

ESTUDIOS DE PRODUCTOS

TURISMO DE SALUD - OTOÑO 2016





La demanda turística en la Región de Murcia. Turismo de salud - balnearios. Otoño 2016



Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo

Elaboración:

Unidad de Estadística

Instituto de Turismo de la Región de Murcia

Fecha de edición:

Diciembre de 2016

INDICE

	<u>Pág.</u>
1. Perfil del turista de salud	4
2. Características sociodemográficas del turista	7
3. Características del viaje	8
4. Alojamiento	10
5. Planificación del viaje	11
6. Valoración de la oferta turística	13
7. Actividades realizadas	14
8. Fidelidad del turista	15
9. Modo de conocimiento de la oferta turística de la Región de Murcia	16
10. Principales atractivos de la Región de Murcia	16
11. Gasto medio realizado	167

1. PERFIL DEL TURISTA DE SALUD

El Plan Estratégico de Turismo de la Región de Murcia 2015-2019 ha definido objetivos para catorce segmentos turísticos que destacan bien por estar ya consolidados en el panorama turístico regional como por ofrecer ventajas en términos de desestacionalización, diversificación de mercados o rentabilidad. En este contexto, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia está impulsando la implementación de un sistema de conocimiento e investigación en materia de turismo como herramienta de evaluación y seguimiento de los objetivos marcados en el Plan Estratégico y de apoyo en la toma de decisiones para el sector privado.

Con el objetivo de profundizar en el conocimiento de las características de la demanda específica de cada segmento turístico, la validación del portafolio regional de productos y el mejor diseño de la estrategia de promoción, se vienen realizando estudios anuales sobre el comportamiento de la demanda para los principales productos.

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 otoño de 2016 en el entorno de los balnearios.

Según los datos disponibles de la Encuesta de Ocupación Hotelera del INE correspondientes a los últimos 12 meses (nov 2015 – oct 2016), la afluencia total a los establecimientos hoteleros que dan servicio a los balnearios de Archena y Leana fue de 83.725 viajeros, lo que representó un aumento del 9%. En cuanto a las pernoctaciones, se registraron un total de 263.657, lo que supuso un crecimiento del 6,5%. En ambos casos, viajeros y pernoctaciones, las cifras representan registros históricos, superándose los valores previos a la crisis.

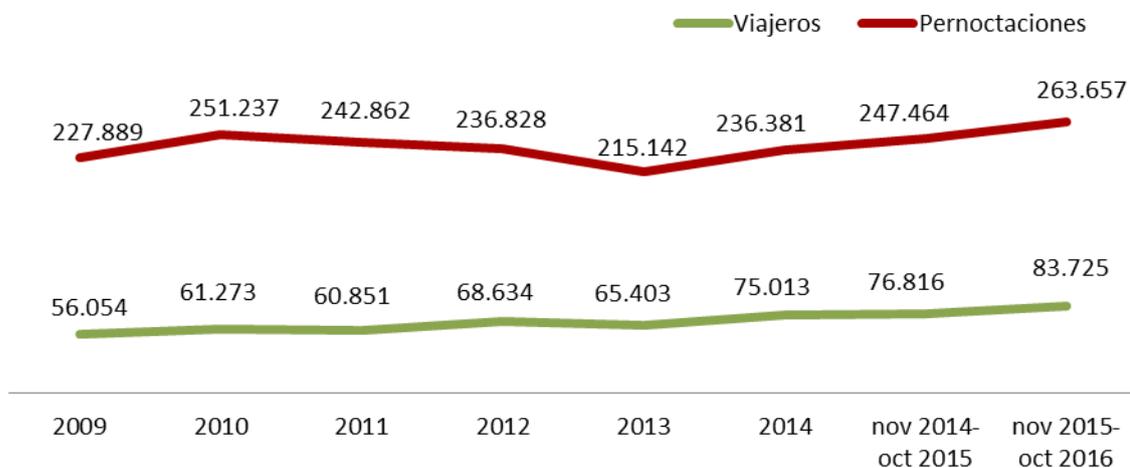
Balnearios. Viajeros (nov 2015-oct 2016)		Variación interanual
Nº viajeros en establecimientos hoteleros	83.725	+9%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. Zona: Valle de Ricote/Balnearios – INE

Balnearios. Pernoctaciones (nov 2015-oct 2016)		Variación interanual
Nº pernoctaciones en establecimientos hoteleros	263.657	+6,5%

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. Zona: Valle de Ricote/Balnearios – INE

Balnearios Viajeros y pernoctaciones en establecimientos hoteleros. Años 2009/16



La demanda de los balnearios de Archena y Leana procede principalmente del mercado español, un 86% sobre el total, es decir, 72.000 en el último año y su crecimiento interanual ha sido del 9,4%. El 14% restante son extranjeros, alrededor de 8.500, con un crecimiento interanual del 6,8%. El 25,6% de los visitantes nacionales a los balnearios de la Región son residentes en la Comunidad Valenciana, el 25,4% en la Región de Murcia, el 14,1% en Madrid, el 13,9% en Andalucía, el 7,3% en Cataluña, el 4,7% en Castilla-la Mancha y el 9% en el resto de comunidades.

En cuanto al turismo internacional, las procedencias son muy variadas, siendo los mercados emisores más relevantes Francia (16,3%), Reino Unido (15%), Alemania (8,6%), Países Nórdicos (6,1%), Italia (5,7%), Países Bajos (5,5%), Polonia (5,2%), Rusia (3,9%) y Bélgica (3,5%).

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, así como su valoración del viaje y la cuantía y composición del gasto efectuado en la Región. 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 2016 como destino de salud es muy alta ya que el 81,3% de ellos ya habían visitado la Región con anterioridad.

Se **alojan** mayoritariamente en establecimientos hoteleros, y algo más de la mitad de esos turistas optan por hoteles de cuatro estrellas.

A la hora de elegir la **compañía para el viaje**, son la pareja (68,3%) y la familia (17,7%) las opciones más habituales. La **edad** suele ser superior a los 55 años.

El **medio de transporte** principal es el vehículo particular (81,1%), si bien el avión supone la primera opción para los turistas extranjeros.

La **duración media de la estancia** en la época del año de realización de la encuesta, otoño, ronda los 7 días.

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

Los **tratamientos de salud y belleza** utilizados principalmente fueron los masajes y tratamientos de relax, los lodos, las termas de agua de mar y los circuitos wellness.

El **gasto medio diario** realizado en la Región por estos turistas durante el otoño de 2016 alcanzó los 90,16€, siendo el gasto de los turistas españoles de otras comunidades 88,32€, y el de los turistas extranjeros 105,60€. En un análisis comparativo con el turista tradicional, se observa que el gasto realizado por el turista de salud multiplica por 2 el gasto del turista de sol y playa, que ronda los 45 euros, lo que supone 45 euros más por turista y día, Las principales partidas del gasto son el alojamiento, la restauración y los tratamientos de salud y belleza.

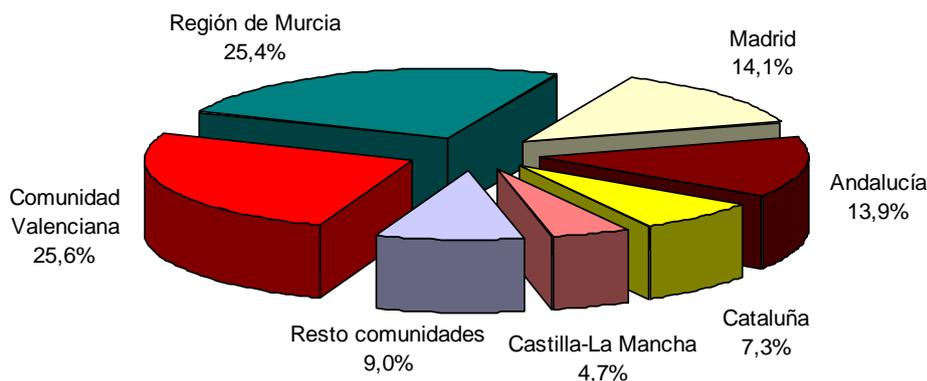
La **valoración** media de las instalaciones y los servicios recibidos es alta, **8,3 puntos** en una escala del 1 al 10. En cuanto a los conceptos mejor valorados destacan la limpieza, la amabilidad y profesionalidad del personal de servicios, la calidad de los servicios y de las instalaciones, la oferta gastronómica y el confort del alojamiento.

Perfil del turista de salud. Otoño 2016	
Procedencia de los turistas españoles	Comunidad Valenciana, Región de Murcia, Madrid, Andalucía, Cataluña
Procedencia de los turistas extranjeros	Francia, Reino Unido, Alemania, Países Nórdicos, Italia, Países Bajos
Edad	Más de 65 años
Con quién viaja	En pareja
Medio de transporte	Vehículo particular
Duración de la estancia	7 días
Tipo de alojamiento	Establecimientos hoteleros
Actividades realizadas	Piscina termal, disfrutar de la naturaleza, tratamientos salud/belleza, excursiones y visitar monumentos/museos
Satisfacción general	8,3 puntos (sobre 10)
Gasto realizado	90,16€ por persona y día

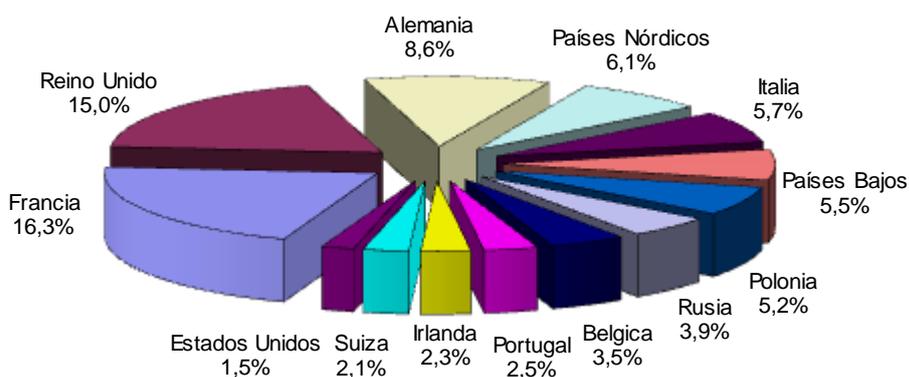
2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL TURISTA

2.1. Procedencia de los turistas

Distribución de los viajeros nacionales en establecimientos hoteleros por procedencias.
Balnearios



Distribución de los viajeros extranjeros en establecimientos hoteleros por procedencias.
Balnearios



Los principales mercados nacionales de origen son la Comunidad Valenciana (25,6%), la propia Región de Murcia (25,4%), Madrid (14,1%), Andalucía (13,9%) y Cataluña (7,3%). Entre los extranjeros destacan Francia (16,3%), Reino Unido (15%) y Alemania (8,6%).



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	4,0%	8,7%	14,1%	17,4%	24,2%	31,5%
Balneario de Leana	-	1,0%	1,0%	4,0%	18,0%	76%
Total balnearios	2,4%	5,6%	8,8%	12,0%	21,7%	49,4%

2.3. Profesión y situación laboral

Profesión y situación laboral						
	Jubilada/o	Empleada/o	Funcionaria/o	Empresaria/o	Tareas domésticas	Otro
Balneario de Archena	34,9%	28,2%	16,8%	7,4%	3,4%	9,4%
Balneario de Leana	93,0%	1,0%	-	2,0%	2,0%	2,0%
Total balnearios	58,2%	17,3%	10,0%	5,2%	2,8%	6,4%

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	67,1%	8,1%	21,5%	8,1%
Balneario de Leana	70,0%	20,0%	12,0%	7,0%
Total balnearios	68,3%	12,9%	17,7%	7,6%

La edad más común de los turistas de balnearios en otoño es de más de 55 años. La compañía elegida para el viaje es, en la mayoría de los casos, la pareja (68,3%), aunque también son frecuentes los viajes en familia (17,7%).



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	Siete y más
Balneario de Archena	8,1%	71,1%	14,8%	5,4%	0,6%
Balneario de Leana	7,0%	67,0%	18,0%	7,0%	1,0%
Total balnearios	7,6%	69,5%	16,1%	6,0%	0,8%

3.2. Medio de transporte utilizado

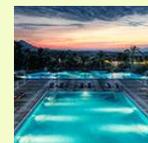
Medios de transporte utilizados					
	Vehículo particular	Tren	Autobús	Avión	Otro
Balneario de Archena	81,9%	6,7%	5,4%	6,0%	8,1%
Balneario de Leana	80,0%	12,0%	3,0%	2,0%	8,0%
Total balnearios	81,1%	8,8%	4,4%	6,7%	8,0%

3.3. Duración de la estancia

Duración de la estancia				
	Hasta 7 días	8 - 15 días	16 – 30 días	Más de 30 noches
Balneario de Archena	77,9%	22,1%	-	-
Balneario de Leana	9,0%	85,0%	4,0%	2,0%
Total balnearios	50,2%	47,4%	1,6%	0,8%

El medio de transporte más utilizado es el vehículo particular (81,1%) seguido, en menor medida, del tren (8,8%) y del avión (6,7%).

La duración de la estancia en la época del año de realización de la encuesta, otoño, ronda los 7 días.



4. ALOJAMIENTO

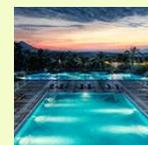
4.1. Tipo de alojamiento utilizado

Tipo de alojamiento utilizado		
	Establecimiento hotelero	Otro
Balneario de Archena	96,6%	3,4%
Balneario de Leana	94,0%	6,0%
Total balnearios	95,6%	4,4%

4.2. Categoría del establecimiento hotelero

Categoría del establecimiento hotelero			
	4 estrellas	3 estrellas	1 y 2 estrellas
Balneario de Archena	81,3%	18,1%	0,6%
Balneario de Leana	7,4%	90,4%	2,2%
Total balnearios	52,1%	46,6%	1,3%

En cuanto al tipo de alojamiento, este segmento turístico se caracteriza por el alto porcentaje de turistas que eligen el establecimiento hotelero (95,6%). Y algo más de la mitad de esos turistas optan por hoteles de cuatro estrellas.



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

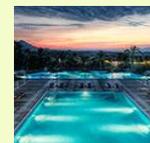
5.1. Tiempo de antelación en la planificación del viaje

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	12,8%	17,4%	8,1%	13,4%	26,8%	20,1%
Balneario de Leana	2,0%	2,0%	1,0%	4,0%	15,0%	76,0%
Total balnearios	8,4%	11,2%	5,2%	9,6%	22,1%	42,6%

5.2. Conceptos del viaje reservados en origen

Conceptos del viaje reservados en el lugar de origen						
	Pensión completa	Media pensión	Alojamiento y desayuno	Sólo alojamiento	Transporte	No reserva
Balneario de Archena	54,2%	22,2%	12,5%	9,7%	5,6%	-
Balneario de Leana	88,0%	-	3,0%	6,0%	7,0%	1,0%
Total balnearios	68,0%	13,1%	8,6%	8,2%	6,1%	0,4%

Estos turistas son los que con más antelación planifican su viaje, más de 30 días. Y casi la totalidad de ellos viaja con reserva previa realizada en el lugar de origen, en la que en la mayoría de los casos incluyen pensión completa (68%).



5.3. Medio utilizado para la reserva

Medio utilizado para la reserva					
	Por teléfono	Internet / Smartphone	Agencia de viajes	Smartphone	Otro
Balneario de Archena	25,7%	45,8%	11,1%	6,3%	11,1%
Balneario de Leana	58,0%	2,0%	29,0%	-	11,0%
Total balnearios	38,9%	27,9%	18,4%	3,7%	11,1%

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, además de buscar información busco ofertas	Sí, realizo reservas
Balneario de Archena	43,4%	26,9%	-	29,7%
Balneario de Leana	59,6%	33,3%	6,1%	1,0%
Total balnearios	50,0%	29,5%	2,5%	18,0%

En la reserva del alojamiento, la reserva telefónica directa (38,9%) es el medio más utilizado, seguido del uso de Internet y los smartphones (27,9%) y las agencias de viajes (18,4%).



6. VALORACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA

6.1. Valoración de los servicios e instalaciones

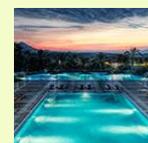
Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien
1	3	4	7	10

Valoración de las instalaciones y servicios según la zona de alojamiento (Puntuación de 1 a 10)			
	Balneario de Archena	Balneario de Leana	Total balnearios
Limpieza	8,5	8,6	8,5
Cortesía / amabilidad personal de servicios	8,4	8,3	8,4
Calidad de los servicios	8,3	8,3	8,3
Calidad de las instalaciones	8,3	8,2	8,3
Profesionalidad personal de servicios	8,4	8,1	8,3
Oferta gastronómica	8,2	7,9	8,1
Confort del alojamiento	8,2	7,7	8,0
Relación calidad / precio servicios	8,1	7,6	7,9
Relación calidad / precio instalaciones	7,8	7,9	7,9
Equipamientos / servicios	7,8	7,9	7,8
Oferta de actividades	7,6	6,7	7,2
Accesos y señalización	7,0	7,5	7,2
Información facilitada: mapas, actividades...	7,3	6,6	7,0
SATISFACCIÓN GENERAL DE SU ESTANCIA	8,3	8,2	8,3

La satisfacción general del turista en sus vacaciones en los balnearios de la Región es alta, 8,3 puntos sobre 10.

Al valorar las instalaciones y los servicios prestados, el turista otorga las mayores puntuaciones a la limpieza, la amabilidad y profesionalidad del personal de servicios, la calidad de los servicios y de las instalaciones, la oferta gastronómica y el confort del alojamiento.

Las principales actividades realizadas son el disfrute de la piscina termal (66,7%), paseos por la naturaleza (65,5%), tratamientos de salud y belleza (42,6%), así como excursiones (23,7%), visitas culturales (16,9%) y compras (14,5%).



7. ACTIVIDADES REALIZADAS

7.1. Actividades realizadas durante la estancia

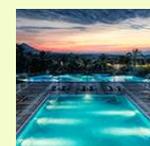
Actividades realizadas						
	Disfrutar piscina termal	Disfrutar de la naturaleza	Tratamientos salud / belleza	Excursiones	Visitar monumentos/ museos	Compras
Balneario de Archena	83,2%	55,7%	47,7%	20,8%	15,0%	12,8%
Balneario de Leana	42,0%	80,0%	35,0%	28,0%	18,1%	17,0%
Total balnearios	66,7%	65,5%	42,6%	23,7%	16,9%	14,5%

Tratamientos de salud y belleza utilizados						
	Relax-Masajes	Lodos	Termas de agua de mar	Circuito wellness	Tratamiento médico / fisioterapia	Hidroterapia
Balneario de Archena	51,4%	47,1%	39,3%	33,6%	8,6%	7,9%
Balneario de Leana	29,8%	34%	12,8%	10,6%	6,4%	6,4%
Total balnearios	40,2%	39,4%	26,9%	22,9%	7,2%	6,8%

7.2. Visitas a otras zonas de la Región

Visita otros municipios de la Región		
	Sí	No
Balneario de Archena	41,5%	58,5%
Balneario de Leana	42,9%	57,1%
Total balnearios	42,1%	57,9%

Los tratamientos de salud utilizados principalmente fueron los masajes y tratamientos de relax (40,2%), los lodos (39,4%), las termas de agua de mar (26,9%) y los circuitos wellness (22,9%). Un 42,1% de los turistas de salud aprovecha estas vacaciones para realizar visitas a otras zonas de la Región, sobre todo a la ciudad de Murcia.



8. FIDELIDAD DEL TURISTA

8.1. Primera estancia en la Región

Primera estancia en la Región		
	Turistas nuevos	Turistas repetidores
Balneario de Archena	17,9%	82,1%
Balneario de Leana	20,0%	80,0%
Total balnearios	18,7%	81,3%

Número de viajes realizados anteriormente					
	Uno	Dos	Tres	Cuatro y más	Viaja todos los años
Balneario de Archena	0,9%	20,0%	41,8%	8,2%	29,1%
Balneario de Leana	2,9%	8,8%	14,7%	7,4%	66,2%
Total balnearios	1,7%	15,7%	31,5%	7,9%	43,2%

8.2. Número de viajes anuales

Número de viajes totales de ocio/descanso que realiza al año (a cualquier destino)					
	Uno	Dos	Tres	Cuatro	Cinco y más
Total balnearios	11,6%	22,8%	22,8%	15,8%	27,0%

Número de viajes de turismo de salud que realiza al año (a cualquier destino)			
	Uno	Dos	Tres y más
Total balnearios	66,3%	24,8%	8,9%

La fidelidad de los turistas que han elegido los balnearios de Archena y Leana en 2016 como destino de salud es muy alta. El 81,3% ya habían visitado la Región anteriormente. Más de la mitad de los turistas (65,6%) realiza tres o más viajes de ocio o descanso al año de los que al menos uno es por motivación de salud.



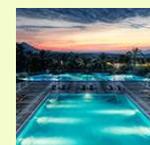
9. MODO DE CONOCIMIENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA REGIÓN

Modo de conocimiento de la oferta turística regional						
	Familiares y amigos	Anteriores visitas	Internet / Redes sociales	Agencias de viajes	Publicidad	Otros
Balneario de Archena	32,2%	23,5%	22,1%	10,7%	10,7%	4,7%
Balneario de Leana	30,0%	37,0%	5,0%	4,0%	3,0%	29,0%
Total balnearios	31,3%	28,9%	15,3%	8,0%	7,6%	14,5%

10. PRINCIPALES ATRACTIVOS DE LA REGIÓN DE MURCIA

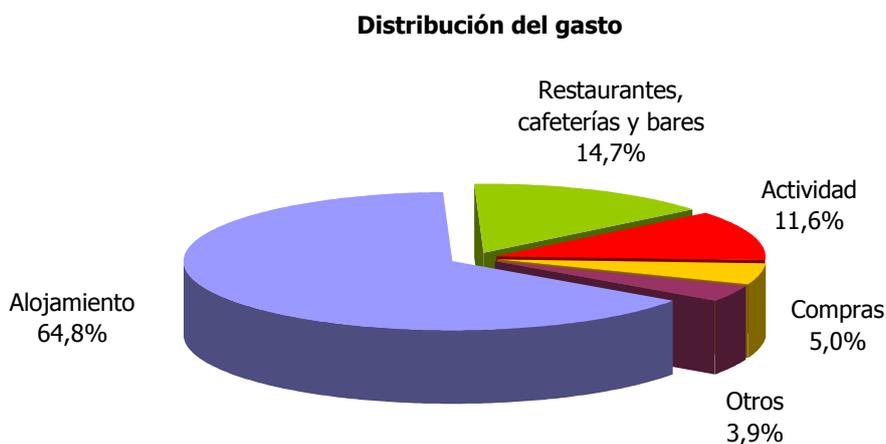
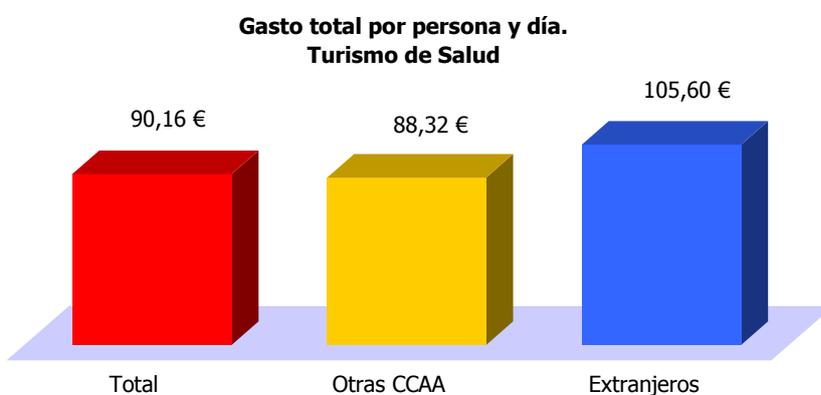
Principales atractivos de la Región de Murcia					
	Clima	Ocio, gastronomía, vida cultural	Propiedades terapéuticas	Paisaje /entorno	Calidad instalaciones y servicios
Balneario de Archena	51,7%	38,3%	29,5%	35,6%	18,8%
Balneario de Leana	70,0%	37,0%	26,0%	16,0%	12,0%
Total balnearios	59,0%	37,8%	28,1%	27,7%	16,1%

El turista de salud ha conocido la oferta de la Región de Murcia a través del consejo de familiares y amigos (31,3%), en visitas anteriores (28,9%) y por internet (15,3%). El clima (59%), la oferta gastronómica, cultural y de ocio (37,8%) y las propiedades terapéuticas del agua son los atractivos de la oferta regional más valorados.



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
90,16 €	88,32 €	105,60 €



El gasto realizado por el turista de salud durante la temporada de otoño de 2016 alcanza de media los 90,16€ al día. El gasto de los turistas extranjeros, 105,60€, es más elevado que el de los turistas nacionales de otras comunidades, 88,32€. Los principales conceptos del gasto son el alojamiento (64,8%), la restauración (14,7%) y los tratamientos de salud (11,6%), que se reparten más del 90% del gasto total.

