



---

# **Universidad de Valladolid**

## **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

### **Trabajo Fin de Grado**

#### **Grado en Marketing e Investigación de Mercados**

## **¿Han encontrado las personas senior su paraíso en Benidorm?**

Presentado por:

**Oscar Félix Gómez**

Tutelado por: **Dr. Rafael Cruces Portales**

Valladolid, 28 de junio de 2024

## **RESUMEN**

Benidorm a lo largo de su historia ha estado enmarcado por el turismo, este estudio se centra en el turismo senior, para conocer si efectivamente, consideran a Benidorm como su destino ideal de vacaciones. Por tanto, el objetivo que se plantea en este estudio es desvelar los elementos de atracción turística en las personas senior para seleccionar Benidorm como lugar de Vacaciones. Para dar respuesta al objetivo se ha seleccionado el método cualitativo, realizando una revisión bibliográfica de la historia de la evolución de Benidorm como destino turístico y mediante la realización de entrevistas a personas senior y especialistas en el sector del turismo. La muestra participante ha sido de un total de 13 personas del total 10 son personas senior y 3 especialistas del sector turístico. El análisis se ha realizado mediante matrices. Los resultados reflejan que el turismo senior considera Benidorm como una de las mejores zonas vacacionales a lo largo de todo el año, un lugar que mejora su salud, que se adapta a sus necesidades en general, más allá del sol y playa. Resaltando como punto de fortaleza la facilidad de fomentar la interacción con otras personas dando lugar a nuevas amistades, de procedencia nacional e internacional.

**Palabras clave:** Atracción turística, Benidorm, evolución, Turismo senior.

## **ABSTRACT**

Benidorm throughout its history has been framed by tourism, in this study we focus on the senior tourist, to find out if indeed, senior tourists consider Benidorm as their ideal holiday destination. Therefore, the objective of this study is to reveal the elements of tourist attraction for senior citizens to select Benidorm as a holiday destination. In order to meet this objective, the qualitative method has been selected, carrying out a bibliographical review of the history of the evolution of Benidorm as a tourist destination and conducting interviews with senior citizens and specialists in the tourism sector. The participating sample consisted of a total of 13 people, of which 10 were senior people and 3 were specialists in the tourism sector. The analysis was carried out using matrices. The results show that senior tourism considers Benidorm as one of the best holiday areas throughout the year, a place that improves their health, that adapts to their needs in general, beyond the sun and beach. The strength of the area is its ability to encourage interaction with other people, leading to new friendships, both nationally and internationally.

**Key words:** Tourist attraction, Benidorm, evolution, Senior tourism.

# ÍNDICE GENERAL

1.	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
2.	<b>OBJETIVOS</b> .....	2
2.1	<b>Objetivo General</b> .....	2
2.2	<b>Objetivos específicos</b> .....	2
3.	<b>METODOLOGÍA</b> .....	2
3.1	<b>Método</b> .....	2
3.1.1	<i>Justificación del Método</i> .....	2
3.1.2	<i>Adecuación al Objeto de Estudio:</i> .....	3
3.1.3	<i>Profundidad y Contextualización:</i> .....	3
3.1.4	<i>Flexibilidad y Adaptabilidad</i> .....	3
3.1.5	<i>Validación y Fiabilidad</i> .....	3
3.2	<b>Instrumento</b> .....	4
3.2.1	<i>Entrevistas Semiestructuradas</i> .....	4
3.2.2	<i>Estructura de las entrevistas realizadas</i> .....	5
3.2.3	<i>Revisión Bibliográfica</i> .....	5
3.3	<b>Muestra</b> .....	6
4.	<b>ESTADO DE LA CUESTIÓN</b> .....	6
4.1	<b>Breve Historia de Benidorm como destino turístico para personas mayores</b> .....	8
4.2	<b>Una mirada al presente y futuro de Benidorm como destino turístico de personas mayores</b> 14	
4.2.1	<i>Presente de Benidorm como destino Senior</i> .....	14
4.2.2	<i>Destino Turístico Internacional</i> .....	15
4.2.3	<i>Atrayendo a la Tercera Edad: Estrategias Promocionales en Benidorm</i> .....	16
4.2.4	<i>Benidorm En tu móvil para personas mayores</i> .....	18
4.2.5	<i>Debilidades: Aspectos a mejorar</i> .....	19

4.3	<b>Ayudas para fomentar el turismo Senior</b> .....	20
4.3.1	<i>Situación del IMSERSO y Hosteleros en Benidorm</i> .....	21
4.4	<b>Mirada hacia el futuro de Benidorm</b> .....	21
4	<b>ANÁLISIS</b> .....	22
5.1	<b>Análisis de las entrevistas a personas senior</b> .....	22
5.2	<b>Análisis de las entrevistas a personas del sector turístico</b> .....	24
6.	<b>RESULTADOS</b> .....	27
7.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	29
8.	<b>LIMITACIONES DE ESTUDIO Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	31
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>32</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>35</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> RECORRIDO HISTÓRICO BENIDORM .....	8
<b>TABLA 2.</b> RESULTADOS INVESTIGACIÓN SOCIAL APLICADA LIKERT .....	12
<b>TABLA 3.</b> MUESTRA PARTICIPANTE EN EL PROCESO DE ENTREVISTAS .....	37
<b>TABLA 4</b> RESPUESTAS OBTENIDAS BENIDORM COMO LUGAR DE VACACIONES A LO LARGO DEL AÑO .....	37
<b>TABLA 5</b> RESPUESTAS OBTENIDAS: ELECCIÓN DE BENIDORM COMO DESTINO Y FORMA DE ORGANÍZALO... ..	38
<b>TABLA 6</b> RESPUESTAS OBTENIDAS DE LA PERCEPCIÓN Y ACTIVIDADES QUE HACEN UN DÍA PERFECTO. ....	39
<b>TABLA 7</b> RESPUESTAS OBTENIDAS REFERIDAS A LA ACCESIBILIDAD.....	40
<b>TABLA 8</b> RESPUESTAS OBTENIDAS MOTIVOS DE ATRACCIÓN DE DESTINO TURÍSTICO DE SENIORS INTERNACIONALES.....	41
<b>TABLA 9</b> RESPUESTAS RECOGIDAS DE LA OBSERVACIÓN DE DIFERENCIAS EN EL TURISMO INTERNACIONAL.	41
<b>TABLA 10</b> RESPUESTAS RECOGIDAS DE LOS BENEFICIOS AL SELECCIONAR BENIDORM PARA LUGAR DE VACACIONES .....	42
<b>TABLA 11</b> RESPUESTAS RECOGIDAS. INCONVENIENTES. ....	42
<b>TABLA 12</b> RESPUESTAS RECOGIDAS SOBRE LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES.....	43
<b>TABLA 13</b> RESPUESTAS RECOGIDAS EN CUANTO ANÉCDOTA Y EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS.....	43
<b>TABLA 14</b> RESPUESTAS RECOGIDAS DE LA EVOLUCIÓN DE BENIDORM COMO DESTINO TURÍSTICO.....	44
<b>TABLA 15</b> RESPUESTAS RECOGIDAS DE LOS PRINCIPALES ELEMENTOS DE ATRACCIÓN TURÍSTICA. ....	44
<b>TABLA 16</b> RESPUESTAS RECOGIDAS DE LA PREFERENCIA DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS. ....	45
<b>TABLA 17</b> RESPUESTAS RECOGIDAS: FACTORES CULTURALES Y TURISMO INTERNACIONAL.....	45
<b>TABLA 18</b> RESPUESTAS RECOGIDAS ANTE LA IMPLEMENTACIÓN/ADAPTACIÓN EN LA OFERTA CULTURAL ...	46
<b>TABLA 19</b> RESPUESTAS RECOGIDAS SOBRE PRINCIPALES BENEFICIOS COMO LUGAR TURÍSTICO.....	46
<b>TABLA 20</b> RESPUESTAS RECOGIDAS SOBRE INCONVENIENTES Y DESAFÍOS. ....	47
<b>TABLA 21</b> RESPUESTAS RECOGIDAS ANTE LAS MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA. .	47
<b>TABLA 22</b> RESPUESTAS RECOGIDAS DE LAS ESTRATEGIAS EFECTIVAS. ....	48
<b>TABLA 23</b> RESPUESTAS RECOGIDAS DESDE LA PERSPECTIVA DE EMPRESA BENIDORM COMO PARAÍSO. ....	48
<b>TABLA 24</b> RESPUESTAS RECOGIDAS SOBRE LOS CAMBIOS PRODUCIDOS DESDE SU EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	49
<b>TABLA 25</b> RESPUESTAS RECOGIDAS SOBRE ACTIVIDADES SOLICITADOS POR LAS PERSONAS SENIOR.....	49
<b>TABLA 26</b> RESPUESTAS RECOGIDAS SOBRE LA INFLUENCIA DE LA CULTURA LOCAL .....	50
<b>TABLA 27</b> RESPUESTAS RECOGIDAS SOBRE LAS INFRAESTRUCTURAS.....	50
<b>TABLA 28</b> RESPUESTAS RECOGIDAS SOBRE ASPECTOS ESPECÍFICOS DE MEJORA. ....	50
<b>TABLA 29</b> RESPUESTAS RECOGIDAS SOBRE LAS CONSECUENCIAS DE LA PANDEMIA.....	51

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1</b> EVOLUCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS EN LA CIUDAD DE BENIDORM.....	13
<b>FIGURA 2.</b> MOVILIDAD ACCESIBLE E INCLUSIVA.....	14
<b>FIGURA 3</b> OFERTAS DE VIAJES .....	17
<b>FIGURA 4</b> OFERTAS DE HOTELES.....	17

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICO 1</b> INCREMENTO DE LA POBLACIÓN SENIOR DE 1900-2050 .....	7
---	---

## 1. INTRODUCCIÓN

Benidorm se ha consolidado a lo largo de las últimas décadas como uno de los destinos turísticos más emblemáticos de España, atrayendo a millones de visitantes anualmente. Entre estos, un grupo demográfico que destaca notablemente es el de las personas senior, quienes parecen haber encontrado en esta ciudad costera su paraíso vacacional. El presente Trabajo de Fin de Grado se centra en investigar si, efectivamente, los turistas senior consideran a Benidorm como su destino ideal y los factores que contribuyen a esta percepción.

La elección de este tema surge de un interés personal en el bienestar de las personas senior, un grupo de la población que, en la actualidad, vive esta etapa de la vida con un espíritu rejuvenecido y activo. Benidorm, con su oferta diversificada de ocio y servicios, se ha asociado estrechamente con el turismo senior, convirtiéndose en un referente en este ámbito. Así como el de entender los motivos detrás de esta elección y cómo Benidorm se adapta a las necesidades y deseos que este grupo de edad puede aportar valiosas perspectivas tanto para el sector turístico como para la gestión municipal de la ciudad. Ante esta situación nos planteamos como objetivo general de este estudio desvelar los elementos de atracción turística que llevan a las personas senior a seleccionar Benidorm como su lugar de vacaciones. Para lograr esto, se han establecido los siguientes objetivos específicos: analizar la evolución de Benidorm como destino turístico para personas senior, conocer la percepción del turista senior español sobre el turista senior extranjero y detectar los beneficios e inconvenientes de Benidorm como lugar turístico para esta categoría poblacional.

Para dar respuesta a los objetivos planteados, se ha seleccionado el método cualitativo: que aborda una revisión bibliográfica de literatura y entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas.

Previamente al análisis de estudio, las secciones en las que se estructura este TFG son: la metodología utilizada con sus subapartados correspondiente, estado de la cuestión que incluye una breve historia de Benidorm como destino turístico para personas senior, análisis de los datos obtenidos y finalmente resultados, conclusiones, limitaciones de

estudio, así como las futuras líneas de investigación, bibliografía y anexos (en los que se encuentran las matrices de análisis).

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

Desvelar los elementos de atracción turística en las personas senior para seleccionar Benidorm como lugar de Vacaciones.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Analizar la evolución de Benidorm como destino turístico de las Personas Senior.
- Conocer la percepción del turista senior español sobre el turista senior extranjero.
- Detectar los beneficios e inconvenientes de Benidorm como lugar turístico.

## **3. METODOLOGÍA**

En primer lugar, se justifica el enfoque metodológico utilizado, considerando que se ha optado por un diseño cualitativo. Esta elección se fundamenta en la naturaleza del problema de investigación y en el tipo de datos requeridos para abordarlo de manera efectiva.

Seguidamente, se detallan las técnicas metodológicas empleadas para llevar a cabo la investigación. Esto incluye la descripción de cómo se han seleccionado a los participantes, así como los procedimientos utilizados para recopilar y analizar los datos.

Por consiguiente, esta sección proporciona un marco teórico y conceptual para la investigación, estableciendo las bases sobre las cuales se evaluarán los resultados obtenidos.

### **3.1 Método**

#### *3.1.1 Justificación del Método*

La elección del método utilizado en esta investigación se sustenta en la necesidad de abordar de manera integral y rigurosa el objetivo general de estudio: “Desvelar los elementos de atracción turísticas en las personas senior para seleccionar Benidorm como lugar de vacaciones. Para alcanzar una comprensión amplia de esta cuestión.

### *3.1.2 Adecuación al Objeto de Estudio:*

El enfoque metodológico seleccionado se considera adecuado para explorar las complejas experiencias de las personas senior en relación con Benidorm como destino turístico. Según Cohen, *et al* (2004), la teoría de los roles en el turismo proporciona datos relevantes para comprender las motivaciones y comportamientos de los turistas, incluyendo a las personas senior.

### *3.1.3 Profundidad y Contextualización:*

El diseño cualitativo ofrece la oportunidad de realizar un análisis detallado y contextualizado de los datos, lo que facilita una comprensión más completa de los factores que influyen en las percepciones y comportamientos de las personas senior respecto a Benidorm. Según Sánchez Silva (2005), es crucial considerar enfoques cualitativos y cuantitativos en la investigación turística para obtener una comprensión holística del fenómeno estudiado.

### *3.1.4 Flexibilidad y Adaptabilidad*

El enfoque cualitativo proporciona flexibilidad para adaptarse a las particularidades y variaciones en las experiencias de las personas mayores. Según Santana (2016), la investigación cualitativa en turismo ofrece herramientas y técnicas flexibles que permiten explorar una amplia gama de perspectivas y vivencias.

### *3.1.5 Validación y Fiabilidad*

Si bien la investigación se basa en un enfoque cualitativo, se contempla la triangulación metodológica mediante la combinación de entrevistas semiestructuradas con una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre el tema. Según López Mínguez (2021), la triangulación de métodos permite validar y enriquecer los hallazgos, así como mitigar posibles sesgos o limitaciones inherentes a un único enfoque metodológico.

La elección del enfoque metodológico se basa en su capacidad para proporcionar una comprensión profunda, contextualizada y holística de las experiencias de las personas senior en Benidorm como destino turístico. Se espera que este enfoque contribuya a generar conocimientos significativos y relevantes para el campo del turismo.

### **3.2 Instrumento**

En esta investigación se han empleado diversos instrumentos con el objetivo de recopilar datos significativos y comprender en profundidad las experiencias de las personas mayores en Benidorm como destino turístico. A continuación, se describen los instrumentos utilizados:

#### *3.2.1 Entrevistas Semiestructuradas*

Se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con personas senior que han visitado Benidorm, así como con aquellas que han trabajado o trabajan actualmente en el sector turístico de la ciudad. Estas entrevistas permitieron explorar sus percepciones, motivaciones, experiencias y conocimientos relacionados con el destino turístico. Según Sánchez Silva (2005), las entrevistas semiestructuradas son una técnica eficaz para capturar la riqueza y la subjetividad de las experiencias turísticas, así como para obtener datos valiosos de los profesionales del sector. Asimismo, siguiendo la línea de Meneses y Rodríguez (2011) defienden que las entrevistas cualitativas permiten la elaboración de información contextualizada, desde la perspectiva de la persona a la que se está entrevistando. Gracias a sus diferentes respuestas se nos permite reajustar las preguntas que habíamos ideado en primer lugar. En este sentido Alcaraz *et al.*, (2006) son quienes nos proporcionan las ventajas según la modalidad de pregunta que realicemos pueden ser de dos tipos:

- Cerradas: en las que se especifica de ante mano las posibles respuestas a dichas preguntas.
- Abiertas: Son las respuestas no preestablecidas, cada persona entrevistada responderá a estas de forma personal y con sus propias palabras.

En este caso hemos utilizado las entrevistas abiertas dirigidas a personas senior y especialistas del sector turístico.

### 3.2.2 Estructura de las entrevistas realizadas

**Entrevista realizada a las personas senior** constituida por 14 preguntas, dividida en dos dimensiones: la primera dimensión se aborda información demográfica la segunda dimensión se abordan las preguntas generales de la entrevista vinculadas a la experiencia y elección de Benidorm como destino turístico. Se recoge información de la frecuencia y momento de las visitas a Benidorm, las razones para seleccionar este destino y cómo se organiza el viaje. Se exploran los aspectos específicos de Benidorm que atraen al entrevistado, así como su día ideal en el destino, las actividades o atracciones preferidas y las experiencias memorables compartidas. También se examinan las dificultades de accesibilidad durante las visitas, incluyendo problemas para acceder a ciertas atracciones o espacios. Se analizan las diferencias percibidas entre las personas mayores españolas y extranjeras que visitan Benidorm, así como lo que atrae a los visitantes de otros países a este destino. Por último, se evalúan los pros y contras de elegir Benidorm como destino vacacional y la satisfacción general con la experiencia. (Ver anexo I)

**Entrevista realizada personas con experiencia en el sector turístico en Benidorm.** La entrevista examina la evolución y percepción de Benidorm como destino turístico desde la perspectiva de un empleado en una empresa de turismo, abordando elementos como la observación de la evolución a lo largo del tiempo y el cambio en la percepción del destino para personas mayores (ver anexo II). Asimismo, se exploran los principales atractivos turísticos para este grupo demográfico y los cambios en sus preferencias de actividades y servicios. Se investigan los factores que hacen de Benidorm un destino internacional para personas mayores, así como las adaptaciones específicas en la oferta cultural para satisfacer sus preferencias y la influencia de la cultura local en su experiencia. Se evalúan los beneficios y desafíos de Benidorm como destino vacacional para personas mayores, junto con las medidas tomadas para mejorar su experiencia y los aspectos en los que el destino podría mejorar. Por último, se analizan los cambios en la percepción del destino antes y después de la pandemia desde la perspectiva de la empresa de turismo.

### 3.2.3 Revisión Bibliográfica

Según Guirao-Goris, S. (2015) la revisión bibliográfica es una técnica fundamental en la investigación turística que permite contextualizar el estudio e identificar tendencias y

debates relevantes en el campo. Siguiendo sus directrices en este estudio se ha realizado una revisión de la literatura existente sobre turismo, experiencias turísticas de personas mayores y el destino turístico de Benidorm. Además, se ha realizado una búsqueda en distintas bases de datos académicas reconocidas tales como Google Scholar y Scopus que permiten la búsqueda académica de una amplia variedad de tipos de publicaciones: tesis, libros, conferencias y artículos de revistas y base de datos de resúmenes y citas de literatura científica del estado de la cuestión. Por lo que se considera que esta revisión bibliográfica aportará un marco teórico y contextual para el estudio, así como datos relevantes para la interpretación de los resultados.

### **3.3 Muestra**

La muestra participante (ver anexo III) ha sido constituida por 13 personas del total 10 pertenecen al grupo senior de turistas que han visitado Benidorm y 3 tienen o han tenido una gran experiencia profesional en el sector turístico.

Del total de la muestra senior el 100% se encuentran en su estado de jubilación, donde el 80% corresponde al género femenino y 20 % al género masculino, el 50% residen en Valladolid y el 50% en Salamanca y sus edades oscilan entre 57 y 79 años, y el 20% tiene discapacidad física.

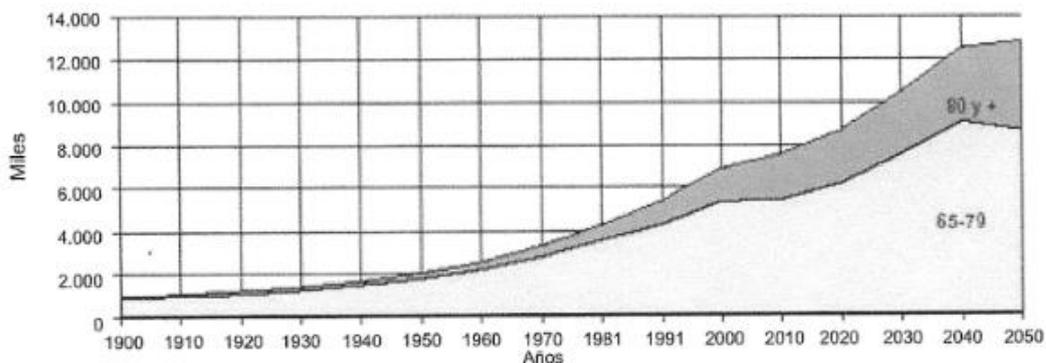
En relación a la muestra participante con experiencia en el turismo de Benidorm sus edades oscilan entre el rango de 50 y 72 años, dos se encuentran en activo y una está jubilada, del total dos corresponden al género femenino y una al género masculino. La función de cada uno de ellos en el sector turístico corresponde a: Socio de viajes KrrteAndo con sede fiscal y central en Cáceres, gerente en ABRECA (Asociación de bares, restaurantes, cafeterías, ocio nocturno de Benidorm y comarca) durante 36 años y directora de la agencia “viajes azul marino” con sede el Bilbao.

## **4. ESTADO DE LA CUESTIÓN**

El turismo, integrado en las sociedades actuales y en nuestros hábitos, ha evolucionado con los cambios socioeconómicos, dando lugar a modalidades como el turismo senior. Esta categoría, compuesta por personas con rango de edad superior a 55 años, ha

experimentado un crecimiento notable en las sociedades occidentales debido a la reducción de las tasas de mortalidad. Se espera un incremento significativo hacia el 2050 por lo que el número de turistas senior en los próximos años, especialmente en España, será muy alto, como se puede observar en el siguiente gráfico:

**Gráfico 1.** *Incremento de la población senior de 1900-2050*



Fuente: Instituto Nacional de estadística, (INE)

Este aumento repercutirá en el sector turístico, puesto que esta categoría de población viajará beneficiándose de programas como los del IMSERSO o iniciativas similares en las comunidades autónomas. Este grupo, en su mayoría estabilizado laboralmente o jubilado, prioriza el disfrute personal sobre el ahorro, aunque sigue considerando relevante el precio del paquete turístico y busca una buena relación calidad-precio, siendo sensible a las promociones de ventas (Alén *et al.*, 2010).

Según Zapata (2016) es conocida como la «Nueva York del Mediterráneo», ciudad con más rascacielos de España, y la segunda ciudad con más rascacielos por metro cuadrado del mundo, solo detrás de Nueva York. Se trata de uno de los destinos turísticos más importantes y conocidos de España y de todo el Mediterráneo. Así mismo considera que es la tercera ciudad con más plazas hoteleras de España tras Madrid y Barcelona.

En la misma línea en *Euronews* (2019) hace referencia a que Benidorm se convirtió en la primera ciudad española en recibir el certificado de Destino Turístico Inteligente (DTI), otorgado por el Instituto para la Calidad Turística de España (ICTE) gracias a la innovación, accesibilidad, transformación digital y su modelo vertical que permite un mejor aprovechamiento de los recursos. Ofreciendo una amplia gama de actividades y

comodidades diseñadas para satisfacer las necesidades específicas de este segmento de viajeros, desde hoteles accesibles hasta opciones de entretenimiento tranquilo.

#### 4.1 Breve Historia de Benidorm como destino turístico para personas mayores

A lo largo de los siglos, Benidorm experimentó un crecimiento demográfico notable, pasando de apenas 200 habitantes en 1701 a más de 2700 en el siguiente siglo. Este aumento fue impulsado por la próspera actividad pesquera, que dominó el panorama durante el siglo XIX. En este período se comenzaron a vislumbrar actividades relacionadas con una suerte de turismo incipiente, como la apertura del Balneario de la Virgen del Sufragio, que atrajo a visitantes adinerados de las localidades vecinas, en busca del turismo de sol y playa. (Burne, *et al.*, 2017).

**Tabla 1. Recorrido Histórico Benidorm**

<b>Año</b>	<b>Evento</b>
1701	Población de Benidorm: 200 habitantes.
Siglo XIX	Auge de la actividad pesquera. Inicio de actividades relacionadas con un turismo incipiente, como la apertura del Balneario de la Virgen del Sufragio.
1907	Comienza la construcción de chalets y hoteles. Publicación del Proyecto de Ordenanza de Policía Urbana y Rural de la Villa de Benidorm.
1925	Ampliación del puerto y construcción de las primeras viviendas unifamiliares.
1956	Aprobación del ordenamiento urbanístico enfocado al turismo siendo alcalde Pedro Zaragoza.
1967	Inicio de la construcción de rascacielos bajo Jaime Barceló Pérez. Apertura del aeropuerto internacional de Altet.
1970	Apertura de Ciudad Patricia, complejo de apartamentos para turistas de la tercera edad.
1977	Inauguración del Benidorm Palace.
1985	Primeras vacaciones pagadas por el IMSERSO para jubilados españoles.
1987	1ª Asignación de Bandera Azul.
Finales Siglo XX	Consolidación de Benidorm como destino vacacional importante.

Fuente: Elaboración propia

Ante la diversidad de acontecimientos en el desarrollo de Benidorm como destino turístico Amillo (2013) hace una clasificación en distintas etapas teniendo su inicio con el denominado: Benidorm turístico. Aunque el turismo en Benidorm cuenta con precedentes

que datan del siglo XIX, este fenómeno se desarrolló sobre todo a partir de 1950 con el alcalde Pedro Zaragoza Orts y su Plan General de Ordenación Urbana de 1956. La consecuencia fue la aparición del Benidorm actual.

Siendo en el siglo XX cuando se produce un impulso hacia la transformación de Benidorm en un destino turístico significativo, con la implementación de medidas para preparar a la población para esta nueva industria, reflejadas en el Proyecto de Ordenanza de Policía Urbana y Rural de la Villa de Benidorm (1907). Durante este tiempo, se construyeron chalets junto a la playa y se establecieron los primeros hoteles. (Couto de Granja, 2003)

En 1956, bajo el liderazgo de Pedro Zaragoza, el Ayuntamiento de Benidorm aprobó un plan urbanístico en el que se incluyó la creación de calles bien diseñadas y amplias avenidas a lo largo de la costa, preparándola para recibir a un gran número de visitantes. Las actividades tradicionales como la pesca y la agricultura cedieron paso al turismo como principal motor económico. (Peláez *et al.*, 2010).

Pedro Zaragoza desempeñó un papel crucial en este proceso. se arriesgó a la excomunión por permitir la aparición del bikini en las playas de la ciudad. Su intuición y dedicación fueron fundamentales para que la ciudad se convirtiera en uno de los principales destinos turísticos de España. Se dedicó a orquestar diversas iniciativas urbanísticas, sociales y empresariales para impulsar el desarrollo turístico de Benidorm. (Mazón, 2010)

Un hito crucial en este proceso fue la llegada en la década de los 60's de los primeros turistas británicos a Benidorm. En 1967, durante el mandato de Jaime Barceló Pérez como alcalde, se inició la construcción de algunos de los rascacielos que caracterizan el horizonte de la ciudad hasta hoy. Este período también vio la apertura del aeropuerto internacional de El Altet, facilitando la conexión con los principales países europeos. (Ibid.)

En 1977 se inauguró el Benidorm Palace, un prestigioso local de entretenimiento. Desde su apertura ha sido reconocido por sus espectáculos de música, baile y variedades de alta calidad, presentados por destacados artistas internacionales y locales. Destacado por sus elaboradas producciones, vestuarios llamativos y efectos especiales sorprendentes, el Benidorm Palace ha recibido numerosos premios y elogios por su contribución al

entretenimiento en la región. Su reputación ha contribuido significativamente a promover el turismo en Benidorm, atrayendo a visitantes de todo el mundo en busca de una experiencia cultural única y memorable (Benidorm Palace s.f.).

En 1985 con el Programa de Turismo para personas mayores se inició, según lo establecido en la Orden SCB/926/2018, de 10 de septiembre, por la que se regula el Programa de Turismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) teniendo como objetivo principal mejorar la calidad de vida de las personas mayores y fomentar el envejecimiento activo mediante su participación en viajes y en actividades turísticas a precios asequibles, lo que permitió que por primera vez un grupo de jubilados españoles disfrutara de unas vacaciones pagadas por el IMSERSO, este primer paquete permitió a 16.000 personas mayores conocer Mallorca y Benidorm. Así mismo, el programa ha conseguido, desde su inicio, potenciar el desarrollo económico del sector turístico, reduciendo la estacionalidad y, con ello, generando empleo y actividad económica.

En el reportaje del programa Salvados que emitió en 2023 titulado “Rebeldes sin causa” de La Sexta, del cual extraemos la información, aparecen unos videos de 1985 donde se informa de que los pensionistas podrán disfrutar 15 días de vacaciones por 10.000 pesetas. En él, se les pregunta a unos turistas jubilados en el tren, que tienen pensado hacer durante estos 20 días en Benidorm, ellos afirman que cantarán, bailarán y todo lo que haga falta, que ellos a lo que van allí es a divertirse. Otros afirman que por 18.000 pesetas están como los americanos o ingleses que puedan acudir a Benidorm.

Unas señoras que se encuentran de fiesta y bailando realizan afirmaciones como: “Todo el que esté triste que venga a Benidorm, que se le van todas las penas” o “Le llaman el paraíso de las viudas, porque ellos están en el cielo y ellas en la gloria”.

Esta iniciativa promovida por el IMSERSO, el Ministerio de Trabajo y los hoteles, permitió que 16.000 pensionistas de toda España disfrutaran de sus vacaciones en la costa por un precio reducido, más barato incluso que en sus propios domicilios.

Proyectos como Ciudad Patricia, destinada a turistas de la tercera edad, contribuyeron aún más a la diversificación del turismo en Benidorm (Burne *et al.*, 2018; Mantecón, 2008) En 1987 se le asigna, por parte de la Fundación Europea de Educación Ambiental, la Bandera

Azul a las playas de Benidorm, las cuales se caracterizan por su claridad en las aguas, su fina arena, su limpieza diaria y la orientación al sur que favorece una temperatura muy agradable durante todo el día (Pérez Beneyto, 2019)

A finales del siglo XX, Benidorm emergió como un destino vacacional de renombre internacional para el turismo senior, gracias a un esfuerzo de promoción y marketing que atrajo la atención de los principales turoperadores y, como consecuencia de potenciales visitantes en todo el mundo. Para consolidar su posición como un destino turístico de primera categoría, las autoridades locales y los empresarios de la industria turística de Benidorm llevaron a cabo visitas promocionales en diferentes países, presentando los atractivos únicos que la ciudad ofrecía (López Mínguez, 2021).

Con una combinación de playas de arena dorada cubiertas por el cálido sol mediterráneo, una vibrante vida nocturna y una impresionante línea de rascacielos que dominan la costa, Benidorm se convirtió en un imán para los turistas en busca de diversión y entretenimiento.

En 2005, el entonces alcalde de Benidorm, Vicente Pérez Devesa, afirmó que las primeras plazas de excursiones del IMSERSO que se vendían a nivel nacional eran las de la Ciudad de Benidorm. Esto significaba un importante avance en la ruptura de la estacionalización gracias al turismo senior. En ese momento, el municipio comenzaba a atraer masivamente a jubilados y prejubilados, cuyo perfil había evolucionado respecto a los primeros años del IMSERSO. Ahora se trataba de turistas senior que sabían disfrutar de sus vacaciones, buscaban viajes más económicos y, por lo tanto, gastaban más dinero en sus destinos. (Hosteltur s.f.)

Durante el programa de Salvados mencionado anteriormente, afirma que lo que buscan los turistas senior es disfrutar bailando, riendo y comprando.

Sin embargo, más allá de las comodidades físicas, Benidorm ofrece un ambiente vibrante y lleno de vitalidad. Las calles llenas de vida, los numerosos restaurantes, bares y cafeterías, así como la amplia gama de actividades recreativas disponibles, proporcionan un escenario perfecto para socializar, relajarse y disfrutar de sus vacaciones en la última etapa de su vida en un entorno enriquecedor y estimulante.

Según los datos obtenidos en el estudio efectuado por Mora, *et al.*,(2021), el motivo principal de todos los turistas para visitar Benidorm es disfrutar del sol y la playa, con un 45,4% de las respuestas, y además se ha podido observar unos índices de satisfacción de los turistas senior (ver tabla 2), que realiza un análisis comparativo de la percepción de los visitantes sobre diversos aspectos de Benidorm durante los años 2020 y 2021, segmentados por grupos de edad (45-59 años y más de 60 años).

En términos de satisfacción general, se observa una leve disminución en ambas categorías de edad de 2020 a 2021. Los visitantes de 45-59 años otorgaron una calificación promedio de 8.66 sobre 10, en 2020, que descendió a 7.68 en 2021. De manera similar, aquellos mayores de 60 años otorgaron una calificación promedio de 8.67 en 2020, disminuyendo a 7.33 en 2021.

**Tabla 2. Resultados Investigación Mora et al, (LIKERT)**

		Satisfacción General de su viaje a Benidorm		Valoración de su entorno natural como payas y parques		Valoración de limpieza de calles y plazas		Valoración de su oferta turística		Valoración de la calidad de sus infraestructuras	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Edad	45-49	8,66%	7,68%	8,92%	7,39%	8,05%	6,83%	7,93%	7,44%	7,99%	7,7%
	60+	8,67%	7,33%	8,56%	7,53%	8,12%	6,9%	7,90%	7,08%	7,87%	7,55%

Fuente: Elaboración propia de datos de la Investigación Mora, *et al*, (2021).

Referente a la valoración de la oferta turística y la calidad de las infraestructuras también mostraron una tendencia a la baja de 2020 a 2021 en ambos grupos de edad. En el grupo de 45-59 años, la valoración promedio de la oferta turística fue de 7.93 en 2020, descendiendo a 7.44 en 2021. Para la calidad de las infraestructuras, la calificación promedio fue de 7.99 en 2020, cayendo a 7.70 en 2021. En cuanto al grupo de más de 60 años, la valoración de la oferta turística disminuyó de 7.90 en 2020 a 7.08 en 2021, mientras que la calificación de la calidad de las infraestructuras pasó de 7.87 en 2020 a 7.55 en 2021.

En conclusión, los datos revelan unas satisfacciones medias-altas entre este segmento de edad hacia la ciudad de Benidorm, también una tendencia general a la baja en la percepción de varios aspectos de la experiencia de viaje a Benidorm en 2021 en comparación con el

año anterior, lo que puede deberse a una variedad de factores, como la pandemia o cambios en la gestión local.

En cuanto a las infraestructuras edificios, viviendas y tipo de casas han ido evolucionando, como se puede observar en la figura 1, desde residencias de pescadores a hoteles y rascacielos en relación al turismo. A lo largo del tiempo, esta zona ha destacado por su bienestar y una amplia gama de atracciones de ocio, convirtiéndose así en un destino turístico altamente solicitado y de gran atractivo.

**Figura 1.** *Evolución de infraestructuras en la ciudad de Benidorm*



Fuente: la Vanguardia (2018)

En esta evolución de infraestructuras, es importante destacar los cambios en el tipo de viviendas a lo largo de la historia. Se ha observado una progresión en la mejora de las calles, la construcción de edificaciones más altas, la aparición de hoteles a lo largo de la línea de playa, junto con chiringuitos, y la creación de parques temáticos. Estos avances han contribuido significativamente a la transformación y el atractivo de la zona para los turistas.

Por consiguiente, se observa que a lo largo del tiempo se ha ido produciendo un proceso de crecimiento y transformación de las infraestructuras, que se ha convertido en uno de los reclamos más poderosos como marca identitaria del presente y futuro de Benidorm como destino turístico.

## 4.2 Una mirada al presente y futuro de Benidorm como destino turístico de personas mayores

### 4.2.1 Presente de Benidorm como destino Senior

En el contexto actual, es fundamental reconocer que la población senior que acude a Benidorm es diversa y dinámica. Esto es debido a que los mayores en la sociedad actual no se asemejan a sus predecesores; son personas que se sienten joviales, activas y que desean aprovechar al máximo esta etapa de sus vidas tras haber tenido la oportunidad de viajar con relativa frecuencia durante su ciclo vital. En Benidorm encuentran un destino que les ofrece la posibilidad de disfrutar plenamente, gracias a su cálido y agradable clima y su ambiente animado (ya sea durante el día o la noche) en cualquier época del año con una oferta amplia de actividades: desde pasear por las calles llenas de gente hasta bailar en plazas, hoteles, restaurantes o bares, lo que hace que se sientan animados, vivos y participativos, todo ello unido a precios asequibles.

Benidorm es una ciudad inclusiva (ver figura 2) en la que se atiende y adapta a las necesidades individuales de los mayores ofreciendo una amplia gama de actividades, una infraestructura accesible y soluciones de movilidad innovadoras que les permiten disfrutar de una experiencia cada vez más completa, y por tanto más enriquecedora en esta atractiva ciudad.

**Figura 2. Movilidad accesible e inclusiva**



Fuente: *The Sun*, (2022)

Asimismo, hay que añadir que su planificación urbana, facilita la movilidad de los mayores, puesto que la mayoría de los hoteles se encuentran cerca de los principales puntos de interés, lo que permite a los visitantes desplazarse a pie con facilidad. Asimismo, es una ciudad que cuenta con un eficiente sistema de transporte público, con autobuses que ofrecen una frecuencia adecuada para llegar cómodamente a lugares de interés más alejados, como Terra Mítica, Aqualandia, el Rastro o Benidorm Palace (Nolasco, *et al.*, 2014).

En cuanto a la movilidad personal, varias empresas como *Scooter* ofrecen soluciones novedosas y eficientes, que permiten a las personas mayores desplazarse por la ciudad de manera cómoda y segura. Estos vehículos, diseñados para circular por las aceras, son especialmente útiles para aquellos con dificultades para caminar y o recorrer largas distancias, permitiéndoles, así, disfrutar de los encantos de Benidorm (Ibd).

En lo que respecta a las playas son inclusivas, se han implementado medidas para garantizar la accesibilidad de las personas mayores y aquellos con movilidad reducida con zonas de sombra, vestidores, aseos públicos y amplias rampas facilitan el acceso hasta la orilla del mar, mientras que los parques deportivos ofrecen oportunidades para que los mayores realicen ejercicio de manera saludable (Higueras 2015).

#### 4.2.2 Destino Turístico Internacional

El perfil del turista que elige Benidorm no puede abordarse sin mencionar la presencia significativa de visitantes extranjeros, especialmente de origen británico. Según un estudio realizado en 2017 sobre la evolución experimentada por el turismo de Benidorm, las nacionalidades que más frecuentan la ciudad son la británica, representando un 48.7%, seguida por la española con un 28% (Pérez Beneyto, 2019).

Según Benidorm DMC (2018), Benidorm también atrae a un número considerable de extranjeros de avanzada edad que disfrutan sus vacaciones en la ciudad. La infraestructura local está adaptada para satisfacer sus necesidades, con una variedad de servicios y establecimientos que se ofrecen tanto en español como en inglés. La ciudad ha integrado de manera más completa a la comunidad británica, con locales y eventos dirigidos específicamente a este público.

Ante esta situación Benidorm lanzó una campaña de Marketing denominada "Paraguas Perdidos", una iniciativa de marketing turístico especialmente dirigida al mercado británico de edad avanzada. Esta campaña tiene como objetivo promover la imagen de la ciudad como un destino turístico atractivo durante todo el año y así promover la desestacionalización, utilizando los paraguas olvidados por los turistas británicos como símbolo de un clima agradable y estable, independientemente de la temporada. (Ciudadano, s.f.)

Es importante destacar que, en sus inicios, Benidorm solía tener una zona delimitada donde se concentraban los turistas ingleses. Sin embargo, en la actualidad, los establecimientos orientados al público británico se encuentran distribuidos por toda la ciudad, reflejando la diversidad y la integración cultural que la caracteriza como destino turístico internacional (Pérez Beneyto, 2019). Esto se evidencia especialmente en eventos deportivos, donde las terrazas de los locales suelen llenarse de aficionados ingleses que disfrutan de los partidos de su país en grandes pantallas. La localidad ha sabido adaptarse y acoger a su creciente comunidad británica, convirtiéndose en un destino turístico popular tanto para visitantes temporales como para aquellos que eligen establecerse durante períodos prolongados (Mazón, 2018).

#### *4.2.3 Atrayendo a la Tercera Edad: Estrategias Promocionales en Benidorm*

Antes de explorar algunas estrategias promocionales que promueven Benidorm como destino turístico, es importante reconocer que el boca a boca juega un papel significativo de la forma en que la gente conoce la ciudad. La mayoría de las personas que la han visitado hablan favorablemente de su experiencia y la recomiendan a otros, ya sean turistas nacionales o extranjeros (Ibidem).

Conscientes de la situación, las empresas han adaptado sus estrategias promocionales para dirigirlas específicamente a este sector demográfico. Actualmente, se observa una variedad de promociones diseñadas para atraer a los turistas seniors, como se ilustra a continuación en las figuras 3 y 4:

Figura 3. Ofertas de viajes a Benidorm.

**¡Vacaciones en Benidorm!**  
 Vuelo + Hotel + Traslados  
 Disfruta de las vacaciones de la forma más cómoda. Vuela y prepárate para disfrutar de las vacaciones ideales con esta oferta que incluye vuelo de ida y vuelta desde Madrid hasta Alicante, traslados y estancia en hotel 4\*.  
 Desde 267€  
 7 días / 6 noches

**Escápate a Benidorm**  
 Tren + Hotel  
 Disfruta unos días de Benidorm y su suave clima en tren desde Madrid hasta Alicante y un alojamiento de 3\*.  
 Desde 321€  
 7 días / 6 noches

**Próxima parada Benidorm**  
 Transporte, traslados y estancia en hotel 3\*  
 Viaja a Benidorm y disfruta de los encantos de este maravilloso rincón en hoteles de 3 \* y Pensión Completa con Agua o Vino.  
 Desde 392€  
 3 días / 2 noches

Fuente: Viajes el Corte Ingles (2023)

Figura 4. Ofertas de Hoteles

**HOTELES BENIDORM**

Elige hotel: Cualquier hotel | Selección fecha: Entrada - Salida | Habitaciones y huéspedes: 1 habit. - 2 adultos - 0 niños

**MARZO 2023**

74€ 74€ 74€ 74€ 74€ 74€  
 74€ 74€ 74€ 74€ 74€ 74€  
 165€ 165€ 165€ 165€ 165€ 165€  
 165€ 165€ 165€ 165€ 165€ 165€

**74€/Noche + Pensión completa**

- Desde el 2 de enero al 15 de marzo
- +65 años
- Estancia mínima: 5 noches
- Habitación doble con pensión completa

**UTILIZA EL CÓDIGO: SENIORS5**

**SOL - DIVERSIÓN - RELAX**

- Toda la diversión sin aglomeraciones
- Las mejores temperaturas para un invierno al sol
- Hotel pequeño con ambiente familiar
- Disfruta de los espectáculos, la música en directo y nuestro amable personal

Fuente: Imagen de Hoteles Benidorm (2023)

Estas promociones destacan la tercera edad como un período de esperanza, disfrute y diversión, mostrando imágenes de personas mayores sonrientes, bailando y disfrutando del entorno junto al mar. Además, se resaltan los numerosos beneficios que ofrece Benidorm en términos de clima, salud, actividades y servicios para este grupo demográfico.

#### 4.2.4 Benidorm En tu móvil para personas mayores

A través de la plataforma en línea *Visit Benidorm*, se ha observado una carencia significativa en cuanto a la implementación de estrategias tecnológicas dirigidas específicamente hacia el sector de personas mayores. Sobre las estrategias ya existentes, se propone ciertas medidas que faciliten el uso y disfrute para este grupo demográfico.

- Aplicación "Benidorm Avatar": La aplicación "Benidorm Avatar" es un guía turístico que se ha de diseñar específicamente para ser fácil de usar y comprender para personas mayores. El avatar, Fabio, debe estar especialmente entrenado para ofrecer información de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje amigable y accesible. Además, se han de agregar funciones de accesibilidad, como opciones de tamaño de texto ajustables y narración de voz, para garantizar que todos los usuarios senior puedan disfrutar de la aplicación sin dificultades.
- Captura Benidorm (Códigos QR): Se han de implementar medidas adicionales para hacer que el proyecto "Captura Benidorm" sea más accesible para las personas senior. Esto incluye la instalación de señales claras y fáciles de leer en cada punto de interés, así como la capacitación del personal turístico para brindar asistencia adicional a aquellos que puedan necesitar ayuda para escanear los códigos QR.
- Wifi gratis Benidorm: Se deberán instalar bancos y áreas de descanso cerca de los puntos de acceso Wifi gratuito para personas de edad avanzada, con asientos cómodos y sombreados para descansar mientras se conectan a Internet. Además, se proporcionarán instrucciones claras y sencillas sobre cómo acceder y utilizar el servicio Wifi para garantizar que todos los visitantes senior puedan beneficiarse de esta comodidad.
- Servicio de atención al instante a través de WhatsApp: Se ha de asignar personal capacitado para responder rápidamente a las consultas de WhatsApp de los visitantes senior. Además, se establecerán horarios ampliados de atención al cliente para garantizar que los usuarios senior puedan recibir asistencia en cualquier momento del día, incluso fuera del horario comercial habitual.

Estas acciones no solo promoverán la inclusión digital, sino que también garantizarán que todos los visitantes, independientemente de su edad, puedan disfrutar plenamente de lo que Benidorm tiene para ofrecer.

#### 4.2.5 Debilidades: Aspectos a mejorar

Benidorm, a pesar de sus atracciones turísticas, se enfrenta también a una creciente ola de turismofobia, especialmente entre las personas senior que pueden sentirse abrumadas por las grandes multitudes que saturan las calles de la ciudad. Esta sensación se intensifica debido a la presencia del denominado “turismo de borrachera”, una tendencia cada vez más común en la ciudad, donde durante las noches, los jóvenes en estado de embriaguez inundan las calles, generando ruido y en ocasiones incomodando físicamente a los transeúntes de edad avanzada que disfrutan de su paseo por las calles de Benidorm. La situación se agrava con la conducta de algunos turistas extranjeros, quienes llegan incluso a realizar actos obscenos como desnudarse en público, mostrando una falta de respeto hacia los residentes y otros visitantes, lo que daña la imagen de la ciudad (Mazón et al.,2012).

El ayuntamiento de Benidorm realiza esfuerzos significativos para mantener limpias las calles y playas, a pesar de la gran cantidad de residuos generados por las fiestas callejeras y el turismo de masas (Ibid.). Las críticas continúan por parte de los turistas españoles de la tercera edad, que encuentran una problemática de la predominancia del inglés en los carteles de restaurantes, tiendas y hoteles. Por otro lado, los visitantes británicos también muestran su insatisfacción, especialmente debido a la carencia de canales de televisión en inglés para disfrutar de sus eventos deportivos preferidos (Mazón 2018).

En cuanto a la accesibilidad, se solicita una mayor cantidad de baños públicos en la ciudad, ya que las personas mayores que necesitan utilizar este servicio con frecuencia y no pueden esperar hasta llegar a su alojamiento. Asimismo, la escasez de ascensores en los hoteles, debido a la gran cantidad de pisos y la afluencia de visitantes, dificulta el tráfico de personas dentro de los edificios, lo que afecta a su comodidad. (Ibid.)

Igualmente, en términos de accesibilidad se reclama una mejor adaptación de las habitaciones en hoteles, según observamos en el estudio de Cruces (2024), las personas que tengan movilidad reducida y posible uso de silla de ruedas, cuentan con dificultades para moverse dentro de la habitación como para utilizar el aseo.

A pesar del auge turístico experimentado por Benidorm, la ciudad viene mostrando ciertas disminuciones de su ritmo creciente. Aunque se realizaron mejoras en el paseo de Levante hace una década, recientes observaciones reflejan una falta de cambios significativos en la ciudad, lo que sugiere una necesidad de inversiones urbanísticas para mejorar la experiencia y comodidad- de los turistas (Mazón *et al.*,2012).

#### **4.3 Ayudas para fomentar el turismo Senior**

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO; 2018), comprometido con la mejora continua, reconoce la necesidad de adaptar el Programa de Turismo para personas senior a los cambios sociales y demandas de este segmento de la población. Para ello, involucra a diversos actores del sector y revisa criterios metodológicos y económicos con el fin de garantizar su calidad, eficacia y sostenibilidad. Esta estrategia asegura que el programa pueda enfrentar los desafíos actuales y seguir proporcionando resultados relevantes para sus participantes.

El Programa de Turismo para personas mayores, llevado a cabo por el IMSERSO, se establece como un complemento fundamental de las prestaciones de la Seguridad Social, con el objetivo de fomentar el envejecimiento activo. La Orden SCB/926/2018 regula este programa, el cual se centra en facilitar actividades culturales y recreativas para promover la autonomía y mejorar la calidad de vida de los mayores. Además, busca prevenir la dependencia y combatir la soledad no deseada en este grupo demográfico.

Además de su impacto social, el programa también tiene una repercusión significativa en la economía del turismo. Contribuye a reducir la estacionalidad al mantener el empleo y la actividad económica durante la temporada baja, beneficiando especialmente al sector hotelero y otros servicios turísticos. Esta integración del turismo para personas mayores en la economía turística no solo fortalece la industria, sino que también promueve una sociedad más inclusiva y solidaria.

#### 4.3.1 Situación del IMSERSO y Hosteleros en Benidorm.

Desde la patronal del sector hotelero (Hosbec), vuelven a reclamar medidas para mejorar el programa, no trabajar a pérdidas y adaptarlo a las nuevas necesidades del sector turístico. Entre los puntos clave de la situación se destaca:

- Campaña 2023/2023 del IMSERSO: La temporada está llegando a su fin, y los hoteleros están preocupados por la posible prórroga del contrato, que ha sido objeto de críticas debido a las condiciones desfavorables para ellos.
- Reducción de plazas y críticas al nuevo pliego: Debido a las condiciones del nuevo pliego, los hoteleros de Benidorm han reducido el número de plazas ofertados. Este documento no obtuvo el respaldo de la asociación de hoteleros de la Comunitat Valenciana.
- Gestión del IMSERSO: Los empresarios creen que el IMSERSO debería ser gestionado por la Conselleria de Turismo o la de Trabajo para tener en cuenta las sensibilidades del sector y garantizar la desestacionalización del turismo.
- Precios Insuficientes: Los hoteles solicitan una subida en el precio que perciben por estancia, ya que consideran que trabajar con el IMSERSO actualmente les genera pérdidas.
- Temporada y demanda: Se solicita incentivar la venta de paquetes turísticos para los meses de diciembre y enero, además de modernizar el programa para adaptarlo al perfil del mayor actual en España.
- Nuevas modalidades y pagos anticipados: Se sugiere incorporar modalidades como Media Pensión y establecer el pago de la reserva 30 días antes del viaje para evitar cancelaciones de última hora.
- Ayudas Gubernamentales: Los empresarios han recibido ayudas del gobierno valenciano anterior y actual para complementar el precio del IMSERSO y mejorar las condiciones de trabajo. (AlicantePlaza s.f)

#### 4.4 Mirada hacia el futuro de Benidorm

En el contexto del futuro de Benidorm y la mejora de las experiencias para los turistas senior, es crucial implementar una serie de medidas y propuestas que aborden diversos

aspectos clave para garantizar un destino atractivo y cómodo para este segmento de la población.

Para mejorar la experiencia de los turistas senior en Benidorm, es esencial aumentar la seguridad en zonas de ocio nocturno, modernizar la infraestructura de la ciudad para mejorar la accesibilidad, facilitar el acceso con una parada del AVE y economizar su precio, promover el turismo sostenible y facilitar la movilidad mediante puntos de recogida de *Scooter* eléctricos. Estas medidas no solo mejorarán la estancia de los visitantes mayores, sino que también fortalecerán la reputación de Benidorm como un destino turístico seguro, cómodo y sostenible. (Mazón, 2018; Pérez Beneyto, 2019; Ivars 2013; Mazón et al.,2012).

Sin embargo, encontramos controversia en este sentido, como se refleja en estudios del Programa Salvados (2023) en relación a personas que han experimentado el trabajo de turismo del IMSERSO, donde afirman que en un futuro se producirá un cambio de paradigma debido al nacimiento de los denominados “Erasmus para mayores” que consistirá en que los viajes del IMSERSO comenzaran a ser fuera de España, lo que afectará a los destinos nacionales, como Benidorm.

## **4 ANÁLISIS**

Para el procedimiento del análisis de los datos recogidos se ha seguido el modelo de matrices de Miles, *et al* (2014) autores que proponen, el uso de matrices (tablas) para analizar y relacionar información obtenida del análisis de datos cualitativos, procedentes de entrevistas.

### **5.1 Análisis de las entrevistas a personas senior**

A continuación, se presenta el análisis, mediante matrices/tablas (ver en anexo III), de los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a las personas senior, recogidas desde la pregunta 2 a la Pregunta 14 (a partir de aquí P2, P3, P4...P14).

En relación a la P2 los datos recogidos en la tabla 4 reflejan que el total de los turistas entrevistados han estado en Benidorm en diferentes periodos a lo largo del año, durante

más de una vez, seleccionando los meses que coinciden con las estaciones del año de primavera y verano.

En cuanto a la P3 y P4 referidas al motivo de elección de Benidorm y como se organizan el viaje (ver tabla 5), los datos reflejan que la mayoría selecciona Benidorm como destino turístico por las playas y el sol, destacando el buen ambiente que se vive en la zona, en cuanto como organizan su viaje se destaca que el 80% decide por la agencia de viajes por su comodidad frente a un 20% que se decanta por concertar su viaje por el IMSERSO estos últimos determinan esta elección por desconocimiento de gestión de viajes.

En lo referente a los aspectos específicos de atracción (P5) en los datos recogidos se destaca el ambiente y las playas adaptadas (ver tabla 5). En cuanto a cómo sería un día perfecto (P6) se destaca el ir a la playa, pasear, realizar visitas a otros pueblos (ver tabla 7) y en lo que se refiere a actividades o atracciones específicas en las que suelen disfrutar (P7) se refleja una inclinación hacia las actividades guiadas y espectáculos.

En cuanto a la P8 variable de accesibilidad (ver tabla 8) el 70% si afirma que existen dificultades concretamente en hoteles, piscina, lugares de ocio como conciertos, así como en el transporte y mobiliario urbano este último referido a la señalización de la información. Sin embargo, un 30% confirma que no ha sufrido ningún tipo de problema por accesibilidad.

En lo referido a la percepción de que opinan sobre lo que atrae a otros seniors de países internacionales (ver tabla 8) el 80% considera que es debido a él buen tiempo, las playas, la gastronomía. sin embargo, un 30 % considera que son atraídos por los bajos precios, por el fácil acceso a la bebida y la cultura de fiesta. Asimismo, en la P10 referida a la variable de diferencias entre senior españoles e internacionales (ver tabla 9) los seniors españoles percepción es que los seniors extranjeros se divierten más, consumen más bebidas alcohólicas, (dato que también se resalta en la P9), y que son más educadas y respetuosas.

En relación a la variable beneficios como lugar de vacaciones (P11) se destaca la mejora del estado de la salud; físico, mental y emocional (ver tabla 10).

En la percepción de inconvenientes (P12), se observa que el 70% no ha encontrado ninguno, un 20 % considera dificultades de accesibilidad, coincidente con lo que se refleja en la P8 variable de accesibilidad frente a un 10% que determina que el inconveniente se encuentra en el exceso de gente, (ver tabla 11).

Respecto a la P13, visión que consideran como destino vacacional que satisface sus necesidades y preferencias cabe destacar que el 100% se siente satisfecho. (Ver tabla 12)

En cuanto a la variable (P14) de destacar alguna experiencia o anécdota destacable resalta las experiencias de interacción con otras personas creando nuevas amistades, así como ciertas actividades culturales, (ver tabla 13).

## **5.2 Análisis de las entrevistas a personas del sector turístico**

A continuación, se presenta el análisis de los datos mediante matrices (ver anexo III), de los datos obtenidos las entrevistas realizadas a personas de sector turístico, partiendo de las preguntas generales de la entrevista referidas al estado de la cuestión del estudio, que abarcan desde la pregunta 2 a la Pregunta 17 (a partir de aquí P2, P3, P4...P17).

Los datos recogidos en relación a la P1 referidos a la popularidad de Benidorm se observa que ha mantenido su popularidad como destino turístico para personas senior y han destacado que ha habido una evolución positiva en términos de mejoras en la oferta y servicios turísticos, así como un cambio hacia un turismo más constante a lo largo del año lo que está permitiendo romper con la estacionalidad. (ver tabla 14)

En cuanto a la P2, las respuestas coinciden en que el clima favorable de Benidorm es un atractivo principal para las personas mayores, complementado por una oferta variada de actividades y alojamientos de calidad, así como un ambiente animado durante todo el año. Esto nos permite observar la vitalidad que les produce a las personas mayores pasar su estancia vacacional en Benidorm y observar que los mayores cada vez tienen un espíritu más joven. (ver tabla 15)

Respecto a la P3, se destaca que en su totalidad coinciden en resaltar la creciente preocupación de los turistas mayores por la calidad en todo lo relacionado con la alimentación, indicando que este aspecto ha ganado relevancia en comparación con el pasado. Además, todas las respuestas hacen hincapié en la importancia del entretenimiento y la socialización para este grupo demográfico, mencionando actividades donde puedan relacionarse con otras personas o lugares de reunión populares en el pasado (ver tabla 16).

Las respuestas obtenidas referidas a la P4, resaltan que Benidorm se destaca como destino turístico internacional para personas mayores debido a su ubicación estratégica cerca de dos aeropuertos importantes, su clima favorable y excelente gastronomía, así como la alta cualificación de los trabajadores del sector turístico en idiomas extranjeros. Igualmente, todas coinciden en destacar la atmósfera positiva y festiva que se experimenta en la ciudad, lo que contribuye a su atractivo para los turistas extranjeros (ver tabla 17).

Asimismo, los entrevistados coinciden en la P5 en que sus empresas de turismo no han implementado adaptaciones específicas en la oferta cultural de Benidorm para satisfacer las preferencias de los turistas mayores. Argumentan que Benidorm es un destino tan conocido y popular que no requiere ajustes específicos, ya que los propios clientes ya tienen claro que desean visitar este lugar (ver tabla 18).

Según la experiencia compartida (P6), Benidorm ofrece varios beneficios atractivos para las personas mayores como destino turístico. Se destaca el buen clima como un factor primordial, así como las excelentes playas que son ideales para pasear. La variedad de actividades recreativas, lúdicas y de ocio también es mencionada como un punto fuerte. Además, la infraestructura moderna, que incluye centros comerciales, restaurantes de calidad y un entorno seguro, junto con la presencia de centros sanitarios de primera clase, son aspectos importantes que hacen de Benidorm un lugar ideal para las vacaciones de las personas senior (ver tabla 19).

Los encuestados abordan que el problema de la masificación (P7) durante épocas de verano puede llegar a ser desaconsejable para las personas mayores, por el agobio, y el calor (ver tabla 20).

Las respuestas a la P8, se centran en hacer más accesible y cómoda la estancia a las personas mayores, ya que realizan alusiones a seleccionar mejores hoteles y mejorar y modernizar las infraestructuras para ellos (ver tabla 21). Destaca la evolución de las personas mayores de antes que miraban un tanto más el tema económico y actualmente están dispuestos a pagar más por más disfrute.

Desde las estrategias efectivas (P9) para atraer a las personas senior en un futuro como empresas quieren eliminar el enfoque centralizado de ofrecer Benidorm como un turismo de sol y playa ya y enfocarlo a su proceso de evolución ofreciendo experiencias únicas dándole importancia al ambiente y las actividades que ofrece la ciudad de Benidorm (ver tabla 22) y de seguir promocionando la seguridad y la tranquilidad para las personas mayores (alejándonos de ese miedo a la masificación) y la mejora de la accesibilidad para el turismo senior en las infraestructuras.

Ante la P10 y P11 se destaca que uno de los entrevistados (ver tabla 23) nos aborda que Benidorm no pasa de moda, puesto que es el primer destino en el IMSERSO que las plazas se agotan rápidamente. Coincidiendo todos los especialistas del sector turístico que los factores que más le llaman la atención a este sector de la población es el ambiente de Benidorm, sus actividades, también el poder relajarse allí en un ambiente seguro y el relacionarse con gente nueva.

En cuanto a los cambios percibidos en su experiencia profesional (P12) consideran que es un destino que cada vez mejora más en todos sus aspectos: calidad de servicios, diversificación de actividades, más seguro y acogedor, lo que para las personas mayores es importante, que ya simplemente no se ve como un sol y playa. También se destaca la orientación a los visitantes extranjeros que ha evolucionado de forma considerable (ver tabla 24). Con el miedo de que muera de éxito con su masificación.

En cuanto a las actividades que reclaman el turismo senior (P13) se observa que el tema gastronómico empieza a ser importante entre el turismo senior (ver tabla 25) cuando antes era indiferente, y las diferentes actividades que va incluyendo Benidorm (paseo en Barco) como requerir más facilidades para las actividades que siempre han estado allí (Benidorm Palace, los bailes, los mercadillos...).

En relación a la influencia de la cultura local (P14) entre los entrevistados hay diferentes puntos de vista (ver tabla 26), unos opinan que no tiene influencia, otros que la cultura se ha sabido adaptar a todos los tipos de turistas para atraerles y por último que simplemente vienen aquí por el clima y la alegría de Benidorm.

Sobre la opinión de las infraestructuras (P15), se destaca que Benidorm ha ido durante el tiempo mejorando sus infraestructuras para las personas mayores, tanto en playas, como en hoteles (ver tabla 27) pero que puede seguir mejorando y adaptándose aún más al turismo senior.

Ante los aspectos específicos que se podrían mejorar (P16) se observan respuestas diversas en función de los diferentes puntos de vista (ver tabla 28), el primero nos aborda que debería desestacionalizarse más un poco en el foco en la masificación en los meses altos de verano. El segundo nos da una visión más de desplazamientos dentro de la ciudad para las personas senior en mejorar el transporte para ellos, y la última en base más al disfrute y de volver a recuperar más ocio de bailes y ambiente para ellos.

En cuanto a las consecuencias de la pandemia en el sector turístico en Benidorm (P17) los entrevistados consideran que Benidorm quiso garantizar siempre la seguridad de las personas ante el COVID-19 pero los que consiguieron hacerle frente mejoraron y elevaron su nivel para las personas y lo que no pudieron simplemente desaparecieron (ver tabla 29).

## **6. RESULTADOS**

Los resultados hallados en el estudio respecto al objetivo general “Desvelar los elementos de atracción turística en las personas senior para seleccionar Benidorm como lugar de

Vacaciones”, han sido los siguientes: se destaca el ambiente, las playas adaptadas, pasear, visitar otros pueblos y también se refleja una tendencia a las actividades o atracciones específicas con especial inclinación a las guiadas por los hoteles y espectáculos. En cuanto a lo referente a las barreras de accesibilidad los resultados reflejan la existencia de alguna de ellas, pero esto no supone un inconveniente para elegir Benidorm como destino turístico, de esta manera el 100% de los encuestados seniors afirma que se siente satisfecho eligiendo Benidorm como destino vacacional, destacando la experiencia de interacción con otras personas creando nuevas amistades, así como ciertas actividades culturales. En cuanto a los resultados obtenidos por las personas especialistas en el sector de turismo encontramos que los principales elementos de atracción turística siguen siendo la climatología favorable, complementado con la oferta variada de actividades y alojamientos de calidad, además del ambiente animado durante todo el año y relacionarse con gente nueva. Destacando el buen clima como un factor primordial, así como las excelentes playas que son ideales para pasear. La variedad de actividades recreativas, lúdicas y de ocio también es mencionada como un punto fuerte. Asimismo, la infraestructura moderna, que incluye centros comerciales, restaurantes de calidad y un entorno seguro, junto con la presencia de centros sanitarios de primera clase, son aspectos importantes que hacen de Benidorm un lugar ideal para las vacaciones de las personas mayores.

En cuanto al primer objetivo específico “Analizar la evolución de Benidorm como destino Turístico de las Personas.” Los resultados reflejan que Benidorm se ha convertido en una zona turística durante todo el año destacando las estaciones de primavera y verano, además los resultados arrojan que la selección a la hora de organizar el viaje tiende más a priorizar agencias de viajes por la atención recibida y la comodidad de no realizar gestiones dejando en segundo plano al IMSERSO. En cuanto a los resultados obtenidos por las personas especialistas en el sector de turismo se encuentra que se ha evolucionado en mejoras de ofertas y servicios turísticos, provocando así un turismo senior constante a lo largo de todo el año. Del mismo modo se observa que se ha evolucionado en el tema gastronómico, entretenimiento y socialización para este grupo demográfico ya que ha ganado relevancia respecto al pasado. Por otro lado, el tema económico ya no se ha convertido en un aspecto relevante ya que están dispuestos a pagar más por mejores calidades en el alojamiento y disfrute. Respecto a las empresas turísticas han cambiado su orientación de turismo de sol

y playa a ofrecer experiencias únicas junto con actividades culturales y ocio que ofrece la ciudad.

En relación al segundo objetivo específico “Conocer la percepción del turista senior español sobre el turista senior extranjero” los resultados muestran que la percepción más representativa es que este turismo es atraído por su buen tiempo, las playas y la gastronomía en gran peso, además de por los bajos precios y el fácil acceso a la bebida y la cultura de fiesta. Destacando que el turista senior extranjero es más educado y respetuoso que los españoles. En cuanto a los resultados obtenidos por los especialistas coinciden con los resultados del grupo senior que el turismo senior extranjero es atraído por la atmósfera positiva y festiva de la ciudad.

Respecto al tercer objetivo específico “Detectar los beneficios e inconvenientes de Benidorm como lugar turístico” los resultados muestran que el turismo senior destaca como beneficios la accesibilidad a las playas y mejora de su estado de salud físico mental y emocional, por el contrario, los inconvenientes que resaltan son la masificación la falta de accesibilidad en hoteles, piscinas, conciertos, transporte urbano y mobiliario urbano, así como la señalización de la información. Sin embargo, las personas especialistas en el sector del turismo destacan como beneficios la buena ubicación estratégica, ya que se encuentra cerca de los aeropuertos, buen clima, excelentes playas ideales para pasear. variedad de actividades recreativas, lúdicas de ocio, infraestructura moderna, centros comerciales, restaurantes de calidad, un entorno seguro y la presencia de centros sanitarios de primera clase. En cuanto a los inconvenientes a pesar de haber ido evolucionando en accesibilidad en sus infraestructuras se pueden mejorar aún más y en términos de salud es desaconsejable por la masificación y altas temperaturas.

## **7. CONCLUSIONES**

Benidorm a lo largo de su historia se ha ido adaptando a las necesidades de los turistas senior, convirtiéndose en una de las ciudades más atractivas para ellos por los que también adquieren gran importancia los profesionales en la venta de servicios turísticos.

Las personas senior actuales se alejan de dar tanta importancia a la economía, el sol y la playa y priorizan para elegir su lugar de vacaciones lugares donde puedan vivir experiencias, realizar actividades, disfrutar del ambiente y conocer nuevas amistades. Por lo que se detecta un cambio de visión de sector senior a sus prioridades anteriores sol y playas y se encaminan a vivir otras experiencias, tales como, conocer el entorno de Benidorm; visitando pueblos cercanos, realizar viajes en barco, submarinos y ver actividades deportivas, náuticas...

De la misma forma, valoran el bienestar relacionado con la salud que les pueda ofrecer Benidorm como lugar de vacaciones, unido a lo gastronómico, donde se aprecia que tienden a preocuparse por una comida mediterránea no conformándose por lo que se les ofrece el propio hotel, buscando sitios que les proporcionen una dieta mediterránea.

En cuanto a su percepción de los seniors españoles hacia los seniors turistas extranjeros las consideran más educadas y respetuosas.

Con respecto a las infraestructuras se sigue reclamando mejorar en temas de accesibilidad, hoteles y transporte público.

En relación al sector de servicios turísticos, este se enfrenta cada vez más a un turismo senior más vital y exigente. Por consiguiente, han de eliminar el enfoque centralizado de ofrecer Benidorm como un turismo de sol y playa, para encaminarse a dar respuesta a las prioridades del sector senior de la época actual ofreciendo experiencias únicas, resaltando el ambiente, las actividades que ofrece la ciudad de Benidorm y de promocionar la seguridad y la tranquilidad para las personas senior en su lugar de vacaciones.

Para concluir se considera que Benidorm a lo largo del tiempo ha mejorado para ser un lugar paradisíaco para el turismo senior, se ha ido adaptado a las necesidades del turismo mejorando sus infraestructuras, seguridad y ofertando distintas actividades. Ante esta situación se observa que el futuro del sector senior cada vez más numeroso, heterogéneo y exigente, representa un mercado de potencial económico, lo que conllevará cambios de

paradigma el sector turístico, por lo que deberá de reinventarse para que el turismo senior siga eligiendo la ciudad de Benidorm como paraíso vacacional en el futuro.

## **8. LIMITACIONES DE ESTUDIO Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

Se han identificado varias limitaciones que han afectado a la profundidad y el alcance del estudio. Como la falta de accesibilidad a documentación estadística existente por parte de la administración pública como IMSERSO, Visit Benidorm, el Ayuntamiento de Benidorm, el Departamento de Estadística de Benidorm y otros grupos relacionados como HOSBEC. Esta falta de cooperación y disponibilidad de datos cuantitativos ha limitado la capacidad para realizar un análisis exhaustivo y detallado.

Otra de las limitaciones significativas en el estudio es la muestra participante donde se considera que una amplia muestra nos podría haber arrojado datos muchos más objetivos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, F. G., Espín, A. A., Martínez, A. H., & Alarcón, M. M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista clínica de medicina de familia*, 1(5), 232-236. <https://bit.ly/3RstOpz>
- Alén González, M. E., Domínguez Vila, T., & Fraíz García, A. (2010). El turismo senior como segmento de mercado emergente. *Cuadernos de Turismo*, (26), 9–24. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/116251>
- Alicante Plaza (2024, abril 4). *Hosbec reclama un nuevo pliego del Imsero y que pase a manos del Ministerio de Turismo*. <https://bit.ly/3KELBWT>
- Álvarez, I., Martí, JC; Aucejo, S (2001). Benidorm, El turismo de tercera generación. *Turealpro*, (68), 1-138. <https://www.visitbenidorm.es/>
- Amillo Alegre F. (2013, mayo 16). Sobre los orígenes de Benidorm. *Histobenidorm* <https://bit.ly/3VllKbo>
- Benidorm DMC. (Ed.) (2018). *Diversidad cultural en Benidorm*. Destination Management Company. <https://bit.ly/3Xo9r0l>
- Benidorm Palace (Recuperado 23 marzo 2024). *Historia de Benidorm Palace*. <https://bit.ly/3KELDxZ>
- Burne, S. M. A., & Arnaiz, F. C. (2017). Ciudades Turísticas y Desarrollo Sustentable: Benidorm, España-Cancún, México. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos*, 20-28. doi.org/10.34019/2238-2925.2017.v7.3198
- Cohen, E., & Avieli, N. (2004). Food in tourism: Attraction and impediment. *Annals of tourism Research*, 31(4), 755-778. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.02.003>
- Ciudadanos (2023, noviembre 7). *Paraguas perdidos', la campaña de marketing de Benidorm en el Reino Unido que se centra en la desestacionalización*. <https://bit.ly/4aZgVKl>
- Cohen, E., & Avieli, N. (2004). Food in tourism: Attraction and impediment. *Annals of tourism Research*, 31(4), 755-778. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.02.003>
- Couto de Granja, A. Benidorm sus orígenes. En *Benidorm Estilo*. Ayuntamiento de Benidorm, 2003.
- Cruces, R. (2024). Hacia un turismo para la diversidad. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 22(1), 103-123. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2024.22.007>
- Euronews (2019, diciembre 16). *Sostenible, inclusiva e inteligente: la apuesta de Benidorm*. <https://bit.ly/3Vpib40>

- Guirao-Goris, S. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura Usefulness and types of literature review. *Revista ENE*, 9 (2). <https://bit.ly/4clFZwf>
- Higueras López, N. (2015). Benidorm, ciudad vertical. Sostenibilidad incomprensible. *Cercha: revista de la Arquitectura Técnica*, (124), 78-86. <http://hdl.handle.net/20.500.12251/524>
- Hosteltur (Ed.) (2005). Benidorm desestacionaliza su turismo gracias a la tercera edad. <https://bit.ly/3VlfsbG>
- Ivars Baidal, J. A., Rodríguez Sánchez, I. & Vera Rebollo, J. F. (2013). "The evolution of mass tourism destinations: New approaches beyond deterministic models in Benidorm (Spain)", *Tourism Management*, 184-195. <https://bit.ly/4cgK3xP>
- López Mínguez, Z. (2021). Análisis de la competitividad turística de Benidorm. Universidad de Alicante. <http://hdl.handle.net/10045/118608>
- Mantecón, A. (2008). Procesos de urbanización turística. Aproximación cualitativa al contexto ideológico. *Papers: revista de sociología*, 127-144. <https://bit.ly/3XpyUGT>
- Mazón Martínez, T. (2010) "Benidorm, un destino turístico de altura". *Investigaciones Turísticas*. (2), 8-22. <http://hdl.handle.net/10045/16695>
- Mazón Martínez, T. (2018) El Benidorm de sus turistas. *Alicante* 1-124 <http://hdl.handle.net/10045/77190>
- Mazón, T., Laguna, E. D., & Hurtado, J. A. (2012). EL ÉXITO DE UN DESTINO TURÍSTICO: EL BENIDORM DE MARIO GAVIRIA (The success of a tourist destination: the Benidorm of Mario Gaviria). *Da Casa da Geografia de Sobral* (RCGS), 14(1). <http://rcgs.uvanet.br/index.php/RCGS/article/view/15>
- Meneses, J., & Rodríguez-Gómez, D. (2011). El cuestionario y la entrevista. In *Construcción de instrumentos de investigación*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. <https://bit.ly/4cfxMK8>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Fundamentals of qualitative data analysis. Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (pp. 69–103). Thousand Oaks, SAGE Publications. <https://bit.ly/4bZsyT3>
- Mora, C. y Carratalá, R. (2021). Barómetro turístico Benidorm. *Instituto de Investigación Social Aplicada*. Likert (1) 1-27 <https://lc.cx/fhzQZX>
- Nolasco-Cirugeda, A., Serrano-Estrada, L., & Martí-Ciriquián, P. (2014). Experiencias turísticas asociadas al desplazamiento: El caso de Benidorm. In *9º Congresso Città e Territorio Virtuale, Roma, 2, 3 e 4 ottobre 2013*. Università degli Studi Roma Tre. 331-342. <http://hdl.handle.net/2099/16196>
- Orden SCB/926/2018, de 10 de septiembre, por la que se regula el Programa de Turismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales. <https://www.boe.es/eli/es/o/2018/09/10/scb926>

- Peláez - Campomane, G. J.; Parellada, A. M. Análisis urbanístico de Barrios Vulnerables en España. 03031 Benidorm. España Politécnica, 2010. <http://habitat.aq.upm.es/bbv/municipios/03031.pdf>
- Pérez Beneyto, A. (2019). *Análisis de la evolución de Benidorm como destino turístico asociado al ocio nocturno* (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València). <https://riunet.upv.es/handle/10251/117733>
- Salvados (2023, Noviembre 26) *Imsero Reveldes sin causa*. <https://bit.ly/4eoRG7x>
- Sánchez Silva, Modesto (2005). La metodología en la investigación cualitativa (Artículos y Miscelánea). Mundo Siglo XXI. *Revista del Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales del Instituto Politécnico Nacional*, 1: 115-118. <http://hdl.handle.net/10469/7413>
- Santana-Talavera, A. (2016). Julio Aramberri: a sociological review of tourism studies. *Anatolia*, 28(1),122–128. <https://bit.ly/45pYWfm>
- Torres, M., Núñez, J., Martínez, J., & Suárez, J. L. (2007). La atención de las necesidades residenciales para las personas mayores. *Documento de Investigación, IESE Business School-Universidad de Navarra*, (664). <https://bit.ly/45kivK1>
- Visit Benidorm (Recuperado 4 abril 2024) *Benidorm en tu móvil e historia de Benidorm*. <https://benidormpalace.com/es/custom/historia>
- Zapata, J. (2016, julio 27). *Conoce Benidorm, la Nueva York del Mediterráneo*. <https://bit.ly/3RuHgJx>

## ANEXOS

### ANEXO I Entrevista realizada a personas senior que han visitado Benidorm

#### **Preguntas Datos Demográficos**

1. Edad; Situación actual activo o jubilado; Lugar de residencia; Tienes alguna discapacidad o enfermedad crónica. Si es afirmativo ¿Cuál?

#### **Preguntas Generales de la entrevista**

2. ¿Ha estado en Benidorm de vacaciones? Si es así, ¿una o más veces, durante qué épocas del año?
3. ¿Porque eligió Benidorm como destino turístico?
4. Cuando visita Benidorm, ¿organiza el viaje por sí mismo/a, a través del IMSERSO, o mediante una agencia de viajes? ¿Por qué?
5. ¿Qué le gusta de Benidorm como lugar de vacaciones?
6. ¿Cómo es su día perfecto en Benidorm?
7. ¿Qué actividades o atracciones específicas suele disfrutar más durante sus visitas a Benidorm?
8. En términos de accesibilidad, ¿ha tenido problemas para acceder a alguna atracción/espectáculo, establecimiento/hotel, zonas comunes/habitación, baño, terraza? ¿qué ocurrió?
9. ¿Qué cree que atrae a las personas mayores de otros países a elegir Benidorm como destino vacacional?
10. ¿Qué diferencias observa entre las personas mayores españolas y las personas mayores extranjeras que visitan Benidorm?
11. ¿Cuáles son los principales beneficios que encuentra al elegir Benidorm como lugar de vacaciones?
12. ¿Ha encontrado algún inconveniente en sus vacaciones en Benidorm?
13. ¿Cree que Benidorm satisface las necesidades y preferencias de las personas mayores como destino vacacional?
14. Finalmente, ¿recuerda alguna experiencia o anécdota destacable que pueda compartir sobre sus viajes a Benidorm?

## ANEXO II Entrevista realizada a personas senior que han visitado Benidorm

### **Preguntas datos Demográficas**

1. Edad. Lugar de trabajo, experiencia en el sector turismo.

### **Preguntas generales de la entrevista:**

2. ¿Cómo ha cambiado Benidorm como destino turístico senior desde que trabaja en la empresa de turismo?
3. ¿Cuáles son los principales elementos de atracción turística en Benidorm para las personas senior según su experiencia?
4. ¿Qué cambios ha notado en la preferencia de actividades y servicios por parte de los turistas senior en Benidorm según su experiencia?
5. Desde su experiencia, ¿qué factores considera que favorecen a Benidorm como un destino turístico internacional atractivo para las personas senior?
6. ¿Ha hecho su empresa de turismo algún cambio en su oferta orientado a satisfacer al turista senior?
7. ¿Cuáles son los principales beneficios que Benidorm ofrece como lugar turístico para las personas senior?
8. ¿Cuáles considera que son los mayores inconvenientes o desafíos que enfrentan las personas senior al visitar Benidorm como destino vacacional según su experiencia?
9. ¿Qué medidas ha tomado o debería tomar su empresa de turismo para mejorar la experiencia turística de las personas senior en Benidorm?
10. ¿Qué estrategias cree que podrían atraer a más turistas senior?
11. ¿Cree que Benidorm es un "paraíso" para los turistas senior? (Justificación)
12. ¿Cómo ha cambiado la percepción de Benidorm como destino turístico senior desde que comenzó a trabajar hasta ahora?
13. Desde su experiencia ¿qué actividades o servicios son los más solicitados entre las personas senior que visitan Benidorm?
14. ¿Cómo cree que la cultural local ha influido en la experiencia turística de las personas senior en Benidorm?
15. ¿Qué opina sobre la accesibilidad en Benidorm para las personas senior?
16. Basado en su experiencia, ¿cree que hay aspectos específicos en los que Benidorm podría mejorar para atraer aún más a las personas senior como destino vacacional desde la perspectiva de la industria turística?
17. ¿Considera que ha existido un antes y un después de la Pandemia desde la perspectiva de la empresa de turismo en Benidorm?

### ANEXO III. Matrices del análisis

**Tabla 3**

*Muestra participante*

	EDAD	Sexo	Residencia habitual	Relación con el turismo
E1	76	F	Valladolid	Turista
E2	79	F	Valladolid	Turista
E3	79	F	Valladolid	Turista
E4	59	F	Valladolid	Turista
E5	77	F	Valladolid	Turista
E6	64	F	Salamanca	Turista
E7	68	M	Salamanca	Turista
E8	66	M	Salamanca	Turista
E9	69	F	Salamanca	Turista
E10	57	F	Salamanca	Turista
E11	52	M	Cáceres	Socio de agencia de viajes KrrteAndo
E12	70	F	Benidorm	Gerente en ABRECA
E13	54	F	Bilbao	Directora agencia de viajes azul marino

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4**

*Respuestas obtenidas Benidorm como lugar de vacaciones a lo largo del año*

V E	P2 ¿Ha estado en Benidorm de vacaciones?	¿una o más veces?	¿durante qué épocas del año?
E1	SI	Varias veces	primavera y verano
E2	SI	Varias veces	Verano
E3	SI	He estado bastante	Sobre todo, en épocas de verano (mayo, julio y agosto)
E4	SI	2 años trabajando	Verano
E5	SI	muchas veces	Normalmente en Junio
E6	SI	muchas veces	Verano y Primavera
E7	SI	2 veces	Mayo
E8	SI	7 años	Abril, mayo y luego en Verano
E9	SI	más veces	Mayo
E10	SI	Bastantes veces	Siempre en Verano: julio y agosto

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5***Respuestas obtenidas: Elección de Benidorm como destino y forma de organizalo.*

V	P3 ¿Porque eligió Benidorm como destino turístico?	P4 ¿organiza el viaje por sí mismo/a, a través del IMSERSO, o mediante una agencia de viajes?	¿Por qué?
E1	Por sus playas	Agencia de viaje	Es más cómodo
E2	Por el sol	Agencia de viaje	Es más cómodo
E3	Simplemente porque me encanta	Agencia de viaje	Así no me preocupo por nada.
E4	Porque es una zona turística con mucho ambientazo y es muy distinto	Por motivos de trabajo, tenía un bar	
E5	Porque hay mucho ambiente	Agencia de viaje	Nos atienden muy bien
E6	Por el ambiente, porque hay muchas cafeterías y tiendas.	Agencia de viaje	Es más cómodo
E7	Me gusta la ciudad porque hay un gran ambiente y por la playa	Agencia de viajes	Por comodidad
E8	Por economía, es un sitio económico	Agencia de viajes y por el IMSERSO	
E9	Me gusta por la playa, porque hay piscinas y sobre todo por la adaptación de la playa para personas con movilidad reducida. Yo llevo andador	IMSERSO y agencias de Viaje	Yo no sabría realizar las gestiones
E10	Por el ambiente	Agencia de viaje	Cada vez es más difícil realizar los trámites de los viajes

Fuente: elaboración propia

**Tabla 6**

*Respuestas obtenidas de la percepción y actividades que hacen un día perfecto.*

V E	P5 ¿Qué le gusta de Benidorm como lugar de Vacaciones?	P6 ¿Cómo es su día perfecto en Benidorm?	P7 ¿Qué actividades o atracciones específicas suele disfrutar más durante sus visitas a Benidorm?
E1	el ambiente de Benidorm	visitando pueblos que hay alrededor son muy bonitos	las actividades guiadas por los hoteles
E2	el ambiente y el sol	Playa, paseo y bailar en el Hotel por la noche.	Las excursiones que nos prepara el Hotel
E3	Los pueblos como Guadalest, Calpe y otros más.	Yo voy a la playa por la mañana, después a tomar el vermut antes de comer y por la tarde a pasear y tomar un helado, ese es mi día perfecto	Siempre a ver algún espectáculo en la ciudad que merece la pena
E4	Me gusta mucho dar paseos por la playa y también conocer mucha gente extranjera	Desayunar en los hoteles, y el ambiente de la noche	La playa y los bailes
E5	Todo en general	Lo típico, desayunar en la playa, bañarnos, comer descansar un rato y dar un paseo por la tarde.	Tomar el sol
E6	La playa Adaptada	Ir de compras puesto que hay muchas tiendas y tomar algo en las terrazas del paseo marítimo	Disfrutar de las piscinas y Jacuzzi de los Hoteles. Exclusión en barco a la isla y ver deportes náuticos.
E7	Las Actuaciones del Hotel	Salir a pasear y ver el ambiente que hay por las calles y poder disfrutar de alguna actuación	Baile
E8	Se puede hacer muchas excursiones	Actuación de María Jesús (la de los	Playa, y actividades del hotel como juegos

	para visitar los pajaritos) o autóctonos (petanca) pueblos de alrededor cualquier actuación musical de las que ofrecen desde el Ayuntamiento. Disfrutar del programa de actividades del Hotel	en el mismo hotel
E9	Playa adaptada, el paseo marítimo, auditorio Julio Iglesias y las actuaciones. También los Helados	Ir a Mundomar Mundomar ya que me encantan los animales
E10	La playa de Levante y su adaptación (lleva silla a motor/andador). Hoteles, Mirador y la comida de los hoteles	Ir a la playa, paseo por las zonas accesibles como el paseo marítimo y tomar un helado y un san francisco

Fuente: elaboración propia

**Tabla 7**

*Respuestas obtenidas referidas a la accesibilidad.*

V	P8 En términos de accesibilidad, ¿ha tenido problemas para acceder a alguna atracción/espectáculo, establecimiento/hotel, zonas comunes/habitación, baño, terraza?	¿qué ocurrió?
E1	sin ningún problema	
E2	ninguna	
E3	nunca he tenido ningún problema de nada	
E4	Si en hoteles y conciertos, ponían pocas facilidades	
E5	Todo perfecto	
E6	Problemas para acceder a algunas piscinas en los apartamentos	
E7	Piscina del Hotel, accesibilidad	
E8	Hoteles que no tenían adaptados los baños ya que tenienta bañeras	
E9	Autocares no adaptados para hacer excursiones	
E10	muchos sitios no tienen adaptaciones cognitivas (señales que entiendan) en términos de accesibilidad. Gran parte de los sitios si tienen adaptaciones físicas	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 8***Respuestas obtenidas motivos de atracción de destino turístico de seniors internacionales.*

V E	P9 ¿Qué cree verdaderamente que atrae a las personas mayores de otros países a elegir Benidorm como destino vacacional?
E1	Disfrutar de las playas
E2	Sol y el buen ambiente
E3	Creo que les atrae la buena temperatura y el sol de Benidorm
E4	La playa y el calor
E5	El ambiente, el tapeo, el buen tiempo
E6	Por el carácter tan alegre de los españoles
E7	Por el sol y la diversión
E8	Por la fiesta y la bebida, por la gastronomía, por el sol
E9	Por los museos tan típicos de la zona. La comida española
E10	Por el clima y porque los precios son económicos

Fuente: elaboración propia

**Tabla 9***Respuestas recogidas de la observación de diferencias en el turismo internacional.*

V E	P10 ¿Qué diferencias observa entre las personas mayores españolas y las personas mayores extranjeras que visitan Benidorm?
E1	se divierten mucho más que nosotros y beben demasiado alcohol
E2	que toman el sol y se ponen como cangrejos
E3	los españoles ir a la playa y pasear. Los extranjeros comer en las terrazas, playa y tomar el sol.
E4	Para los ingleses es muy bonito el sol y la cerveza y para los españoles disfrutar en hoteles y la playa
E5	Que tienen mucha marcha
E6	Son muy amables los extranjeros con nosotros
E7	Ninguna
E8	No encuentro ninguna diferencia
E9	Ninguno
E10	Las personas extranjeras suelen ser más educadas y respetuosas

Fuente: elaboración propia

**Tabla 10***Respuestas recogidas de los beneficios al seleccionar Benidorm para lugar de vacaciones*

V	P11 ¿Cuáles son los principales beneficios que encuentra al elegir Benidorm como lugar de vacaciones?
E	
E1	Disfrutar de la parte vieja de Benidorm y sus pueblos. También los paseos por el paseo marítimo.
E2	Tranquilidad y buen ambiente
E3	Me encanta Benidorm por sus playas y el ambiente en general.
E4	Benidorm es un pueblo recogido para la gente mayor
E5	EL tiempo y el sol
E6	Mejoro de las piernas (salud) y se me quitan todos los dolores
E7	Mejora mi carácter y mi humor porque disfruto del ambiente vacacional
E8	Que no gasto mucho dinero con las vacaciones y puedo disfrutar y salir de mi ciudad
E9	Mejora mi salud, descanso y el agua del mar me va muy bien
E10	Mejora mi salud física y mental

Fuente: elaboración propia

**Tabla 11***Respuestas recogidas. Inconvenientes.*

V	P12 ¿Ha encontrado algún inconveniente en sus vacaciones en Benidorm?
E	
E1	Exceso de gente
E2	Ninguno
E3	Ninguno
E4	Ninguno
E5	Ninguno
E6	Las zonas de playa que no están adaptadas
E7	Ninguno
E8	Ninguno
E9	Algunos hoteles no tengan adaptados los baños
E10	Ninguno

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12***Respuestas recogidas sobre la satisfacción de necesidades.*

V E	P13 ¿Cree que Benidorm satisface las necesidades y preferencias de las personas mayores como destino vacacional?
E1	si
E2	Pues sí, todo genial
E3	Creo segurísimamente
E4	Si
E5	No lo creo, lo afirmo
E6	si. El descanso y la diversión
E7	Si, por el clima y los precios, por la oferta de hoteles, apartamentos, establecimientos de restauración, cafeterías...
E8	Si, por eso ver tantísima gente. Es un ambiente muy familiar.
E9	Si, mejora su salud por la playa, el clima y se encuentran a gusto
E10	Si y mucho. Porque las personas mayores disfrutamos de un ambiente divertido, relajado, con buen tiempo, buen ambiente de alegría

Fuente: elaboración propia

**Tabla 13***Respuestas recogidas en cuanto anécdota y experiencias significativas.*

V E	P14 ¿Recuerda alguna experiencia o anécdota destacable que pueda compartir sobre sus viajes a Benidorm?
E1	Me encanta hacer relaciones nuevas en Benidorm
E2	ninguna
E3	Me encanta Benidorm por sus pueblos, que son la mayoría muy bonitos
E4	La visita al mirador y el hotel Bali
E5	En general solo estar allí, ya está muy bien
E6	el baile de las personas mayores en los hoteles a pie de playa donde nos pusimos a bailar
E7	Ver los bailes de las/los gogos de la playa
E8	La relación con los camareros y que siempre te encuentras alguien conocido allí
E9	El viaje en ferry y el submarino para ver los peces en la Isla
E10	La amistad con los extranjeros, hicimos una gran relación con un matrimonio irlandés

Fuente: elaboración propia

**Tabla 14***Respuestas recogidas de la evolución de Benidorm como destino turístico.*

V		P1 ¿Cómo ha cambiado Benidorm como destino turístico senior desde que trabaja en la empresa de turismo?
E		
Viajes KrrteAndo		Benidorm es un destino que siempre ha estado de moda entre las personas mayores y en la actualidad sigue siendo uno de los más demandados tanto a nivel nacional como internacional.
Viajes Marino ABRECA	Azul	Los establecimientos hoteleros han mejorado sus servicios, turismo de calidad con una oferta muy variada. Al principio de estar en ABRECA el turismo en Benidorm se dividía por etapas, por ejemplo, los mayores venían en Primavera Otoño e Inviernos y ahora en cambio todo el año.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 15***Respuestas recogidas de los principales elementos de atracción turística.*

V		P2 ¿Cuáles son los principales elementos de atracción turística en Benidorm para las personas senior según su experiencia?
E		
Viajes KrrteAndo		El principal de todos es su microclima, unas temperaturas suaves durante todo el año hacen de Benidorm un lugar ideal en cualquier época del año. Otro de los puntos de a tener en cuenta es su gran variedad de actividades de todo tipo que se pueden realizar tanto de día como de noche. Y lo más importante sus excelentes zonas de baño con unas temperaturas realmente cálidas.
Viajes Marino ABRECA	Azul	Buen clima, alojamientos de calidad con una oferta muy variada para todos los bolsillos. Poca estacionalidad con mucho ambiente durante todo el año. Paseos, tapeo, playa y baile de noche en los hoteles.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 16***Respuestas recogidas de la preferencia de actividades y servicios.*

		V E	P3 ¿Qué cambios ha notado en la preferencia de actividades y servicios por parte de los turistas senior en Benidorm según su experiencia?
	Viajes KrrteAndo		Están más preocupados por la calidad en todo lo referente a la alimentación. Antes no le daban tanta importancia y actualmente es uno de los puntos donde hacen más énfasis.
	Viajes Azul Marino		Los turistas mayores buscan un cambio de aires, buen tiempo que les permita pasear... Un buen buffet con variedad y actividades donde relacionarse con otras personas....
	ABRECA		Hace años había muchas cafeterías con baile y actuaciones a lo largo de la playa que era el punto de reunión de los jubilados.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 17***Respuestas recogidas: factores culturales y turismo internacional.*

		V E	P4 Desde su experiencia, ¿qué factores favorecen a Benidorm como un destino turístico internacional atractivo para las personas senior?
	Viajes KrrteAndo		Los trabajadores de hoteles, restaurantes o empresas de servicio tienen una alta cualificación y dominan a la perfección varios idiomas siendo esto un punto clave en la elección de este destino por parte de un turismo más internacional. La fama cosechada desde hace muchos años su climatología y su excelente gastronomía hacen de Benidorm un destino de primer orden.
	Viajes Azul Marino		Al tener dos aeropuertos cerca, el de Valencia y el de Alicante, es un destino muy demandado por los europeos. A una hora y media está Valencia con la ciudad de las Ciencias, el Oceanográfico.... Y en la provincia de Alicante, además de la capital, están los pueblos de Calpe, Jávea, Denia muy bonitos para visitar.
	ABRECA		La gente viene solo por el clima y la alegría que en Benidorm se respira.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 18***Respuestas recogidas ante la implementación/adaptación en la oferta cultural.*

V		P5 ¿Ha hecho su empresa de turismo algún cambio en su oferta orientado a satisfacer al turista senior?
E		
Viajes KrrteAndo		No especialmente. Benidorm es un destino que se vende solo, no hace falta ni explicar el destino el propio cliente ya sabe dónde quiere ir.
Viajes Azul Marino	Azul	No.
ABRECA		Nosotros no implementamos ninguna, ya sabían cómo era Benidorm.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 19***Respuestas recogidas sobre principales beneficios como lugar turístico.*

V		P6 ¿Cuáles son los principales beneficios que Benidorm ofrece como lugar turístico para las personas senior?
E		
Viajes KrrteAndo		La principal sería la variedad. Tanto en actividades recreativas, lúdicas y de ocio. La opción de mar y montaña a muy poca distancia junto a una hostelería muy bien implementada hacen de este destino un lugar ideal para las vacaciones de cualquier persona mayor.
Viajes Azul Marino		Buen clima, dos playas muy buenas, largas para pasear. Una infraestructura moderna, con centros comerciales, restaurantes de calidad y en un entorno seguro. Centros sanitarios de primera clase.
ABRECA		Es sin duda alguna por la climatología.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 20***Respuestas recogidas sobre inconvenientes y desafíos.*

V E	P7 ¿Cuáles considera que son los mayores inconvenientes o desafíos que enfrentan las personas senior al visitar Benidorm como destino vacacional según su experiencia?
Viajes KrrteAndo	En periodos más estivales el mayor problema sería la masificación. Un problema que se están viendo afectados todos los lugares turísticos del mundo. Deben crear políticas para favorecer las visitas en otras épocas del año e intentar limitar las visitas en épocas veraniegas con políticas fiscales.
Viajes Azul Marino ABRECA	ninguno. Yo no aconsejaría nunca a los mayores ir en Julio y agosto por el calor.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 21***Respuestas recogidas ante las medidas para la mejora de la experiencia turística.*

V E	P8 ¿Qué medidas ha tomado o debería tomar su empresa de turismo para mejorar la experiencia turística de las personas senior en Benidorm?
Viajes KrrteAndo	Desde nuestra empresa ofrecemos hoteles de mayor categoría y más calidad. Las personas mayores cada vez miran menos el dinero y se preocupan más por disfrutar de una forma más exclusiva.
Viajes Azul Marino ABRECA	Mejorar y modernizar las infraestructuras. Más facilidades para las personas mayores, tanto en el servicio como en infraestructuras.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 22**

*Respuestas recogidas de las estrategias efectivas.*

V		P9 ¿Qué estrategias considera que podrían atraer a más turistas senior?
E		
Viajes KrrteAndo		Desde nuestra empresa lo que estamos vendiendo son experiencias únicas. No solo vendemos el transporte y el alojamiento sino también diferentes actividades que pueden realizar en el propio destino. Queremos complementar la experiencia más allá del sol y la playa.
Viajes Marino	Azul	Podríamos enfocarnos en promocionar la seguridad y la tranquilidad que ofrece Benidorm como destino turístico para esta demografía, junto con la mejora continua de las infraestructuras para garantizar una experiencia cómoda y placentera.
ABRECA		Darle más importancia al ambiente y los bailes.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 23**

*Respuestas recogidas desde la perspectiva de empresa Benidorm como paraíso.*

V		P10 ¿Cree que Benidorm es un "paraíso" para los turistas senior?	P11 ¿Por qué sí o por qué no?
E			
Viajes KrrteAndo		Totalmente sí.	La alta demanda tanto nacional como internacional lo avalan. Es el primer destino que solicitan los mayores en los viajes del IMSERSO con mucha diferencia del segundo destino. Benidorm no pasa de moda
Viajes Marino	Azul	Sí.	Creo que se puede decir que Benidorm es un sitio ideal para la jubilación ya que dentro de un ambiente seguro permite llevar una vida relajada, con una oferta de entretenimiento muy variada, que permite relacionarse con gente nueva...
ABRECA		Sí.	Resulta muy interesante para los mayores sobre todo en verano.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 24***Respuestas recogidas sobre los cambios producidos desde su experiencia profesional.*

V		P12. ¿Cómo ha cambiado la percepción de Benidorm como destino turístico senior desde que comenzó a trabajar hasta ahora?
E		
Viajes KrrteAndo		La gente lo que me comenta es que cada vez está mejor el destino en todos los aspectos, pero también se quejan de la masificación. Benidorm puede ser un destino que muera de éxito.
Viajes Marino	Azul	Antes, tal vez se veía más como un destino exclusivamente para el turismo de sol y playa, pero ahora, con la mejora en la calidad de los servicios, la diversificación de las actividades y la promoción de Benidorm como un lugar seguro y acogedor para la jubilación, se ha convertido en un destino aún más atractivo para esta demografía.
ABRECA		Ha mejorado en muchos aspectos, y se ha enfocado más en las personas mayores y todo lo que ellos buscan como el baile o la diversión. También se ha orientado mucho a los extranjeros.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 25***Respuestas recogidas sobre actividades solicitados por las personas Senior.*

V		P13 Desde su experiencia ¿qué actividades o servicios son los solicitados entre las personas senior que visitan Benidorm?
E		
Viajes KrrteAndo		Los más solicitados son los tours gastronómicos y los paseos en barco.
Viajes Marino	Azul	Espectáculos como el que ofrecen en el Benidorm Palace, visitas a mercadillos, rutas a través de parques naturales cercanos...
ABRECA		El baile de por las noches.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 26***Respuestas recogidas sobre la influencia de la cultura Local.*

		V	P14 ¿Cómo cree que la cultura local ha influido en la experiencia turística de las personas senior en Benidorm?
		E	
Viajes KrrteAndo			La cultura local, con su carácter mediterráneo, se ha adaptado a la perfección a los gustos y necesidades del turista tanto nacional como internacional.
Viajes Marino	Azul		Creo que no ha influido.
ABRECA			La gente no viene por temas culturales solo por el clima y la alegría que en Benidorm se respira.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 27***Respuestas recogidas sobre las infraestructuras*

		V	P15 ¿Qué opina sobre la accesibilidad en Benidorm para las personas senior?
		E	
Viajes KrrteAndo			Es excelente, aunque en estas cuestiones siempre se puede mejorar.
Viajes Marino	Azul		Ha mejorado mucho la accesibilidad, sobre todo en las playas con rampas de acceso, baños adaptados, socorristas cómo personas de apoyo para el baño.
ABRECA			Benidorm ha evolucionado positivamente la accesibilidad, cada vez es más fácil para las personas mayores.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 28***Respuestas recogidas sobre aspectos específicos de mejora.*

		V	P16 Basado en su experiencia, ¿cree que hay aspectos específicos en los que Benidorm podría mejorar para atraer aún más a las personas senior como destino vacacional desde la perspectiva de la industria turística?
		E	
Viajes KrrteAndo			Creo que deben apostar más por desestacionalizar las ofertas para así lograr tener una mayor demanda en todas las épocas del año.
Viajes Marino	Azul		El desplazamiento dentro del municipio. Una infraestructura de transporte de calidad es esencial.
ABRECA			Aconsejaría poner nuevamente, baile y atracciones en locales céntricos.

Fuente: elaboración propia

**Tabla 29**

*Respuestas recogidas sobre las consecuencias de la pandemia.*

V E	P17 ¿Considera que ha existido un antes y un después de la Pandemia desde la perspectiva de la empresa de turismo en Benidorm?
Viajes KrrteAndo	Creo que en ese periodo los hosteleros han aprovechado a dar más valor tanto a sus locales como a sus hoteles haciendo que la calidad haya aumentado. La calidad de los restaurantes ha aumentado y el confort en los hoteles también.
Viajes Azul Marino	Benidorm se ha recuperado muy bien de la pandemia ya que desde el principio uno de sus objetivos fue garantizar la seguridad.
ABRECA	Han desaparecido muchos buenos establecimientos.

Fuente: elaboración propia