Proyecto

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS USUARIOS DE LA PLAYA EN MALLORCA: MEDIDAS PARA UNA GESTIÓN ÓPTIMA

I+D+i GIZC GESTIÓ INTEGRADA DE LA ZONA COSTANERA

Eje 1 Investigación disciplinar
Bloque 1.2 Sociedad economía y cultura
Area temática Economía, empleo y turismo

Resumen

La calidad ambiental del medio natural y socioeconómico y la "satisfacción" turística están extremadamente unidas. La "satisfacción" se refiere al estado emocional posterior al consumo del producto. La importancia de la satisfacción turística tiene dos vertientes: en primer lugar conlleva recomendaciones positivas del producto mediante el boca a boca a amigos y familiares que se convierten en nuevos clientes; en segundo lugar favorece la fidelidad del cliente. Por lo tanto, el estudio de la percepción y la satisfacción de los usuarios al visitar un espacio litoral ambientalmente frágil como es una playa tiene importantes repercusiones para la planificación y gestión de dicho espacio.

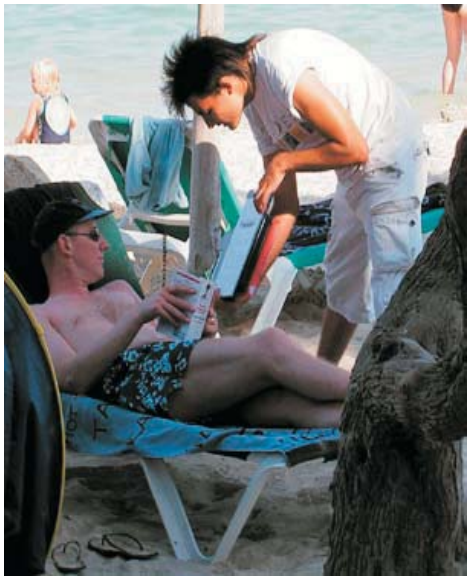
Objetivos

-Analizar la percepción y la satisfacción de la población turística que usa las playas de Mallorca.

-Proporcionar un enfoque socio-demográfico, temporal y actitudinal de los usuarios de las playas.

-Medir la percepción de masificación y su influencia en la fidelidad al destino.

-Proponer las correctas medidas para optimizar la gestión de las playas y su entorno.


Trabajo de campo

Cala Molins

Cala Millor

Transferencia de conocimientos

Investigación

El estudio de la percepción y satisfacción turística es un campo ampliamente explorado por parte de la comunidad científica internacional. Sin embargo, el estudio de las características que aquí se presentan aún no se ha desarrollado en Balears, por lo que la contribución al conocimiento de este campo de investigación proporcionará una importante fuente de datos para ser utilizados en la planificación y gestión del litoral.

Administración

En España la distribución de las competencias turísticas están totalmente transferidas a las Comunidades Autónomas, por lo que el Govern de les Illes Balears es el máximo órgano competente en materia turística, aunque parcialmente las competencias estén a su vez transferidas a los Consells Insulars y a los Ayuntamientos. En cualquier caso, estos tres niveles verán en este estudio un elemento de referencia sobre el que apoyarse para determinar sus políticas de planificación y gestión de la actividad turística y del litoral de Balears.

Empresas

Este estudio proporcionará un análisis detallado del perfil del usuario turístico de las playas, además de su correspondiente percepción y satisfacción del entorno, lo que permitirá elaborar propuestas para generar nuevas actividades y/o servicios turísticos. A su vez, el estudio permitirá crear una base de datos que facilite la monitorización de la percepción y la satisfacción del turista, con todas las implicaciones públicas y privadas que conlleva la planificación y gestión turística.

Más información

Investigador principal
Miquel Seguí
msegui@uib.es

Investigador participante
Joan Enric Capellà
je.capella@uib.es

I·M·E·D·E·A Institut Mediterrani d'Estudis Avançats CSIC

Govern de les Illes Balears
Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació
Direcció General de Recerca, Desenvolupament Tecnològic i Innovació

I+D+i GIZC
EJE 1
Bloque — 1.2 Sociedad, economia y cultura
Area temática — Economía, empleo y turismo
Proyecto — Percepción y satisfacción de los turistas usuarios de la playa en Mallorca: Medidas para una gestión óptima

Investigador Responsable
Prof. Joaquín Tintoré
e-mail: jtintore@uib.es

IMEDEA
C/ Miquel Marquès, 21
07190 Esporles, Mallorca
Illes Balears, ESPAÑA
Tlf: +34 971 611 714
Fax: +34 971 611 761

www.imedea.uib.es