

4

ESTUDIO SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA TURISTICA EN LA COSTA CÁLIDA



4. Estudio sobre el comportamiento de la demanda turística en la Costa Cálida

4.1. INTRODUCCIÓN

Tras el análisis cuantitativo de la demanda turística realizado en el segundo capítulo, se trata ahora de conocer las principales características que definen el perfil vacacional de los turistas que visitaron el litoral de la Región a lo largo del año 2002. Con esta finalidad, la Unidad de Estudios y Estadística de la Consejería de Turismo y Ordenación del Territorio lleva a cabo la 'Encuesta sobre el Comportamiento de la Demanda Turística en la Costa Cálida', de carácter anual.

Se realizaron un total de 1.609 encuestas, 908 de ellas en la temporada de verano y otras 701 a lo largo del otoño.

El trabajo de campo se distribuyó entre las cuatro principales zonas turísticas de la Costa Cálida:

- La Manga
- Interior del Mar Menor
- Mazarrón
- Águilas



En cuanto a la selección de la muestra, fueron dos los criterios adoptados: el lugar de vacaciones y la residencia del entrevistado. La relación finalmente utilizada fue la siguiente:

TEMPORADA DE VERANO	
Lugar de vacaciones	Número de entrevistas
Águilas	152
Águilas	120
Calabardina	32
La Manga	303
Cartagena	150
San Javier	153

TEMPORADA DE VERANO	
Lugar de vacaciones	Número de entrevistas
Mar Menor Los Alcázares San Javier San Pedro del Pinatar	253 86 84 83
Mazarrón Puerto de Mazarrón Isla Plana / La Azohía	200 125 75
TOTAL	908

TEMPORADA DE OTOÑO	
Lugar de vacaciones	Número de entrevistas
Águilas Águilas Calabardina	115 91 24
La Manga Cartagena San Javier	235 115 120
Mar Menor Los Alcázares San Javier San Pedro del Pinatar	196 65 65 66
Mazarrón Puerto de Mazarrón Isla Plana/ La Azohía	155 97 58
TOTAL	701

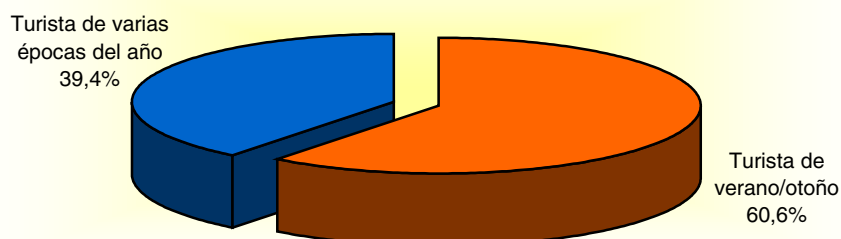
TEMPORADA DE VERANO	
Residencia del entrevistado	Número de entrevistas
Residentes en la Región de Murcia	284
Residentes en el resto de España	436
Residentes en el extranjero	188
TOTAL	908

TEMPORADA DE OTOÑO	
Residencia del entrevistado	Número de entrevistas
Residentes en la Región de Murcia	248
Residentes en el resto de España	315
Residentes en el extranjero	138
TOTAL	701

4.2. PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA COSTA CÁLIDA

Del total de turistas encuestados, el 60,6% de ellos sale de vacaciones una sola vez, bien en verano o bien en otoño, frente a un 39,4% que fracciona su periodo de descanso y lo reparte en varias épocas del año.

Gráfico nº 4.1: Estacionalidad del turismo. Año 2002



Al analizar esta información se detectan diferencias en función del lugar de residencia del entrevistado: entre los residentes en la *Región de Murcia* el porcentaje de turistas que sale en varias épocas del año alcanza el 61,8%, cifra que se reduce al 34,1% entre los residentes en el *resto de España* y hasta el 15% entre los del *extranjero*.

Perfil del turista que visita la Costa Cálida

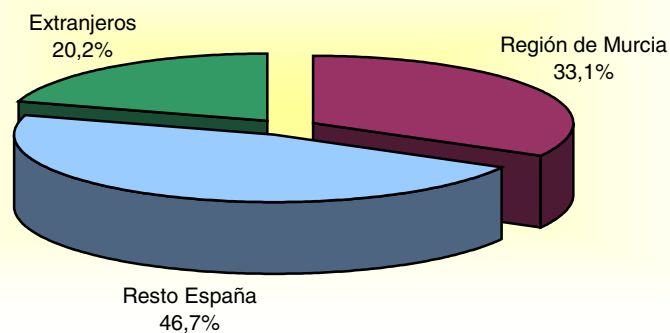


-  Reside, mayoritariamente, en otras comunidades autónomas (48% en verano y 44,9% en otoño)
-  Ha viajado con su familia (77,8% en verano y 72,4% en otoño)
-  Ha permanecido de vacaciones más de dos semanas en verano y una semana o menos durante el otoño
-  Ha viajado en coche propio (79,6% en verano y 75,9% en otoño)
-  Se ha alojado en una vivienda (80,2% en verano y 76,3% en otoño)
-  Preferentemente ha escogido La Manga como lugar de alojamiento (34,5% en verano y 33,8% en otoño)
-  Ya ha visitado anteriormente la Región (74,2% en verano y 66,9% en otoño)

4.2.1. Lugar de residencia

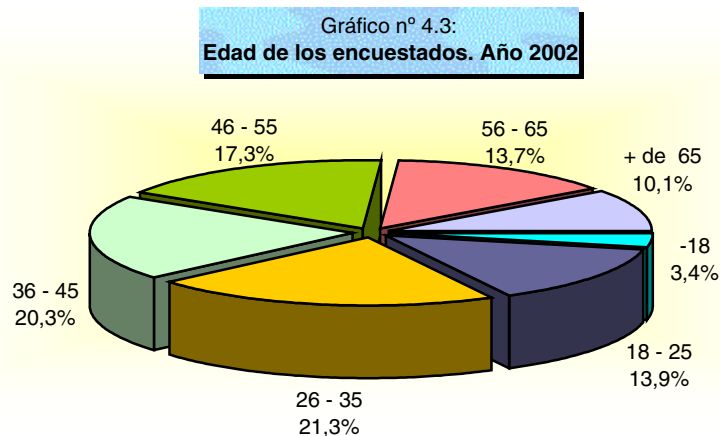
La distribución del total de encuestados durante 2002, tomando en consideración su lugar de residencia habitual, ha sido realizada empleando cuotas en función del número de turistas llegados a la Costa Cálida el año anterior.

Gráfico nº 4.2: Lugar de procedencia. Año 2002



4.2.2. Edad

De entre los siete tramos establecidos inicialmente para el análisis de la variable edad, los mayores porcentajes de turistas que visitan la Costa Cálida durante el año 2002 pertenecen a los intervalos de *26 a 35 años* (21,3%) y de *36 a 45 años* (20,3%). La menor proporción se da en los intervalos extremos: *más de 65 años* (10,1%) y *menos de 18 años* (3,4%).



Excepto en el tramo que comprende desde los 18 a los 25, en el que los *grupos de amigos* representan un alto porcentaje, en el resto de intervalos de edad los que viajan con su *familia* se aproximan al 90% de la muestra.

Los menores de 18 años permanecen en la zona, mayoritariamente, *más de tres semanas* de vacaciones, al igual que ocurre con los mayores de 35 años. Por el contrario, los que tienen entre 18 y 35 años disfrutaban de estancias, como máximo, de *dos semanas*. De los 36 a los 55 años el periodo más habitual es de *un mes*.

Aunque todos los grupos de edad utilizan el *coche propio* como principal medio de desplazamiento, éste es sobre todo usado por los grupos familiares: menores de 18 años (90,7%) y los que tienen entre 46 y 55 años (87,8%). En cambio, los mayores de 55 años viajan más que el resto en *autobús* y en *avión*.

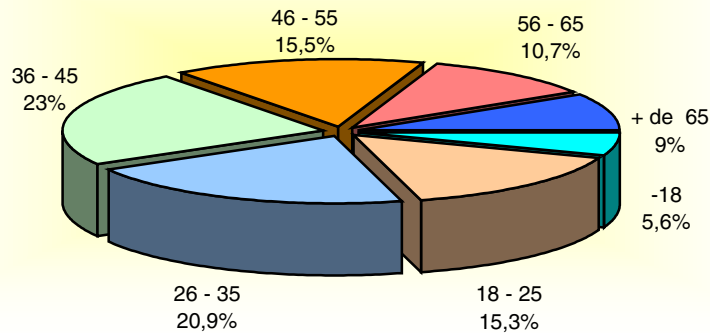
También la *vivienda* es utilizada mayoritariamente por todos los grupos de edad y, especialmente, por los menores de 18 años (88,9%) y los que tienen entre 36 y 65 años. Por su parte, el *hotel* es elegido principalmente por los comprendidos en el intervalo de 26 a 35 años (21,1%) y los mayores de 65 (22,2%), mientras que el *camping* solamente es utilizado con cierta recurrencia por los que tienen de 18 a 25 años (15,6%).

Por último, los turistas que en mayor proporción declaran que éste ha sido su *primer verano* en la Región de Murcia son los que tienen entre 18 y 35 años.

Verano

En esta época del año el porcentaje más alto de turistas lo encontramos en los tramos de 36 a 45 (23%) y de 26 a 35 años (20,9%).

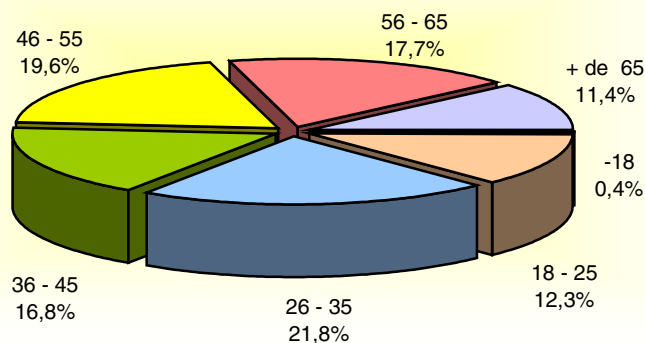
Gráfico nº 4.4:
Edad de los encuestados. Verano 2002



Otoño

La principal diferencia entre los turistas de verano y los de otoño, es que entre estos últimos el segundo grupo más numeroso lo conforman los de edades comprendidas entre los 46 y los 55 años (19,6%), mientras que en verano apenas superan el 15%.

Gráfico nº 4.5:
Edad de los encuestados. Otoño 2002



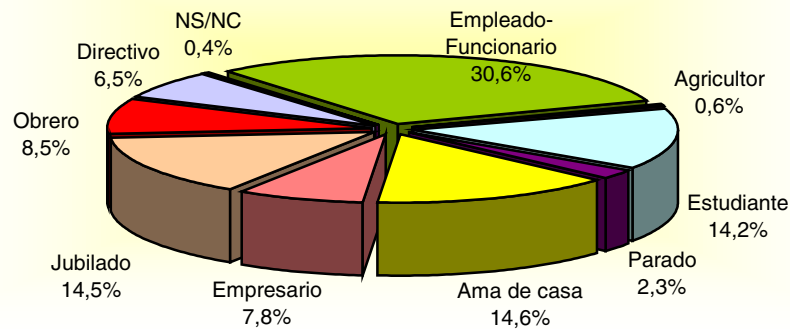
Distribución por zonas. Año 2002

Las diferencias entre las cuatro zonas en que ha sido dividida la Costa Cálida no son muy significativas. Así, en *La Manga* y el *Mar Menor* encontramos un buen número de turistas jóvenes, hasta 25 años. La mayor proporción de adultos se da en *La Manga* y el *Mar Menor* en verano y en *La Manga* y *Mazarrón* en otoño. El porcentaje más elevado de mayores de 65 años se registra en *La Manga* y el *Mar Menor* durante todo el año.

4.2.3. Profesión y situación laboral

Las profesiones más comunes entre los turistas que han visitado la Costa Cálida en 2002 son las de *empleado y funcionario* (30,6%), siguiéndoles en número las *amas de casa* (14,6%), los *jubilados* (14,5%) y los *estudiantes* (14,2%).

Gráfico nº 4.6:
Profesión del entrevistado. Año 2002



Tanto entre los turistas de *otras comunidades autónomas* (32,2%), como entre los *extranjeros* (36,5%) destaca la proporción de empleados y funcionarios. El siguiente grupo, el de los jubilados, alcanza un porcentaje del 20,2% entre los *extranjeros* y del 14,8% entre los *residentes en el resto de España*.

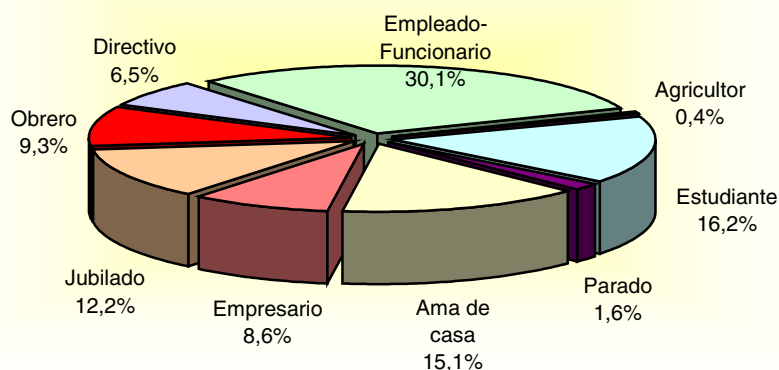
Dentro de la mayoría que representa el *coche propio* entre todas las profesiones analizadas, destacan por su menor uso de este medio los jubilados (53,2%) y los directivos (72,4%). El *autobús* para los jubilados y el *avión* en el caso de los directivos son otros medios bastante utilizados.

La *vivienda* ocupa el primer lugar entre los tipos de alojamiento y su uso es mayor entre las amas de casa (87,2%) y los obreros (86,9%). Por su parte el *hotel* es utilizado principalmente por los directivos (28,6%), los jubilados (20,6%) y los empresarios (17,5%), y el *camping* por los parados (18,9%) y los estudiantes (13,5%).

Verano

La profesión más numerosa entre los turistas que han visitado en verano la Costa Cálida es la de empleado-funcionario (30,1%) y, a continuación, estudiantes, amas de casa y jubilados.

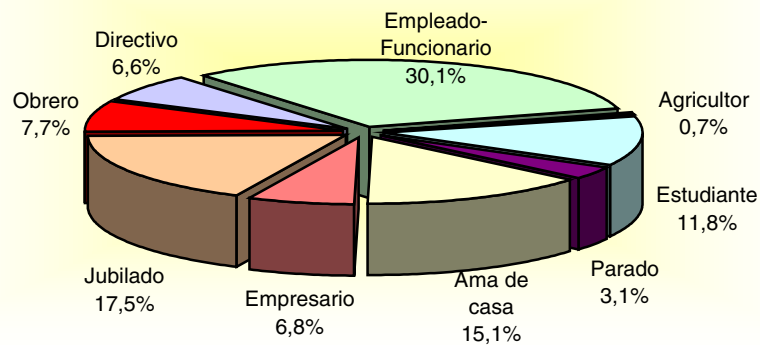
Gráfico nº 4.7:
Profesión del entrevistado. Verano 2002



Otoño

Si bien la estructura del gráfico permaneció más o menos estable durante todo el año 2002, cabe destacar ligeras variaciones en dos de los grupos en función de la temporada. Así, mientras que los estudiantes veían disminuida su presencia en casi cinco puntos en otoño respecto al verano, el colectivo de los jubilados experimentaba idéntica variación pero en sentido contrario. Más concretamente, son dignas de mención las variaciones experimentadas por el colectivo de los jubilados en el *Mar Menor*, que duplican su porcentaje en otoño, pasando del 20,7% en verano al 41%.

Gráfico nº 4.8:
Profesión del entrevistado. Otoño 2002



Distribución por zonas. Año 2002

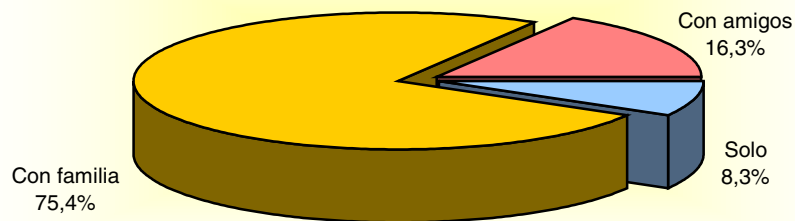
	Obrero	Empleado Funcionario	Empresario Directivo	Ama de casa	Estudiante	Jubilado
 La Manga	12,9%	33,8%	16,2%	9,5%	13,8%	11,6%
Mar Menor	7,0%	31,6%	14,4%	17,7%	9,3%	17%
Mazarrón	7,8%	26,8%	13,4%	17,9%	12%	17,3%
Águilas	3,1%	26,8%	11,7%	16%	26,5%	12,8%

4.3. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

4.3.1. Con quién realizó el viaje

La mayoría de los turistas que se desplazaron por motivos vacacionales a la Costa Cálida durante el año 2002 lo hicieron acompañados de su *familia* (75,4%), seguidos de los que lo hicieron con sus *amigos* (16,3%) y de los que viajaron *solos* (8,3%).

Gráfico nº 4.9: Grupo de referencia. Año 2002



Los residentes en *otras comunidades autónomas* acuden en igual proporción con amigos (18,6%) que los residentes en el *extranjero* (18,7%), siendo los residentes en la *Región de Murcia* los que en menor proporción lo hacen (11,5%).

Se muestra a continuación el número medio de personas de los grupos (familia o amigos):

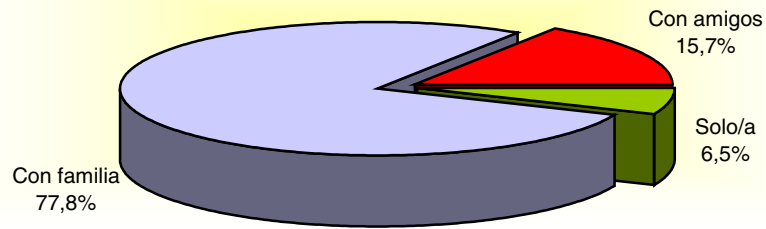
Dos	Tres	Cuatro	Cinco	Seis y más
31,8%	21,1%	19,5%	9,6%	9,7%

Durante el año 2002, para el 28,9% de los turistas que viajaron con la familia, supone ésta la *primera vez* que visitan la Costa Cálida. Entre los que se desplazaron con amigos y solos el porcentaje se reduce al 26,7% y 24,1% respectivamente.

Verano

La mayor parte de los turistas que han visitado la Costa Cálida en verano lo han hecho en grupos familiares o de amigos compuestos por dos (23,9%), tres (21,4%) o cuatro personas (22,5%), aunque también es de reseñar el importante peso de grupos más numerosos, de cinco (11,1%) y seis o más componentes (14,6%). Quienes han viajado solos no representan más de un 6,5%.

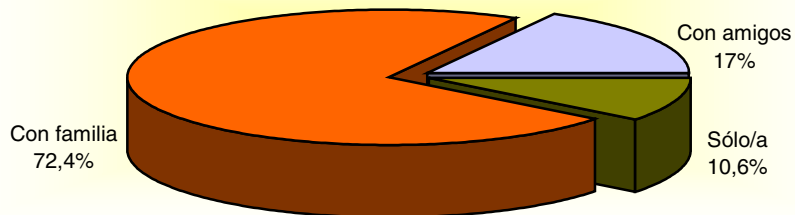
Gráfico nº 4.10: Grupo de referencia. Verano 2002




Otoño

En claro contraste con lo que ocurría en verano, los turistas que viajaron a la Costa Cálida en otoño eran preferentemente parejas o grupos reducidos de familiares o amigos: dos (42,1%) y tres personas (20,7%). Los grupos más numerosos tuvieron un peso menos significativo: cuatro (15,5%), cinco (7,7%) y seis o más miembros (3,4%), mientras que sí aumentó respecto al verano el porcentaje de quienes se desplazaron solos (10,6%).

Gráfico nº 4.11: Grupo de referencia. Otoño 2002

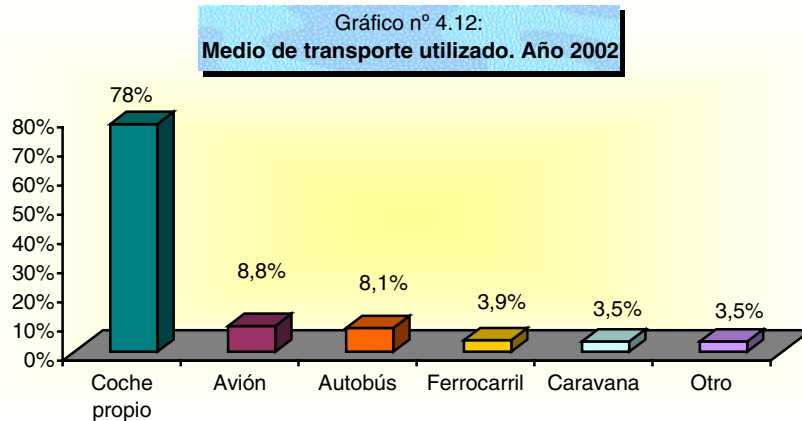


Distribución por zonas. Año 2002

	Solo	Con familia	Con amigos
			
La Manga	8,9%	76,9%	14,2%
Mar Menor	6,7%	77,9%	15,4%
Mazarrón	4,2%	81%	14,8%
Águilas	14%	63,4%	22,6%

4.3.2. Medio de transporte utilizado

Más de las tres cuartas partes (78%) de los turistas que han visitado la Costa Cálida durante el año 2002 han viajado en *coche propio*, seguidos por los que lo han hecho en *avión* (8,8%), en *autobús* (8,1%) y en *ferrocarril* (3,9%).

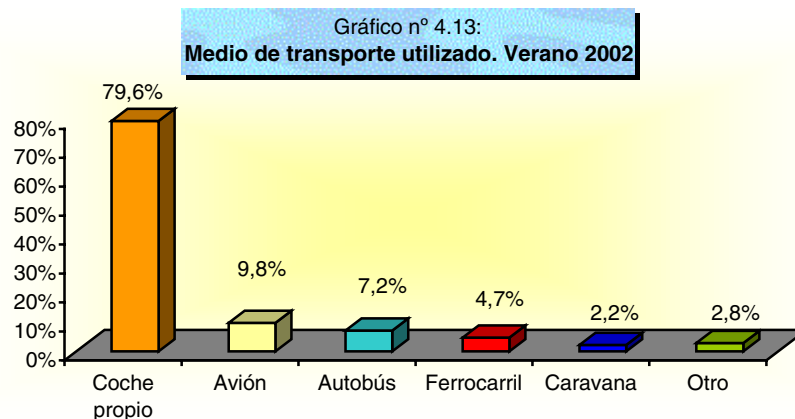


Al analizar el medio de desplazamiento utilizado en función del lugar de origen de los turistas aparecen grandes diferencias: frente al 81,4% de turistas residentes en *otras comunidades autónomas* que se ha desplazado en coche propio a la Costa Cálida, solamente el 46,9% de los *extranjeros* ha utilizado dicho medio de transporte. En cambio estos últimos son los que, con gran diferencia, más han viajado en avión (40,8%) y en caravana (12%).

Entre los turistas que se alojan en *vivienda* la utilización del coche propio supone un 85,1%. Sin embargo, para los que se hospedan en *hotel* la proporción alcanza el 55,3%, seguido de quienes usan el avión (24,1%). Por último, entre los usuarios de *camping* un 47,7% utiliza el coche y un 43% viaja en caravana.

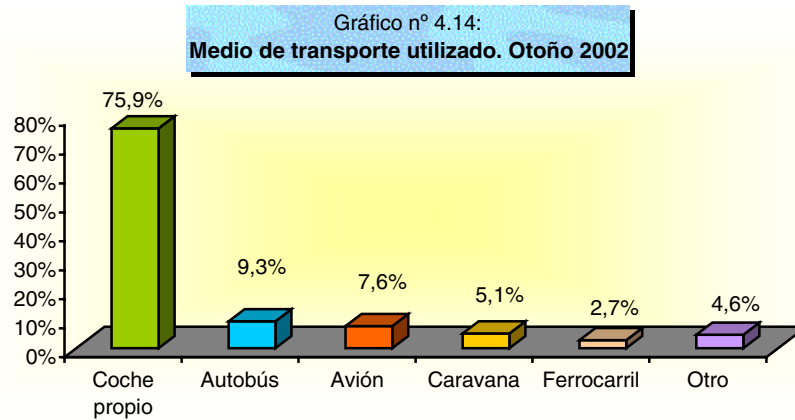
Verano

La mayoría de los turistas de la Costa Cálida entrevistados en verano han llegado a su destino en coche propio (79,6%), seguidos de los que lo han hecho en avión (9,8%).




Otoño

En esta época del año se incrementa el porcentaje de utilización del autobús (9,3%) y la caravana (5,1%), mientras que desciende ligeramente el uso del avión (7,6%).



Distribución por zonas. Año 2002

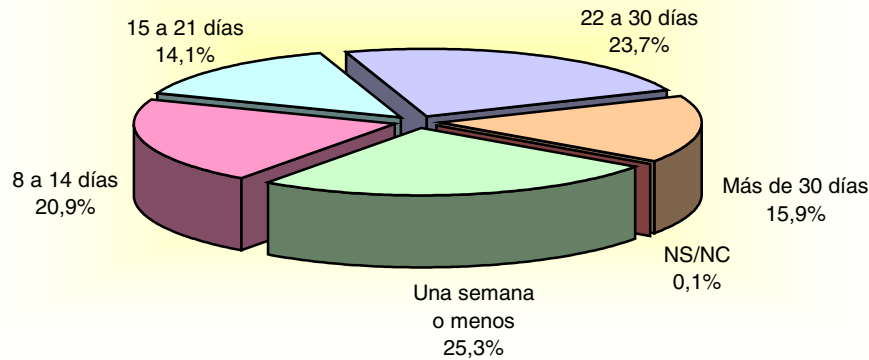
A lo largo del año 2002, han sido los turistas que visitaron *La Manga* los que en mayor proporción han utilizado el coche propio (80,2%) y el avión (11,3%), mientras que los alojados en *Águilas* han sido los que más han viajado en autobús (10,9%) y los de *Mazarrón* los mayores usuarios de la caravana (6,7%).

	Coche propio	Caravana	Autobús	Avión	Otros
 La Manga	80,2%	0,7%	7,5%	11,3%	0,3%
Mar Menor	75,8%	4,4%	7%	10,9%	1,9%
Mazarrón	78,5%	6,7%	7,5%	3,9%	3,4%
Águilas	77%	3,5%	10,9%	7%	1,6%

4.3.3. Duración de la estancia

Para el conjunto del año 2002, casi la mitad de los turistas encuestados (46,2%) ha permanecido en la Costa Cálida *menos de quince días*, siendo mayoritario el grupo de aquellos cuya estancia ha sido de *una semana o menos* (25,3%). A pesar de ello, los porcentajes de los que manifiestan que van a estar entre *22 y 30 días* (23,7%) y *más de un mes* (15,9%) pueden considerarse muy altos.

Gráfico nº 4.15: Duración de la estancia. Año 2002



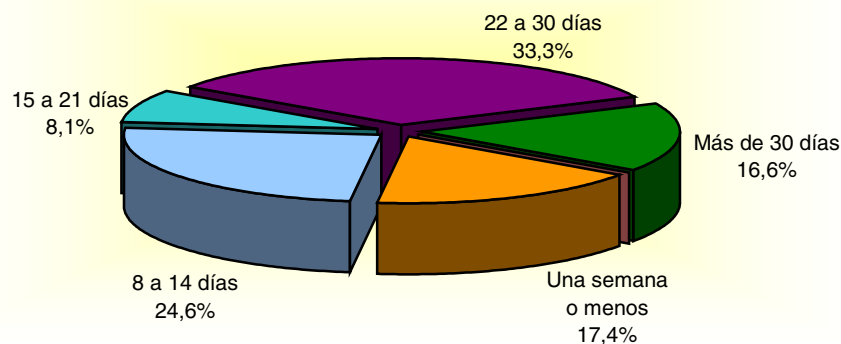
Entre los residentes en *otras regiones*, la estancia mayoritaria es la de 22 a 31 días (26,2%), seguida por la de una semana o menos (26,1%), mientras que entre los residentes en el *extranjero* las estancias más habituales son las de ocho a catorce días (32,2%), seguidas por las de una semana o menos (29,1%).

Según el medio de transporte elegido, la duración de la estancia varía: un 44,3% de los turistas que viajan en *coche propio* y un 41,9% de los que lo hacen en *tren* optan por estancias más largas, en torno a un mes. En cambio, quienes se desplazan en *avión* (35,2%) y *autobús* (26,2%) disfrutan de menos tiempo de vacaciones en la Costa Cálida, entre ocho y catorce días. Por último, el 46,4% de los que utilizan la *caravana* como transporte permanece una semana o menos.

Verano

Durante el periodo estival las estancias más frecuentes son las que se acercan al mes (33,3%) o a las dos semanas (24,6%).

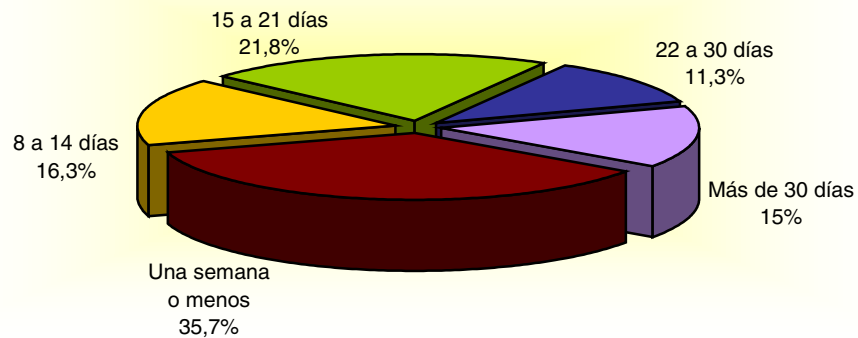
Gráfico nº 4.16: Duración de la estancia. Verano 2002



Otoño


En esta época del año, los turistas que pasan una semana o menos en la Costa Cálida representan el 35,7% sobre el total, seguidos de aquellos cuya estancia oscila entre las dos y las tres semanas (21,8%).

Gráfico nº 4.17: Duración de la estancia. Otoño 2002



Distribución por zonas. Año 2002

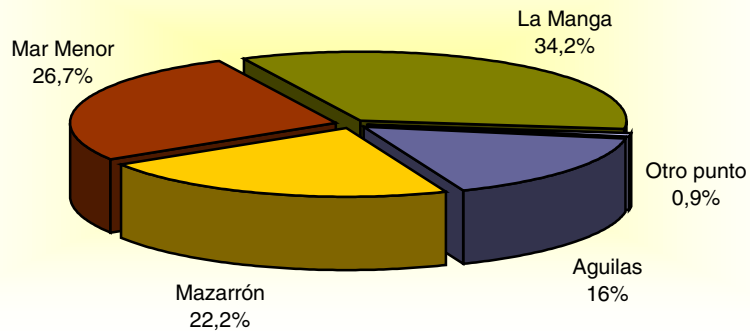
En función del área de alojamiento las estancias más cortas, una semana o menos, las encontramos en *Águilas* y *Mazarrón* (39,3% y 31% respectivamente) y las más largas en el *Mar Menor* (27,2% un mes y 22,1% más de 30 días) y *La Manga* (27,6% un mes).

	1 semana o menos	8 a 14 días	15 a 21 días	22 a 30 días	Más de 1 mes
La Manga	22,5%	20,2%	16,2%	27,6%	13,3%
Mar Menor	15,3%	17,7%	17,7%	27,2%	22,1%
Mazarrón	31%	20,7%	10,1%	19%	19,3%
Águilas	39,3%	26,8%	9,3%	17,1%	7,4%

4.3.4. Lugar de vacaciones

La distribución de los turistas por áreas de alojamiento presenta bastantes coincidencias, lógicamente, con la distribución por áreas de encuestación.

Gráfico nº 4.18:
Áreas de alojamiento. Año 2002



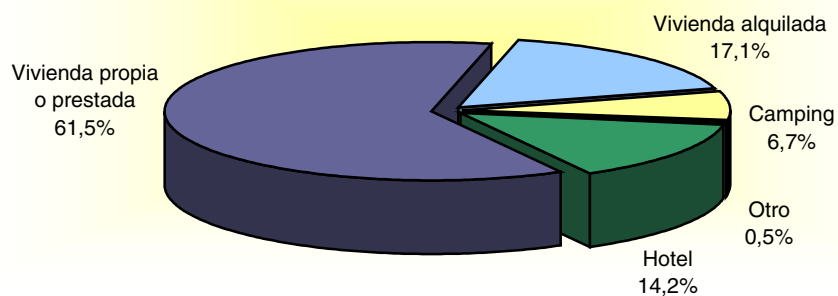
No obstante, existen diferencias que ponen de manifiesto el gran número de desplazamientos cortos que los turistas realizan entre las distintas zonas de la Costa Cálida. Este flujo turístico interno, si bien se produce en todos los núcleos del litoral, apunta ciertas pautas que permiten atribuir a una u otra zona un mayor carácter emisor o receptor. Así, mientras que Águilas y el Mar Menor parecen ser con más frecuencia el destino de excursionistas de otras zonas, La Manga y Mazarrón aparecen como núcleos predominantemente emisores.

4.4. ALOJAMIENTO

4.4.1. Tipo de alojamiento utilizado

La gran mayoría de los turistas que viajaron hasta la Costa Cálida durante 2002 disfrutó de sus vacaciones en una *vivienda propia o prestada* por amigos y/o familiares (61,5%), seguidos por los que optaron por *alquilarla* (17,1%). El 14,2% se hospedó en un *hotel*, mientras que los usuarios de *camping* representaron un 6,7% sobre el total.

Gráfico nº 4.19:
Tipo de alojamiento utilizado. Año 2002

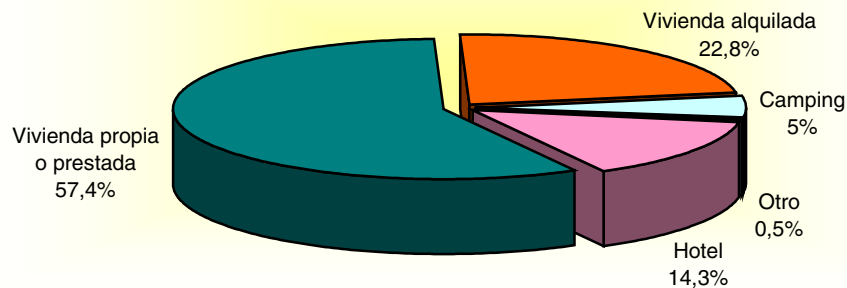


La vivienda es el alojamiento casi exclusivo (96,4%) de los turistas residentes en la *Región de Murcia*, mientras que entre los *extranjeros* es mayoritaria (54,3%), pero también utilizan de forma importante otras formas de alojamiento: camping (22,5%) y hotel (21,7%). Los turistas residentes en *otras comunidades* se hospedan en hotel (20%) en similar proporción a los *extranjeros*, pero mucho menos en camping (8,6%).

Verano

El 80,2% de los turistas que visitaron la Costa Cálida durante la temporada de verano se alojó en una vivienda o apartamento, un 14,3% lo hizo en hotel y un 5% en camping.

Gráfico nº 4.20:
Tipo de alojamiento utilizado. Verano 2002

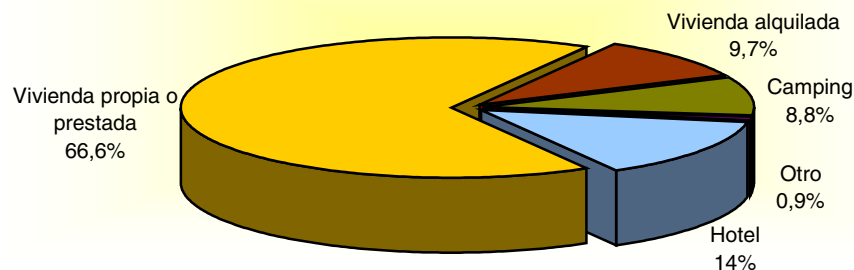


El hotel y el camping resultaron los tipos de alojamiento más utilizados para estancias cortas, mientras que el uso de la vivienda se intensifica conforme se incrementa la duración de la estancia. El hotel pasa de ser usado por el 38,9% de los turistas que permanecen en la Costa Cálida *una semana o menos* a ser utilizado solamente por el 8,7% de los que lo hacen *más de quince días*.

Otoño

El uso de la vivienda alquilada (9,7%) es muy inferior al de la temporada de verano.


Gráfico nº 4.21:
Tipo de alojamiento utilizado. Otoño 2002



Frente a lo que ocurría en verano, en otoño el hotel es utilizado también en estancias más largas. Así, este tipo de alojamiento es elegido por el 21,9% de los turistas que permanecen *más de quince días*.

Distribución por zonas. Año 2002

Para el conjunto del año 2002 el porcentaje más alto de alojados en hotel lo encontramos entre los turistas de *La Manga* (16,4%) y el más bajo entre los del *Mar Menor* (9,5%). El camping ha sido más utilizado por los turistas de *Mazarrón* (10,9%) y la vivienda por los turistas de *La Manga* (82,5%).

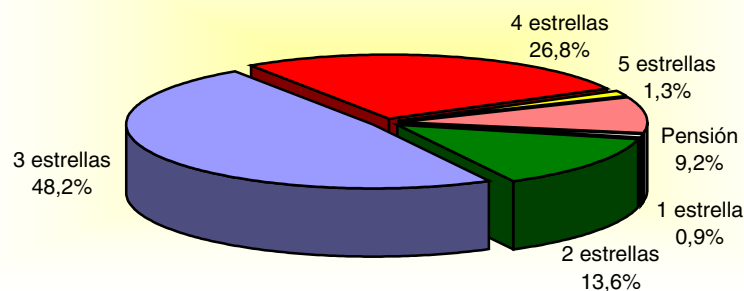
	Vivienda	Hotel	Camping	Otro
La Manga	82,5%	16,4%	-	1,1%
Mar Menor	81,6%	9,5%	8,4%	0,5%
Mazarrón	73,2%	14,2%	10,9%	1,7%
Águilas	73,5%	16%	9,7%	0,8%

4.4.2. Categoría del alojamiento

Establecimientos hoteleros

Aquellos turistas que se desplazaron a la Costa Cálida durante el año 2002 y que han optado por el hotel como tipo de alojamiento prefirieron mayoritariamente establecimientos de *tres y cuatro estrellas* (48,2% y 26,8% respectivamente), seguidos por los de *dos estrellas* (13,6%) y las *pensiones* (9,2%).

Gráfico nº 4.22:
Categoría del hotel. Año 2002



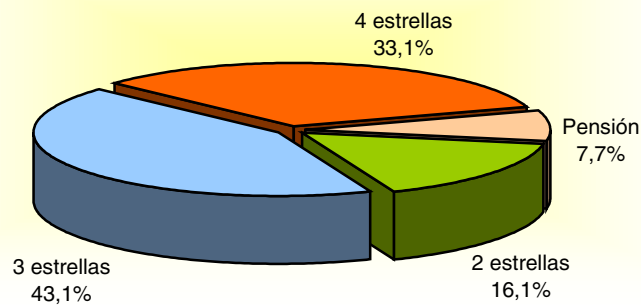
Los *extranjeros* que han utilizado un hotel lo han hecho preferentemente en establecimientos de tres (52,4%) y cuatro estrellas (33,3%). Lo mismo ocurre con los residentes en *otras regiones* (46,1% y 25% respectivamente).

La categoría de hotel discrimina fuertemente el medio de transporte utilizado para desplazarse a la Costa Cálida: aunque el *coche* propio constituye el medio más habitual en todas las categorías, los turistas alojados en pensiones también hacen un uso significativo del *autobús*, mientras que los hospedados en hoteles de cinco estrellas optan en mayor medida por el *avión*.

Verano

La mayoría de los turistas de la Costa Cálida que se han alojado en hoteles durante el verano lo han hecho en establecimientos de tres (43,1%) y cuatro estrellas (33,1%). Quienes se han hospedado en hoteles de dos estrellas también representan un porcentaje significativo (16,1%).

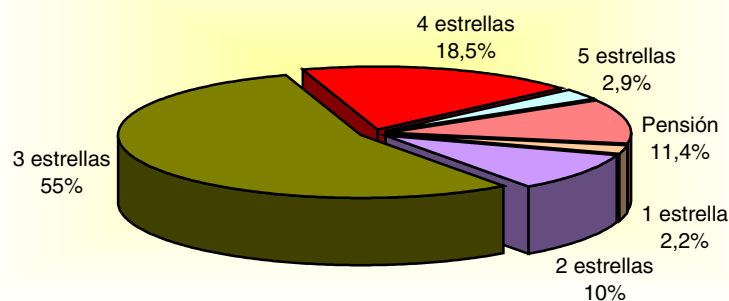
Gráfico nº 4.23:
Categoría del hotel. Verano 2002




Otoño

Entre los turistas que se han alojado en establecimientos hoteleros de la Costa Cálida durante los meses del otoño, la categoría de hotel más utilizada ha sido la de tres estrellas (55%), seguida por la de cuatro estrellas (18,5%), situándose a continuación la pensión (11,4%) como fórmula de alojamiento hotelero.

Gráfico nº 4.24:
Categoría del hotel. Otoño 2002



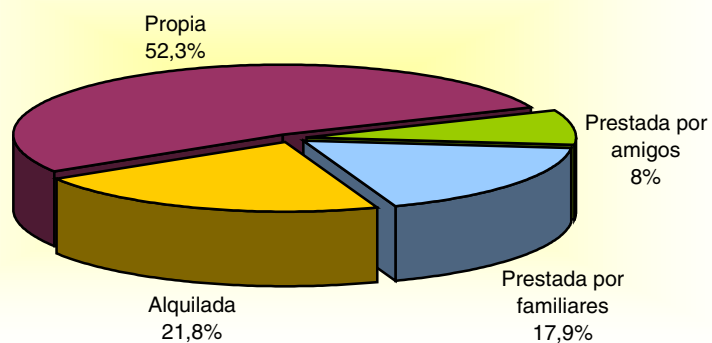
Distribución por zonas. Año 2002

	Pensión	H*	H**	H***	H****	H*****
La Manga	-	-	6,7%	37,8%	52,2%	3,3%
Mar Menor	14,6%	4,9%	2,4%	61,0%	17,1%	-
Mazarrón	5,8%	0,4%	7,7%	72,4%	13,7%	-
Águilas	29,3%	-	46,3%	24,4%	-	-

Modalidad de vivienda

Entre los encuestados que utilizaron una vivienda como alojamiento durante sus vacaciones de 2002 son mayoría los que disponían de una *vivienda propia* (52,3%). Si a este alto porcentaje le añadimos los que utilizaron una *vivienda prestada* por amigos y/o familiares, se llega al 78,2%, correspondiendo el restante 21,8% a la *vivienda alquilada*.

Gráfico nº 4.25:
Tipo de vivienda utilizada. Año 2002




La vivienda alquilada es utilizada en mayor medida por los *residentes en el extranjero*. Lo mismo ocurre con la vivienda prestada por amigos, mientras que la prestada por familiares tiene más peso entre los *españoles*. Por otra parte, un 46,3% de los *extranjeros* y un 37% de los residentes en *otras comunidades* disfrutó de las vacaciones en su propia vivienda.

La duración de las vacaciones guarda una estrecha relación con el tipo de vivienda utilizada:

- Quienes disponen de *una semana o menos* de vacaciones utilizan principalmente una vivienda prestada por familiares.
- Los que disfrutan de *una a dos semanas* se alojan en una vivienda alquilada.
- Si la duración de la estancia es *superior a las dos semanas* predomina el uso de una vivienda propia.

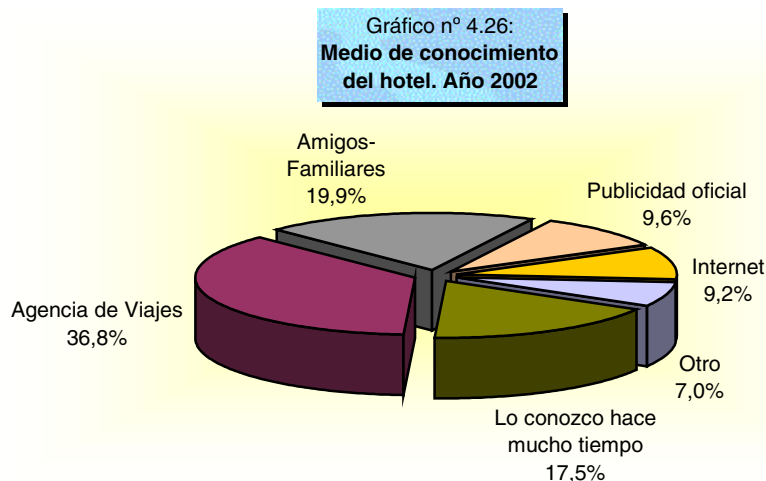
Distribución por zonas. Año 2002

	Vivienda alquilada	Vivienda propia	Vivienda prestada por amigos	Vivienda prestada por familiares
La Manga	24,7%	54,8%	5,3%	15,2%
Mar Menor	21,7%	52,7%	8,0%	17,7%
Mazarrón	24%	49,2%	11,1%	15,6%
Águilas	12,2%	51,3%	9%	27,5%

4.4.3. Cómo conoció el alojamiento


Establecimientos hoteleros

Los principales medios que utilizan los turistas para tener conocimiento del hotel elegido son fundamentalmente la información recibida en las *agencias de viajes* (36,8%) y a través de *amigos y familiares* (19,9%). *Internet* tiene una mayor presencia como medio de conocimiento del hotel que como sistema de reserva pero, incluso en el primer caso, todavía es poco utilizado (9,2%).



Los residentes en el *extranjero* conocen el hotel a través de las agencias de viajes de su país en la mayoría de los casos (44%), así como de anteriores estancias (22,6%). Entre los residentes en *otras comunidades autónomas* prevalece también el conocimiento por agencias de viajes (35,2%), seguido de familiares y amigos (22,7%).

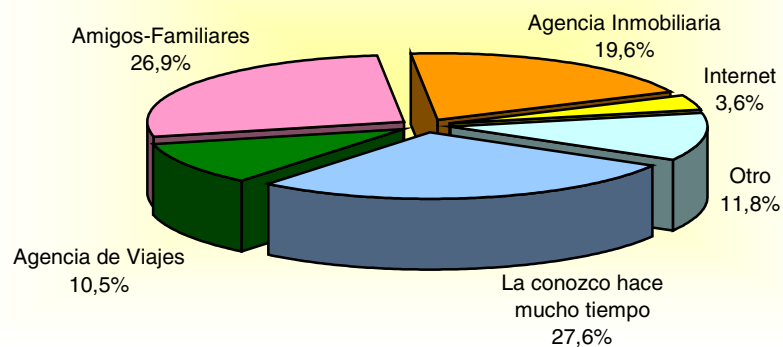
Distribución por zonas. Año 2002

	Conocimiento previo	Agencia de viajes	Amigos/familia	Oficina turismo	Internet
La Manga	26,7%	45,6%	14,4%	1,1%	10%
Mar Menor	17,1%	22%	34,1%	7,3%	4,9%
Mazarrón	12,8%	43,1%	13,7%	10,8%	9,8%
Águilas	4,9%	26,8%	19,5%	34,1%	9,8%

Viviendas


Para el caso de las viviendas alquiladas, los medios más extendidos son el *conocimiento previo* de la misma (27,6%) y el consejo de *amigos y familiares* (26,9%). A continuación se sitúan la mediación de *agencias inmobiliarias* (19,6%) y *agencias de viajes* (10,5%).

Gráfico nº 4.27:
Medio de conocimiento de la vivienda. Año 2002



Los residentes en el *extranjero* conocen la vivienda alquilada a través de agencias inmobiliarias (35,6%) y familiares o amigos (25,4%). Frente a esto, los residentes en *otras regiones* recurren principalmente al conocimiento previo (28,3%).

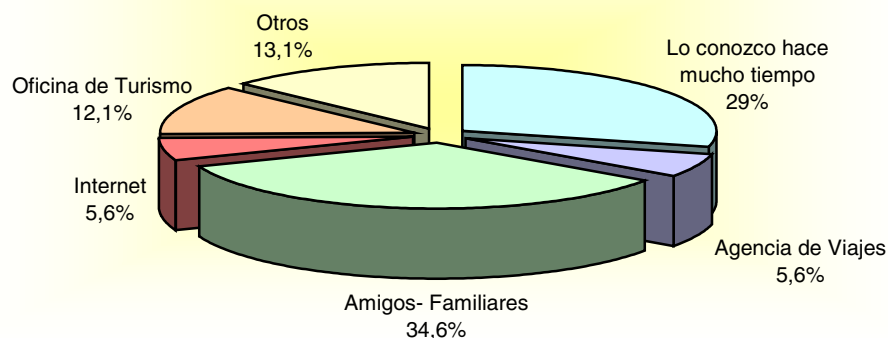
Distribución por zonas. Año 2002

	Conocimiento previo	Agencia de viajes	Agencia inmobiliaria	Amigos/familia	Internet
La Manga	36,6%	14,3%	21,4%	14,3%	4,5%
Mar Menor	15,8%	9,2%	25%	36,8%	3,9%
Mazarrón	33,3%	4,8%	14,3%	34,9%	1,6%
Águilas	8,7%	13%	8,7%	34,8%	-

Camping

Los medios por los que los turistas usuarios de un camping de la Costa Cálida han tenido conocimiento del mismo son los más tradicionales de entre los utilizados: el 34,6% de ellos lo ha conocido a través de *amigos o familiares* y el 29% ya sabía de él anteriormente. Merece ser destacado el hecho de que el porcentaje de los que han conocido el camping a través de *Internet* iguala al de los que lo han conocido a través de una *agencia de viajes* (5,6%).

Gráfico nº 4.28:
Medio de conocimiento del camping utilizado. Año 2002



Los *extranjeros* recurren tanto a la propia experiencia (32%) como a los consejos de *amigos o familiares* (26%). En cambio, para los residentes en *otras comunidades* este último medio es, con diferencia, el más utilizado (45,1%).

Distribución por zonas. Año 2002

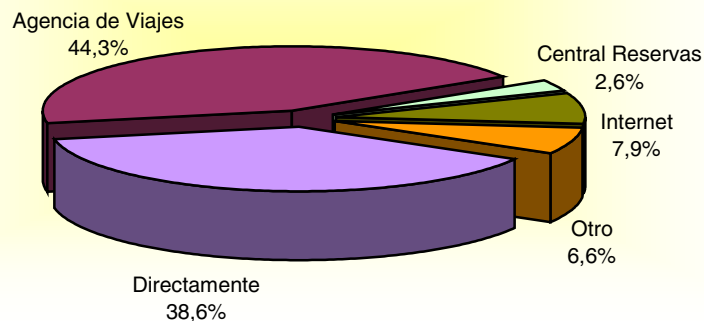
Los dos medios mencionados son, en general, los más empleados para el conocimiento de los camping en las cuatro zonas turísticas de la Costa Cálida. Tan sólo en *Águilas*, aparece otro medio como el más significativo: la publicidad oficial y la información de la oficina de turismo.

4.4.4. Medio utilizado para reservar el alojamiento

Establecimientos hoteleros


Los sistemas más frecuentemente utilizados para realizar la reserva de hoteles de la Costa Cálida en el año 2002 fueron la intermediación de *agencias de viajes* (44,3%) y la *reserva directa* (38,6%).

Gráfico nº 4.29:
Forma de realizar la
reserva del hotel. Año 2002



Los residentes en el *extranjero* hacen uso en mayor medida de las agencias de viajes y las centrales de reservas. Mientras tanto, los mayores usuarios de Internet son los *españoles de otras regiones*.

Distribución por zonas. Año 2002

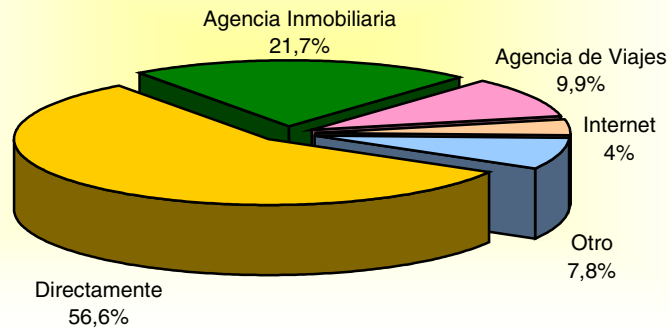
	Directa-mente	Agencia de viajes	Central de reservas	Internet	Otro
La Manga	23,3%	57,8%	3,3%	10,0%	5,6%
Mar Menor	46,8%	33,7%	2,4%	4,9%	12,2%
Mazarrón	35,3%	48,0%	2,0%	9,8%	4,9%
Águilas	68,3%	24,4%	2,4%	4,9%	-

Viviendas

La gran mayoría de los turistas que han alquilado una vivienda (56,6%) han contactado *directamente* con el propietario para reservarla. Otras opciones seguidas han sido acudir a una

agencia inmobiliaria (21,7%) o a una *agencia de viajes* (9,9%). Aquí el porcentaje de reservas por *Internet* desciende hasta el 4%.

Gráfico nº 4.30: Forma de realizar la reserva de una vivienda. Año 2002



Los residentes en *otras comunidades autónomas* utilizan mayoritariamente la reserva directa (56,5%), mientras que entre los *extranjeros* es más habitual la reserva a través de una agencia inmobiliaria (39%) o de una agencia de viajes (18,6%).

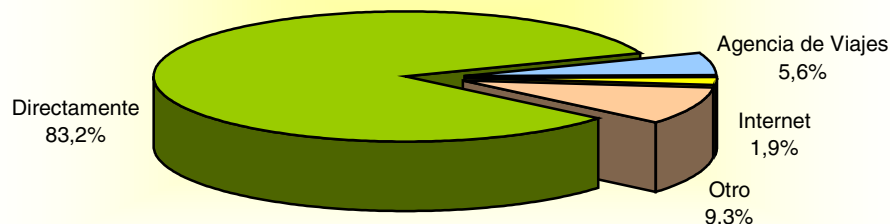
Distribución por zonas. Año 2002

Para la reserva de la vivienda alquilada en *Águilas* y *Mazarrón*, los turistas de estas zonas han recurrido en una alta proporción (70%) al contacto directo con el propietario. Las agencias inmobiliarias sólo han alcanzado cierto protagonismo en el *Mar Menor* y *La Manga*, con porcentajes en torno al 30%.

Camping

Los usuarios de camping son, de todas las tipologías de alojamiento analizadas, los que menos recurren a los canales de comercialización existentes, reservando hasta un 83,2% de ellos su plaza *directamente*. La *agencia de viajes* es utilizada tan sólo por el 5,6% e *Internet* mantiene una presencia meramente testimonial (1,9%).

Gráfico nº 4.31: Forma de realizar la reserva del camping. Año 2002



El 90% de los *extranjeros* usuarios de algún camping de la Costa Cálida durante 2002 realizó su reserva directamente, frente a un 76,5% de *españoles de otras comunidades* que utilizaron este mismo sistema.

Distribución por zonas. Año 2002

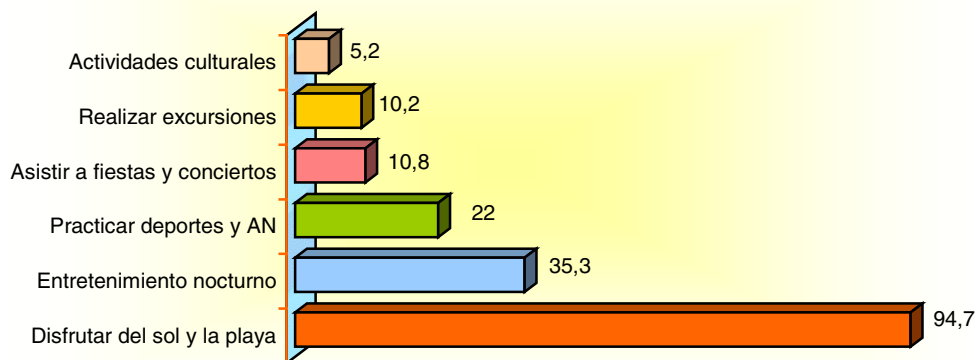
En todas las zonas el uso de la reserva directa ha sido mayoritaria. Cabe mencionar la intermediación de las agencias de viajes en *Águilas* (12%) y *Mazarrón* (7,7%).

4.5. ACTIVIDADES REALIZADAS

4.5.1. Actividades realizadas durante las vacaciones

La actividad preferida por los turistas en la Costa Cálida durante el conjunto del año 2002 ha sido *disfrutar del sol y la playa* ya que casi la totalidad de los encuestados (94,7%) manifestaban haberla realizado o tener previsto realizarla. La segunda actividad a destacar es el *entretenimiento nocturno* (35,3%) y la tercera la *práctica de deportes y actividades náuticas* (22%).

Gráfico nº 4.32: Actividades realizadas (%). Año 2002



En cuanto a la práctica de la actividad 'disfrutar del sol y de la playa' los porcentajes van del 93,5% de los residentes en *otras regiones* al 98% de los *extranjeros*. En lo referido al 'entretenimiento nocturno' y a la 'práctica de deportes y actividades náuticas', los españoles residentes en *otras comunidades* se muestran más activos (36,2% y 22,4% respectivamente) que los *extranjeros* (30,7% y 18,7%). Del mismo modo, los turistas *españoles* asisten en mayor proporción a fiestas y conciertos que los *extranjeros*. Sin embargo, estos últimos se inclinan más por las actividades culturales y las excursiones que los españoles de *otras regiones*.

En lo referente al tipo de alojamiento utilizado, los que se hospedan en *hotel* son los que en mayor proporción dedican parte de sus vacaciones a visitar monumentos y a actividades culturales; los

alojados en *vivienda* a disfrutar del sol y de la playa y a practicar deportes y actividades náuticas; y los usuarios de *camping* al entretenimiento nocturno y a asistir a fiestas y conciertos.

La duración de la estancia también guarda una estrecha relación con las actividades realizadas. Cuanto mayor es la estancia, mayor es el porcentaje de turistas que se dedican a disfrutar del sol y de la playa, mientras que cuanto más corta es la estancia mayor es el porcentaje de turistas que se dedican a visitar monumentos y actividades culturales, a realizar excursiones y al entretenimiento nocturno. Se trata por tanto, en este último caso, de un tipo de turista con un mayor potencial de gasto diario.

Verano


Obviamente, la actividad preferida por los turistas en esta época del año ha sido disfrutar del sol y la playa (96,8%), seguida del entretenimiento nocturno (45,4%) y la práctica de deportes y actividades náuticas (25,2%). Otra actividad que también tiene lugar con cierta asiduidad en verano es asistir a fiestas y conciertos (15,7%).

Otoño

La actividad favorita de los turistas en la Costa Cálida durante la temporada otoñal también es, aunque en menor proporción que en la estival, disfrutar del sol y de la playa (92%). Le siguen en importancia el entretenimiento nocturno (22,3%) y la práctica de deportes y actividades náuticas (17,8%) pero con un peso inferior al que tenían en la temporada de verano.

Distribución por zonas. Año 2002

En términos generales, son los turistas alojados en *La Manga* y en *Águilas* los que más actividades realizan. También es en ambas zonas donde se inclinan en mayor medida por el entretenimiento nocturno (46,2% y 30,7%) y por realizar excursiones (10,5% y 14%).

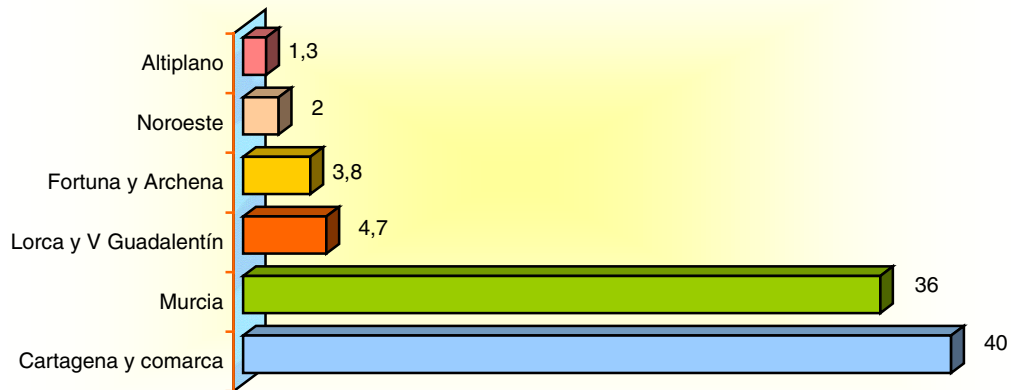
	Sol y playa	Deportes y activ. náuticas	Fiestas y conciertos	Monumentos y activ. culturales	Entreten. nocturno	Excursiones
La Manga	96%	30,7%	13,1%	2,2%	46,2%	10,5%
Mar Menor	97,2%	17,4%	8,8%	3,7%	30,5%	8,4%
Mazarrón	93%	22,1%	7,3%	6,4%	28,2%	8,4%
Águilas	91,1%	11,3%	14%	11,3%	30,7%	14%

4.5.2. Visitas a otras zonas de la Región

Las dos zonas que registran una mayor proporción de excursiones previstas durante 2002 son *Cartagena* y *Murcia*, si bien existe un porcentaje significativo (41%) de los turistas extranjeros y de

otras comunidades autónomas que no tenía previsto visitar otros puntos de la Región diferentes de aquellos de la Costa Cálida en los que estaban alojados.

Gráfico nº 4.33: Otros lugares de la Región a visitar (%)



De los turistas encuestados, son los *extranjeros* los que en mayor proporción manifiestan, de forma espontánea, su intención de visitar buena parte de las zonas contempladas. Más de la mitad de ellos (62,6%) así lo expresaron, siendo sus visitas preferidas: Murcia (46,6%), Cartagena (45,4%) y Lorca (6,4%).

También un alto porcentaje de los residentes en *otras comunidades autónomas* (57,4%) tenía previsto visitar otros puntos de la geografía regional. En este caso el destino favorito es Cartagena y su comarca (37,7%), seguido de Murcia (31,4%) y Archena-Fortuna junto con el Valle de Ricote (4,1%).

Verano-Otoño

Más de la mitad de los turistas que viajaron en otoño a la Costa Cálida manifestaba la intención de visitar otras comarcas de la Región diferentes de aquella en la que estaban alojados, mientras que durante la temporada estival ese interés resultaba menor.

Distribución por zonas. Año 2002

Los turistas hospedados en *La Manga* a lo largo del año 2002 se disponían a visitar otras zonas en mayor porcentaje (66,7%) que los alojados en *Mazarrón* (59,9%), el *Mar Menor* (57,5%) y *Águilas* (41,9%).

4.6. GASTO MEDIO REALIZADO

De los 1.609 turistas entrevistados 1.510 han respondido a la pregunta sobre el gasto total y el gasto en alojamiento realizado durante sus vacaciones en la Costa Cálida del año 2002. Es éste un porcentaje elevado (93,8%) en comparación con estudios similares realizados en años anteriores, aunque inferior al registrado en el Estudio sobre el Turismo Rural en la Región de Murcia, como se podrá apreciar en el siguiente capítulo.

Las cifras de gasto se han agrupado en segmentos homogéneos conforme a las distintas tipologías de alojamiento y la procedencia de los encuestados. De la estimación del *gasto medio total diario* se obtiene que el turista que viajó a la Costa Cálida en el año 2002 gastó diariamente durante sus vacaciones 26,89 euros. Entre los residentes en el *extranjero* el gasto fue de 39,04 euros, mientras que los *españoles* gastaron una media de 23,63 euros, con el siguiente desglose:

	Total	Región de Murcia	Otra comunidad	Extranjeros
Gasto total diario	26,89 €	18,25 €	27,20 €	39,04 €

Siendo la partida a la que se dedica una mayor cuantía, el *gasto en alojamiento* se analiza en función del tipo de establecimiento utilizado. Los turistas que más dinero destinan a este concepto son los hospedados en *hotel*, con una media de 36,25 euros por persona y día, seguidos de quienes alquilan una *vivienda*, con 15,43 euros, y de los usuarios de *camping*, con 6,21 euros de gasto medio diario en alojamiento. Lógicamente, los que se alojan en su *propia vivienda* o en una *prestada* declaran no gastar nada en este concepto.

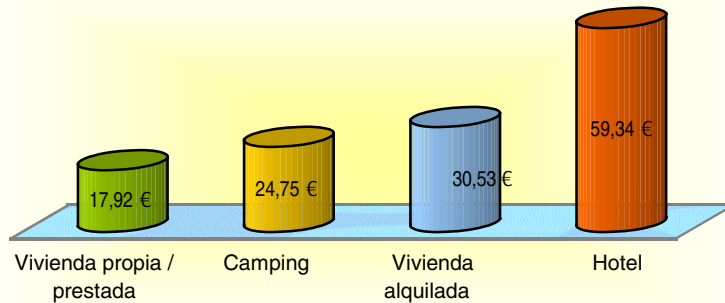
Gráfico nº 4.34: Gasto medio en alojamiento por persona y día. Año 2002



La discriminación del *gasto total* por categoría de alojamiento utilizado permite, a su vez, poner de relieve tipologías de turistas con capacidades de consumo diferentes, dado el importante peso que representa el alojamiento sobre el montante total del gasto.

El segmento con una mayor capacidad de consumo coincide con los turistas usuarios de *hoteles*, con un gasto total diario de 59,34 euros, casi el doble de lo que gastan quienes se alojan en *vivienda alquilada*, con 30,53 euros. Los niveles más bajos de gasto corresponden a los usuarios de *camping*, 24,75 euros al día y a los que se hospedan en una *vivienda propia o prestada*, 17,92 euros.

Gráfico nº 4.35: Gasto medio total por persona y día. Año 2002



Verano-Otoño

El turista de la temporada de verano de la Costa Cálida gastó diariamente durante sus vacaciones 27,24 euros, aunque existen diferencias entre el gasto de los turistas *españoles*, 24,22 euros, y el de los *extranjeros*, que alcanzó los 37,05 euros.

El turista de otoño de la Costa Cálida tuvo un gasto total diario de 26,68 euros. Los turistas *extranjeros* gastaron algo más que en la temporada de verano, 40,21 euros, mientras que el gasto de los *españoles* fue ligeramente inferior, 23,36 euros.

Gráfico nº 4.36: Gasto medio en alojamiento por persona y día

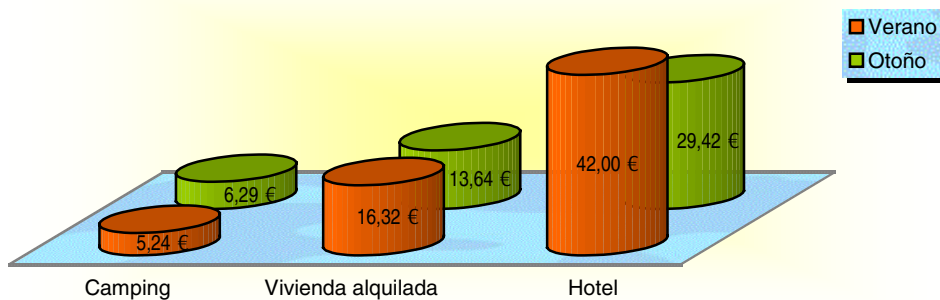
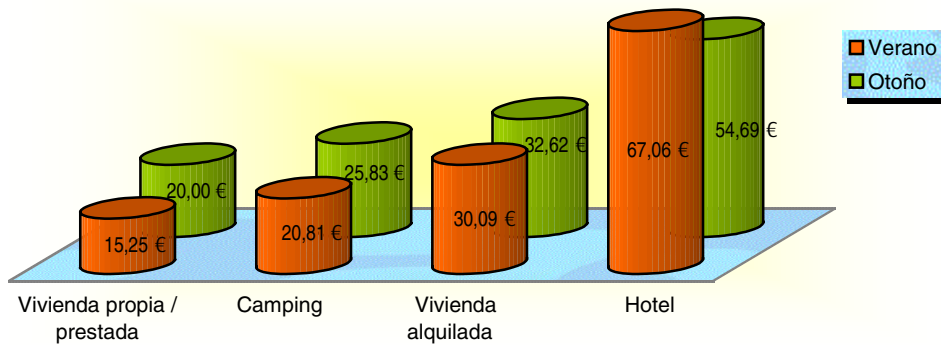


Gráfico nº 4.37: Gasto medio total por persona y día



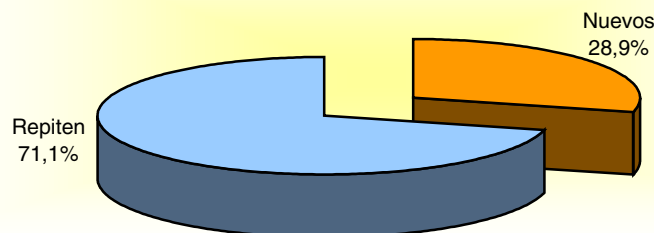
4.7. FIDELIDAD DEL TURISTA

4.7.1. Primera estancia en la Región

De los turistas que se alojaron durante el año 2002 en la Costa Cálida, sumados extranjeros y residentes en otras comunidades autónomas, el 28,9% de ellos visitaba por *primera vez* la Comunidad Autónoma de Murcia. El restante 71,1% ya había estado en alguna ocasión anterior en la Región.

Este alto grado de fidelidad viene a apoyar la impresión general manifestada por los encuestados de sentirse satisfechos y quedar con ganas de volver.

Gráfico nº 4.38: Turistas nuevos/ repetidores



Para el 41,1% de los *extranjeros* y el 23,6% de los *españoles* de otras comunidades, la del año 2002 fue su primera visita a la Región de Murcia.

Además, los visitantes nuevos los encontramos preferentemente entre los turistas que se han alojado en *camping*, 57,4% y los que lo han hecho en *hoteles*, 54,7%. De los que se han alojado en *viviendas* sólo el 17,7% ha visitado la zona por primera vez.

También es de destacar que, entre quienes se han trasladado con *amigos*, gran parte de ellos visita la Región de Murcia por vez primera (49,8%), mientras que entre los que se han desplazado con *familia* o *solos* el porcentaje de primeras visitas desciende (23,5% y 28,9% respectivamente). Los turistas nuevos son, preferentemente, adultos jóvenes (de 26 a 35 años) y jóvenes (de 18 a 25 años).

Verano


Durante la temporada estival, uno de cada cuatro turistas encuestados ha visitado por primera vez la Región, o dicho de otro modo, un 74,2% de los visitantes ya había estado en tierras murcianas, al menos en una ocasión anterior.

Otoño

En esta época del año la proporción de turistas nuevos se incrementa, de manera que para uno de cada tres turistas es su primera visita a la Región. De los turistas repetidores, un 30,9% ha estado entre 2 y 5 veces y otro 22,6% lo ha hecho ya entre 6 y 10 ocasiones.

Distribución por zonas. Año 2002

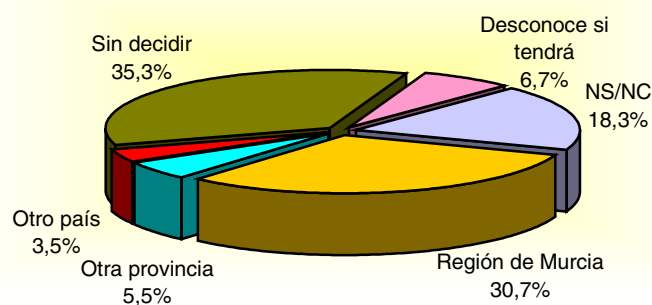
En *Mazarrón* y *Águilas* es donde se localiza un mayor porcentaje de turistas nuevos (34,2% y 33,1% respectivamente). La zona del *Mar Menor* registra un 29,8% y *La Manga* un 22,2%.

	La Manga	Mar Menor	Mazarrón	Águilas
Primera visita	22,2%	29,8%	34,2%	33,1%
Repiten	77,8%	70,2%	65,8%	66,9%


4.7.2. Verano 2003

Si bien una mayoría de encuestados (30,7%), de entre los residentes en el extranjero y en otras comunidades autónomas, piensa volver a visitar el próximo año la Región de Murcia, dicho porcentaje puede resultar engañoso al no tomar en consideración el hecho de tener plena libertad para elegir el destino por disponer de vivienda en propiedad en la zona.

Gráfico nº 4.39:
Destino próximas vacaciones de verano



Si se tiene en cuenta esta última circunstancia, la situación cambia radicalmente. El total de turistas que ha manifestado su intención de volver de vacaciones el siguiente verano a la Región de Murcia (teniendo en cuenta solamente el 30,7% que piensa repetir) está compuesto por un 85% de usuarios de *vivienda propia o prestada* y un 15% de turistas alojados en *viviendas de alquiler, hoteles o camping*:

	Vivienda propia	Vivienda prestada	Vivienda alquilada	Hotel
Volverán a la Región de Murcia	73,1%	11,8%	10,6%	2,7%

Ahora bien, esta tasa de fidelización debe ser analizada teniendo en cuenta el alto porcentaje de turistas que manifiesta que aún no tiene decidido el destino de sus próximas vacaciones (35,3%), o bien ha contestado NS/NC (18,3%) o no sabe si tendrá vacaciones (6,7%). Es decir, más de la mitad de la muestra utilizada.

Un 36,8% de los residentes en *otras comunidades* declara su deseo de volver de vacaciones el siguiente verano a la Región de Murcia, frente a un 16,9% de los *extranjeros*.

Existe una correlación evidente, según factores ya mencionados, entre la duración de la estancia y la intención del volver a la Región de Murcia, pasando del 12,7% de los turistas que han permanecido *una semana o menos* al 78,1% de los que lo han hecho durante *más de un mes*.

También existe un fuerte contraste en función de la compañía que se ha tenido durante las vacaciones: un 37,7% de los que han venido con *familia* tiene decidido volver, por solamente el 8% de los que han viajado con *amigos*.

Verano


De los encuestados que se han alojado en los meses de verano en la Costa Cálida, el 39% de los residentes en otras comunidades autónomas y el 15,4% de los extranjeros manifiesta su intención de volver el próximo año a la Región de Murcia.

Otoño

La diferencia anterior disminuye en esta época del año: un 33,7% de los residentes de otras comunidades autónomas piensa repetir, frente al 18,8% de los extranjeros.

Distribución por zonas. Año 2002

Casi la mitad de los turistas extranjeros y de otras comunidades autónomas que se han alojado en *La Manga* durante 2002 tienen decidido volver de vacaciones a la Región de Murcia el año próximo, seguidos de los que lo han hecho en el *Mar Menor, Mazarrón y Águilas*.

	La Manga	Mar Menor	Mazarrón	Águilas
Volverán el año próximo	43,9%	30,9%	21,5%	16,9%

4.8. GRADO DE SATISFACCIÓN

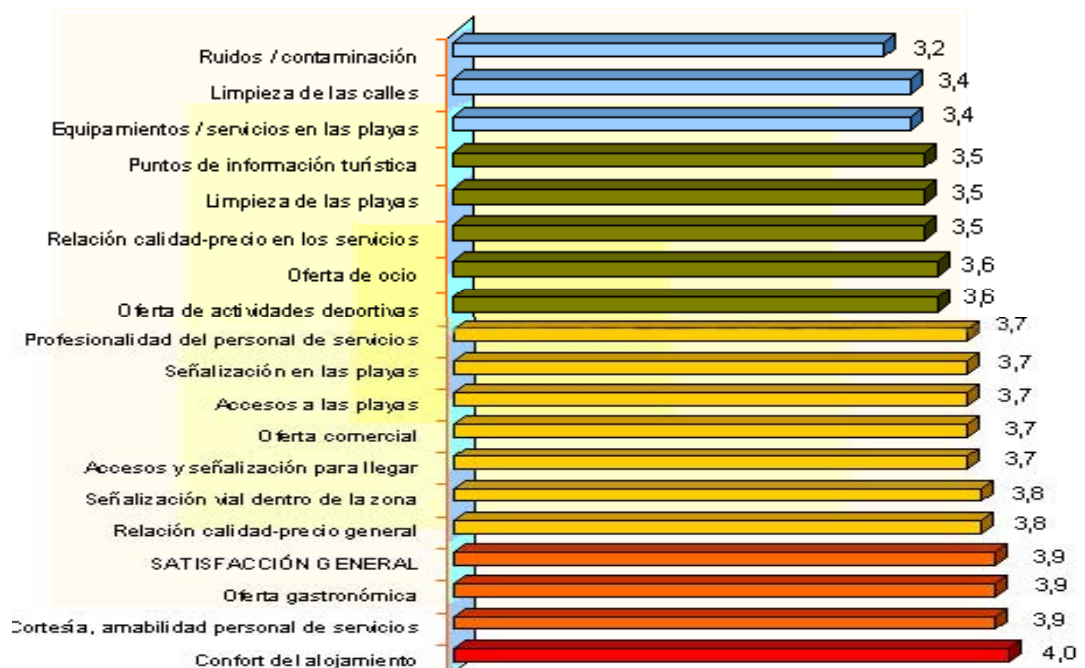
4.8.1. Percepción de los servicios turísticos

Se ha sometido a la calificación de los turistas 18 aspectos relacionados con la prestación de servicios turísticos en los principales núcleos receptores de la Costa Cálida. Al mismo tiempo, se les ha solicitado una valoración de la satisfacción general que les ha reportado su estancia.

Las puntuaciones asociadas a cada una de las valoraciones son:

No existe	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
0	1	2	3	4	5

Gráfico nº 4.40: Clasificación de la valoración de los servicios



La valoración que los turistas hacen de su estancia en la Costa Cálida y de los servicios turísticos existentes es, en general, bastante buena. Dentro de un intervalo comprendido entre 0 y 5 puntos, la *satisfacción general* de la estancia alcanza una puntuación de 3,9.

Destacan por sus buenas calificaciones aspectos como el confort del alojamiento utilizado (4,0), la amabilidad en el trato y la cortesía del personal de servicios (3,9), e igualmente la oferta gastronómica (3,9). Los accesos y la señalización, la oferta comercial, de actividades deportivas y de ocio también son conceptos muy bien valorados por los turistas.

El hecho de que los turistas destaquen la relación calidad-precio como uno de los aspectos mejor valorados de su estancia permite ser optimista respecto al futuro del sector turístico en la Costa Cálida.

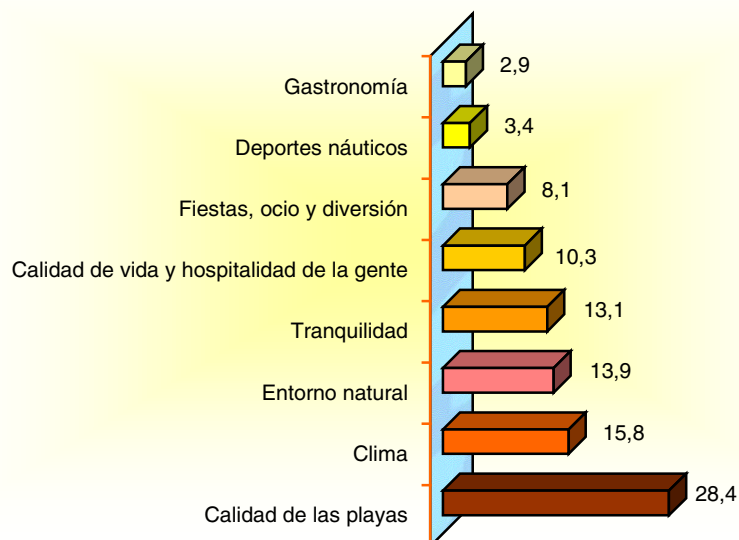
4.8.2. Razones para elegir la Región de Murcia

Entre los principales aspectos que motivaron la elección de la Costa Cálida por los entrevistados durante el año 2002 destacan dos por encima del resto: la *calidad de sus playas* (28,4%) y el *excelente clima* (15,8%). La buena valoración de estos y otros conceptos por parte de los turistas, unida a las recientes actuaciones para la reactivación de la zona litoral y la consiguiente mejora de la competitividad, hacen que el turismo de sol y playa continúe siendo el producto estrella de la Región de Murcia.

Aparte de los aspectos mencionados, los turistas dan otras razones para desplazarse hasta la Costa Cálida a disfrutar de sus vacaciones. Las principales son la *conservación del entorno natural* en la zona (13,9%), el *descanso y la tranquilidad* (13,1%), la *calidad de vida y amabilidad de sus gentes* (10,3%) y su *oferta de ocio y diversión* (8,1%).

Un estimable porcentaje de encuestados eligió la Costa Cálida por constituir ésta el marco idóneo para la práctica de los *deportes náuticos* o incluso por su *oferta gastronómica* como atractivo adicional en su estancia.

Gráfico nº 4.41: Lo que más le gustó de su estancia en la Costa Cálida (%)



Verano

Durante la temporada estival, un 31,3% de los turistas que recibió la Costa Cálida declararon que las playas habían motivado su elección como destino vacacional, así como la imagen que tiene Murcia de poseer un clima excepcional (16,9%).

A diferencia de lo que ocurre en otras épocas del año, las fiestas y la oferta de ocio y diversión se convirtieron en la tercera razón de la visita.

Otros aspectos altamente valorados fueron la tranquilidad, la calidad de vida y amabilidad de la gente (10,8%) y el entorno natural (10%).

Otoño

El porcentaje de encuestados que menciona las playas y el clima de la Costa Cálida como el principal atractivo de su visita sigue siendo alto (24% y 14,2% respectivamente), aunque desciende respecto al verano. Sin embargo, suben en importancia otros motivos, como el entorno natural y la tranquilidad de los puntos de destino (19,6% y 16,6%).

Distribución por zonas. Año 2002

Si analizamos los resultados obtenidos para las distintas zonas de la Costa Cálida se observa que si bien los motivos de elección principales como la playa y el clima son comunes a todas, existen diferencias según el área de la que se trate:

- ☀ En *La Manga* el entorno natural y la posibilidad de disfrutar de dos mares constituye la principal atracción (21,9%).
- ☀ En *Águilas* y *Mazarrón* la tranquilidad es el tercer motivo de visita, mientras que en el *Mar Menor* y *La Manga* este concepto ocupa posiciones más bajas en el ranking.
- ☀ Algunas zonas presentan atractivos exclusivos que no se dan en el resto. Es el caso de los tratamientos de salud y lodos curativos en el área del *Mar Menor*, mencionados por encuestados de *La Manga* y el *Mar Menor*.
- ☀ Los turistas de la Costa Cálida parecen empezar a familiarizarse con algunas manifestaciones culturales. Un ejemplo lo tenemos en 'La Mar de Músicas' de Cartagena, a la que hace referencia un grupo de encuestados en *Mazarrón* y *La Manga*.