



La demanda turística en la Región de Murcia. Turismo de salud - balnearios. Verano 2013

TURISMO EN LA REGIÓN DE MURCIA



79⁵1



La demanda turística en la Región de Murcia. Turismo de salud - balnearios. Verano 2013



Consejería de Cultura y Turismo

Elaboración:

Unidad de Estadística

Instituto de Turismo de la Región de Murcia

Fecha de edición:

Abril de 2014

INDICE

	<u>Pág.</u>
1. Perfil del turista de salud	4
2. Características sociodemográficas del turista	6
3. Características del viaje	7
4. Alojamiento	8
5. Planificación del viaje	9
6. Valoración de la oferta turística	11
7. Actividades realizadas	12
8. Fidelidad del turista	13
9. Modo de conocimiento de la oferta turística de la Región	14
10. Principales atractivos de la Región de Murcia	14
11. Gasto medio realizado	14

1. PERFIL DEL TURISTA DE SALUD

Con el objetivo de analizar el comportamiento de la demanda del turismo de salud, la Unidad de Estadística del Instituto de Turismo de la Región de Murcia ha llevado a cabo un estudio basado en una encuestación previa en los balnearios de Archena y Leana. La población objetivo estaba formada por turistas, tanto nacionales como extranjeros, y las entrevistas se realizaron durante la temporada de verano de 2013 en el entorno de los balnearios.

Según cálculos del Instituto de Turismo basados en una explotación específica de los ficheros de datos de la Encuesta de Ocupación Hotelera del INE, los visitantes alojados en 2013 en los hoteles que dan servicio a los balnearios se han estimado en una cifra cercana a los 70.000.

En 2013 la demanda de los balnearios de Archena y Leana procedía principalmente del mercado español, 86,5%, de los que el 26,9% eran residentes en la Comunidad Valenciana y el 25,6% en la Región de Murcia.

En cuanto al turismo internacional, su cuota es aún reducida en este segmento turístico, un 13,5%, siendo los franceses, británicos y alemanes los mercados de origen más relevantes. No obstante, cabe destacar una evolución muy positiva en 2013, con un 7% más de llegadas de turistas extranjeros a los balnearios de la Región respecto al año 2012.

El principal fin del presente estudio es ofrecer una visión detallada del perfil del turista que elige los balnearios de la Región de Murcia como destino vacacional. Este turista muestra rasgos y patrones de conducta específicos que se recogen resumidos en los siguientes puntos:

La **fidelidad** de los turistas que han elegido los balnearios de Archena y Leana en 2013 como destino de salud es muy alta ya que el 88,6% de ellos ya habían visitado la Región con anterioridad.

Se **alojan** mayoritariamente en establecimientos hoteleros, si bien un pequeño porcentaje de turistas alquila una vivienda o la disfruta por cesión de familiares o amigos.

A la hora de elegir la **compañía para el viaje**, son la pareja (65,3%) y los amigos (18,7%) las opciones más habituales. La **edad** suele ser superior a los 55 años.

El **medio de transporte** principal es el vehículo particular (66,7%), si bien el avión supone la primera opción para los turistas extranjeros.

La **duración media de la estancia** es de 10 días.

Como **actividades** principales realizadas durante la estancia figuran, el uso de las piscinas termales, los tratamientos de salud y disfrutar de la naturaleza.

Los **tratamientos de salud y belleza** utilizados principalmente fueron la piscina termal, los tratamientos médicos/fisioterapia, los masajes, los lodos y los tratamientos antiestrés.

El **gasto medio diario** realizado en la Región por estos turistas durante el verano de 2013 alcanzó los 73,96€, siendo el gasto de los turistas españoles de otras comunidades 63,11€, y el de los turistas extranjeros 104,69€. En un análisis comparativo con el segmento de sol y playa, el gasto realizado por motivo de salud es un 66% superior, lo que supone 30 euros más por turista y día. Las principales partidas del gasto son el alojamiento, la restauración y los tratamientos de salud y belleza, que se reparten casi las tres cuartas partes del gasto en destino.

La **valoración** media de las instalaciones y los servicios recibidos es alta, **8,1 puntos** en una escala del 1 al 10. En cuanto a los conceptos mejor valorados destacan la amabilidad y profesionalidad del personal de servicios con 9 puntos, la calidad de los servicios con 8,7 puntos y la limpieza y la calidad de las instalaciones con 8,5 puntos.

Perfil del turista de salud. Verano 2013	
Procedencia de los turistas españoles	Comunidad Valenciana, Región de Murcia, Madrid y Andalucía
Procedencia de los turistas extranjeros	Francia, Reino Unido, Alemania e Italia
Edad	Más de 65 años los turistas nacionales y de 56 a 65 años los extranjeros
Con quién viaja	En pareja los turistas españoles y con familia los extranjeros
Medio de transporte	Avión los turistas extranjeros y vehículo particular los españoles
Duración de la estancia	10 días
Tipo de alojamiento	Establecimientos hoteleros
Actividades realizadas	Piscina termal, tratamientos de salud/belleza , excursiones, naturaleza, ocio nocturno
Satisfacción general	8,1 puntos (sobre 10)
Gasto realizado	73,96€ por persona y día

2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL TURISTA

2.1. Procedencia de los turistas

Procedencia de los turistas españoles							
	Comunidad Valenciana	Región de Murcia	Madrid	Andalucía	Cataluña	Castilla la Mancha	Resto
Total balnearios	26,9%	25,6%	14,0%	13,1%	7,2%	4,7%	8,5%

Procedencia de los turistas extranjeros							
	Francia	Reino Unido	Alemania	Italia	Países Bajos	Rusia	Resto
Total balnearios	16,7%	15,0%	8,2%	6,0%	4,9%	3,8%	45,4%

2.2. Edad

Intervalos de edades						
	-25 años	26-35 años	36-45 años	46-55 años	56-65 años	+ 65 años
Balneario de Archena	5,0%	2,5%	7,5%	7,5%	17,5%	60,0%
Balneario de Leana	-	-	3,0%	9,1%	27,3%	60,6%
Total balnearios	2,7%	1,4%	5,5%	8,2%	21,9%	60,3%

Los principales mercados nacionales de origen son la Comunidad Valenciana (26,9%), la propia Región de Murcia (25,6%), Madrid (14%), Andalucía (13,1%) y Cataluña (7,2%). Entre los extranjeros destacan Francia (16,7%), Reino Unido (15%) y Alemania (8,2%). La edad más común de los turistas de balnearios en verano es de más de 55 años.



2.3. Profesión y situación laboral

Profesión y situación laboral						
	Jubilada/o	Empleada/o	Tareas domésticas	Funcionaria/o	Empresaria/o	Estudiante
Balneario de Archena	62,2%	8,9%	13,3%	6,7%	4,4%	4,4%
Balneario de Leana	86,7%	13,3%	-	-	-	-
Total balnearios	72,0%	10,7%	8,0%	4,0%	2,7%	2,6%

3. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

3.1. Con quién realizó el viaje

Con quién realizó el viaje				
	En pareja	Con amigos	Con familia	Sola/o
Balneario de Archena	60,0%	15,0%	15,6%	8,9%
Balneario de Leana	73,3%	23,3%	6,7%	-
Total balnearios	65,3%	18,7%	12,0%	5,3%

Número de personas con las que realizó el viaje

Número de personas con las que realizó el viaje				
	Sola/o	Dos	Tres / cuatro	Cinco / seis
Balneario de Archena	8,9%	71,1%	20,0%	-
Balneario de Leana	-	76,7%	13,3%	10,0%
Total balnearios	5,3%	73,3%	17,3%	4,1%

La compañía elegida para el viaje es, en la mayoría de los casos, la pareja (65,3%), aunque también son frecuentes los grupos de amigos (18,7%).



3.2. Medio de transporte utilizado

Medios de transporte utilizados				
	Vehículo particular	Avión	Autobús	Tren
Balneario de Archena	57,8%	22,2%	24,4%	8,9%
Balneario de Leana	80,0%	13,3%	-	3,3%
Total balnearios	66,7%	18,7%	14,7%	6,7%

3.3. Duración de la estancia

Duración de la estancia			
	Hasta 7 días	8 - 15 días	16 - 30 días
Balneario de Archena	35,6%	60,0%	4,4%
Balneario de Leana	10,0%	83,3%	6,7%
Total balnearios	25,3%	69,3%	5,4%

4. ALOJAMIENTO

4.1. Tipo de alojamiento utilizado

Tipo de alojamiento utilizado		
	Establecimiento hotelero	Vivienda
Balneario de Archena	75,6%	13,3%
Balneario de Leana	76,7%	10,0%
Total balnearios	76,0%	12,0%

El medio de transporte más utilizado es el vehículo particular (66,7%), observándose un incremento en los últimos años en la utilización del avión (18,7%). En cuanto al tipo de alojamiento, este segmento turístico se caracteriza por el alto porcentaje de turistas que eligen el establecimiento hotelero (76%), con estancias medias entre los 8 y los 15 días (69,3%).



4.2. Categoría del establecimiento hotelero

Categoría del establecimiento hotelero			
	4 y 5 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas
Balneario de Archena	47,1%	52,9%	-
Balneario de Leana	4,3%	91,3%	4,4%
Total balnearios	29,8%	68,4%	1,8%

5. PLANIFICACIÓN DEL VIAJE (turistas alojados en alojamientos colectivos y viviendas de alquiler)

5.1. Tiempo de antelación en la planificación del viaje

Tiempo de antelación en la planificación del viaje						
	1-3 días	4-7 días	8-14 días	15-30 días	31-90 días	+ 90 días
Balneario de Archena	8,9%	8,9%	2,2%	6,7%	28,9%	44,4%
Balneario de Leana	-	-	-	3,3%	20,0%	76,7%
Total balnearios	5,3%	5,3%	1,3%	5,3%	25,3%	57,5%

5.2. Conceptos del viaje reservados en origen

Conceptos del viaje reservados en el lugar de origen					
	Pensión completa	Alojamiento y desayuno	Media pensión	Transporte	No reserva
Balneario de Archena	62,2%	13,3%	13,3%	11,1%	2,2%
Balneario de Leana	63,3%	1,7%	10,0%	13,3%	3,3%
Total balnearios	62,7%	14,7%	12,0%	12,0%	2,7%

Estos turistas son los que con más antelación planifican su viaje, más de 90 días de media. Y casi la totalidad de ellos viaja con reserva previa realizada en el lugar de origen (97,3%), en la que en la mayoría de los casos incluyen pensión completa (62,7%).



5.3. Medio utilizado para la reserva

Medio utilizado para la reserva del alojamiento					
	Agencia de viajes	Por teléfono	Internet / Smartphone	Central de reservas	Otro
Balneario de Archena	56,4%	23,1%	15,4%	2,6%	2,6%
Balneario de Leana	85,2%	14,8%	-	-	-
Total balnearios	68,2%	19,7%	9,1%	1,5%	1,5%

Medio utilizado para la reserva del transporte		
	Por teléfono	Agencia de viajes
Balneario de Archena	80,0%	20,0%
Balneario de Leana	25,0%	75,0%
Total balnearios	55,6%	44,4%

5.4. Utilización de smartphone en la planificación del viaje

Si dispone de <i>smartphone</i> , ¿utiliza este dispositivo para planificar su viaje?			
	No	Sí, consulto información	Sí, realizo reservas
Balneario de Archena	75,6%	20,0%	4,4%
Balneario de Leana	86,2%	13,8%	-
Total balnearios	79,7%	17,6%	2,7%

En la reserva del alojamiento, las agencias de viajes (68,2%) y la reserva telefónica directa (19,7%) son los medios más utilizados, seguidos a más distancia del uso de Internet y los smartphones (9,1%).



6. VALORACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA

6.1. Valoración de los servicios e instalaciones (total balnearios)

Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
1	3	4	7	10

Valoración de las instalaciones y servicios según la zona de alojamiento (Puntuación de 1 a 10)			
	Balneario de Archena	Balneario de Leana	Total balnearios
Cortesía / amabilidad personal de servicios	8,9	9,3	9,1
Profesionalidad personal de servicios	8,9	9,2	9
Calidad de los servicios	8,4	8,9	8,7
Limpieza	8,6	8,4	8,5
Calidad de las instalaciones	8,3	8,5	8,4
Confort del alojamiento	8,1	8,2	8,1
Información facilitada: mapas, actividades...	8,8	7,8	8,1
Relación calidad / precio instalaciones	8,3	7,9	8,1
Equipamientos / servicios	7,9	8,1	8
Relación calidad / precio servicios	8	7,9	8
Oferta gastronómica	7,5	8	7,7
Accesos y señalización	7,7	7,1	7,5
Oferta de actividades	7	6	6,5
SATISFACCIÓN GENERAL DE SU ESTANCIA	8,1	8	8,1

La satisfacción general del turista con sus vacaciones en los balnearios de la Región es alta, 8,1 puntos sobre 10.

Al valorar las instalaciones y los servicios prestados, el turista otorga las mayores puntuaciones a la amabilidad y profesionalidad del personal de servicios con 9 puntos, la calidad de los servicios con 8,7 puntos y la limpieza y la calidad de las instalaciones con 8,5 puntos.

Las principales actividades realizadas son el disfrute de la naturaleza (86,7%), la utilización de la piscina termal (64%) y los tratamientos de salud y belleza (52%), así como las excursiones (34,7%) y el ocio nocturno (22,7%).



7. ACTIVIDADES REALIZADAS

7.1. Actividades realizadas durante la estancia

Actividades realizadas						
	Naturaleza	Piscina termal	Tratamientos salud / belleza	Excursiones	Ocio nocturno	Sol y playa
Balneario de Archena	93,3%	64,4%	53,3%	20,0%	32,5%	12,5%
Balneario de Leana	76,7%	63,3%	50,0%	56,7%	12,1%	27,3%
Total balnearios	86,7%	64,0%	52,0%	34,7%	22,7%	18,7%

Tratamientos de salud y belleza utilizados							
	Piscina termal	Tratamiento médico / fisioterapia	Relax-Masajes	Lodos	Tratamiento antiestrés	Termas de agua de mar	Circuito wellness
Balneario de Archena	86,7%	27,5%	15,6%	22,2%	15,6%	22,5%	2,5%
Balneario de Leana	80,0%	42,4%	43,3%	3,3%	10,0%	3,0%	12,1%
Total balnearios	84,0%	33,3%	26,7%	14,7%	13,3%	13,3%	6,7%

7.2. Visitas a otras zonas de la Región

Zonas visitadas					
	Murcia, Vega Media	Cartagena y comarca	La Manga	Noroeste	Mar Menor
Balneario de Archena	17,1%	12,2%	4,9%	7,3%	4,9%
Balneario de Leana	48,3%	17,2%	13,8%	6,9%	3,4%
Total balnearios	30,0%	14,3%	8,6%	7,1%	4,3%

Los tratamientos de salud utilizados principalmente fueron la piscina termal (84%), los tratamientos médicos/fisioterapia (33,3%), los masajes y tratamientos de relax (26,7%), los lodos (14,7%) y los tratamientos antiestrés y las termas de agua de mar (13,3%). Hay quien aprovecha estas vacaciones para realizar visitas a otras zonas de la Región, sobre todo a Murcia (30%), Cartagena (14,3%) y La Manga y el Mar Menor (12,9%).



8. FIDELIDAD DEL TURISTA

8.1. Primera estancia en la Región

Primera estancia en la Región		
	Turistas nuevos	Turistas repetidores
Balneario de Archena	13,9%	86,1%
Balneario de Leana	9,4%	90,6%
Total balnearios	11,4%	88,6%

Número de viajes realizados anteriormente					
	Uno	Dos	Tres	Cuatro y más	Viaja todos los años
Balneario de Archena	9,7%	6,5%	-	51,6%	32,2%
Balneario de Leana	17,2%	13,8%	17,2%	20,7%	31,1%
Total balnearios	14,5%	9,7%	8,1%	35,5%	32,2%

8.2. Número de viajes anuales

Número de viajes totales de ocio/descanso que realiza al año (a cualquier destino)				
	Uno	Dos	Tres	Cuatro
Total balnearios	8,8%	44,1%	27,9%	19,2%

Número de viajes de turismo de salud que realiza al año (a cualquier destino)		
	Uno	Dos
Total balnearios	98,6%	1,4%

La fidelidad de los turistas que han elegido los balnearios de Archena y Leana en 2013 como destino de salud es muy alta. El 88,6% ya habían visitado la Región anteriormente. Casi la mitad de los turistas (47,1%) realiza tres o más viajes de ocio o descanso al año de los que al menos uno es por motivación de salud.



9. MODO DE CONOCIMIENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA REGIÓN

Modo de conocimiento de la oferta turística regional						
	Anteriores visitas	Familiares y amigos	Agencias de viajes	Internet / Redes sociales	Publicidad	Otros
Balneario de Archena	50,0%	33,3%	11,9%	2,4%	2,4%	2,4%
Balneario de Leana	40,0%	36,7%	23,3%	-	-	-
Total balnearios	45,8%	34,7%	16,7%	1,4%	1,4%	2,8%

10. PRINCIPALES ATRACTIVOS DE LA REGIÓN DE MURCIA

Principales atractivos de la Región de Murcia					
	Clima	Precio	Ocio, gastronomía, vida cultural	Calidad instalaciones y servicios	Paisaje
Balneario de Archena	71,1%	11,1%	26,7%	2,2%	15,6%
Balneario de Leana	70,0%	50,0%	16,7%	26,7%	-
Total balnearios	70,7%	26,7%	22,7%	12,0%	9,3%

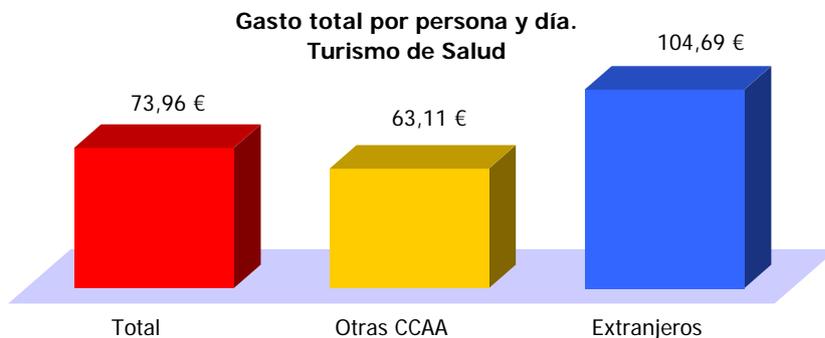
11. GASTO MEDIO REALIZADO

Gasto total por persona y día en la Región de Murcia		
Total (sin residentes en la Región)	Residentes en España	Extranjeros
73,96 €	63,11 €	104,69 €

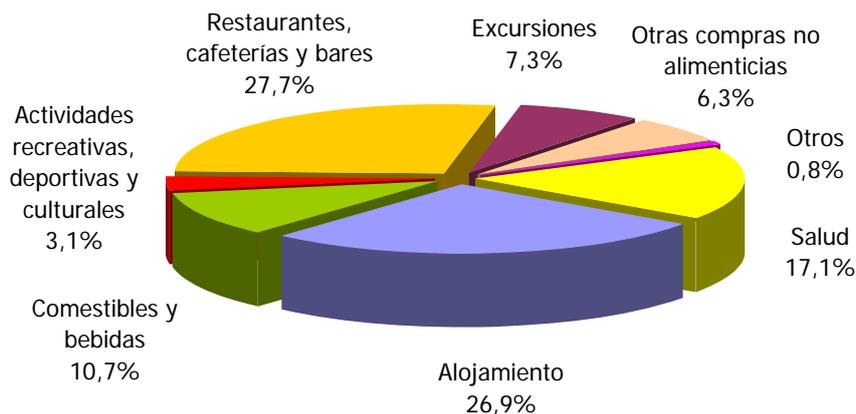
El turista ha conocido la oferta de turismo de salud de la Región en visitas anteriores (45,8%), a través del consejo de familiares y amigos (34,7%) y por agencias de viajes (16,7%).

El clima (70,7%), los precios (26,7%) y la oferta gastronómica, cultural y de ocio (22,7%) son los atractivos de la Región más valorados.





Distribución del gasto



El gasto realizado por el turista de salud durante la temporada de verano de 2013 alcanza de media los 73,96€ al día. El gasto de los turistas extranjeros, 104,69€, es más elevado que el de los turistas nacionales de otras comunidades, 63,11€. Los principales conceptos del gasto son la restauración (27,7%), el alojamiento (26,9%), y los tratamientos de salud (17,1%), que se reparten casi las tres cuartas partes del gasto total.

