



ASPECTOS A MEJORAR Y SUGERENCIAS DE LOS TURISTAS DE BALEARES EN TEMPORADA ALTA 1999

Marzo 2000

INTRODUCCIÓN

El estudio de “La Despesa Turística a les Illes Balears” (El Gasto Turístico en Baleares), elaborado anualmente por la UIB desde 1980 por los profesores Eugeni Aguiló, Antoni Sastre y Esteve Bardolet, para las Consellerias de Turismo, y de Economía y Hacienda del Goven Balear, contiene un capítulo de valoración del nivel de quejas y sugerencias que los turistas expresan en el cuestionario cumplimentado al salir por los aeropuertos de Baleares.

En temporada alta son más de 5 mil encuestas las que proporcionan una información fiable de este importante tema de reflexión para el sector turístico, tanto en su vertiente de administración pública como de gestión privada. La temporada alta (de junio a septiembre incluidos) con el 60% de llegadas de turistas, es pues el periodo más importante para analizar. Este resumen se basa en el estudio de 1999, en proceso de publicación.

Desde 1990 se publica este análisis de “quejas y sugerencias” obtenido de los comentarios expuestos en el cuestionario, cuya cuantificación en porcentajes es similar a la de impresión “normal” o “mala” de las vacaciones, obtenida de una de las preguntas



cerradas de la encuesta, (% que sumado a la impresión de “muy buena” y “buena” da 100%). En 1990 el porcentaje de “quejas y sugerencias” era del 23,6%, en 1992 era del 21,8%, en 1995 del 17,8% y en 1996 del 15,9%. Esta notable mejora hasta 1996 ha sufrido una ligera inflexión en 1997 y 1998 con el 17,6% y el 17,3%, para estabilizarse en 1999 con el 17,0%, porcentajes más que aceptables teniendo en cuenta la cantidad de turismo en temporada alta.

Hay que matizar que en el cuadro “impresión del viaje” a temporada alta 1999, una de las preguntas de respuesta cerrada, del mismo estudio, el 11,7% califica la vacación de “normal” y sólo el 2,0% de “mala”. Por tanto en nuestro análisis específico, el porcentaje real de “quejas” sería este 2% mientras que el de “sugerencias” sería el 15% restante, pero el tratamiento de estos datos se realiza en su porcentaje total, 17%, en 1999 dada la imposibilidad de separación a efectos de análisis y obtención de recomendaciones prácticas.

Es evidente el gran esfuerzo de mejora realizado en todos los aspectos del producto turístico de la Islas Baleares desde 1990. Este hecho es también confirmado por los mismos agentes turísticos encargados de la comercialización del turismo en Baleares, al mismo tiempo que explica el gran éxito de los últimos años nos presenta un nuevo reto de completar una labor, que no sólo supondrá una mayor satisfacción del visitante sino también una mayor calidad de vida para los residentes de estas Islas.



ASPECTOS A MEJORAR Y SUGERENCIAS DE LOS TURISTAS DE BALEARES EN TEMPORADA ALTA 1999.

A – ANALISIS DE TEMAS CONSULTADOS. Cuadro nº 1

(Nota: Los porcentajes de cada tema consultado suman 17%).

El **primer** lugar del ranking, lo ocupa por segundo año consecutivo y con porcentajes crecientes desde 1989, el “**exceso de turismo y construcción**” (3,7%), percibido por los turistas en un año de histórico récord de afluencia de turistas. En el año 1999 ha mejorado 0,3 p.p. respecto al año 1998. Esta percepción negativa de la saturación veraniega se refiere tanto a la faceta de “exceso de gente” (1,6%), que al “exceso de construcción” (1,5%), y en tercer lugar se refiere al medio ambiente, como excesivo uso de plásticos, atentados paisajísticos (0,6%).

El **segundo** lugar es para “**demasiado sucio**”, que supone el 2,5% de las quejas. Ha empeorado un poco su cuantificación porcentual, y no a causa tanto de la percepción de un deficiente tratamiento de los residuos de la propia actividad turística en las zonas de uso público (plásticos, envases de bebidas, etc.), sino a causa de un empeoramiento de la limpieza de los lugares públicos (1,6%), a pesar de la mejora en la limpieza de las playas (0,9%) en comparación con el año 98 (las obras del “Pla Mirall” han tenido parte de culpa en esta percepción en las zonas urbanas).

Vemos que el primer motivo histórico de queja “**demasiado caro**” ha tenido una desmitificación importante entre 1993 y 1994 y ha pasado de ser de un tercio de las quejas en 1992 a un cuarto en 1996 y tan sólo un octavo en 1998, ocupando de nuevo el **tercer** lugar en el ranking de 1999 con 2,4% (empeora 0,1 p.p.). La causa histórica de la mejora fue la depreciación continuada de la peseta desde el final de 1992 al 1994. Este cambio notable está causado especialmente por el turismo británico que viaja con una libra revaluada desde 1997. Las quejas continúan centradas en los precios abusivos de



bebidas refrescantes y agua mineral (parte de estas quejas se centran en el aeropuerto y discotecas), además de una queja clásica sobre las “tumbonas” de la playa.

En **cuarto** lugar tenemos el “**exceso de ruido**” (1,9%), que muestra un empeoramiento continuo desde 1989. Dentro de la excepcional afluencia turística del verano de 1999, así como la saturación turística en algunas zonas de la costa, aumentó el nivel de quejas en 0,2 p.p.. Las quejas, como siempre, se refieren al nivel de ruido nocturno y se especifican especialmente los ruidos producidos por motos y músicas al aire libre.

En **quinto** lugar, la “**falta de tipismo**” (1,5%) mejor que en 1998 pero con tendencia a empeorar desde 1989. Esta falta de tipismo es también percibida en el aspecto arquitectónico y gastronómico, a pesar de otros aspectos típicos que comporta esta apreciación, tal vez la más subjetiva de todas. Mejora 0,1 p.p. y es la queja “estrella” de las observadas por los repetidores.

En **sexto** lugar están los problemas de “**alojamiento**” (1,2%), que tienen una mejora continuada desde 1989, excepto los años 1994 y 1997. Empeora un poco en el año 1999 respecto a 1998. Pero este apartado requiere una matización especial, ya que en el año 1994 el 0,7% corresponde a “reclamaciones” referentes a que el establecimiento tenía que estar equipado con algún sistema de ventilación adicional o con aire acondicionado. En 1993 y 1995 esta queja no llegaba al 0,3%, y el gran aumento del año 1994 fue debido al rigor climatológico extraordinario de aquel verano. En 1999 el récord de calor ha hecho subir esta queja al 0,4%. En el año 1999, sin el efecto distorsionante del “aire acondicionado” (0,4%), vemos que las quejas de alojamiento (servicio, comida, limpieza e instalaciones para niños)son sólo del 0,8%. Es evidente que el esfuerzo por parte de los empresarios para conseguir la mejora de las instalaciones hoteleras no ha pasado desapercibida por los turistas, si bien el listón se sitúa de nuevo muy alto al pedir nuevas mejoras, como la citada de la climatización

El **séptimo** lugar y el sexto en 1998 corresponden al “**sentimiento de discriminación**” (1,1%), que ocupaba el último lugar en 1989. Mejora 0,2 p.p.. Como siempre son los españoles los más sensibles al trato recibido de más poca atención en comparación a los



turistas extranjeros, así como el predominio de los servicios pensados exclusivamente para la clientela extranjera en toda la oferta turística complementaria de las Baleares. En otro extremo se sitúan los alemanes, que se encuentran más a gusto a pesar de las críticas de otras nacionalidades.

En **octavo** lugar, el “**sistema de transporte público y las carreteras**” (1,0%) ha empeorado 0,2 p.p. en 1999, a pesar de que se detecta una mejora en el estado de las carreteras y paseos para peatones (resultado del llamado Plan de Embellecimiento que empezó en 1992). Estas percepciones positivas de las zonas peatonales de playa ya fue importante el verano de 1993 y en los años siguientes ha sido la mejora “estrella” de las observadas por los repetidores. Por otra parte, se detecta en el año 1999 un aumento de las quejas del transporte público. La señalización y estado de las carreteras ha mejorado pero la primera causa de empeoramiento ha sido por el exceso de tráfico urbano e interurbano. Un nuevo motivo de queja en 1999 ha sido la demanda de observación de los derechos de los peatones en los “pasos cebra”, que no se respetan.

En **noveno** lugar, se encuentra la “**falta de profesionalidad y cordialidad**” fuera del alojamiento (0,6%), que ha empeorado un poco respecto a 1998. Se aprecia un cambio positivo de actitud por parte de los residentes de las Baleares frente al turismo, pero posiblemente por la saturación producida continúan las quejas tradicionales y puntuales referentes a algunas tiendas y comercios turísticos. Las quejas se concentran más en la falta de cordialidad que de profesionalidad. Se podría resumir la evolución del periodo 1989-1999 diciendo que ha mejorado la profesionalidad pero no en la misma medida la cordialidad.

El **décimo** lugar es para el tema “**aeropuerto**”, que tiene un imperceptible aumento de quejas llegando al 0,5%. De nuevo, tenemos que matizar esta valoración, desagregando el aspecto “retraso de vuelos” (no imputable a los aeropuertos sino a los centros de control europeos) y el resto de servicios de los aeropuertos. Las quejas por los “retrasos” fueron del 0,4% en 1999. Por tanto, la valoración real de los aeropuertos de las Baleares en 1999 es del 0,1% de quejas, es decir, la mejor desde el año 1989, lo cual indica un récord de eficiencia digna de mencionar, en gran parte debida gracias al nuevo



edificio de Palma inaugurado en abril de 1997. Una queja clásica es el precio excesivo de los bares, precios que se consideran abusivos por parte de los turistas.

En **onceavo** lugar están los “**otros servicios básicos**” (0,4%), que empeoran algo en relación a 1999. y que posteriormente unimos a la oferta de alojamiento, pero que aquí separamos porque su control escapa a la gestión del empresario del alojamiento turístico de la zona. Es muy notable la continua gran demanda de WC en las playas y lugares públicos, pero han desaparecido las molestias de los vendedores ambulantes en las playas, especialmente los de “time-sharing”. Destaca desde el año 1999 una nueva queja: la falta de facilidades para los usuarios de silla de ruedas

En **doceavo** y último lugar, encontramos la “**seguridad ciudadana**” (0,2%), que mejora algo respecto a 1998. No varían las quejas sobre “seguridad “ (robos) en los hoteles y calles, pero ha mejorado en el aeropuerto, ya que era una queja importante de años atrás. También se requiere más presencia policial en las zonas turísticas (patrullas de día y noche). Es francamente notable el alto nivel de seguridad ciudadana en las Baleares, teniendo en cuenta el aumento de turistas desde el año 1989, año en que las quejas eran del orden del 0,7%.

B - ANALISIS POR BLOQUES DE TEMAS CONSULTADOS.

Cuadro nº 2 (Nota: Los porcentajes de cada bloque suman 17%)

Los doce temas de A se agrupan en los seis siguientes bloques en B:

El **primer** bloque es el de la calidad del “**medio ambiente y tipismo**” con el 5,2%, que refleja la percepción de bondad de la naturaleza, el paisaje y la identidad cultural de las Baleares. La insatisfacción medida expresa la percepción de la excesiva comercialización y destrucción del paisaje, así como la percepción de que “hay demasiado turismo” y hay “exceso de construcción”. La mejora frente a 1998 (0,4 p.p.), es consecuencia de la más benévola percepción de los repetidores a pesar de las



tradicionales quejas sobre “el estado inacabado” de los edificios, así como la “falta de estética”. Son frecuentes las expresiones de “excesiva comercialización”, “falta de tipismo”, “limitar el turismo masivo”, “hacer más por el medio ambiente” y “proteger el paisaje”, que se repiten año tras año.

El **segundo** bloque es, en 1999, el nivel de calidad del “**producto turístico**”, con 4,4% (empeoramiento de 0,2 p.p. frente a 1998). Este bloque refleja la insatisfacción en el disfrute del objetivo primario de las vacaciones de verano: la playa y el descanso. Por tanto, la falta de limpieza y el exceso de ruido son los retos constantes para el sector turístico de las Baleares, en especial en años de afluencia turística excepcional durante la temporada alta, como desde los años 1995 a 1999. En el año 1999 destaca el empeoramiento de la limpieza en núcleos urbanos, en especial Palma. (Pla Mirall)

En el **tercer** bloque, vemos que ha aumentado la insatisfacción del bloque “**precios**”, que supone 2,5% del total de aspectos a mejorar (empeora 0,1 p.p. frente a 1998). Obviamente esto se debe a que ha acabado el efecto abaratador de la depreciación de la peseta frente a algunas divisas extranjeras. No es este el caso de la libra esterlina que sigue sobrevalorada. Las quejas por la carestía se refieren especialmente a la oferta complementaria, es decir, fuera del establecimiento hotelero o similar, y desde hace años al coste de las bebidas y las tumbonas (playa).

El **cuarto** bloque, el nivel de calidad del “**entorno social y urbano**”, presenta, con el 1,8%, una mejora frente a 1998 (de 0,2 p.p.). Esto es resultado de una mejora de 0,2 puntos en el “sentimiento de discriminación por nacionalidad”, y de un ligero empeoramiento por “falta de profesionalidad y cordialidad” que se compensa con otra ligera mejora de la seguridad ciudadana. Este bloque ha pasado al cuarto lugar después de haber estado en el sexto en 1989.

El **quinto** bloque se refiere al nivel de calidad del “**alojamiento turístico y servicios básicos**”, con el 1,6% (empeora 0,6 p.p. en comparación con 1998). Hasta el año 1998 ha sido notable la mejora percibida por los turistas en los establecimientos de alojamiento, básicamente a consecuencia de la Ley de 1990 que establece el Plan de



Modernización del Alojamiento Turístico en las Baleares. En 1999 el 1,6% es el resultado de un 1,2% de quejas de alojamiento y un 0,4% de otros servicios básicos (falta de wc públicos en ciudades y en las playas especialmente). El 1,2% de quejas del alojamiento se compone de un 0,8% de quejas propiamente del servicio de hostelería, más un 0,4% de falta de aire acondicionado, especialmente por parte del turismo británico (curiosamente sin quejas de los alemanes).

El **sexto** bloque, el nivel de calidad del “**sistema de transportes y tráfico**” con el 1,5%, presenta un empeoramiento (de 0,2 p.p. frente a 1998), a pesar de las mejoras de los aeropuertos, de las “carreteras” y “paseos para peatones” (en zonas de playa). Las deficiencias en el transporte público urbano y de acceso con transporte público a las playas (Menorca), y especialmente el exceso de tráfico urbano e interurbano, son las causa del resultado global de empeoramiento.

C – ANALISIS POR NACIONALIDAD DE LOS TURISTAS.

(Nota: Los porcentajes de las nacionalidades promedian 17%).

Vemos en el **cuadro n° 3** que en el verano de 1999 que los españoles y franceses son los más insatisfechos (24,6% y 19,0% respectivamente), seguidos de los alemanes (17,1%) justo encima de la media (17,0%). Por debajo de la media se sitúan los de Países Alpinos (suizos y austríacos) (16,8%), los británicos (16,0%), los del Benelux (15,0%), y los “otros” (italianos e irlandeses) (14,8%). La nacionalidad con menos “quejas”, tradicionalmente, es la nórdica (13,2%) y es así desde 1990. Es notable que las nacionalidades más insatisfechas en 1990, correspondían a los españoles y Países Alpinos (29,5%), seguidos muy de cerca por los franceses (24,2%).

En el año 1999, las nacionalidades que mejoran (menos quejas) son todas menos los “otros”. El total de nacionalidades mejora -0,3 p.p.. Destacan los franceses, los Países Alpinos y españoles con aumentos de satisfacción de 5,0 p.p., 1,2 p.p. y 0,8 p.p.



respectivamente. También mejora la satisfacción de alemanes (0,6 p.p.) por encima de la media (0,3 p.p.), mientras que por debajo se sitúan sólo los británicos (0,2 p.p.).

Observamos, en el **cuadro nº 4**, las notables mejoras desde 1990 a 1998 de los turistas de Países Alpinos (-12,7 p.p.), franceses (-5,2 p.p.), británicos (-5,0 p.p.) , españoles (-4,9 p.p.), Benelux (-4,0p.p.), alemanes (-2,0 p.p.) y “otros” (-2,2 p.p.) Los nórdicos son los únicos que han perdido nivel de satisfacción desde su primera posición de mayor satisfacción en 1990 (-3,8 p.p.), pero aún así son en 1999 las nacionalidades más satisfechas en Baleares.

Veamos ahora un análisis desagregado de los niveles de cada nacionalidad en relación con los distintos bloques de “quejas y sugerencias”. Se trata de una distribución sobre base 100 (total de temas criticados por cada nacionalidad). No son pues porcentajes representativos de “quejas y sugerencias” de cada nacionalidad sobre cada bloque.

Si analizamos las quejas por nacionalidades en sentido horizontal, tenemos: (Cuadros nº 5 y 6)

- **Alemanes:** destaca el gran 33,4% de preocupación por el bloque “ecología y tipismo”, el más elevado de todas las nacionalidades, que confirma la sensibilidad de esta nacionalidad en temas medioambientales. Destaca el menor 8,0% de preocupación por el bloque “entorno social”, el más bajo de todas las nacionalidades. El tema “precios” sube de 1998 a 1999 en 0,8 p.p., (17,0%) pero es la tercera queja importante. La segunda queja es el 26,9% de “calidad del producto”. Destaca el escaso 6,7% de preocupación por el bloque “alojamiento y servicios”.
- **Británicos:** destaca el 28,4% de preocupación por el bloque “ecología y tipismo” que confirma el despertar de la sensibilidad de esta nacionalidad en el tema de medio ambiente. Destaca la baja de la preocupación del tema “precios (9,3 p.p.) que en 1996 era el más importante y en 1999 es la tercera queja. El bloque “alojamiento y servicios” (16,5%) es el segundo en importancia y sube notablemente con 4,7 p.p. principalmente por la petición de aire acondicionado.



- **Españoles:** destaca el 28,9% de insatisfacción por el bloque “ecología y tipismo”, con aumento sobre 1998. El segundo bloque es el “entorno social y urbano” con el 20,0% debido al sentimiento de discriminación en relación a nacionalidades extranjeras, queja ya tradicional en esta nacionalidad y que ocupa el primer lugar en el ranking de nacionalidades. Destaca el escaso 6,6% de preocupación por el bloque “alojamiento y servicios”.
- **Franceses:** destaca el 30,0% de insatisfacción también por el bloque “ecología y tipismo”, a causa sobre todo de los problemas de falta de tipismo (especialmente gastronómico). Las menores quejas del 7,0% de “precios” y “transportes” son las más bajas de todas las nacionalidades.
- **Benelux:** destaca el 27,0% de insatisfacción por el bloque “ ecología y tipismo” a causa del exceso de turismo y construcción. Destaca también el bajo 9,0% de insatisfacción por “precios”, el segundo más bajo de todas las nacionalidades.
- **Nórdicos:** destaca el 28,0% de quejas por el bloque “ecología y tipismo”. Destaca el escaso 5,0% (él más bajo de todas las nacionalidades) de preocupación por ”alojamiento y servicios”.
- **Bloque de “otros” (italianos e irlandeses):** destaca el 26,0% de insatisfacción por el bloque “calidad del producto”, mientras que en 1998 el porcentaje más elevado era para “ecología y tipismo”, que ahora es el segundo.
- **Países Alpinos: (suizos y austríacos):** Destaca el 30,0% de insatisfacción por el bloque “ecología y tipismo”, que ya fue el más destacado el año 1998 y es el más alto después de los alemanes y franceses. Destaca el bajo 9,0% de quejas por el alojamiento.



Si analizamos las quejas por nacionalidades en sentido vertical, tenemos:

(cuadro n° 6)

- **Bloque “precios”:** destacan los altos porcentajes de los alemanes y países alpinos (17,0%), y otros (15,0%). Destacan los bajos niveles de franceses (7,0%) y Benelux (9,0%).
- **Bloque “calidad del producto”:** destacan los altos porcentajes de nórdicos (27,0%) y alemanes (26,9%). Los más bajos, los de los españoles (18,1%) y países alpinos (22,0%).
- **Bloque “ecología y tipismo”:** destacan los altos porcentajes de alemanes (33,4%), y países alpinos y franceses (30,0%). Los más bajos, el de “otros” (24,0) y Benelux (27,0%).
- **Bloque “alojamiento y servicios básicos”:** destacan los altos porcentajes de británicos (16,5%) y Benelux (13,0%). Los más bajos son para los nórdicos (5,0%), españoles (6,6%) y alemanes (6,7%).
- **Bloque “transportes y tráfico”:** destacan los altos porcentajes de nórdicos (15,0%) y españoles (14,4%). Los más bajos son los franceses (7,0%) y alemanes (8,0%).
- **Bloque “entorno social y urbano”:** destacan los porcentajes altos de españoles (20,0%) y franceses (19,0%). El más bajo es el de los alemanes (8,0%).