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



Verano 2003



Unidad de Estudios y Estadística – Secretaría General

Región de Murcia
Consejería de Turismo y
Ordenación del Territorio





Región de Murcia
Consejería de Turismo y
Ordenación del Territorio

Secretaría General
Unidad de Estudios y Estadística



INDICE

0. Introducción	Pág. 3
1. Perfil del turista que visita la Costa Cálida	Pág. 4
2. Medio de transporte	Pág. 5
3. Alojamiento	Pág. 6
4. Área en la que están alojados los turistas	Pág. 9
5. Grado de satisfacción	Pág. 9
6. Actividades realizadas	Pág. 12
7. Fidelidad del turista	Pág. 14



0. INTRODUCCIÓN

En este informe se pretende mostrar una panorámica del turismo recibido en la costa de la Región de Murcia durante la temporada de verano de 2003, con la atención puesta en el lado de la demanda y muy especialmente en las características que definen el perfil del visitante.

La base de información la constituye la 'Encuesta sobre el Comportamiento de la Demanda Turística en la Costa Cálida' elaborada durante el mes de agosto por la Unidad de Estudios y Estadística de la Consejería de Turismo y Ordenación del Territorio.

El trabajo de campo se llevó a cabo en las cuatro principales zonas turísticas de la Costa Cálida:

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



En cuanto a la composición y distribución de la muestra (200 entrevistas personales), fueron dos los criterios adoptados: la residencia del entrevistado y el lugar de vacaciones. De esta forma, la relación utilizada fue la siguiente:

Residencia del entrevistado	Número de entrevistas
Residentes en España (excepto Región de Murcia)	146
Residentes en el extranjero	54
TOTAL	200

Lugar de vacaciones	Número de entrevistas
Águilas	35
Águilas	21
Calabardina	14
La Manga	65
Cartagena	32
San Javier	33



Mar Menor	55	
Los Alcázares		15
San Javier		15
San Pedro del Pinatar		14
Cartagena		11
Mazarrón	45	
Puerto de Mazarrón		28
Isla Plana/ La Azohía		17
TOTAL	200	

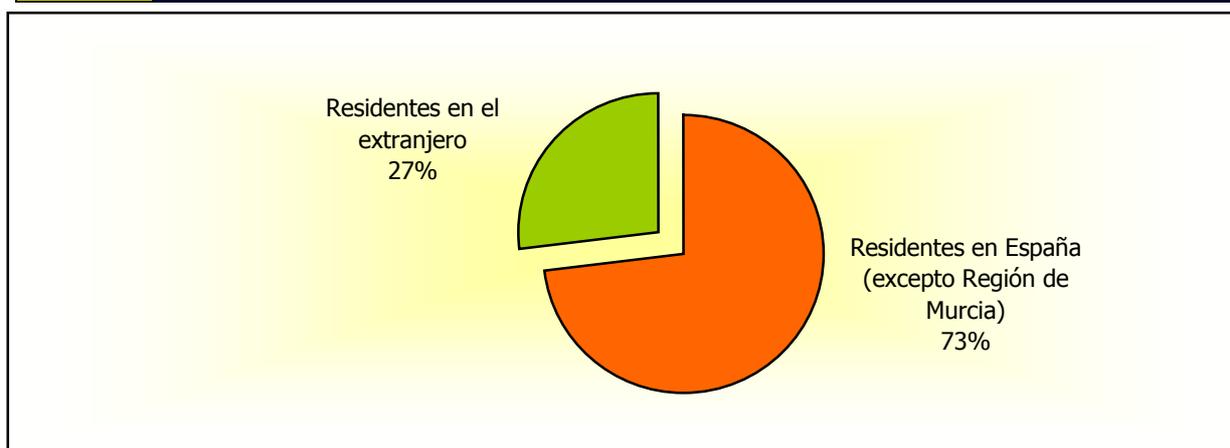
1. PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA COSTA CÁLIDA

Tomando en consideración los criterios expuestos en el punto anterior las principales características de la muestra encuestada son las siguientes:

1.1. Lugar de residencia

La distribución de los turistas por su lugar de residencia habitual, se ha llevado a cabo empleando cuotas en función del número de turistas llegados a la Costa Cálida el verano de 2002.

1.1 Lugar de procedencia



1.2. Zona de alojamiento

Águilas	Mazarrón	Mar Menor	La Manga	Resto CARM
17,0%	22,5%	28,0%	32,0%	0,5%



1.3. Número de personas con las que se ha desplazado

	Solo	Con familia	Con amigos
Costa Cálida	7,0%	82,5%	10,5%
Águilas	5,9%	82,4%	11,8%
Mazarrón	4,4%	82,2%	13,3%
Mar Menor	5,4%	82,1%	12,5%
La Manga	10,9%	82,8%	6,3%

1.4. Duración de la estancia

	1-3 noches	4-5 noches	6-7 noches	8-10 noches	11-15 noches	+ 15 noches
Costa Cálida	3,0%	4,5%	11,0%	9,0%	27,5%	45,0%
Águilas	5,9%	5,9%	11,8%	5,9%	23,5%	47,1%
Mazarrón	2,2%	11,1%	15,6%	4,4%	28,9%	37,8%
Mar Menor	5,4%	-	14,3%	10,7%	35,7%	33,9%
La Manga	-	1,6%	4,7%	12,5%	21,9%	59,4%

1.5. Tipo de alojamiento utilizado

	Hotel	Vivienda	Camping	Apartamento oficial	Otro
Costa Cálida	10,0%	86,5%	1,5%	1,5%	0,5%

1.6. Procedencia de los turistas

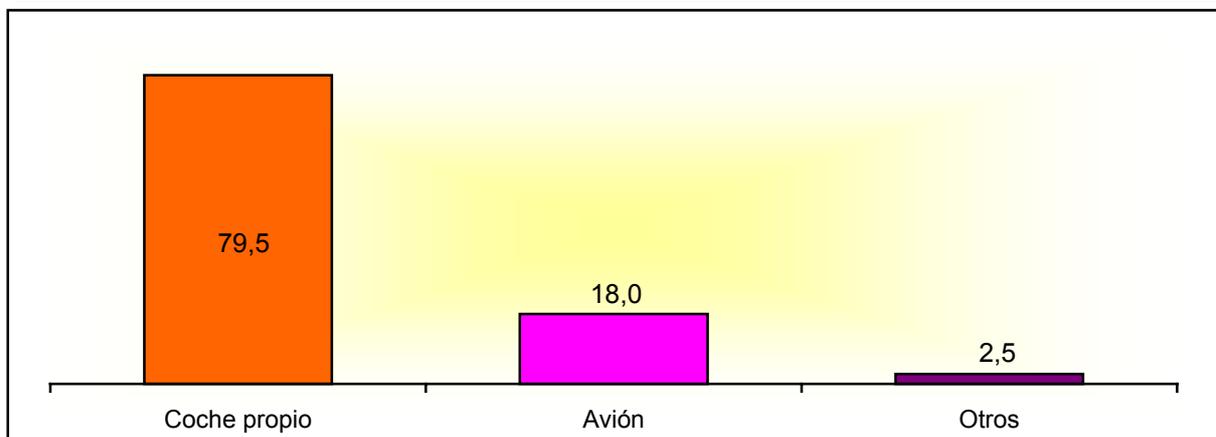
Madrid	Andalucía	C.Valenciana	C-La Mancha	R. Unido	Francia	Resto
36,5	8,5	8,0	6,5	11,5	5,5	23,5

2. MEDIO DE TRANSPORTE

Más de los dos tercios de los turistas de la Costa Cálida encuestados han llegado a su destino vacacional en *coche propio* (79,5%), seguidos de los que lo han hecho en *avión* (18,0%). El resto de los medios de transporte tiene mucha menor importancia ya que ninguno de ellos alcanza, individualmente, el 2% de usuarios.



2 Medio de transporte utilizado (%)



Los *turistas nacionales* son, con gran diferencia, los mayores usuarios del coche propio como medio de transporte para viajar a la Región de Murcia, 93,2% de ellos, mientras que entre los *extranjeros* este medio de transporte ha sido utilizado solamente por el 33,3% de los mismos. Esta importante diferencia está justificada por el mayor uso del avión por parte de los extranjeros (66,7%).

	Coche propio	Caravana	Autobús	Ferrocarril	Avión	Otro
Costa Cálida	79,5%	0,5%	1,0%	1,5%	18,0%	0,5%
Águilas	91,2%	-	-	2,9%	5,9%	-
Mazarrón	91,1%	-	-	4,4%	6,7%	-
Mar Menor	58,9%	1,8%	-	-	39,3%	1,8%
La Manga	82,8%	-	3,1%	-	14,1%	-

3. ALOJAMIENTO

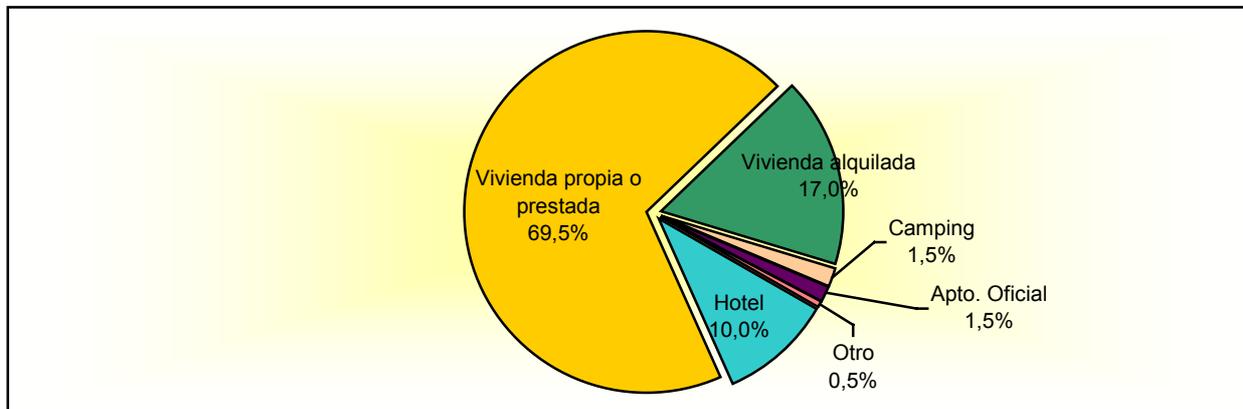
3.1. Tipo de alojamiento utilizado

Más de dos tercios de los turistas (69,5%) han disfrutado de sus vacaciones en el mes de Agosto en una *vivienda propia o prestada* por amigos-familiares, seguidos por los que lo han hecho en una *vivienda alquilada* (17,0%) y de los que lo han hecho en un *hotel* (10,0%).

En función de su procedencia, los *extranjeros* han utilizado más el hotel (16,7%) que los *españoles* (7,5%). Por el contrario, la vivienda propia, prestada o alquilada ha sido más utilizada por los *españoles* (90,4%) que por los *extranjeros* (75,9%), mientras que el camping ha sido utilizado en similar proporción por unos y por otros.



3.1 Tipo de alojamiento utilizado

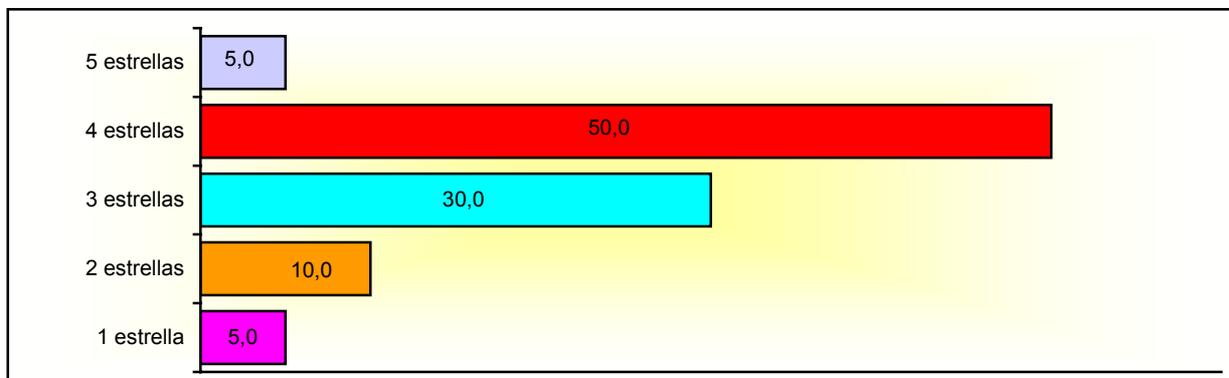


Si tomamos en consideración la *duración de la estancia* encontramos que el uso del hotel es mayoritario para estancias de *4 a 5 noches* (55,6%), mantiene una importante presencia para estancias de *6 a 7 noches* (27,3%) y cae de forma importante para *estancias superiores* hasta prácticamente desaparecer para *estancias superiores a 15 noches* (1,15). Por su parte, el uso de la vivienda se incrementa con la duración de la estancia alcanzando su mayor porcentaje entre los turistas que han permanecido *más de 15 días* de vacaciones en la Región de Murcia.

3.2. Categoría del establecimiento hotelero utilizado

Entre los turistas que han elegido el hotel como tipo de alojamiento, la categoría del mismo más utilizada es la de *4 estrellas* (50%), seguida de la de *3 estrellas* (30%) y *2 estrellas* (10%). Los turistas alojados en hoteles de *1 y 5 estrellas* representan el mismo porcentaje (5%).

3.2 Categoría del establecimiento hotelero utilizado (%)



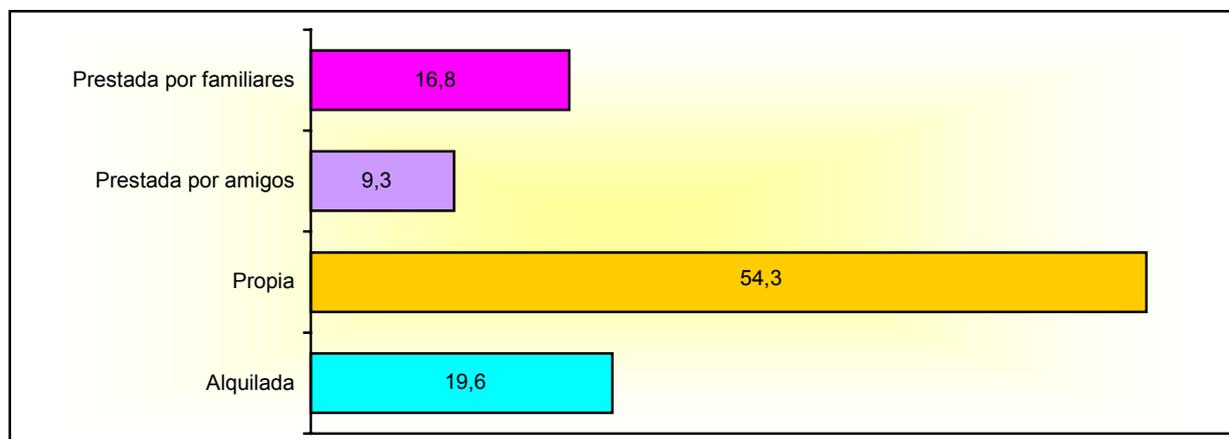
Los *extranjeros* son mayoría entre los usuarios del hotel de 5 estrellas y entre los de 2 y 3 estrellas, mientras que los *españoles* son mayoritarios entre los usuarios de hoteles de 1 y 4 estrellas



3.3. Tipo de vivienda utilizada

Si la vivienda es el tipo de alojamiento más utilizado por los turistas que han visitado la Costa Cálida en el mes de Agosto, la *vivienda propia* ha sido, dentro de ella, la fórmula más utilizada (54,3%), seguida de la *vivienda alquilada* (19,6%), la *vivienda prestada por familiares* (16,8%) y la *vivienda prestada por amigos* (9,3%).

3.3 Tipo de vivienda utilizada (%)



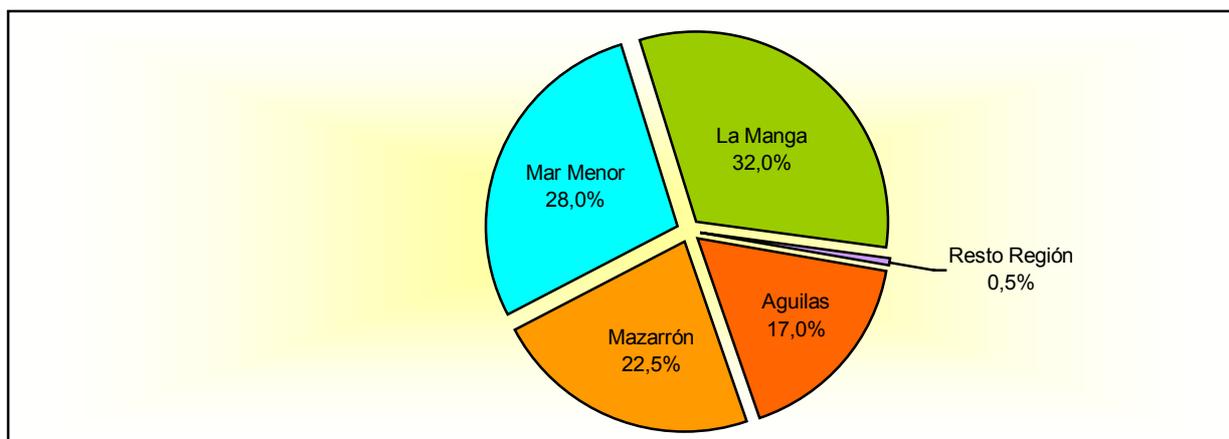
La vivienda propia es utilizada por los *españoles* en superior proporción (56,1%) que por los *extranjeros* (48,8%). La vivienda prestada, tanto por familiares como por amigos, también es más utilizada por los españoles.

En función de la Comunidad Autónoma de residencia la *vivienda propia* es utilizada preferentemente por los residentes en la Comunidad de Madrid (67,1%) y en la Comunidad Valenciana (56,3%), mientras que la *vivienda alquilada* ha sido más utilizada entre los residentes en Castilla-La Mancha (30,8%) y Andalucía (35,7%).



4. ÁREA EN LA QUE ESTÁN ALOJADOS LOS TURISTAS

4 Área de alojamiento

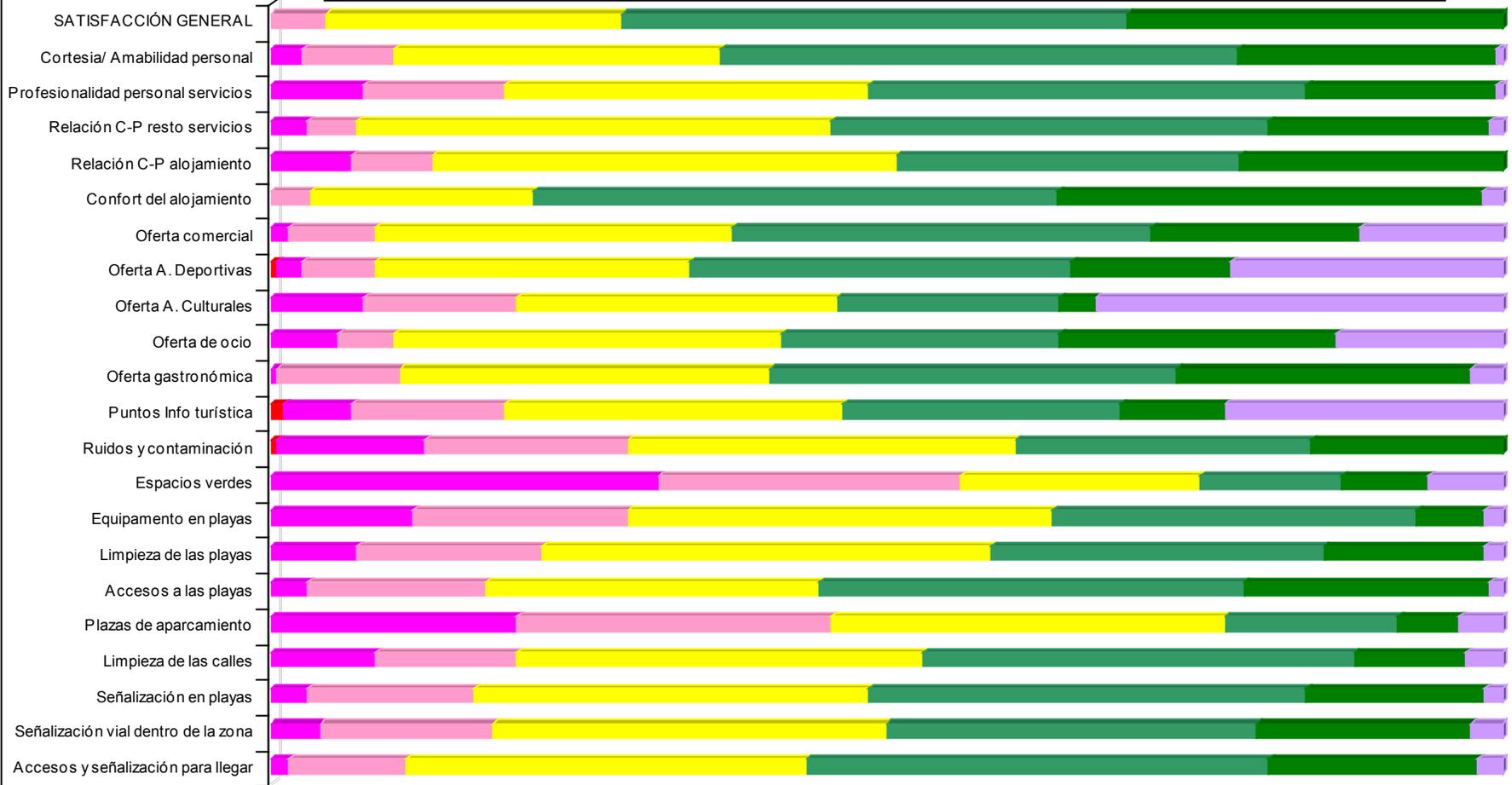


En cualquiera de las cuatro áreas analizadas los turistas nacionales procedentes de la Comunidad de Madrid son mayoría sobre el resto de turistas de otras comunidades. Esta mayoría ha sido especialmente importante en La Manga (48,4% de los turistas encuestados) y menor, aunque también mayoritaria, en el Mar Menor (25,0%). En Águilas destacan, como turistas nacionales, los procedentes de Andalucía (17,6%) y como extranjeros, los franceses (14,7%). En Mazarrón se encuentran porcentajes similares de visitantes de diversas comunidades autónomas y países. En el Mar Menor, predomina la presencia de turistas del Reino Unido (30,4%) y en La Manga, tras el grupo mayoritario de turistas madrileños le sigue el de la Comunidad Valenciana (10,9%) y los extranjeros, repartidos en distintas nacionalidades.

	Madrid	Andalucía	C.Valenciana	C-La Mancha	R. Unido	Francia	Resto
Costa Cálida	36,5%	8,5%	8,0%	6,5%	11,5%	5,5%	23,5%
Águilas	35,3%	17,6%	5,9%	5,9%	-	14,7%	20,6%
Mazarrón	35,6%	6,7%	6,7%	6,7%	6,7%	11,1%	26,7%
Mar Menor	25,0%	7,1%	7,1%	5,4%	30,4%	1,8%	23,2%
La Manga	48,4%	4,7%	10,9%	7,8%	4,7%	-	23,4%

5. GRADO DE SATISFACCIÓN

Se ha sometido a la valoración de los turistas 21 servicios turísticos, o relacionados con la prestación de un servicio turístico, y la valoración general de su estancia en la Costa Cálida. A continuación presentamos un gráfico con las valoraciones realizadas.





Ponderando los valores registrados por cada uno de los servicios analizados se puede obtener una clasificación de los mismos en función de la valoración realizada por los usuarios. Las calificaciones asignadas a cada una de las valoraciones son las siguientes:

Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
1	2	3	4	5

Teniendo en cuenta estas consideraciones, a continuación presentamos, en sentido ascendente, el ranking de clasificación de los servicios analizados.

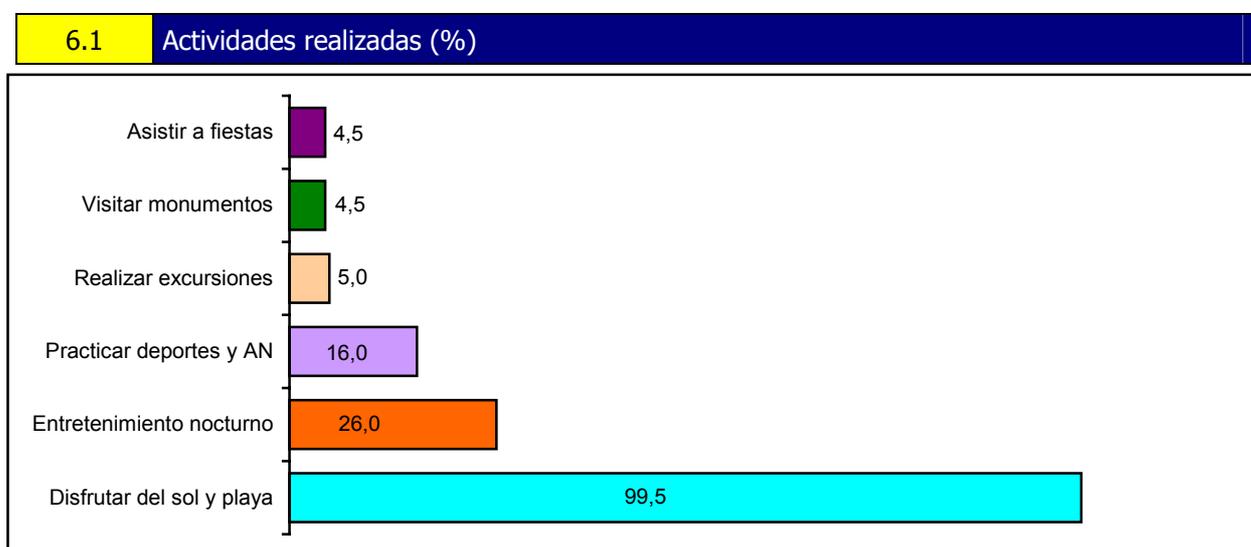
SERVICIO	Calificación
Espacios verdes	2,3
Plazas aparcamiento	2,6
Oferta de actividades culturales	2,9
Equipamientos y servicios	3,0
Ruidos y contaminación	3,1
Puntos de información turística	3,2
Limpieza playas	3,2
Limpieza calles	3,3
Profesionalidad personal de los servicios	3,4
Señalización vial dentro de la zona	3,4
Señalización playas	3,5
Accesos playas	3,5
Relación calidad-precio alojamiento	3,5
Oferta de ocio	3,6
Oferta actividades deportivas	3,6
Relación calidad-precio resto servicios	3,6
Accesos y señalización para llegar	3,6
Oferta comercial	3,7
Cortesía y amabilidad del personal de servicios	3,7
Oferta gastronómica	3,7
SATISFACCIÓN GENERAL	4,0
Confort del alojamiento	4,1



6. ACTIVIDADES REALIZADAS

6.1. Actividades realizadas durante las vacaciones

Como resulta lógico al referirnos al turista de costa la actividad que mayor número de turistas han realizado durante sus vacaciones de Agosto en la Costa Cálida ha sido *disfrutar del sol y de la playa*, ya que prácticamente todos los turistas (99,55%) la han practicado. Le sigue, a considerable distancia, el *entretenimiento nocturno* (26,0%), *practicar deportes y actividades náuticas* (16,0%) y *realizar excursiones* (5,0%)



Los españoles practican en mayor proporción la *diversión nocturna*, el *asistir a fiestas y conciertos* y *visitar monumentos*, mientras que los extranjeros hacen lo propio con las *actividades náuticas y deportivas* y *realizan excursiones* en un porcentaje superior.

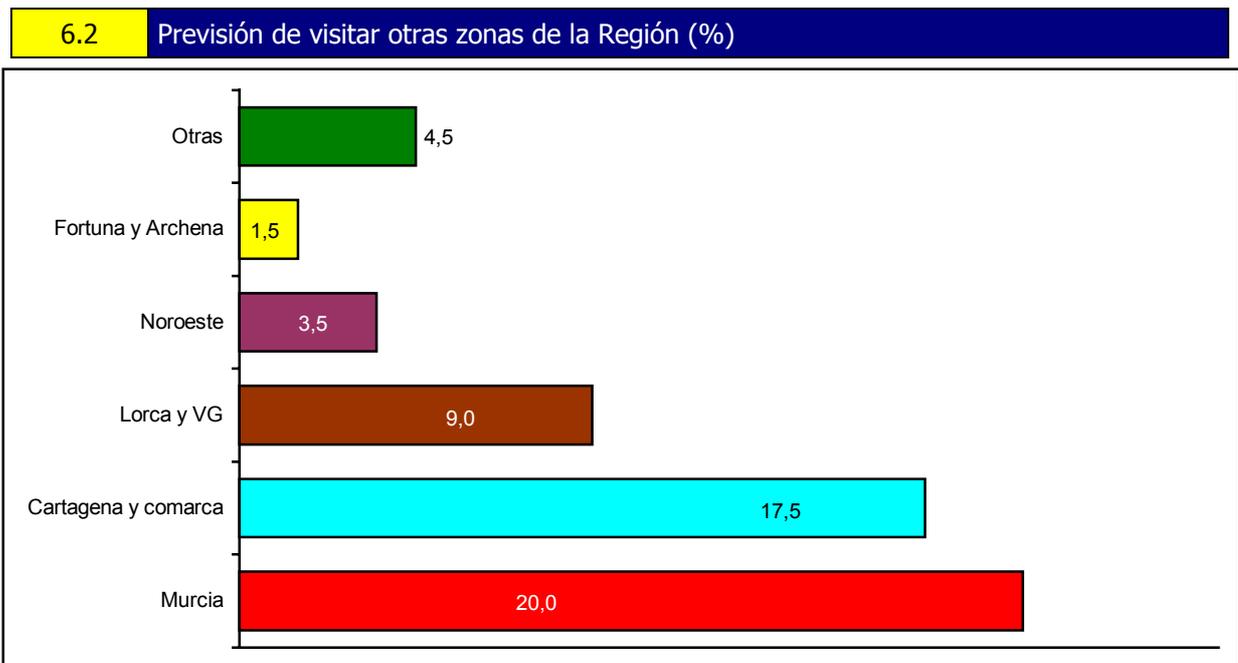
	Disfrutar sol y playa	Deporte y activ náuticas	Fiestas y conciertos	Visitar monumentos	Diversión nocturna	Realizar excursiones
Costa Cálida	99,5%	16,0%	4,5%	4,5%	26,0%	5,0%
Águilas	100%	5,9%	2,9%	5,9%	32,4%	2,9%
Mazarrón	100%	8,9%	11,1%	13,3%	13,3%	11,1%
Mar Menor	100%	23,2%	-	1,8%	42,9%	-
La Manga	98,4%	20,3%	4,7%	-	17,2%	6,3%

6.2. Visitas a otras zonas de la Región

Dos terceras partes de los turistas que han disfrutado de sus vacaciones en la Región de Murcia durante el mes de Agosto han manifestado no tener intención de visitar otra zona diferente a la costa. El destino más demandado por los que sí tenían decidido visitar alguna ha sido *la ciudad de Murcia* (20,0%)



seguido de Cartagena y su comarca (17,5%), y Lorca (9,0%). Tanto Murcia como Lorca han mejorado ligeramente sus expectativas de ser visitadas con respecto a los turistas que visitaron la Región durante la primavera.



El porcentaje de turistas que tienen intención de visitar Murcia y Lorca es sensiblemente superior entre los extranjeros y el de los que tienen intención de visitar Cartagena ligeramente superior entre los españoles. La ciudad de Murcia es especialmente elegida entre los turistas residentes en la Comunidad Valenciana (37,5%), Andalucía (29,4%) y Reino Unido (21,7%). La ciudad de Cartagena por andaluces (23,5%), valencianos (18,8%) y franceses (18,2%) y la de Lorca por franceses (27,5%) y andaluces (23,5%).

	Murcia	Cartagena y comarca	Lorca y Valle del Guadalentín	Noroeste	Fortuna y Archena
Costa Cálida	20,0%	17,5%	9,0%	3,5%	1,5%
Águilas	23,5%	38,2%	29,4%	5,9%	-
Mazarrón	31,1%	40,0%	15,6%	8,9%	-
Mar Menor	12,5%	-	-	-	1,8%
La Manga	17,2%	6,3%	-	1,6%	3,1%

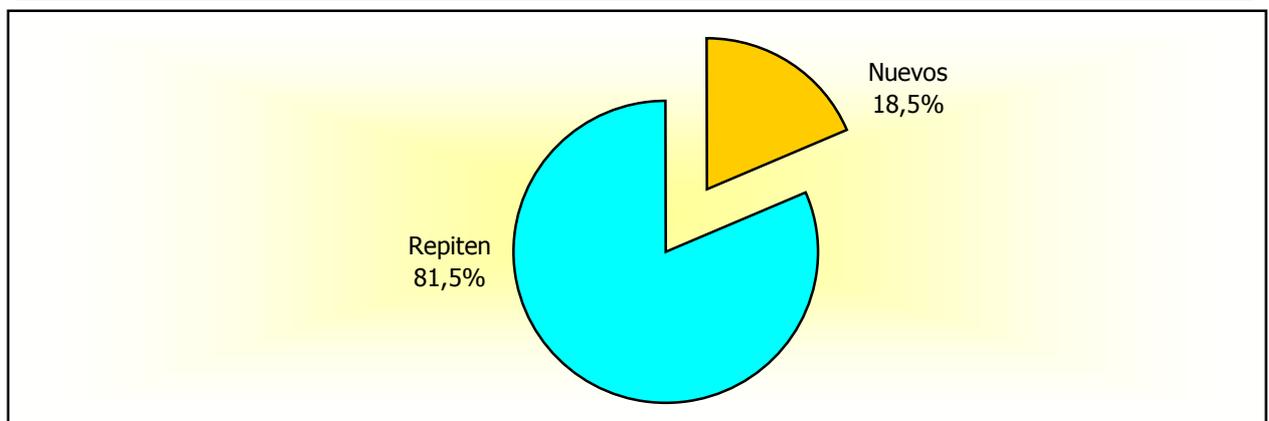


7. FIDELIDAD DEL TURISTA

7.1. Primera estancia en la Región

En Agosto el 18,5% de los turistas entrevistados han visitado la Costa Cálida por primera vez, mientras que más de la mitad de los encuestados (53,5%) la han visitado 6 o más veces.

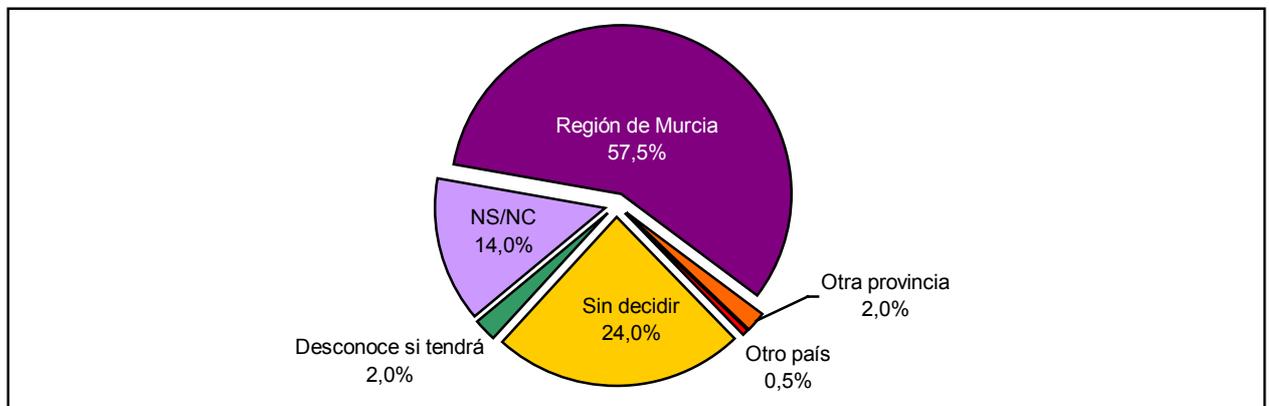
7.1 Turistas nuevos / Turistas repetidores



7.2. Verano 2004

Una gran mayoría de turistas (57,5%) ya tiene decidido volver de vacaciones el próximo verano a la Costa Cálida. Pero este porcentaje puede resultar engañoso ya que no toma en consideración el hecho de tener plena libertad para elegir el destino o, dicho de otra manera, disponer de una vivienda propia en la zona.

7.2 Destino próximas vacaciones de verano





Si tomamos en consideración esta última circunstancia, conviene analizar la composición de ese 57,5% de turistas que ha manifestado su intención de volver de vacaciones a la Región de Murcia el próximo verano.

	Vivienda propia	Vivienda prestada	Vivienda alquilada	Hotel	Apto. turístico
Volverán a la Región de Murcia	60,9%	18,3%	13,9%	5,2%	1,7%

Ahora bien, esta tasa de fidelización debe ser analizada a la vista del moderadamente alto porcentaje de turistas que manifiesta que *aún no tienen decidido el destino de sus próximas vacaciones* (24,0%) o que *no sabe si tendrá vacaciones* (2,0%) o *NS/NC* (14,0%).