



## El trabajo



Imagen de Jaume Garau.

› Jaume Garau Taberner

Balears aparece como el segundo destino mejor valorado

### Una tesis estudia los factores que influyen en la satisfacción de los turistas en un destino vacacional

**M.G.**

La tesis doctoral de Jaume Garau Taberner, defendida en la UIB, analiza los factores que influyen en el grado de satisfacción de los turistas y que hacen de las Islas el segundo destino de sol y playa mejor valorado. Para ello, Jaume Garau ha analizado veinticuatro de estos factores y los ha clasificado en tres grupos según el impacto que pueden generar en la satisfacción del turista a partir

de una encuesta. Entre los factores básicos, concluye, está la calidad del alojamiento, la facilidad de acceso a la información y/o la facilidad de organizar las vacaciones, la limpieza y la higiene, la seguridad, la tranquilidad, el paisaje y los precios de acuerdo con el presupuesto.

En la segunda parte se realiza una comparativa de un grupo de siete destinos rivales de Balears y las Islas aparecen siempre en segunda posición en valoración.



Jaume Garau. Foto: UIB

## Una tesi analitza els factors que influeixen en la satisfacció dels turistes

### Redacció

---

La tesi doctoral de Jaume Garau Taberner, titulada *Tourist satisfaction, dissatisfaction and place attachment at sun and sand mass tourism destinations*, analitza els factors que fan que les Illes Balears sigui la segona destinació de sol i platja més ben valorada pels turistes, els factors que influeixen en el seu grau de satisfacció i els lligams afectius que els visitants estableixen amb les destinacions.

El treball pretén ajudar a la comprensió de la situació actual d'una destinació model del sol i platja, com són les Balears.



PALMA | M. MANSO

■ Si algo bueno tienen las vacaciones, es que la mayoría volvemos a casa con buen sabor de boca. Muy pocos confiesan haber pasado un calvario. De los principales destinos turísticos de sol y playa, dos descolgan por lo contento que dejan al visitante. Sobre cien, el Caribe consigue entre los turistas un índice de satisfacción de 89 puntos, mientras Balears logra 81.

Los datos proceden de la tesis doctoral del economista Jaume Garau, titulada 'Tourist satisfaction, dissatisfaction and place attachment at sun and sand mass tourism destinations', centrada en los principales competidores de las islas. Garau, más conocido por su cargo de director general de Fondos Europeos del Govern balear, ha cosechado con este trabajo la calificación de excelente cum laude por unanimidad y ha sido propuesto al premio extraordinario de doctorado de la Universitat de les Illes Balears (UIB). La tesis se ha publicado este año en las principales revistas especializadas, como Annals of Tourism Research.

#### Entrevistas en 2006

La investigación se sustenta en 2.423 entrevistas realizadas en 2006 en la puerta de embarque del aeropuerto de Palma. Los sondeos opinan sobre lugares que ya conocen. La peculiaridad de este estudio reside en la comparación de rivales. Si se exceptúa el Caribe, muy por encima del resto, Balears sale bien parada frente a los otros destinos de sol y playa. Por ejemplo, Turquía, un emplazamiento emergente y muy exitoso este verano, se convierte en una máquina de crear descontentos, al sumar sólo 71 puntos. En el polo opuesto se sitúan Italia y Francia, con una calificación de 78, seguidas de Grecia (77), Canarias (76) y la costa peninsular española (75).

En esta tesis se desglosan los factores que contribuyen a la satisfacción del cliente y, una vez ponderados, ayudan a confeccionar este índice. Balears exhibe fortaleza en los atributos relacionados con el sol y la playa, mientras flojea en las variables relacionadas con las actividades culturales y naturales, donde el nivel de agrado desciende a los 64 puntos. En cambio, triunfa gracias a las conexiones aéreas y al estilo de vida local. Este último aspecto tiene mucho que ver con la asiduidad con la que nos visitan.

De las personas interrogadas por Garau y su equipo, el 40% era alemán, el 41% inglés y el 19% español. La encuesta arroja elementos que contribuyen a entender las características del cliente: sólo tres de cada diez tenía estudios universitarios y el 46% dijo ingresar más de 30.000 euros anuales —un porcentaje significativo prefirió no desvelar

# Balears es el lugar que deja más satisfecho al turista tras el Caribe

Las islas consiguen un índice de agrado de 81 puntos sobre cien, según la tesis que obtuvo un excelente cum laude del economista Jaume Garau. Turquía, destino emergente, no deja al visitante muy contento



La playa sigue siendo el principal foco de atracción del turismo balear

J. A. RIERA

#### Balears exhibe fortaleza en los atributos relacionados con el sol y playa, mientras flojea en las actividades culturales y naturales

sus ganancias—. Siete de cada diez se hospedó en un establecimiento hotelero, mientras el resto se repartía entre apartamentos alquilados, de propiedad y casas de amigos.

A diferencia de otros trabajos, donde se pregunta genéricamente a los turistas si volverán a Balears, con resultados abultadamente positivos, en esta ocasión se les pidió por el lugar concreto de las siguientes vaca-

ciones. Esta cuestión tiene chicha porque da idea de cuál es el verdadero grado de repetición de nuestros visitantes y con qué emplazamientos nos son infieles. El 23% reincide al año siguiente mientras un 30% se escapan, a partes iguales, a la Península, Canarias y el Caribe.

#### Lazos afectivos

Garau ha podido constatar que una parte importante de los turistas, como suele ocurrir con destinos maduros, ha desarrollado «fuertes lazos afectivos» con Balears. El 30% define a las islas como un espacio «único e insustituible».

Garau elabora una interesante clasificación de las circunstancias

que ayudan a tener contento al cliente. En una primera categoría engloba los elementos que no sirven para mejorar la opinión pero penalizan si no funcionan correctamente: alojamiento, limpieza, paisaje, seguridad, precio, tranquilidad. En un segundo escalón se hallan los que tanto ayudan como hunden en función de su oferta: actividades culturales, ambiente nocturno, clima, cocina local, estilo de vida y playas (este es el factor más importante para Balears). Por último, aparecen los elementos que recompensan más que castigan, y, además, permiten diferenciarte del resto de lugares: prácticas deportivas, sitios históricos conocidos, pueblos...

#### LOS DATOS

##### Satisfacción

Mediante la entrevista a 2.423 turistas compara los destinos rivales de Balears en sol y playa.

| DESTINO                   | ÍNDICE MEDIO DE SATISFACCIÓN |
|---------------------------|------------------------------|
| Balears                   | 81 pts.                      |
| España peninsular (costa) | 75 pts.                      |
| Canarias                  | 76 pts.                      |
| Francia (costa med.)      | 78 pts.                      |
| Italia (costa)            | 78 pts.                      |
| Grecia                    | 77 pts.                      |
| Turquía                   | 71 pts.                      |
| Caribe                    | 89 pts.                      |
| TOTAL                     | 79 pts.                      |

##### Factores que influyen

El autor del trabajo divide en seis grupos los factores que determinan la complacencia de los viajeros cuando abandonan Balears. Esta es la puntuación sobre cien cosechada.

Atributos propios del turismo de sol y playa

—limpieza, playas, clima, seguridad, alojamiento, tranquilidad, etc...—

81 pts.

Actividad social, ocio, ambiente nocturno, deportes...

64 pts.

Cultura, naturaleza, visita lugares históricos...

64 pts.

Facilidad para contratar y llegar, acceso en general para niños y ancianos.

73 pts.

Ajuste presupuestario, destino barato.

71 pts.

Cocina local y estilo de vida en las islas

68 pts.



**TURISMO** ▶ PESE AL ÉXITO DE TURQUÍA COMO DESTINO EMERGENTE, NO DEJA AL VISITANTE MUY CONTENTO

# Balears es el lugar que deja más satisfecho al turista tras el Caribe

Las islas consiguen un índice de agrado de 81 puntos sobre cien, según la tesis que obtuvo un excelente cum laude del economista Jaume Garau

**MIGUEL MANSO.** Palma.

Si algo bueno tienen las vacaciones, es que la mayoría volvemos a casa con buen sabor de boca. Muy pocos confiesan haber pasado un calvario. De los principales destinos turísticos de sol y playa, dos descollan por lo contento que dejan al visitante. Sobre cien, el Caribe consigue entre los turistas un índice de satisfacción de 89 puntos, mientras Balears logra 81.

Los datos proceden de la tesis doctoral del economista Jaume Garau, titulada *Tourist satisfaction, dissatisfaction and place attachment at sun and sand mass tourism destinations*, centrada en los principales competidores de las islas. Garau, más conocido por su cargo de director general de Fondos Europeos del Govern balear, ha cosechado con este trabajo la calificación de excelente cum laude por unanimidad y ha sido propuesto al premio extraordinario de doctorado de la Universitat de les Illes Balears (UIB). La tesis se ha publicado este año en las principales revistas especializadas, como *Annals of Tourism Research*.

La investigación se sustenta en 2.423 entrevistas realizadas en 2006 en la puerta de embarque del aeropuerto de Palma. Los sondeos opinan sobre lugares que ya conocen. La peculiaridad de este estudio reside en la comparación de rivales. Si se exceptúa el Caribe, muy por encima del resto, Balears sale bien parada frente a los otros destinos de sol y playa. Por ejemplo, Turquía, un emplazamiento emergente y muy exitoso este verano, se convierte en una máquina de crear descontentos, al sumar sólo 71 puntos. En el polo opuesto se sitúan Italia y Francia, con una calificación de 78, seguidas de Grecia (77), Canarias (76) y la costa peninsular española (75).

En esta tesis se desglosan los factores que contribuyen a la satisfacción del cliente y, una vez ponderados, ayudan a confeccionar



Las playas, factor clave para que el turista diga sí a Balears. FOTO: B. RAMON

este índice. Balears exhibe fortaleza en los atributos relacionados con el sol y la playa, mientras flojea en las variables relacionadas con las actividades culturales y naturales, donde el nivel de agrado desciende a los 64 puntos. En cambio, triunfa gracias a las conexiones aéreas y al estilo de vida local. Este último aspecto tiene mucho que ver con la asiduidad con la que nos visitan.

De las personas interrogadas

por Garau y su equipo, el 40% era alemán, el 41% inglés y el 19% español. La encuesta arroja elementos que contribuyen a entender las características del cliente: sólo tres de cada diez tenía estudios universitarios y el 46% dijo ingresar más de 30.000 euros anuales —un porcentaje significativo prefirió no desvelar sus ganancias—. Siete de cada diez se hospedó en un establecimiento hotelero, mientras el resto se repartía entre apartamen-

tos alquilados, de propiedad y casas de amigos.

A diferencia de otros trabajos, donde se pregunta genéricamente a los turistas si volverán a Balears, con resultados abultadamente positivos, en esta ocasión se les pidió por el lugar concreto de las siguientes vacaciones. Esta cuestión tiene chicha porque da idea de cuál es el verdadero grado de repetición de nuestros visitantes y con qué emplazamientos nos son infieles. El 23% reincide al año siguiente mientras un 30% se escapan, a partes iguales, a la Península, Canarias y el Caribe.

## Emociones

Garau ha podido constatar que una parte importante de los turistas, como suele ocurrir con destinos maduros, ha desarrollado "fuertes lazos afectivos" con Balears. El 30% define a las islas como un espacio "único e insustituible". Esta conclusión coincide con lo expresado recientemente por el director de la Oficina de Turismo de España en Berlín, Manuel Butler, quien tilda la ligazón emocional de los alemanes con Mallorca de "brutal".

Garau elabora una interesante clasificación de las circunstancias que ayudan a tener contento al cliente. En una primera categoría engloba los elementos que no sirven para mejorar la opinión pero penalizan si no funcionan correctamente: alojamiento, limpieza, paisaje, seguridad, precio, tranquilidad. En un segundo escalón se hallan los que tanto ayudan como hunden en función de su oferta: actividades culturales, ambiente nocturno, clima, cocina local, estilo de vida y playas (este es el factor más importante para Balears). Por último, aparecen los elementos que recompensan más que castigan, y, además, permiten diferenciarse del resto de lugares: prácticas deportivas, sitios históricos conocidos, pueblos...

## SATISFACCIÓN

Mediante la entrevista a 2.423 turistas compara los destinos rivales de Balears en sol y playa.

| DESTINO                   | ÍNDICE MEDIO DE SATISFACCIÓN |
|---------------------------|------------------------------|
| Balears                   | 81 pts.                      |
| España peninsular (costa) | 75 pts.                      |
| Canarias                  | 76 pts.                      |
| Francia (costa med.)      | 78 pts.                      |
| Italia (costa)            | 78 pts.                      |
| Grecia                    | 77 pts.                      |
| Turquía                   | 71 pts.                      |
| Caribe                    | 89 pts.                      |
| TOTAL                     | 79 pts.                      |

## FACTORES QUE INFLUYEN

El autor del trabajo divide en seis grupos los factores que determinan la complacencia de los viajeros cuando abandonan Balears. Esta es la puntuación sobre cien cosechada.

Atributos propios de sol y playa —limpieza, playas, clima, seguridad, alojamiento, tranquilidad, etc...—.

**81 pts.**

Actividad social, ocio, ambiente nocturno, deportes...

**64 pts.**

Cultura, naturaleza, visita lugares históricos...

**64 pts.**

Facilidad para contratar y llegar, acceso para niños y ancianos.

**73 pts.**

Ajuste presupuestario, destino barato.

**71 pts.**

Cocina local y estilo de vida

**68 pts**



TURISMO ► LA ABUNDANCIA DE GENTE, TRÁFICO Y RUIDO, OTRAS QUEJAS MUY REPETIDAS SOBRE LAS ISLAS

# Al visitante sí le irritan los ataques al paisaje

El 45% de los turistas cita el exceso de construcción como el elemento que más le decepciona de su viaje a Balears



Imágenes como esta en es Pas de Vallgornera son un ejemplo claro de la destrucción del litoral que decepciona a los turistas de Balears.

## EL DATO

### Un año antes estuvieron en Península y Canarias

La encuesta realizada a los turistas en la terminal de salida de Son Sant Joan ayuda a desvelar el lugar donde veranean el año anterior. La mayoría, un 26%, viajó a la Península, mientras un 20% sucumbió a los encantos de Canarias.

El resto de destinos aparecen situados a gran distancia: Un 11% estuvo en Italia, y porcentajes similares corresponden a Grecia y Francia.

Caribe y Turquía recibieron el 7% de los turistas que al año siguiente vinieron a las islas. En orden decreciente, y con carácter residual, aparecen Túnez, Egipto, Croacia, Bulgaria y Marruecos.

El 40% de los preguntados es alemán, el 41 inglés y en torno al 20% procede de la Península. Casi el 70% tenía entre 30 y 59 años de edad.

### M. MANSO. Palma.

Un error habitual estriba en caer en la auto-complacencia y preguntar: ¿De lo que han visto, qué les ha gustado más? Fallo. De este modo nunca sabremos dónde patinamos, salvo que nuestros invitados, malhumorados, nos espeten en la cara todos nuestros defectos. Y faltas tenemos, la principal, el deterioro de nuestro territorio, lo que irrita a nuestros turistas.

La tesis doctoral de Jaume Garau –dirigida por el doctor Joaquín Alegre, del departamento de Economía Aplicada de la UIB, y tutelada por Carles Manera hasta su nombramiento como conseller–, dedica un capítulo a la insatisfacción de los viajeros que están a punto de abandonar Balears. Este aspecto constituye una de las novedades del trabajo y un elemento “a tener en cuenta por los gesto-

res” de la principal industria local, subrayan desde la Universitat. De las respuestas de los 2.423 turistas se desprende que el exceso de construcción y los “atentados” contra el paisaje son los aspectos que más les decepcionan. Un 45% de los sondeados así lo manifiesta. Esta queja ha llegado a

oídos de los hoteleros autóctonos, que de un tiempo a esta parte han introducido en su discurso la protección del medio ambiente.

En esta ‘hoja de reclamaciones’, el nivel de los precios en Balears es la segunda cuestión que más descontento produce. El 43% secunda esta opinión. La tercera causa de malestar reside en la explotación comercial desmesurada, seguida muy de cerca por la abundancia de gente, tráfico y ruido. A un grupo más reducido le preocupa la falta de entorno natural, la suciedad

en las playas y calles, la ausencia de instalaciones deportivas y los problemas en el aeropuerto.

A juicio de Jaume Garau, la investigación desvela que la congestión, la sobreexplotación y el deterioro medioambiental “reducen de manera importante la intención de repetir estancia”. Precisamente, los turistas que ya conocen Balears son los más sensibles a los ataques contra el patrimonio natural, al exceso de construcción o al desarrollo comercial desmesurado y la falta de profesionalidad en la hostelería. En cambio, los visitantes noveles se molestan más con los precios de los bares y restaurantes.

La investigación de Garau presta especial atención en los visitantes ligados desde largo tiempo a Balears. Se han con-

vertido en los mejores aliados. Se preocupan menos por el dinero y más por el paisaje. Además, cuando retornan a casa lo hacen más contentos si cabe que el resto de compañeros de avión. Y cuando se van, lo hacen con la mente concentrada en la siguiente escapada, otra vez a Balears.

Por este motivo, el autor insta a los estrategas turísticos a que refuercen los vínculos entre los viajeros y las islas. Entre los repetidores, hasta un 38% afirma que Mallorca se ha convertido en el “sitio favorito para ir de vacaciones”. Los más incondicionales, un 20%, llega a decir que “ningún otro sitio se puede comparar con Balears”. Los hay que su estancia entre nosotros va más allá del ocio. Un 30% confirma estar “ligado” a las islas y un 27% dice que lo que pasa aquí le resulta “importante”.

El otro elemento clave que provoca rechazo entre los viajeros es el elevado nivel de precios frente a otros destinos

Los que más veces han estado en las islas son los que menos se preocupan por el dinero y más por el medio ambiente