y que se ha de potenciar la identidad del destino. Consideran que los cambios sociales implican la adaptación de los productos que se ofrecen a los nichos de mercado que se van desarrollando. Se comenta concretamente cómo la flexibilidad laboral y el crecimiento del segmento senior son una base a partir de la que se pueden ofrecer productos para reducir la estacionalidad del sector, se menciona el diseño de nuevos productos turísticos como son la organización de viajes para personas que comparten intereses similares o para personas que viajan con mascotas, y también de un turismo más accesible. Se ilustra con los siguientes extractos:

**Investigadora 3, más de cinco años de experiencia investigadora:** *“Impulsa la aparición de nuevas ofertas adaptadas a estas nuevas tendencias. La oferta turística se moderniza. Se favorece la desestacionalización (caso del turismo senior y de la flexibilidad laboral)”.*

**Investigador 1, más de cinco años de experiencia investigadora:** *“La posibilidad de entregar servicios en los que el uso de la tecnología tenga un importante peso, no sólo en la fase pre-visita, sino también durante la visita. Además, que estos servicios vayan más allá de la normativa en cuanto a sostenibilidad y accesibilidad”.*

**Investigador 2, más de cinco años de experiencia investigadora:** *“Nuevos modelos de negocio que se adapten a la sociedad. Por ejemplo, viajes de personas con intereses similares. Además, adaptar la oferta hotelera a las nuevas circunstancias (llevar mascotas es algo que cada vez es más demandado). También el auge del turismo inclusivo”.*

Considerando las aportaciones conjuntas de profesionales e investigadores en relación con la evolución del sector, a modo de síntesis se ha elaborado una nube

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

de palabras (Figura 2) a partir de la que se muestran términos clave en la evolución del sector. Destacan términos como la sostenibilidad, la experiencia, la digitalización, el valor, y el alojamiento, entre otros.

**Figura 2. Nube de palabras en torno a la evolución del sector turístico**



Fuente: Elaboración propia.

### **Evolución de las actividades y tipos de establecimientos del sector turístico (segunda cuestión de investigación)**

Para analizar la evolución de las experiencias ofrecidas, actividades y tipos de establecimientos turísticos, se pasa a considerar la opinión de los profesionales y de los investigadores en relación con las actividades que consideran más relevantes en la actualidad, y, a continuación, en relación con la evolución que pueden experimentar estas actividades. A partir de estas observaciones, a modo de síntesis, la Tabla 1 recoge las actividades que los profesionales e investigadores consideran más relevantes para el sector en la actualidad, y su propuesta acerca de cómo pueden evolucionar.

**Tabla 1. Actividades y tipos de establecimientos actuales del sector y su evolución**

Alojamiento	Gastronomía	Ocio	Inmersión	Transporte
<p>Evolución a otros más especializados y según tendencias: más respetuosos con el medio ambiente u “hoteles sostenibles”, “hoteles boutique” o <i>glampings</i>. Crecimiento de las viviendas dedicadas al turismo</p>	<p>Pueden ser variados y que resulta importante potenciar la gastronomía de la zona. Se mencionan los <i>gastrobares</i>, las ferias gastronómicas y los <i>rooftops</i></p>	<p>Desarrollo de actividades inmersivas y personalizadas en el destino, sus residentes, sus recursos y/o su cultura combinando la estancia en sí en el destino y la tecnología</p>	<p>Tendencia mayoritaria del uso de tecnologías como son la IA, los <i>chatbots</i> inteligentes y <i>Apps</i> para organizar y aprovechar mejor el viaje</p>	<p>Distintos tipos de medios de transporte y su orientación hacia la sostenibilidad. Concretamente se indica el alquiler de coches, bicicletas en el destino y de vehículos de uso compartido.</p>

Fuente: Elaboración propia.

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

### ***Incidencia que tiene la oferta turística en la sostenibilidad del destino (tercera cuestión de investigación)***

Los **profesionales** reconocen que la actividad turística influye en el destino de forma profunda:

**Profesional 1. Prejubilado como Director de Control Aéreo de un Aeropuerto Internacional. Más de cinco años de experiencia:** *“En este deja huella en su desarrollo territorial, provoca impactos ambientales, modifica los espacios de acción, influye en la cultura e identidad de los anfitriones, en la estructura social, etc.”.*

En relación con los **efectos negativos** que más se mencionan, profesionales e investigadores coinciden en que la actividad turística puede influir negativamente a nivel medioambiental, económico y social en el destino. De forma más concreta, los profesionales destacan en mayor medida los efectos negativos en el precio de la vivienda, los daños en el medio ambiente y la masificación:

**Profesional 8. Jefa de recepción de hotel, experiencia de más de cinco años:** *“Mi destino no está preparado para absorber tal volumen de viajeros. Falta de servicios, saneamientos, este año carencia de agua, sin aparcamientos...”.*

**Profesional 6. Gobernanta de hotel, experiencia de uno a tres años:** *“Los impactos ambientales negativos más evidentes de la actividad turística son los diferentes tipos de contaminación (agua, aire, sonora, visual)”.*

Los **profesionales** también pasan a señalar las actividades que se consideran que pueden perjudicar más al destino y al sector por no favorecer un crecimiento controlado y ordenado de la actividad:

**Profesional 11. Gerente de hotel y apartamentos turísticos, más de cinco años de experiencia:** *“los apartamentos si se abren sin control, y sin incorporar los servicios que necesitan los turistas (por ejemplo, para que se diviertan) pueden saturar ciertas zonas, molestar a los vecinos, y perjudicar a otros establecimientos reglados que asumen mayores gastos por tener personal contratado, infraestructuras para dar servicios a los clientes (como por ejemplo de ocio), etc. Es decir, el que no haya una restricción y control en la oferta de vivienda residencial para alquilar a turistas puede dañar al entorno, los vecinos y al sector. También al no disponer de infraestructuras adecuadas, puede dañar el medio ambiente al generar por ejemplo mayor volumen de basura, hacer un uso inadecuado del entorno...”.*

Por su parte, los **investigadores**, también destacan los efectos negativos a nivel medioambiental, económico y social, indicando aspectos como:

**Investigador 1, más de cinco años de experiencia:** *“Las anteriores actividades pueden tener consecuencias negativas como el deterioro de los recursos patrimoniales del destino y del medio ambiente del destino, el malestar de los residentes y de los propios turistas por la masificación e incluso el malestar de los empresarios locales por una actividad turística masiva que no repercute positivamente en la economía del destino”.*

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

**Investigadora 5, más de cinco años de experiencia:** *“Se genera gran cantidad de basura que hace que los destinos se muestren más sucios, especialmente cuando no se incrementa el personal. Se genera mucha contaminación acústica y de CO2 por el aumento de vehículos. Incremento de precios para residentes debido a la llegada de turistas. Pérdida de identidad del destino”*

Por otra parte, también se mencionan **efectos positivos** del turismo para la sostenibilidad del destino. Los **profesionales**, sobre todo destacan el efecto en la creación de empleo, pero también la creación de más servicios, empresas y de riqueza en el destino. También es importante que se generen espacios de naturaleza y culturales para visitar que resultan accesibles para la población local. Referido a las zonas rurales, también se valora positivamente que el turismo ayuda a que se mejoren las infraestructuras del destino evitando el abandono del mismo:

**Profesional 10. Director–gerente de hotel y restaurante, más de cinco años de experiencia:** *“Puesta en valor de espacios naturales y patrimoniales con fines turísticos y posibilidad de disfrute por la población local. Posibilidad de emprender, creando empresas que den servicios al turista. Posibilidad de acceder a puestos de trabajo estables en establecimientos y empresas del sector.”*

**Profesional 13. Gerente de Hotel–balneario, más de cinco años de experiencia:** *“Las zonas, sobre todo las rurales, pueden mejorar sus infraestructuras, por ejemplo, las carreteras, la señalización... También se mejora la conexión de internet y telefonía. Se generan puestos de trabajo y empresas. Hay más vida en estos pueblos y zonas”*

Entre los **efectos positivos** del sector turístico en el destino que destacan los **investigadores**, se destaca la potencialidad del sector para generar beneficios en el destino a nivel medio ambiental (por ejemplo, con programas de concienciación para cuidar el equilibrio de zonas naturales), económico (con la generación de puestos de trabajo, la posibilidad de creación de empresas y emprendimiento y la generación de riqueza en el destino) y social (oferta de más actividades culturales en el destino a las que puede acceder la población local). Se indica la posibilidad de dar a conocer destinos poco conocidos para incrementar la afluencia de turistas a estas nuevas zonas, lo que puede beneficiarlas y, a su vez, tratar de reducir la afluencia de turistas a zonas masificadas:

**Investigador 1, más de cinco años de experiencia:** *“La oportunidad de desarrollar un nuevo tipo de turismo que tenga un impacto positivo tanto en los recursos patrimoniales del destino como en los naturales y que, además, tenga un impacto positivo económico y social en el destino, aumentando la satisfacción de los residentes con el turismo, la cual influirá en la forma que estos tendrán de tratar a los turistas”.*

**Investigadora 3, experiencia más de cinco años de experiencia:** *“Conseguir que el turismo se reparta por otras zonas y hacia otro tipo de producto”.*

**Investigadora 5, experiencia más de cinco años de experiencia:** *“Se genera más empleo y oportunidades de creación de nuevas empresas, aunque sea estacional y se amplían los eventos de los que disfrutaban los residentes”.*

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

En relación con los efectos positivos de las **actividades turísticas futuras en el destino**, los profesionales señalan que estas actividades pueden contribuir de nuevo a la creación de puestos de trabajo, empresas y riqueza para el sector. Pero también pasa a mencionarse la mejora de los puestos de trabajo para que sean de mejor cualificación y condiciones, y el poder atraer a turistas más respetuosos con el destino:

**Profesional 13. Gerente de Hotel–balneario, más de cinco años de experiencia:** *“Se pueden crear más puestos de trabajo que cada vez sean más valorados y con mejores condiciones, también podría atraerse a un tipo de cliente que valore más estos servicios y seguramente más respetuoso con el entorno”.*

Una externalidad negativa del turismo en auge en la actualidad es la de la **gentrificación del destino**. En cuando a ello, los **profesionales e investigadores** también se manifiestan. Con respecto a los efectos de la actividad turística en la gentrificación, profesionales e investigadores prácticamente coinciden en señalar sus efectos negativos en el precio de la vivienda para los residentes y la problemática para que los residentes puedan acceder a la misma. También se destaca que esta situación puede derivar en un rechazo de los vecinos a los turistas y que puede dificultar que los vecinos puedan residir en el destino o ciudad:

**Profesional 8. Jefa de recepción, más de cinco años de experiencia:** *“En mi zona se está urbanizando y ampliando el paseo marítimo. Los precios son prohibitivos, no hay familia que pueda mantener una hipoteca de esa envergadura. Los alquileres para largas estancias sólo son de octubre a mayo como máximo y el resto del año no encuentras nada razonablemente habitable que puedas pagar”.*

**Profesional 14. Responsable de camping, más de cinco años de experiencia:** *“Si no se controla la llegada de turistas, y el tipo de turistas que vienen puede llegar a ser muy incómodo para los vecinos. Los vecinos pueden llegar a acabar en contra del turismo. También, si hay muchas viviendas dedicadas al turismo, pueden faltar para los vecinos. Esto creo que ocurre más en ciudades muy turísticas, creo que no es un problema generalizado, aunque si está bien regular la actividad turística para evitar problemas con los vecinos. Que se pueda convivir bien”.*

**Investigador 6, experiencia de más de cinco años de experiencia:** *“Convierte el centro de las ciudades en un parque temático, donde los residentes se ven forzados a desplazarse ante el incremento de precios generado sobre todo por las viviendas turísticas”.*

**Investigadora 8, de tres a cinco años de experiencia:** *“Si se produce una pérdida de la identidad del destino los centros de las ciudades se convierten en inhabitables para la población local (altos precios de la vivienda, exceso de ruidos, comercios que no atienden a la demanda diaria de la población, etc.)”.*

También se manifiesta que determinadas actividades pueden favorecer en mayor medida la gentrificación del destino (mencionándose los apartamentos):

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

**Investigadora 3, más de cinco años de experiencia:** *“Determinados tipos de establecimientos como los apartamentos turísticos pueden tener un gran impacto en esta transformación”.*

En relación con esta observación y referido al **futuro del sector**, los **profesionales** parecen marcar a las viviendas dedicadas al turismo como la causa principal de la gentrificación. Señalan que el problema de la subida del precio de la vivienda se traducirá en un abandono de los residentes de la ciudad en favor de los turistas, así como la pérdida de la identidad de la ciudad. Destacan la necesidad de controlar la llegada de turistas no sólo por parte de los alojamientos, sino para proveer suficientes servicios e infraestructuras de aparcamiento, actividades de ocio... Por otra parte, en determinadas zonas no se contempla como un problema potencial y se considera muy positiva la llegada de turistas y visitantes a la zona para que se siga cuidando al destino:

**Profesional 1. Prejubilado como Director de Control Aéreo de un Aeropuerto Internacional. Más de cinco años de experiencia:** *“Aumento del precio de alquileres, desarraigo de habitantes originales y cambios en la identidad cultural urbana y rural”.*

**Profesional 7. Camarero, más de cinco años de experiencia:** *“Si se orientan las viviendas para el turismo sin control, puede llegar a masificarse el destino y además generar problemas para las personas que viven allí”.*

**Profesional 13. Gerente hotel–balneario, más de cinco años:** *“Si el desarrollo de la oferta se hace en torno a los recursos de cada zona y se controla la llegada de turistas, no debe generarse gentrificación. Al revés, la zona podría revalorizarse”.*

Por su parte, los **investigadores** en su mayoría mantienen la opinión expresada previamente en cuanto al efecto actual del sector en la gentrificación del destino. Si bien, se mencionan algunos aspectos como las posibilidades de reordenar los espacios dedicados al turismo a otras zonas más amplias y la necesidad de que las administraciones públicas intervengan para reordenar el desarrollo del sector:

**Investigadora 3, más de cinco años de experiencia:** *“Se podían reducir sus efectos al ordenar el turismo hacia nuevas actividades y zonas de ocio más amplias”.*

**Investigador 6, experiencia de más de cinco años de experiencia:** *“Lo va a seguir potenciando a menos que las A.A.P.P. lo regulen de una manera más eficiente.”*

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

**Figura 3. Pros y contras del efecto del desarrollo del turismo para los destinos**



Fuente: Elaboración propia.

### **Conclusiones sobre la evolución del sector**

La primera conclusión que puede extraerse del panel de expertos llevado a cabo es en relación con la **influencia de las tendencias de la sociedad en el sector**. Tanto profesionales como investigadores entienden que existe una gran influencia de las tendencias y cambios en la sociedad sobre el sector turístico, llegando a reconocer que el sector turístico también es capaz de generar cambios en el entorno a nivel cultural, económico y social. En estos momentos ya se reconoce la importancia de la evolución del sector para ofrecer experiencias más especializadas, la incidencia que las nuevas tecnologías ejercen en la sociedad y de forma más concreta en la evolución de las ofertas turísticas, así como las necesidades y demandas de mejora de la sostenibilidad.

La segunda conclusión se establece en torno a la **evolución del sector**. En este sentido, se han identificado las actividades y tipos de establecimientos más representativos del sector en la actualidad en torno a los servicios de alojamiento, gastronomía, ocio, intermediación, transporte y otros, y hacia dónde se espera que evolucionen en los próximos años. Las opiniones aportadas por profesionales e investigadores llevan a poner de manifiesto que se evoluciona hacia una oferta más especializada, con mayor valor añadido en las que cada vez se integra más las potencialidades de la tecnología, junto con aspectos de mejora de la sostenibilidad.

Finalmente, en relación con la **sostenibilidad**, también se pueden alcanzar conclusiones. Tanto profesionales como investigadores coinciden en que el sector puede tener efectos negativos a nivel medioambiental, económico y social en el destino. De forma más concreta, los profesionales destacan en mayor medida los efectos negativos en el precio de la vivienda, los daños en el medio ambiente, la masificación y el acceso a puestos de trabajo que pueden ser poco cualificados y de baja renta. Una de las causas de estos efectos la achacan al crecimiento descontrolado que puede tener el sector en determinadas actividades y zonas. Por otra parte, también reconocen que el sector influye de forma positiva en la

## ¿Hacia dónde evoluciona el sector turístico y su impacto en la sostenibilidad?

conservación y mejora de los destinos, sobre todo a nivel del desarrollo y conservación de infraestructuras o servicios. Por su parte, los investigadores proponen más acciones para la mejora del sector y su contribución a la sostenibilidad por ejemplo a partir de programas de interpretación o desarrollo de ofertas de mayor valor añadido.

En conjunto, las conclusiones alcanzadas en este estudio permiten poner de manifiesto que, si hubiera que definir hacia dónde evoluciona el sector, según este estudio, puede destacarse que lo hará hacia la oferta de experiencias más especializadas y singulares, apoyadas en las nuevas tecnologías y con un componente que contribuya a la mejora de la sostenibilidad y genere un mayor bienestar a los turistas y la sociedad. Esta contextualización del sector, de su evolución, y la puesta de manifiesto de la importancia de la digitalización y la sostenibilidad como aspectos que están incidiendo en dicha evolución, ayuda a entender la experiencia del turista y cómo ha ido evolucionando.

### **Referencias bibliográficas**

Pérez, C. (2000). ¿Deben estar las técnicas de consenso incluidas entre las técnicas de investigación cualitativa? [Should consensus techniques be included among qualitative research methods?] *Revista Española de Salud Pública*, 74, 319–321.

Anderson, J. C., Rungtusanatham, M., & Schroeder, R. G. (1994). A theory of quality management underlying the Deming management method. *Academy of Management Review*, 19, 472–509.

Wu, Y. H., & Lu, Y. C. (2014). Qualitative research on the importance and need for home-based telecare services for elderly people. *Journal of Gerontology & Geriatrics*, 5, 1