
Estudio sobre el comportamiento de la demanda del turismo de salud en la Región de Murcia



Región de Murcia
Consejería de Turismo y
Ordenación del Territorio

Unidad de Estudios y Estadística – Secretaría General





INDICE

0. Introducción	Pág. 2
1. Perfil del turista y características del viaje	Pág. 2
2. Medio de transporte utilizado	Pág. 4
3. Tipo de alojamiento utilizado	Pág. 4
4. Categoría del establecimiento hotelero	Pág. 5
5. Tipo de vivienda utilizada	Pág. 6
6. Previsión de alojarse en una o varias zonas de la Región	Pág. 7
7. Gasto medio realizado	Pág. 7
8. Percepción de los servicios turísticos	Pág. 8
9. Actividades realizadas durante la estancia	Pág. 11
10. Visitas a otras zonas de la Región	Pág. 11
11. Turistas nuevos / turistas repetidores	Pág. 12
12. Verano 2004	Pág. 13
13. Tipo de vacaciones realizadas	Pág. 14



0. INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo principal el análisis de los aspectos más relevantes del comportamiento de la demanda de turismo de salud en la Región de Murcia.

Desde la Unidad de Estudios y Estadística de la Consejería de Turismo y Ordenación del Territorio se ha diseñado una encuesta específica para el análisis de esta tipología turística. Han sido 401 encuestas personales realizadas durante las dos últimas semanas de septiembre y las tres primeras del mes de octubre en cinco zonas de la Región con presencia de esta oferta turística. La distribución de la muestra fue la siguiente:

Lugar de vacaciones	Número de entrevistas
Archena	91
Fortuna	91
Mar Menor	56
Mar Menor-Lodos	53
La Manga del Mar Menor	110
TOTAL	401

1. PERFIL DEL TURISTA Y CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

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

1.1. Lugar de residencia habitual

España (excepto Región Murcia)	Extranjero
89,8%	10,2%

Procedencia de los turistas españoles

Madrid	Comunidad Valenciana	Andalucía	Castilla-La Mancha	Resto
34,7%	18,3%	10,1%	6,9%	30%



Procedencia de los turistas extranjeros

Reino Unido	Alemania	Francia
24,4%	41,5%	34,1%

1.2. Con quién realizó el viaje

Solo	Con familia	Con amigos
8,7%	72,3%	19%

1.3. Número de personas con las que se ha desplazado

2	3-4	5-6	7 y +
61,8%	21,9%	3,2%	4,2%

1.4. Duración de la estancia

1-3 días	4-5 días	6-7 días	8-10 días	11-15 días	Más 15 días
10,2%	13,2%	22,2%	26,7%	21,2%	6,5%

1.5. Tipo de alojamiento utilizado

Hotel	Vivienda propia (1)	Vivienda alquilada	Camping	Apartam. Tco. Oficial	Otro
74,2%	17,7%	4%	2,7%	0,7%	0,7%

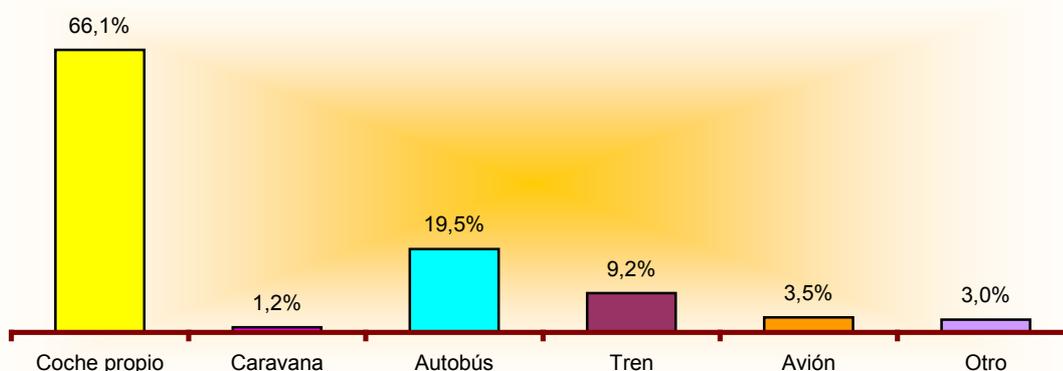
(1) Se incluye en este epígrafe la vivienda prestada por amigos y/o familiares



2. MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO

En relación con las encuestas realizadas a los turistas de costa destaca el menor porcentaje de turistas que han llegado a la Región en *coche propio* (66,1%). Sin embargo, es más alta la proporción de los que se han desplazado en *autobús* (19,5%) y en *ferrocarril* (9,2%). También es de destacar el bajo porcentaje (3,5%) de los que lo han hecho en *avión*.

Gráfico 1: Medio de transporte utilizado



Mientras que entre los usuarios del coche propio no encontramos diferencias importantes en función del *lugar de residencia habitual* de los turistas, en otros tipos de medios sí que existen. Así, casi la totalidad de los que han llegado en avión han sido *extranjeros*, hecho éste que se reproduce entre los usuarios del ferrocarril, siendo en esta ocasión los *turistas nacionales* los que más utilizaron este medio.

El *tipo de alojamiento* discrimina significativamente la modalidad de transporte utilizada para viajar a la Región: mientras que hasta el 85,1% de los alojados en una *vivienda* se han desplazado en su coche particular, dicho porcentaje se reduce hasta el 59,6% entre los alojados en *hotel*. Esta importante diferencia está provocada por el importante porcentaje de turistas alojados en *hoteles* que han viajado en autobús (23,9%) y en tren (11,4%).

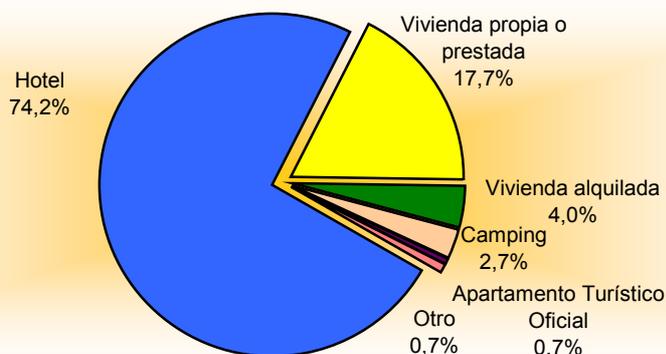
Los turistas alojados en *Fortuna* son los que en mayor porcentaje utilizan el coche particular (77,5%), los alojados en *Archena* el ferrocarril (17,6%) y el autobús (22%) y los alojados en el *Mar Menor* el avión (6,4%).

3. TIPO DE ALOJAMIENTO UTILIZADO

Prácticamente tres cuartas partes de la muestra (74,2%) ha disfrutado de estas vacaciones en un *hotel*. Esta distribución rompe de forma acusada con la habitual entre los turistas de costa en la Región donde el porcentaje de turistas alojados en vivienda propia alcanza cifras similares al logrado aquí por los alojados en hotel. Esta diferente distribución se explica por la concentración de la oferta de alojamiento del turismo de salud en torno a establecimientos hoteleros.



Gráfico 2: **Tipo de alojamiento utilizado**



El uso del hotel como tipo de alojamiento entre los *turistas nacionales* (76,7%) es muy superior al registrado entre los *extranjeros* (51,2%), mientras que el uso del camping es mucho mayor entre estos últimos (19,5%).

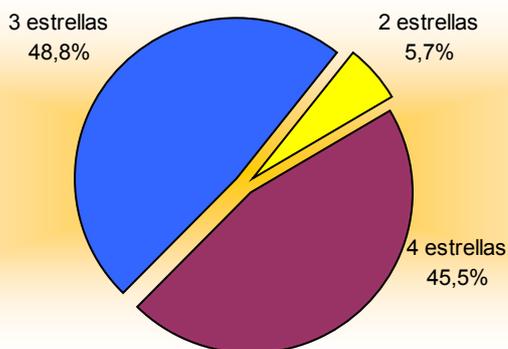
Sólo para las *estancias muy largas*, más de quince noches, el hotel es superado por la vivienda como modalidad de alojamiento.

En el análisis según el *área de alojamiento* se aprecia que en La Manga del Mar Menor (92%) y Archena (85,7%) el porcentaje de usuarios de hotel es muy superior al registrado entre los turistas alojados en Fortuna (64%) y el Mar Menor (54,1%).

4. CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO

Entre el alto porcentaje de turistas que ha elegido el hotel como tipo de alojamiento (74,2%), la categoría del mismo más utilizada ha sido *3 estrellas* (48,8%), seguida de *4 estrellas* (45,5%) y a considerable distancia *2 estrellas* (5,7%).

Gráfico 3: **Categoría del establecimiento hotelero utilizado**





Los *extranjeros* se han inclinado en mayor proporción que los *turistas nacionales* por hoteles de cuatro y de dos estrellas, al contrario de lo sucedido en el caso de los hoteles de tres estrellas.

Los turistas que se han desplazado *solos* son los que en mayor medida han optado por hoteles de 3 estrellas (74%). Sin embargo, los que han viajado *con la familia* han preferido los de 4 estrellas (49,5%), mientras que los *grupos de amigos* eligieron los de dos.

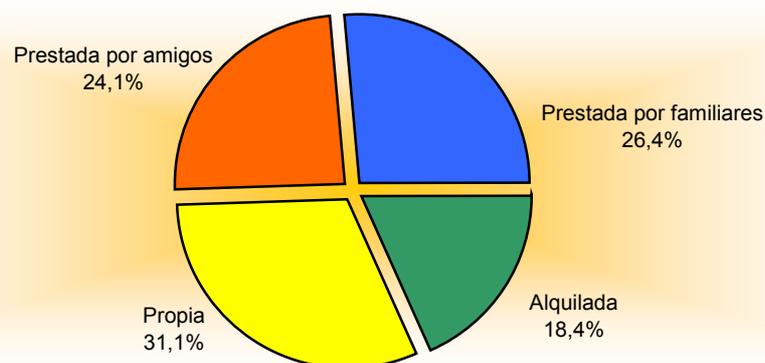
El uso de hoteles de dos estrellas decrece conforme se incrementa la *duración de la estancia*, mientras que los de tres y cuatro estrellas se incrementa hasta llegar a estancias medias de alrededor de una semana para posteriormente caer por debajo de los porcentajes iniciales.

En función del *área de alojamiento* el hotel de cuatro estrellas es mayoritario entre los turistas alojados en La Manga y en el Mar Menor, y ligeramente inferior entre los alojados en Archena. Por el contrario, el mayor porcentaje de alojados en hoteles de dos estrellas lo encontramos en Fortuna.

5. TIPO DE VIVIENDA UTILIZADA

Como se ha visto con anterioridad, la vivienda no ha sido el tipo de alojamiento más utilizado entre los usuarios del turismo de salud, al revés de las pautas que, en general, suelen marcar los usuarios de turismo de costa. La *vivienda prestada*, bien por familiares o por amigos, representa un 50,5% sobre el total de turistas alojados en vivienda, mientras que el peso de la *vivienda propia* es del 31,1% y el de la *alquilada* del 18,4%.

Gráfico 4: Tipo de vivienda utilizada



La vivienda propia y la prestada por amigos es utilizada en superior proporción por los *extranjeros*, mientras que la vivienda alquilada y la prestada por familiares lo es por los *españoles*.

Son los *grupos de amigos* los principales usuarios de la vivienda alquilada y los que viajan *con familia* los que utilizan en mayor medida la vivienda propia.

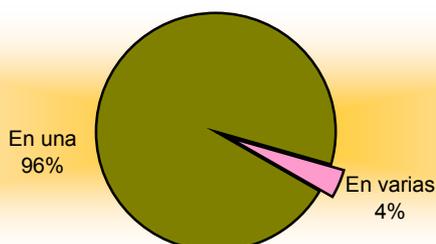
La *vivienda alquilada* registra porcentajes de utilización superiores a la media entre los alojados en el Mar Menor (24,4%), inferiores en Fortuna (13,6%) y mínimos en Archena. Por su parte, la *vivienda propia* registra los mayores porcentajes entre los alojados en Fortuna (45,5%) y los menores entre los entrevistados en La Manga (22,2%).



6. PREVISIÓN DE ALOJARSE EN UNA O VARIAS ZONAS DE LA REGIÓN

Con esta pregunta se trata de observar el grado de subsidiaridad respecto a otras tipologías turísticas del turismo de salud. En función de las respuestas obtenidas resulta evidente que constituye en sí mismo un motivo para desplazarse a la Región: el 96% de los encuestados tiene intención de alojarse solamente en la zona donde está recibiendo los tratamientos.

Gráfico 5: **Previsión de alojarse en más de una zona**



Los turistas que han indicado su intención de alojarse en más de una zona de la Región los encontramos en mayor proporción entre:

- Los turistas *extranjeros* (especialmente alemanes).
- Los que han acudido *con familia*. En ningún caso entre los que lo han hecho solos.
- Los que han viajado con un *grupo numeroso* (siete y más personas).
- Tienen previsto disfrutar de una *estancia corta* (tres noches).
- Se alojan preferentemente en *camping*.
- Han elegido *La Manga* como una de las zonas de alojamiento.

7. GASTO MEDIO REALIZADO

TIPO ALOJAMIENTO	Españoles		Extranjeros		Total	
	Total	Alojam.	Total	Alojam.	Total	Alojam.
Apartamento turístico oficial	70,50 €	10,50 €	71 €	29 €	70,70 €	16,70 €
Camping	23,17 €	8,08 €	75,30 €	24,90 €	55,70 €	18,60 €
Hotel	89,11 €	58,95 €	90,62 €	53,08 €	89,20 €	58,50 €
Vivienda alquilada	35,15 €	15,67 €	63,33 €	33,33 €	37,30 €	17 €
Viv. propia o prestada (gratuita)	32,48 €	--	31,78 €	--	32,40 €	--
Otro	50 €	--	--	--	50 €	--
TOTAL	76,16 €	54,79 €	71,96 €	44,29 €	76,18 €	53,70 €
TOTAL (excluyendo vivienda gratuita)	86,11 €	54,79 €	85,87 €	44,29 €	86,09 €	53,70 €



En esta ocasión el *gasto medio diario* ha experimentado un importante crecimiento con respecto a los datos obtenidos en análisis realizados meses atrás para otras tipologías turísticas merced al porcentaje superior de utilización del hotel e inferior de uso de la vivienda propia.

Dentro de este importante crecimiento también debe ser destacado la diferente contribución al gasto total por parte de los turistas nacionales y los extranjeros. Son los *españoles* los que mayor cuantía han manifestado gastar por persona y día, tanto en *gasto total* (5,8% más que los *extranjeros*) como, especialmente, en *gasto en alojamiento* (23,7%).

8. PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

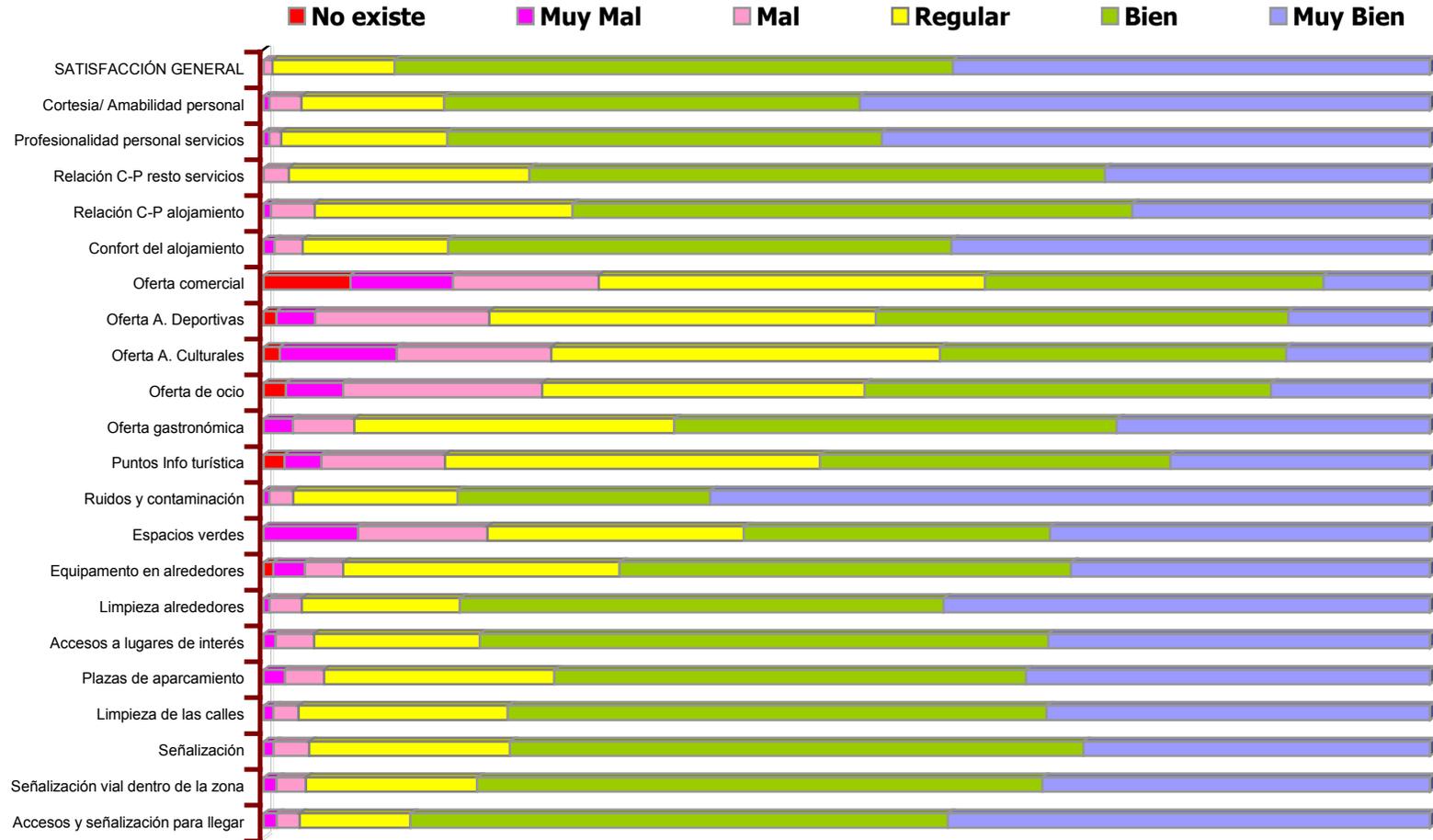
Se ha sometido a la valoración de los encuestados 18 servicios turísticos, o relacionados con la prestación de un servicio turístico y, asimismo, se les ha pedido una valoración general de su estancia en la Región.

Ponderando los valores registrados por cada uno de los servicios analizados podemos obtener una clasificación en función de la valoración realizada por los usuarios de los mismos. Los valores que hemos asignado a cada una de las valoraciones son los siguientes:

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

Se ha considerado que la valoración *No existe* es la peor de todas y por esa razón se le asigna el valor más bajo.

En el gráfico de la siguiente página se recoge un resumen de las valoraciones otorgadas a cada uno de los servicios.





En sentido ascendente, el ranking de clasificación de los servicios analizados sería el siguiente:

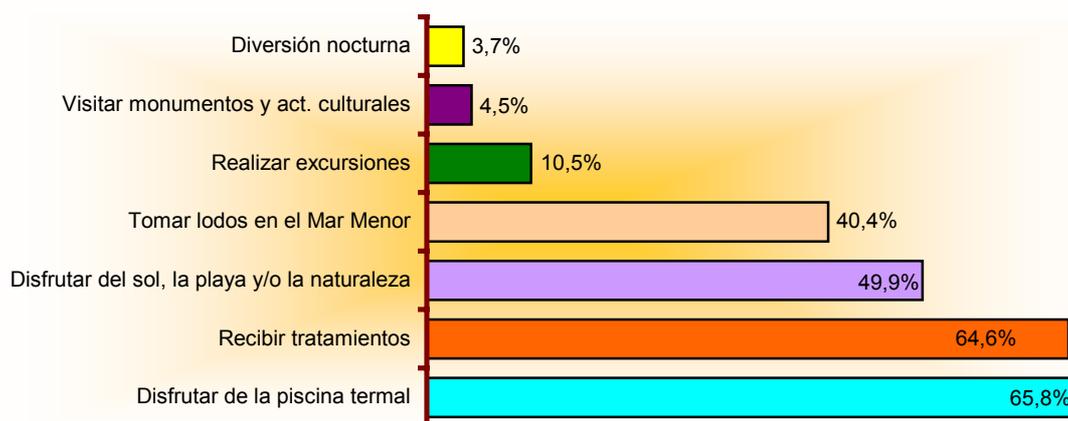
SERVICIO	Puntos
Oferta comercial	2.9
Equipamientos v servicios en alrededores	3.0
Oferta de actividades culturales	3.2
Oferta de ocio	3.3
Oferta actividades deportivas	3.3
Puntos de información turística	3.5
Espacios verdes	3.6
Oferta gastronómica	3.8
Relación calidad-precio alojamiento	3.9
Señalización playas/alrededores del complejo	4.0
Relación calidad-precio resto servicios	4.0
Plazas aparcamiento	4.0
Señalización vial dentro de la zona	4.1
Accesos playas y/o lugares de interés	4.1
Limpieza calles	4.1
Limpieza playas / alrededores del complejo	4.2
Accesos v señalización para llegar	4.2
Confort del alojamiento	4.2
Profesionalidad personal de los servicios	4.3
Cortesía v amabilidad del personal de servicios	4.3
Ruidos y contaminación	4.4
SATISFACCIÓN GENERAL	4,3

9. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA ESTANCIA



Dos han sido las actividades realizadas por más de la mitad de los turistas encuestados: *disfrutar de la piscina termal* (65,8%) y *recibir tratamientos* (64,6%). Otras dos actividades también alcanzan porcentajes muy significativos: *disfrutar del sol, la playa y/o la naturaleza* (49,9%) y *tomar lodos en el Mar Menor* (40,4%).

Gráfico 6: **Actividades realizadas durante la estancia**



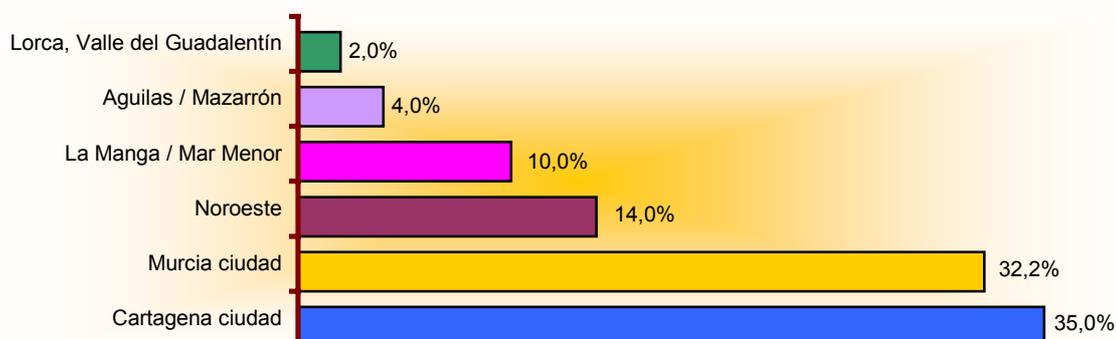
Si bien *disfrutar de la piscina termal* es la actividad más realizada por el conjunto de los turistas encuestados, lo es en muy diferente medida en función del área de alojamiento: más del 90% de los alojados en Archena y Fortuna y entre el 30% y el 50% entre los alojados en el Mar Menor y La Manga. Aunque con diferencias menores también cabe hacer esta distinción en la actividad *recibir tratamientos*, mucho más practicada por los alojados en los balnearios de interior. En sentido contrario, tenemos la actividad *tomar lodos en el Mar Menor* y *disfrutar del sol, la playa y/o la naturaleza* para las que las proporciones se invierten.

En función del lugar de residencia habitual encontramos que los *extranjeros* se han decantado en superior proporción que los españoles por disfrutar de la piscina termal, disfrutar del sol, la playa y/o la naturaleza, tomar lodos en el Mar Menor, realizar excursiones y visitar monumentos. Mientras tanto, los *españoles* han recibido tratamientos en superior porcentaje que los extranjeros.

10. VISITAS A OTRAS ZONAS DE LA REGIÓN

Entre las visitas previstas por los practicantes del turismo de salud destaca Cartagena y su comarca (35%) y la ciudad de Murcia (32,2%), seguidas del Noroeste (14%), la Manga del Mar Menor (10%) y Aguilas y Mazarrón (4%). Existe un porcentaje significativo (61,6%) que no tenía previsto visitar otros puntos de la Región diferentes de aquellos en los que estaban alojados.

Gráfico 7: **Previsión de visitar otras zonas de la Región**



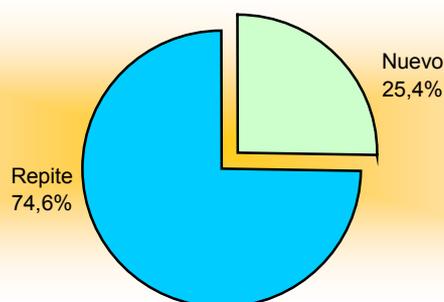
Tomando como referencia los alojados en La Manga y el Mar Menor, el porcentaje de interesados en *visitar Cartagena* multiplica hasta por cinco el de los alojados en Archena y Fortuna. Al contrario ocurre con los que tienen previsto *visitar la ciudad de Murcia*. También es de destacar que el mayor porcentaje de turistas con previsión de *visitar el Noroeste* lo encontramos en La Manga. Asimismo, merece ser destacado que el porcentaje de turistas alojados en Archena y Fortuna con intención de *visitar La Manga y el Mar Menor* es muy superior al de los alojados en estas dos últimas áreas interesados en *visitar Archena y Fortuna*.

Es en el grupo de *extranjeros* donde encontramos los porcentajes más altos de interesados en visitar la mayor parte de las áreas turísticas analizadas. Mientras que el porcentaje de *españoles* sin previsión de visitar otras áreas alcanza el 64,2%, entre los *extranjeros* dicho porcentaje se sitúa más de veinte puntos por debajo (39%).

11. TURISTAS NUEVOS / TURISTAS REPETIDORES

Con objeto de conocer el porcentaje de turistas nuevos que el turismo de salud ha sido capaz de atraer, se ha preguntado si ésta ha sido *la primera vez* que han visitado la Región. El resultado es que uno de cada cuatro turistas entrevistados ha visitado alguna de las cuatro áreas incluidas en el estudio por primera vez, mientras que un 40,9% de los encuestados ya ha pasado por alguna de estas zonas 6 o más veces.

Gráfico 8: **Turistas nuevos / repetidores**



El porcentaje de *turistas extranjeros nuevos* (34,1%) ha sido bastante superior al de *turistas españoles nuevos* (24,4%).



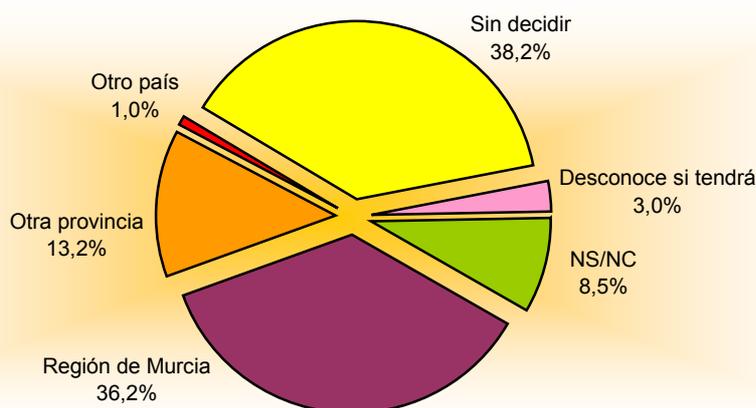
El *tipo de alojamiento* nos ofrece también un importante matiz: son mucho más numerosos los turistas nuevos que se han alojado en hotel (30,3%) que los que se han alojado en camping (18,2%) o en vivienda (10,3%).

Hay algunas diferencias en función del *área de alojamiento* que merecen ser citadas: mientras que el porcentaje de turistas nuevos en La Manga ha representado el 29,5%, en el resto del Mar Menor ha llegado al 22%; en Archena se alcanza el 28,6%, por el 21,3% de Fortuna.

12. VERANO 2004

Gran parte de los turistas encuestados (38,2%) no tenía aún decidido el destino de sus próximas vacaciones de verano. No obstante, un 36,2% de los entrevistados sí tiene ya previsto que sea la Región de Murcia.

Gráfico 9: Destino próximas vacaciones de verano



Los turistas *extranjeros* manifiestan en porcentaje ligeramente superior (39%) a los *españoles* (35,8%) su intención de volver de vacaciones a la Región de Murcia el próximo verano.

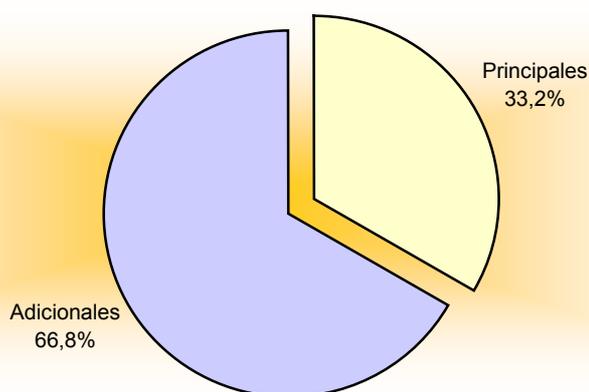
El *tipo de alojamiento* utilizado también presenta diferencias significativas con respecto al estudio del comportamiento del turismo en la costa. Mientras que en ese estudio el porcentaje de usuarios de vivienda (especialmente propia) que manifestaba su intención de volver de vacaciones a la Región superaba con amplitud el 50% de los entrevistados, en el caso presente se queda en el 41,4%. Sin embargo, cuando el porcentaje de los alojados en hotel que manifestaba su intención de regresar no llegaba al 10% en el estudio de costa, aquí alcanza al 34%. Se pone así de manifiesto que en el turismo de salud la fidelidad del turista al destino Región de Murcia es mucho mayor, con independencia de su vinculación con el destino por el hecho de ser propietario de una vivienda.



13. TIPO DE VACACIONES REALIZADAS

Para conocer si las estancias realizadas en esta época del año por motivos de turismo de salud son las *vacaciones principales* de los turistas encuestados o más bien una "escapada" adicional a las mismas se les consultó sobre esta materia y el resultado ha sido que para el 33,2% de los encuestados han constituido las vacaciones principales.

Gráfico 10: **Vacaciones principales / adicionales**



El turismo de salud ha supuesto unas vacaciones principales en superior proporción para los *extranjeros* (56,1%) que para los *españoles* (30,6%). También para los que han viajado solos (37,1%) o con la familia (34,5%) que para los grupos de amigos (26,3%).

En la medida en que se incrementa *la duración de las vacaciones*, estas pasan, lógicamente, de ser vacaciones adicionales a principales. Mientras que solamente han sido principales para el 8,3% de los que han disfrutado de 2 días de vacaciones, lo han sido para el 53,8% de los que han disfrutado de más de 15 días.

Las diferencias también son considerables en función del *destino de las vacaciones*, pasando de ser principales para el 20,9% de los alojados en Archena a serlo para el 41,3% de los alojados en el Mar Menor. En posiciones intermedias se sitúan los alojados en Fortuna (32,6%) y La Manga del Mar Menor (35,7%).

Se pone así de manifiesto la existencia de una importante cantidad de turistas para los que las vacaciones de turismo de salud constituyen sus principales vacaciones anuales, aunque su distribución en función de las distintas variables analizadas es muy dispar.