

# ESTADÍSTICAS DE DEMANDA TURÍSTICA EN LA REGIÓN DE MURCIA

*Enrique Hernández Armand*

*Nieves Gil Corbalán\**

Escuela Universitaria de Turismo de Murcia

## RESUMEN

El estudio constata un evidente déficit estadístico en materia de demanda turística en la Región de Murcia. No obstante, la Ley Regional de Turismo prevé la realización de un Plan Regional de Estadísticas que debe aprovecharse para corregir esta situación. La situación actual deriva de la ausencia de un servicio regional de Estadísticas en la propia Dirección General de Turismo cuya causa parece ser el exiguo presupuesto de este organismo. No sólo los organismos oficiales sino también asociaciones empresariales carecen de información suficiente sobre la materia, aunque son de destacar importantes estudios, elaborados con rigor pero que presentan el problema de su falta de continuidad en el tiempo. Se estudian a continuación los sistemas estadísticos sobre turismo que se han implantado por la UE, el Estado español y algunas Comunidades Autónomas, como Andalucía y Galicia, concluyendo en la conveniencia de adoptar la metodología andaluza (ECTA, IEA), debidamente depurada y adaptada a las necesidades regionales.

**Palabras clave:** Metodología, demanda turística, ley regional de turismo, plan estadístico regional, divisas, encuestas, cuestionario, expectativas hoteleras.

## SUMMARY

The survey confirms an evident statistic deficit concerning the tourist demand in the Region of Murcia. However, Regional Tourist law envisages the fulfilment of a Regional Statistic Plan not yet designed, but which will have to be used in order to improve this situation. The present situation stems from the lack of an statistic regional service in the State Tourism Office. The reason for this lack is probably the scanty budget of this organization. Not only the official institutions but also the business companies lack enough information about the matter in question, although some important surveys are worth stan-

---

Fecha de Recepción: 6 de mayo de 1998.

\* Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, Paseo del Malecón nº 5, 30004 MURCIA (España).

ding out because of their accuracy, but they have a problem related to their lack of continuity in the time. Next, we deal thoroughly with the statistic system on tourism which have been introduced by the European Community, the Spanish Government and some Autonomous Communities, such as Andalucía & Galicia.

**Key words:** methodology, tourist demand, regional tourist law, regional statistic plan, currency, surveys, questionnaire, hotel expectations.

## 1. INTRODUCCIÓN

Mediante el presente estudio se trata de conocer la metodología empleada por los organismos regionales para la elaboración de las estadísticas de la demanda turística en la Región de Murcia, su análisis, la comparación de tales métodos con los utilizados en otras Comunidades Autónomas y, en fin, de determinar cómo deberían efectuarse a la luz de los resultados anteriores.

Hemos dejado al margen las estadísticas sobre la Oferta Turística ya que éstas están perfectamente recogidas en distintos estudios y manuales de la Dirección General de Turismo.

Respecto al primer punto objeto de estudio, esto es, *la metodología* que actualmente se emplea en la Región de Murcia para la obtención de estadísticas de demanda turística, el sistema que hemos utilizado para la obtención de datos ha pasado en primer lugar por una larga serie de entrevistas personales con responsables de la Dirección General de Turismo (Consejería de Industria, Trabajo y Turismo) y del Servicio de Estadísticas de la Consejería de Economía y Hacienda. Todos ellos han prestado su desinteresada colaboración y nos han facilitado cuantos datos e informes les hemos solicitado. Muy significativo ha sido el apoyo prestado por las Oficinas de Información Turística dependientes de los distintos Ayuntamientos y de la propia Oficina Regional de Información Turística.

Además, hemos recabado información de la Delegación del Banco de España en Murcia, del Departamento de Estadística (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Murcia) y del Instituto Nacional de Estadística.

También significadas instituciones, empresas y Asociaciones empresariales vinculadas con la Región de Murcia nos han facilitado interesantes datos e informes. Citamos como más importantes, las siguientes:

- \* Caja de Ahorros de Murcia (CAJAMURCIA)
- \* Bajolalínea S.A.
- \* Consultur S.A.
- \* HOSTEMUR
- \* NORATUR
- \* Institución Ferial de Torre Pacheco (IFEPA)
- \* Consorcio Estación Náutica Mar Menor

Abundante ha sido la documentación y bibliografía manejada para la realización del presente estudio. No obstante, por su importancia, destacamos FRONTUR y FAMILITUR

(Plan de Estadísticas utilizado por el Instituto de Estudios Turísticos)<sup>1</sup>, el PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO DE LA REGIÓN DE MURCIA (CROEM, Consultur), ANUARIO ESTADÍSTICO DE LA REGIÓN DE MURCIA (Centro Regional de Estadística, Dirección General de Economía y Planificación) y diferentes publicaciones acerca de la metodología estadística facilitada por los organismos responsables de otras Comunidades Autónomas que por su prolijidad omitimos pero que son citados a lo largo de este trabajo.

## 2. SITUACIÓN DE LAS ESTADÍSTICAS DE TURISMO EN LA REGIÓN DE MURCIA

La primera conclusión que se puede obtener acerca de ello es la *ausencia de un sistema estadístico en materia de demanda turística de carácter Oficial*.

Los datos manejados por la Dirección General de Turismo (en adelante DGTur), se refieren casi exclusivamente a pernoctaciones hoteleras en la Región. Tales datos son elaborados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) que es quien procesa los datos sobre pernoctaciones. Quedan fuera, sin embargo, las pernoctaciones realizadas en Apartamentos Turísticos (AT), Campings y Alojamientos Rurales, de quienes no se obtiene información a pesar de su obligación legal de comunicar tales datos a la Administración<sup>2</sup>.

La DGTur ha solicitado del INE que los datos sobre pernoctaciones aparezcan divididos en Murcia-Interior y Murcia-Litoral.

Por otra parte, y esto es una buena noticia, la Ley Regional de Turismo (Ley 11/97 de 12 de Diciembre, de Turismo de la Región de Murcia) prevé en su Disposición Adicional única la elaboración de un *plan Regional de Estadísticas de Turismo* emplazando a la Consejería competente para su ejecución en el plazo de dos años desde la aprobación de la Ley.

La Dirección General de Economía y Planificación (Consejería de Economía y Hacienda-Centro Regional de Estadística) maneja los mismos datos reseñados con anterioridad, a lo que hay que añadir otros igualmente importantes referentes a Cultura, Deportes y Ocio<sup>3</sup>.

Esta situación parece ser consecuencia de la falta de un Servicio de Estadísticas Turísticas dentro de la DGTur y ello no por falta de interés, que nos consta, sino de presupuesto suficiente con que atender esta actividad. Quizá sería más útil que fuese la citada Dirección General de Economía y Planificación quien procesara los datos remitidos por la DGTur con el fin de evitar duplicidades administrativas y gastos innecesarios.

La ausencia de estadísticas sobre demanda turística alcanza también a las Asociaciones Empresariales, como es el caso de HOSTEMUR, quien maneja las elaboradas por el INE, aunque sí maneja datos y estudios estadísticos encargados por ella, como los referentes al

---

1 Ministerio de Economía y Hacienda. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pymes. Instituto de Estudios Turísticos. Madrid. Julio de 1996.

2 El INE proyecta obtener estos datos para ejercicios sucesivos.

3 Anuario Estadístico de la Región de Murcia. Dirección General e Economía y Planificación. Tomos 1 y 2. Octubre de 1997.

turismo de convenciones y congresos, de gran utilidad. A primera vista parece sorprendente que si la DGTur y HOSTEMUR emplean los mismos datos, se den a veces resultados tan dispares sobre el grado de ocupación hotelera.

Con referencia a las estadísticas elaboradas a partir de entrevistas personales sobre *grado de satisfacción*, nos encontramos únicamente con las elaboradas por la empresa BAJOLALÍNEA S.A. por encargo de la DGTur (1996) y las realizadas por CONSULTUR para CROEM en 1995<sup>4</sup>.

A) El Estudio de CONSULTUR es en realidad un Plan de Desarrollo Turístico Regional, aunque contiene en su «Parte I» referencias estadísticas sobre la demanda turística de notable interés. En el mismo se hallan datos sobre:

- \* Origen de la demanda
- \* Estancia media
- \* Grado de fidelización
- \* Grado de satisfacción (servicios, etc.)
- \* Actividades que se realizan
- \* Gasto por persona y día

Estos datos se han obtenido mediante encuestas en origen (1.500) y en destino (1.500), consultas con Agencias de Viajes y otras empresas del sector turístico, con un nivel de confianza del 95,5%

B) El estudio de BAJOLALÍNEA S.A.<sup>5</sup> sobre coyuntura turística, contiene asimismo abundantes datos acerca de la demanda turística regional, basado en 800 encuestas divididas —como el anterior— en «Costa Norte», «Costa Sur» y «Ciudades» (Cartagena y Murcia). Los encuestados se captaron en playas y espacios públicos, desde julio a septiembre de 1996.

Estos estudios, correctos desde el punto de vista técnico, *carecen de continuidad*, aunque está previsto otro similar para 1998. Consideramos básica la realización periódica de encuestas y muestreos, que nos indiquen no sólo la situación de la demanda en ese momento sino la evolución que presenta en ejercicios posteriores.

Muy valiosos, aunque parciales, son los datos obtenidos por las Oficinas de Información Turística dependientes de los distintos Ayuntamientos, aunque no todas se elaboran de forma correcta. Entre las más significativas, por ser de las más completas, citamos las realizadas por la Oficina de Santiago de la Ribera (San Javier), que están aglutinadas en la Mancomunidad de Servicios Turísticos del Mar Menor.

En estos datos se contiene información sobre:

- \* Visitas por Provincias
- \* Visitas por Comunidades Autónomas
- \* Visitas por países
- \* Visitas por edades
- \* Visitas por consulta realizada (información regional, fiestas, alojamientos, transportes, etc.).

4 Estos datos se utilizaron para la elaboración del «Plan de desarrollo turístico de la Región de Murcia».

5 Entrevista mantenida con D. Rafael Cavero Saldamando, Director de BAJOLALÍNEA S.A.

\* Visitas por el medio empleado (Información personal, Agencia de Viajes, Publicidad, etc.).

Sería deseable que el resto de Oficinas obtuvieran el mismo tipo de información, para su coordinación y procesamiento posterior por la Oficina Regional de Turismo.

En cualquier caso, las estadísticas de estas oficinas tienen un valor muy relativo ya que, como es natural, sólo están referidas a personas que solicitan información de ellas. Pero una utilización adecuada de las mismas muestra preferencias y tendencias de la demanda muy valiosas que pueden servir de punto de partida para ulteriores estudios.

Existe el proyecto de conectar por vía informática a todas las oficinas municipales. Ello serviría para que toda la información se prestara de forma análoga y así conseguir una perfecta coordinación entre todas ellas y, por último, para que en cualquier Oficina pudiera prestarse información sobre otros Municipios<sup>6</sup>.

Respecto de la demanda turística extranjera sólo existe la ya comentada estadística del INE sobre estancias en hoteles. Se echa en falta completar esa estadística con la facilitada por otro tipo de alojamientos, en especial campings, albergues, apartamentos turísticos y alojamientos rurales, aunque existe en proyecto su realización.

En la Región de Murcia existe un volumen muy considerable de *segundas residencias* que se alquilan con fines turísticos o vacacionales, de las cuales no se obtiene ninguna información. Dado que se trata de una actividad opaca —por motivos fiscales fundamentalmente— sería muy conveniente la realización de estudios sobre su número y localización, personas que las ocupan, estacionalidad y otros, cosa que actualmente sólo podría realizarse mediante encuestas y muestreos que en todo caso requerirían de una decidida colaboración municipal.

La utilización de estas viviendas por demanda turística nacional y extranjera no está estudiada en la actualidad. Por esa razón consideramos que *el volumen de visitantes a la Región que aparece en las Estadísticas del INE está por debajo de la realidad, sin que por el momento se pueda saber a ciencia cierta cual es su importancia real.*

Del mismo modo, es notoria la afluencia de visitantes que se desplazan desde otras Comunidades Autónomas a los principales núcleos urbanos de la Región (Murcia capital, especialmente) con motivo de fiestas (Semana Santa, Fiestas de Primavera), convenciones y congresos y significativamente compras. Afluencia ésta difícil de medir por su variabilidad (en muchos casos esta actividad sólo puede realizarse si en los núcleos emisores de origen es día festivo y en la Región no lo es).

---

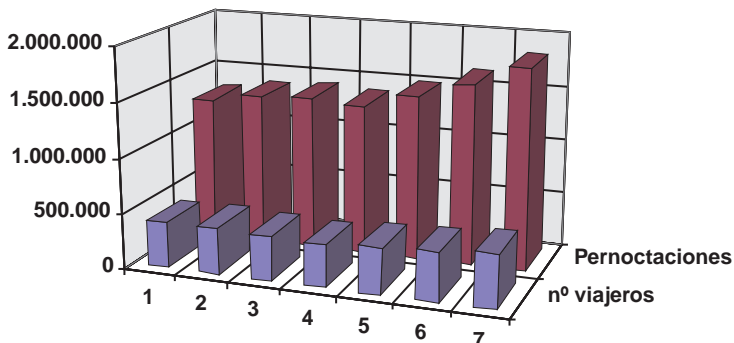
6 Entrevista con D. José Simón. Dirección General de Turismo.

**Cuadro 1**  
**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE VIAJEROS ENTRADOS, PERNOCTACIONES Y**  
**GRADO DE OCUPACIÓN POR PLAZAS EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.**  
**1990-1996**

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
<b>HOTELES</b>							
n° viajeros	304.562	316.529	369.060	347.459	384.863	408.861	446.101
Pernoctaciones	996.643	1.093.284	1.292.359	1.275.083	1.413.778	1.547.940	1.720.001
Grado ocupación (%)	43,77	46,23	46,72	41,56	43,03	44,54	45,39
<b>HOSTALES</b>							
n° viajeros	112.844	107.347	35.824	34.104	29.709	31.138	35.328
Pernoctaciones	306.128	279.645	102.683	88.807	72.100	80.842	98.773
Grado ocupación (%)	29,71	27,37	25,81	23,72	20,37	25,21	24,41
<b>TOTAL</b>							
n° viajeros	417.406	423.873	404.884	381.563	414.572	439.999	481.429
Pernoctaciones	1.302.771	1.372.929	1.395.042	1.363.890	1.485.878	1.628.782	1.818.774
Grado ocupación (%)	39,39	40,53	44,05	39,62	40,83	42,91	43,36

Fuente: INE. Movimiento de viajeros en establecimientos turísticos.

**Gráfico 1**  
**EVOLUCIÓN DEL N° DE VIAJEROS ENTRADOS Y**  
**PERNOCTACIONES. 1990-1996**



Otra fuente de información muy interesante que no se utiliza en la actualidad para la elaboración de las estadísticas regionales es el *movimiento de divisas en establecimientos financieros*. Las entidades consultadas (BANCO DE ESPAÑA) manifiestan no disponer de esos datos desglosados por CCAA, puesto que las estimaciones nacionales por este concepto se obtienen de bancos, cajas y cooperativas, pero sin exigirles un desglose territorial<sup>7</sup>. La mayor parte de esas transacciones obedece a desplazamientos turísticos, por lo que es patente su importancia.

Importante también para la Región es el *Turismo de Convenciones y Congresos*, sobre todo a raíz de la inauguración del Auditorio y Centro de Congresos en la Capital. Estudios muy recientes consideran que el 85% de los visitantes a la Capital lo hacen por motivos de negocios, cifra a nuestro parecer exagerada, pero que denota en todo caso la importancia de este fenómeno.

Según un estudio realizado para HOSTEMUR<sup>8</sup>, Murcia realizó en 1995 un total de 12 reuniones, 11 de las cuales fueron Congresos y 1 Convención, con un total de 6.020 asistentes.

En 1996, hubo 8 reuniones, distribuidas en 5 Congresos y 3 Convenciones, con un total de 4.600 asistentes.

### **3. LAS ESTADÍSTICAS DE DEMANDA A NIVEL EUROPEO, NACIONAL Y DE OTRAS CC.AA.**

En este apartado pretendemos analizar, siquiera sea someramente (lo que nos viene impuesto por la necesaria concisión que exige una revista) las distintas alternativas metodológicas propuestas en materia de estadística de demanda turística tanto a nivel europeo, estatal y de otras Comunidades Autónomas.

#### **3.1. La directiva 95/57/CE del Consejo de la U.E. de 23 de noviembre de 1995 sobre recogida de información estadística en el ámbito del turismo**

Esta Directiva tiene su origen en la Decisión 90/665/CEE del Consejo y en la Decisión 92/421/CEE del Consejo de 13 de julio de 1992. En su preámbulo se contienen los criterios tenidos en cuenta por el Consejo para justificar una medida como ésta, entre los que podemos destacar:

- \* La *evaluación de la competitividad* de la industria turística comunitaria a través del conocimiento del volumen del turismo, sus características, perfil de los turistas y del gasto turístico.

- \* La necesidad de obtener *información mensual* para medir las repercusiones estacionales de la demanda.

- \* La prioridad de obtener *estadísticas básicas a nivel regional*.

- \* En definitiva, asegurar la obtención de *estadísticas comparables* entre todos los Estados miembros.

---

7 Consulta al Servicio de Información Estadística. Banco de España. Abril de 1998.

8 Estudio del Mercado Nacional de Reuniones realizado para HOSTEMUR. Noviembre de 1997.

El ámbito de recogida de información se refiere a:

- a) Capacidad de establecimientos de alojamiento turístico colectivo (hoteles, campings, viviendas de vacaciones y otros).
- b) Los flujos de clientes (de turismo interno y entrante) en esos mismos establecimientos.
- c) Recogida de datos sobre demanda turística nacional (turismo interno y saliente).

Este sistema estadístico habrá de ser adoptado necesariamente por los Estados miembros en un periodo de tres años desde la entrada en vigor de la Directiva para los datos mensuales y anuales y un periodo de cinco años para los datos trimestrales. En consecuencia, y como máximo, los Estados miembros deberán asumir este sistema el día 13 de diciembre de 1998 para los datos anuales y mensuales y el día 13 de diciembre del 2000 para los trimestrales.

Muy esquemáticamente, reproducimos a continuación el ANEXO de la Directiva:

#### A) CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

##### A.1. Información que debe transmitirse anualmente

A.1.1. Hoteles y similares (número, habitaciones y plazas)

A.1.2. Otros establecimientos (número y plazas)

#### B) FLUJO DE CLIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

##### B.1. Información que debe transmitirse anualmente

B.1.1. Hoteles y similares (llegadas y pernoctaciones de residentes y no residentes)

B.1.2. Otros establecimientos (llegadas y pernoctaciones de residentes y no residentes)

B.1.3. Hoteles y Otros (llegadas y pernoctaciones por país de residencia)

##### B.2. Información que debe transmitirse mensualmente

B.2.1. Hoteles y otros (llegadas y pernoctaciones de residentes y no residentes)

B.2.2. Hoteles y similares (utilización bruta y neta de las plazas)

#### C) DEMANDA TURÍSTICA

##### C.1. Información que debe transmitirse a nivel nacional

###### C.1.1. Datos sobre volumen del turismo

C.1.1.1. N° de turistas

C.1.1.2. N° de estancias

C.1.1.3. N° de estancias por mes de partida

C.1.1.4. N° de pernoctaciones

###### C.1.2. Datos de las características de la estancia

C.1.2.1. Duración de la estancia

C.1.2.2. Organización de la estancia

C.1.2.3. Tipo de transporte utilizado

C.1.2.4. Tipo de alojamiento usado

###### C.1.3. Datos sobre características de los turistas

C.1.3.1. N° de turistas por sexo

C.1.3.2. N° de turistas por edad

###### C.1.4. Datos relativos a los gastos de los turistas

C.1.4.1. Gastos de los turistas en moneda nacional



Todos los datos están referidos a turistas y no a excursionistas (viajeros de un día).

Podemos observar que la Directiva propone computar las llegadas de turistas a «viviendas vacacionales», o sea, segundas residencias que se alquilan por motivos vacacionales o turísticos. En la Región de Murcia (Ley Regional de Turismo), ha desaparecido cualquier mención a estas viviendas, que la anterior reglamentación estatal si contemplaba, ordenando incluso su declaración a la Administración turística.

### 3.2. El sistema estadístico utilizado a nivel estatal

Además de la ya comentada Estadística de movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros realizada por el INE, la Secretaría de Estado de Comercio Turismo y Pymes a través del Instituto de Estudios Turísticos, ha elaborado dos documentos de capital importancia: FAMILITUR, referido a movimientos turísticos de los españoles; y FRONTUR (Movimientos Turísticos en Fronteras).

#### A) FAMILITUR

Se trata de un estudio estadístico que tiene como objetivo básico estimar el número de viajes de distinta duración realizados tanto en territorio nacional como en otros países por *residentes en España*, no sólo por motivos puramente vacacionales sino en general, por cualquier motivación turística.

Se basa en encuestas utilizando un muestreo bietápico. En la primera etapa utiliza las secciones censales del INE, referido al censo electoral actualizado a 1 de enero de 1995. Y en segunda etapa se utilizan las viviendas familiares principales, excluyendo los establecimientos colectivos y las segundas residencias, es decir, se obtienen los datos en origen y no en destino.

La muestra se compone de 320 secciones distribuidas entre las siete agrupaciones de Comunidades Autónomas (unidades NUTS)<sup>9</sup> siguientes:

1. Noroeste (Asturias, Cantabria, Galicia)
2. Noreste (Aragón, Navarra, País Vasco, Rioja)
3. Madrid
4. Centro (Castilla-León, Castilla-La Mancha, Extremadura)
5. Este (Baleares, Cataluña, Comunidad Valenciana)
6. Sur (Andalucía, Murcia, Ceuta y Melilla)
7. Canarias

Las encuestas se realizan cinco veces al año en los principales periodos vacacionales (Navidad, Semana Santa y Verano) con un total de 16.000 cuestionarios a lo largo del año. De cada sección se toman 10 viviendas en cada una de las cinco encuestas.

El cuestionario contiene preguntas sobre:

- \* si ha viajado o no, durante el periodo de referencia, cada miembro del hogar
- \* para quienes no han viajado, las razones de no haberlo hecho

---

9 NUTS: Nomenclatura de unidades territoriales estadísticas de la Oficina Estadística de las Comunidades Europeas (EUROSTAT).

- \* mes de realización de los viajes
- \* destino de los viajes
- \* personas del hogar que han tomado parte en los viajes
- \* identificación de viajes recurrentes por ser homogéneos

En cuanto a la forma de abordar la investigación, el cuestionario se estructura en varias partes:

1. La matriz general registra toda la información referente al hogar, además del conjunto de variables sociodemográficas acerca de sus miembros.

2. Matriz de viajes-viajeros: resume la actividad viajera de la familia durante el periodo de referencia.

3. Cuestionario específico: contiene preguntas que persiguen caracterizar el viaje turístico desde diversas ópticas y analizar con profundidad el comportamiento turístico de los miembros del hogar.

## B) FRONTUR

Se trata de un estudio estadístico de Movimientos en Fronteras cuyo objetivo es investigar los distintos medios de transporte utilizados para entrar y salir de nuestras fronteras territoriales, referido tanto a los *residentes españoles como a los visitantes residentes en otros países*, recogiendo además el país de residencia y el destino turístico con el fin de identificar el comportamiento turístico de unos y otros.

Se compone de dos investigaciones, una a la entrada y otra a la salida, con un total de 80.000 entrevistas repartidas al 50% entre una y otra investigación aproximadamente.

En la investigación de entradas, realizada únicamente en carretera, se realiza un conteo de vehículos entrados y otras características como ocupación, país de residencia, etc. Además se utiliza un cuestionario en el que se recogen diversas preguntas de carácter cuantitativo, cuyo número es diferente según que el visitante sea turista, excursionista o residente español que vuelve de viaje por el extranjero.

En la investigación de salidas, realizada tanto en aeropuertos como en carretera, se efectúa una entrevista mediante cuestionario que incluye opiniones y datos cuantitativos relacionados con la identificación del visitante y con aspectos relativos al diseño del viaje y su estancia en España. En el cuestionario de salida a pasajeros de avión se preguntan datos como nacionalidad, origen, destino, pernoctaciones que ha realizado en España, motivo del viaje, actividades realizadas en la estancia, grado de satisfacción, organización del viaje, gasto, sexo, edad y otras variables.

En cuanto a la cobertura, se utiliza la información facilitada por RENFE, la colaboración de AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) y PUERTOS DEL ESTADO, así como la facilitada por la Dirección General de Tráfico, referida ésta al conteo de vehículos. El número de puestos fronterizos es de 22 y el de aeropuertos 17.

## C) SINTUR

Además de FAMILITUR Y FRONTUR, existe un tercer trabajo elaborado por el Instituto de Estudios Turísticos, denominado SINTUR (1998-2000).

Es un *sistema de indicadores estadísticos* para el análisis de la economía del turismo, que no sólo contiene estadísticas propiamente dichas sino también otro conjunto de operaciones como publicaciones, bases de datos y estadísticas derivadas de registros o generadas mediante explotación estadística de registros de naturaleza administrativa. Se propone igualmente la revisión de FAMILITUR Y FRONTUR, como por ejemplo una más adecuada valoración de los excursionistas, el peso relativo de los alojamientos no hoteleros en el conjunto de la oferta, y la extensión de FRONTUR a los accesos por buques y vías férreas que, aunque prevista aún no se efectúa y, en general, la ampliación de los dos sistemas anteriores.

### **3.3. Sistemas estadísticos utilizados por algunas comunidades autónomas**

#### *A) Junta de Andalucía*

La Junta de Andalucía a través del Instituto de Estadística de Andalucía (IEA) utiliza en primer lugar la Encuesta de Movimiento de Viajeros en establecimientos Hoteleros, realizado por el INE, aunque lo mejora incorporando un nuevo formato sobre expectativas de ocupación en los próximos seis meses y gráficos de evolución.

Además, el IEA ha puesto en marcha la Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía (ECTA), publicada de forma trimestral.

El Objetivo de la ECTA es conocer la evolución y composición del gasto que realizan los turistas así como la opinión que les merece la estancia en esa Comunidad.

Como características generales de la ECTA se destacan:

1. Encuesta continua de periodicidad trimestral (4 consultas al año).
2. Indicador de coyuntura.
3. Consulta dirigida a conocer del perfil del turista que visita Andalucía, gasto que realiza y valoración de su viaje.
4. Se realiza mediante el establecimiento de puntos de encuestación para la recogida de información.

Las variables objeto de estudio se pueden clasificar en tres bloques:

1. Composición del turismo: comprende las variables dirigidas a obtener el perfil del turista. Son las siguientes:

- \* Residencia (país, comunidad autónoma, o municipio andaluz).
- \* Pernotaciones.
- \* Tipo de alojamiento (hotel, apartamento, camping, etc.).

2. Volumen y composición del gasto. Comprende dos tipos de gastos dirigidos al cálculo del gasto medio diario: gasto en el total de la estancia desglosado por conceptos y gasto diario también desagregado.

3. Opinión y grado de satisfacción. Se busca conocer la motivación del turista y el grado de satisfacción del servicio recibido. Las variables utilizadas en este bloque son:

- \* Motivo del viaje.
- \* Calificación de determinados aspectos relacionados con el viaje

\* Aspectos que han variado respecto a su anterior visita.

Es importante destacar que para la elección de la muestra se utilizó en primera instancia la información de la Encuesta de Movimiento de Viajeros en Establecimientos Hoteleros del INE, a lo que se añadió los datos de segunda vivienda que aporta el Censo de Viviendas de Andalucía de 1991, ya que la muestra comprende a todo turista independientemente del tipo de alojamiento elegido.

**Cuadro 2**  
**CALIFICACIÓN DEL VIAJE REALIZADO EN ANDALUCÍA (VALORADO DE 1 A 10).**  
**AÑO 1997**

	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>o</sup> trimestre	3 <sup>er</sup> trimestre	4 <sup>o</sup> trimestre
Alojamiento	7'6	7'9	7'7	7'7
Restauración	7'6	7'7	7'6	7'5
Ocio-Diversión	7'5	7'5	7'5	7'1
Transportes públicos:				
Autobuses	7'3	7'3	7'0	7'4
Trenes	7'9	8'1	7'7	7'7
Taxis	7'1	7'5	7'0	7'2
Alquiler de coches	8'0	8'1	8'3	8'3
Calidad de la oferta turística				
Playas	7'2	7'5	7'2	7'2
Paisajes	8'5	8'3	8'1	8'2
Parques naturales	8'3	8'3	8'3	8'4
Entornos urbanos	7'3	7'4	7'2	7'2
Seguridad ciudadana	7'4	7'5	7'5	7'4
Asistencia sanitaria	7'4	7'4	7'1	6'8
Atención y trato	8'2	8'3	8'2	8'1
Relación precio/servicio	7'5	7'5	7'4	7'4
Índice sintético de percepción	7'6	7'7	7'6	7'6

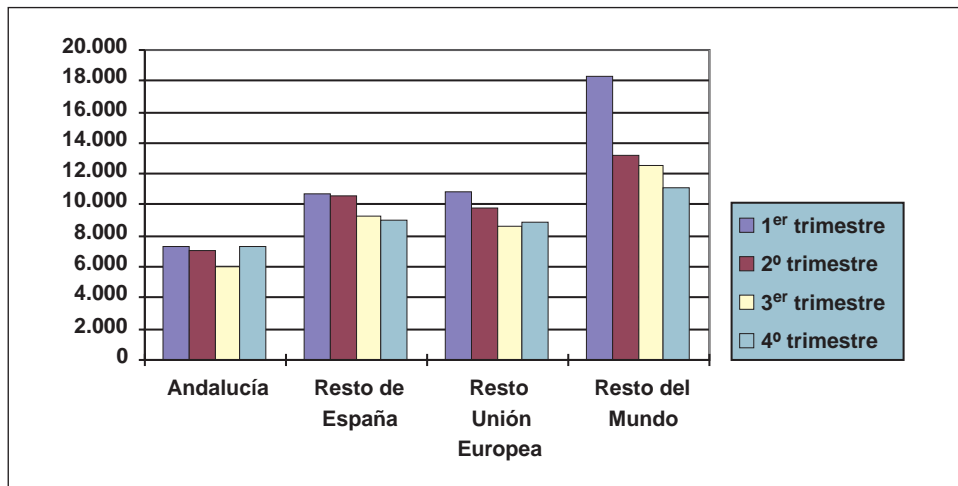
Fuente: IEA. Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía.

**Cuadro 3**  
**GASTO MEDIO DIARIO DE LOS TURISTAS SEGÚN PROCEDENCIA (PESETAS)**

	1997			
	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>o</sup> trimestre	3 <sup>er</sup> trimestre	4 <sup>o</sup> trimestre
<b>Procedencia</b>				
Andalucía	7.343	7.063	6.065	7.273
Resto de España	10.672	10.535	9.245	9.030
Resto Unión Europea	10.871	9.826	8.563	8.855
Resto del Mundo	18.332	13.233	12.538	11.063
Total	10.782	9.820	8.480	8.721

Fuente: IEA. Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía.

**Gráfico 2**  
**GASTO MEDIO DIARIO SEGÚN PROCEDENCIA**



### B) Xunta de Galicia

El Instituto Galego de Estatística (IGE) de la Secretaría Xeral para o Turismo elabora una «Encuesta Continua de Ocupación Hotelera de Galicia»<sup>10</sup>, de periodicidad mensual. Dicha encuesta permite estimar el número de viajeros alojados, el número de pernoctaciones y el grado de ocupación de cada establecimiento (hoteles y hostales). Esta encuesta es de gran similitud a la elaborada por el INE y que ya comentamos más arriba.

Además, el Instituto Galego de Estatística (IGE) elabora una encuesta de Expectativas Hoteleras<sup>11</sup>, que además de recoger las expectativas empresariales constituye un instrumento fundamental para conocer «la evolución esperada de la demanda de actividades a corto plazo». Las variables objeto de investigación son:

1. Valoración empresarial de la actividad hotelera
2. Valoración de aspectos determinantes de la ocupación
3. Tendencia del grado de ocupación
4. Expectativas ante determinadas variables relevantes en la actividad hotelera
5. Tendencia de los turistas alojados según nacionalidades
6. Tendencia de los precios de las plazas hoteleras en Galicia
7. Tendencia de la inversión privada de los establecimientos hoteleros
8. Tendencia del empleo en los establecimientos hoteleros

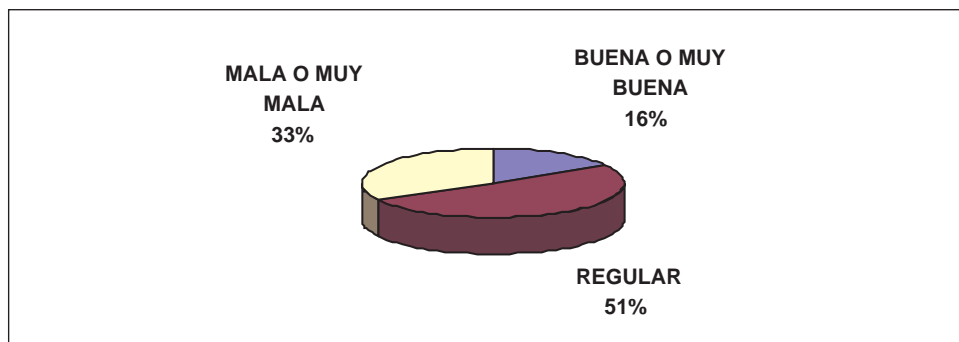
<sup>10</sup> Enquisa Continua de Ocupación Hotelera de Galicia. Secretaría Xeral para o Turismo. Instituto Galego de Estatística. Xunta de Galicia. Enero-Febrero de 1998.

<sup>11</sup> Enquisa de Expectativas Hoteleiras, Consellería de Cultura, Comunicación Social e Turismo. Dirección Xeral de Turismo. Instituto Galego de Estatística. Xunta de Galicia. 1<sup>er</sup> Trimestre de 1998.

**Cuadro 4****PERCEPCIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD HOTELERA EN GALICIA (%)**

<b>BUENA O MUY BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA O MUY MALA</b>
16,3	50,7	33,0

Fuente: IGE. Encuesta de Expectativas Hoteleras.

**Gráfico 3**

Por último, el IGE consciente de la importancia creciente del Turismo Rural<sup>12</sup> en Galicia, elabora una Estadística Continua de Turismo Rural que permite conocer tanto la oferta como la demanda turística de este tipo de establecimientos, de periodicidad mensual, tomando como base el Directorio de Casas de Turismo Rural de Galicia, con un porcentaje de respuesta superior al 95%. El estudio se centra en las siguientes variables:

1. Número de viajeros
2. Número de pernoctaciones
3. Grado de ocupación
4. Estancia media
5. Capacidad ofertada
6. Capacidad estructural
7. Número de establecimientos.

<sup>12</sup> Estadística Continua de Turismo Rural. Dirección Xeral de Turismo. Instituto Galego de Estatística. Xunta de Galicia, 1997.

**Cuadro 5**  
**TURISMO RURAL EN GALICIA. NÚMERO DE VIAJEROS SEGÚN PROCEDENCIA.**  
**TOTAL AÑO 1997**

	Total	Madrid	Barcelona	Asturias	Castilla-León	Galicia	Resto España	Portugal	Resto Europa	Otros países
Galicia	45.484	7.140	3.071	1.223	1.352	21.893	6.891	877	2.206	831
La Coruña	16.575	2.899	1.202	585	527	6.529	2.695	266	1.268	603
Lugo	14.217	1.879	867	356	385	8.313	1.671	204	438	104
Orense	6.338	906	221	95	192	3.807	789	116	171	41
Pontevedra	8.354	1.456	781	187	248	3.243	1.736	291	329	83

Fuente: IGE. Estadística Continua de Turismo Rural.

#### 4. CONCLUSIONES

I. Se advierte en primer lugar una *notoria insuficiencia de las estadísticas de demanda turística en la región*. Esto viene motivado por:

a) Únicamente se dispone de los datos sobre ocupación hotelera elaborados por el INE e interpretados por la DGTur. En ellos no se tiene en cuenta la ocupación en otras empresas de alojamiento tales como Apartamentos Turísticos (AT), Campings, Alojamientos Rurales y viviendas turísticas vacacionales. Respecto de estas últimas y siendo patente su importancia en número en la región sería aconsejable la elaboración de un censo y la determinación de su ocupación.

Igualmente quedan fuera los excursionistas, si bien este dato tampoco se obtiene en otras CCAA, dada la dificultad de su control.

La Ley Regional de Turismo no contempla las viviendas turísticas vacacionales que se alquilan por motivos turísticos. Sin embargo, el art. 41.7 de la LRT establece como obligación de las empresas turísticas facilitar a la administración turística la información y documentación que les sea requerida, por ello debería aprovecharse el necesario desarrollo reglamentario para concretar esta obligación, incluyendo campings, albergues, alojamientos rurales, apartamentos turísticos y viviendas en régimen de aprovechamiento por turnos. Este mismo desarrollo reglamentario debería servir para exigir de las entidades financieras con implantación en la Región la remisión de datos sobre cambio de divisas.

No se dispone de datos sobre movimiento turístico de los habitantes de la Región a otras CCAA o al extranjero.

b) Las Oficinas de Información Turística municipales, NORATUR, HOSTEMUR, Ferias y Auditorio y Centro de Congresos también disponen de sus propios datos estadísticos que deben ser aprovechados por la DGTur. Todos estos organismos actúan de forma individual, sin conexión entre ellos, lo que relativiza el contenido de esas informaciones. La DGTur debe servir como aglutinador de todos estos datos para un mejor estudio y aprovechamiento de los mismos.

c) Los estudios de CONSULTUR y BAJOLALÍNEA se consideran valiosísimos desde el punto de vista estadístico, ya que están realizados con rigor. Sin embargo adolecen de falta de continuidad, lo que debilita sus resultados. Es preciso que los trabajos sobre grado de satisfacción tengan periodicidad trimestral o semestral, a fin de conocer la evolución real de la demanda.

II. En consecuencia, *es urgente la elaboración de un plan de Estadísticas Turísticas regionales*. Ello viene contemplado en el Preámbulo de la Directiva 95/57/CE Del Consejo de 23 de Noviembre de 1995, que establece como una de las prioridades las obtención de información estadística a nivel regional. Además, y sobre todo, la Ley Regional de Turismo 11/97 de 12 de Diciembre en su Disposición Adicional establece que en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la Ley la Consejería competente en materia de Turismo implantará un plan regional de estadísticas de Turismo.

En principio estimamos que a fin de evitar duplicidades administrativas y gastos innecesarios, la elaboración y ejecución de tal plan debería corresponder a la Dirección General de Economía y Planificación (Consejería de Economía y Hacienda-Centro Regional de Estadística), lo que no obsta a que los datos sean interpretados por la DGTur.

El plan no sólo es importante para obtener información acerca de la situación de la demanda actual, sino también para conocer su evolución y poder tomar decisiones políticas que afectan al sector. En la actualidad el peso del turismo en el PIB regional es escaso en comparación con CCAA vecinas y competidoras de Murcia (Andalucía, Valencia, Baleares), pero debería aprovecharse el potencial económico del Turismo para conseguir acercarse a las cifras de esos competidores, lo que además redundaría en un mayor crecimiento del empleo (en España el número de trabajadores del sector turístico se acerca a 1.500.000, o sea más del 10% de la población activa).

III. El *Plan Estadístico a desarrollar* debería contemplar, entre otros aspectos, datos sobre:

- \* Volumen de turistas y distribución según procedencia
- \* Motivación del viaje
- \* Estacionalidad
- \* Grado de satisfacción
- \* Gasto
- \* Movimiento de divisas
- \* Estancia media
- \* Organización del viaje
- \* Medio de Transporte y Alojamiento
- \* Grado de ocupación en empresas de alojamiento
- \* Número de pernoctaciones
- \* Zona turística de destino
- \* Actividades realizadas durante la visita
- \* Perfil del turista

Estos datos deberían obtenerse, al menos, cada trimestre, lo que exige disponer de un buen equipo de encuestadores que garanticen la fiabilidad de los datos.



Los datos deberían obtenerse de las propias empresas turísticas e instituciones como el Aeropuerto de San Javier (AENA), Estaciones de Autobuses, RENFE y a través de encuestas por muestreo tanto en origen como en destino.

Estimamos que el plan a desarrollar podría ser similar al utilizado en Andalucía, con la ventaja de ser Murcia región uniprovincial y sin perjuicio de adaptar el sistema a las peculiaridades de la Región. Así, por ejemplo, podría sustituirse la división provincial en una división por zonas turísticas (Noroeste, Ciudades, Altiplano, Costas, etc.). Se deberían aprovechar igualmente los datos facilitados por las Oficinas de Información Turística y los facilitados por el INE en tanto no se obtengan directamente por la Administración Regional.

Teniendo en cuenta el elevado coste económico que supone la implantación de un Plan como el reseñado, sería conveniente su aplicación de forma gradual y experimental hasta conseguir el 100% de los objetivos. Se debería incrementar el presupuesto de la Comunidad Autónoma para estos menesteres, hoy notoriamente insuficientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- «Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR). Referencias Metodológicas». Ministerio de Economía y Hacienda. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pequeña y Mediana Empresa. Julio de 1996.
- «Estadística de Movimientos Turísticos de los Españoles (FAMILITUR). Referencias Metodológicas». Ministerio de Economía y Hacienda. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pequeña y Mediana Empresa. Julio de 1996.
- «Anuario Estadístico de la Región de Murcia». Dirección General de Economía y Planificación. Centro Regional de Estadística de Murcia. 1997.
- Consultores Turísticos S.A. (CONSULTUR). «Plan de Desarrollo Turístico de la Región de Murcia». Enero de 1996.
- «Estudio del Mercado Nacional de Reuniones». Informe elaborado para HOSTEMUR. Murcia, Noviembre de 1997.
- «Sistema de indicadores estadísticos para el análisis de la economía del turismo (SINTUR)». Ministerio de Economía y Hacienda. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pequeña y Mediana Empresa. Instituto de Estudios Turísticos. Noviembre de 1997.
- Instituto de Estadística de Andalucía (IEA): «Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía». 1997.
- Instituto de Estadística de Andalucía (IEA): «Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros». 1997.
- «Estadística Continua de Turismo Rural». Año 1997. XUNTA DE GALICIA, IGE.
- «Enquisa de expectativas hoteleiras» 1<sup>er</sup> Trimestre de 1998. Xunta de Galicia, IGE.
- «Enquisa continua de ocupación hoteleira». Febrero 1998. Xunta de Galicia, IGE.