



La cifra global de servicios prestados por los servicios de información municipales en 2016 (Oficina Municipal de Turismo y Punto de Información Turística Condado de Alhama) ha sido de:

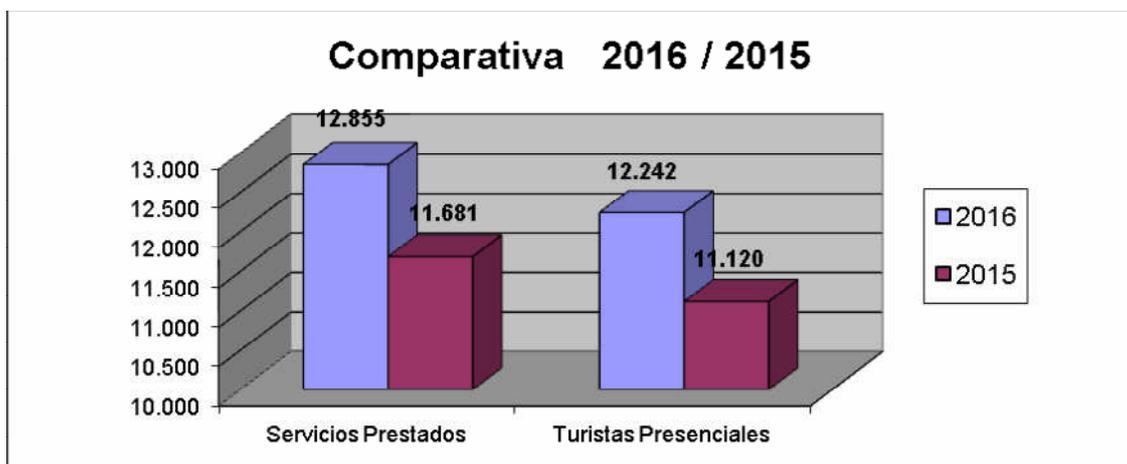
16.529 servicios de información, de los cuales **15.914 servicios presenciales**

A continuación se presentan desglosados los datos estadísticos diferenciados para la Oficina de Turismo y para el PIT Condado de Alhama.

1.- RESUMEN DE ESTADÍSTICAS DE LA OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO DE ALHAMA EN 2016.

A lo largo de 2016 y según datos obtenidos de la Red, en la **Oficina Municipal de Turismo** de Alhama de Murcia se han prestado un total de **12.855 servicios** de información y se ha atendido un total de **12.242 turistas presenciales**.

Respecto **al año 2015** la cifra total de servicios prestados **ha aumentado en 1.174 servicios**, lo que supone un **aumento del 10,05 %**, rompiendo la tendencia a la baja que se inició en 2014 y que continuó en 2015 con una disminución del 11,71%.



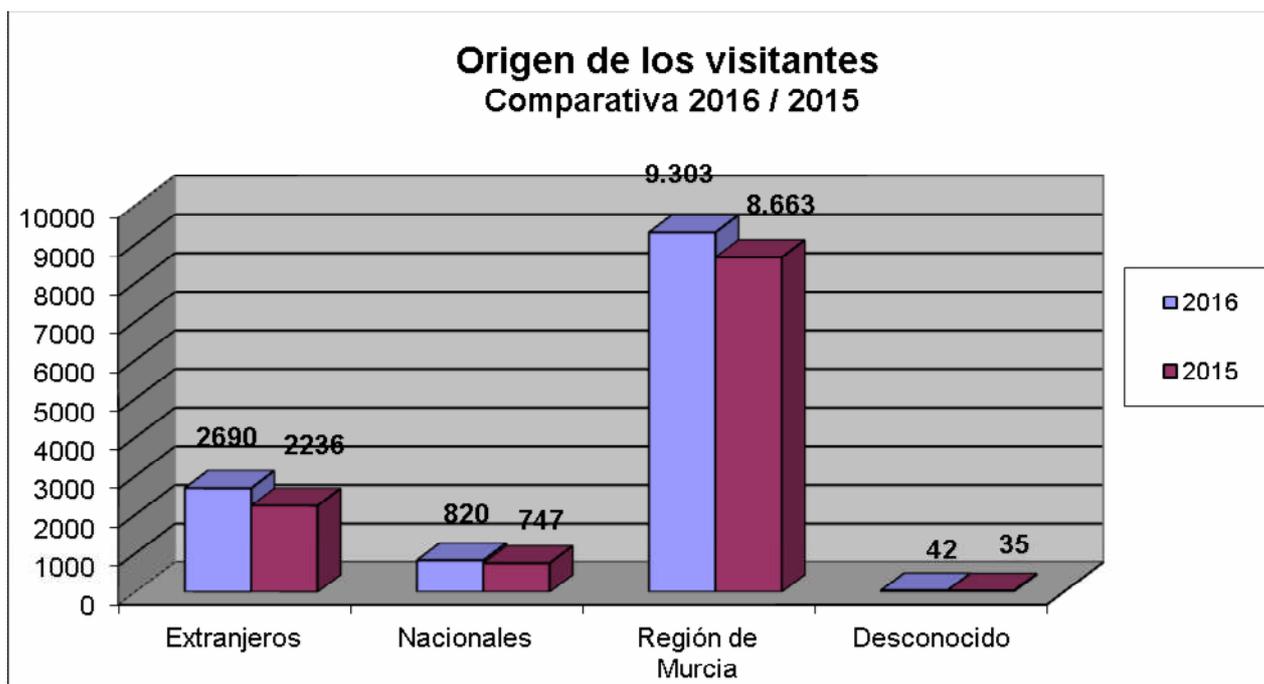


El **Origen de los Visitantes** ha sido, en un porcentaje elevado, de carácter regional (72,37%), seguido de turistas extranjeros (20,93%) y, por último, nacionales (6,38%).

Extranjeros	Nacional	Región de Murcia	Desconocido	Total
2.690	820	9.303	42	12.855

Con respecto a 2015, se ha producido un aumento general en el número de usuarios de todas las procedencias, principalmente de los visitantes **extranjeros** (aumento de un 20,30%), seguidos de los **nacionales** (9,77 %) y de los **regionales** (7,39 %).

Gráficamente, esta variación con respecto al periodo anterior, se representa así:



Los usuarios **extranjeros** más numerosos en 2016 han procedido de **Reino Unido** (60,48%), seguidos de **franceses** (13,53 %), **belgas** (5,35%) y **holandeses** (5,02 %). La distribución es muy similar a la del año pasado y como único dato destacable se encuentra el aumento en los visitantes **franceses** y que este año los turistas belgas han superado a los holandeses. La mayoría de usuarios extranjeros son visitantes, es decir, no pernoctan en Alhama de Murcia (1.397 visitantes y 584 turistas).



RESUMEN DE DATOS ESTADÍSTICOS OFT ALHAMA + PIT CONDADO

30/01/2017
Página 3 de 11

Tabla: Comparativa 2016/2015 de los diez primeros puestos de la distribución de visitantes extranjeros por países:

	2016			2015	
TURISTAS EXTRANJEROS	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total %	TURISTAS EXTRANJEROS	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total %
Reino Unido	1627	60,48	Reino Unido	1162	51,97
Francia	364	13,53	Francia	273	12,21
Bélgica	144	5,35	Países Bajos	183	8,18
Países Bajos	135	5,02	Bélgica	155	6,93
Alemania	116	4,31	Alemania	145	6,48
Irlanda	46	1,71	Noruega	45	2,01
Noruega	41	1,52	Suecia	34	1,52
Suiza	32	1,19	Dinamarca	30	1,34
Dinamarca	26	0,97	Irlanda	28	1,25
Suecia	18	0,67	Ecuador	25	1,12

De los 820 usuarios nacionales (6,38% sobre el total), supusieron un aumento del 9,77% con respecto al 2015. Su procedencia ha sido principalmente de **Madrid** (22,20%), seguidos de **alicantinos** (17,44%) y **barceloneses** (11,59%). La mayoría de usuarios nacionales son visitantes (440 visitantes y 225 turistas nacionales).

Tabla: Comparativa 2015/2014 de los diez primeros puestos de la distribución de visitantes nacionales distribuidos por provincias:

	2016			2015	
TURISTAS NACIONALES	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total	TURISTAS NACIONALES	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
Madrid	182	22,20	Barcelona	134	17,94
Alicante	143	17,44	Alicante	120	16,06
Barcelona	95	11,59	Madrid	108	14,46
Valencia	70	8,54	Valencia	82	10,98
Granada	25	3,05	Bizcaia	24	3,21
Almería	24	2,93	Sevilla	24	3,21
Bizcaia	20	2,44	Granada	19	2,54
Gipukcoa	18	2,20	Gipukcoa	17	2,28
Valladolid	18	2,20	Islas Baleares	16	2,14
Cádiz	15	1,83	Tarragona	15	2,01
SUBTOTAL	610	74,39	SUBTOTAL	559	74,83



RESUMEN DE DATOS ESTADÍSTICOS OFT ALHAMA + PIT CONDADO

30/01/2017
Página 4 de 11

En cuanto a los usuarios regionales (72,37% sobre el total), la mayoría son **residentes locales**, concretamente, de los 8.663 usuarios regionales, **8.488 son de Alhama de Murcia (91,24 %)**. El resto de usuarios procedentes de otros municipios de la Región, 815 en total, han sido principalmente de **Murcia**, seguidos por los procedentes de **Cartagena, Totana, Lorca y Molina de Segura**.

Con respecto a 2015 se observa un aumento de usuarios regionales de un 7,39%, apreciándose un ligero aumento de los visitantes librilanos y un descenso de los lorquinos.

TURISTAS REGIÓN MURCIA 2015			TURISTAS REGIÓN MURCIA 2014		
Municipio	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total	Municipio	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total
MURCIA	373	4,01%	MURCIA	292	3,37%
CARTAGENA	88	0,95%	CARTAGENA	113	1,30%
TOTANA	69	0,74%	TOTANA	39	0,45%
LIBRILLA	31	0,33%	LORCA	30	0,35%
MOLINA DE SEGURA	31	0,33%	MOLINA DE SEGURA	27	0,31%

Esta tabla nos resume las estadísticas sobre el **Tipo de Usuario** de la Oficina de Turismo en 2016, de la cual se desprende que la mayoría de **turistas** fueron extranjeros, mientras que en 2015 fueron nacionales.

DISTRIBUCIÓN POR ORIGEN/TIPO USUARIO DE LOS USUARIOS 2016									
Origen	Turista		Visitante		Residente		Segunda Residencia		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Nacional	225	31,38	440	61,37	6	0,84	46	6,42	717
Regional	37	0,42	565	6,34	8304	93,22	2	0,02	8908
Extranjeros	584	22,63	1397	54,13	117	4,53	483	18,71	2581
Desconocido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	846	6,93%	2402	19,68%	8427	69,04%	531	4,35%	12.206

Con respecto a la **Información Solicitada** por los visitantes/turistas cuando acuden a la Oficina Municipal de Turismo de Alhama, la información que se ha solicitado en mayor porcentaje es **Fiestas** (40,67%), seguida de **Plano** (14,55%), **Cultura/Ciudad** (11,73 %) **Rutas y Excursiones** (10,84%), y **Turismo Activo** (10,00 %),



RESUMEN DE DATOS ESTADÍSTICOS OFT ALHAMA + PIT CONDADO

30/01/2017
Página 5 de 11

Con respecto al año 2015 no se presentan grandes variaciones, los datos más destacables son el descenso en la información sobre **Gastronomía / Restaurantes** y el ligero aumento en **Cultura/ciudad** y **Turismo Activo y Naturaleza**.

Información más demandada en 2016			Información más demandada en 2015		
Fiestas / eventos	8.600	40,67%	Fiestas /eventos	8.404	41,85%
Plano	3.076	14,55%	Plano	2.683	13,36%
Cultura/ciudad	2.480	11,73%	Rutas y excursiones	2.347	11,69%
Rutas y excursiones	2.293	10,84%	Cultura/ciudad	2.238	11,14%
Turismo Activo y Naturaleza	2.114	10,00%	Turismo Activo y Naturaleza	1.792	8,92%
Transportes	584	2,76%	Gastronomía/restaurantes	711	3,54%
Otros	571	2,70%	Compras	512	2,55%
Gastronomía/restaurantes	492	2,33%	Transportes	473	2,36%

En cuanto al tipo de **Documentación solicitada** o tipo de información facilitada al visitante-turista en 2016 es y sigue siendo fundamentalmente **local (87,85 %)**, seguida de lejos por la **regional (11,60%)**. Si comparamos con el ejercicio 2015, ha habido un ligero descenso en la demanda de documentación local y un aumento de la regional y nacional.

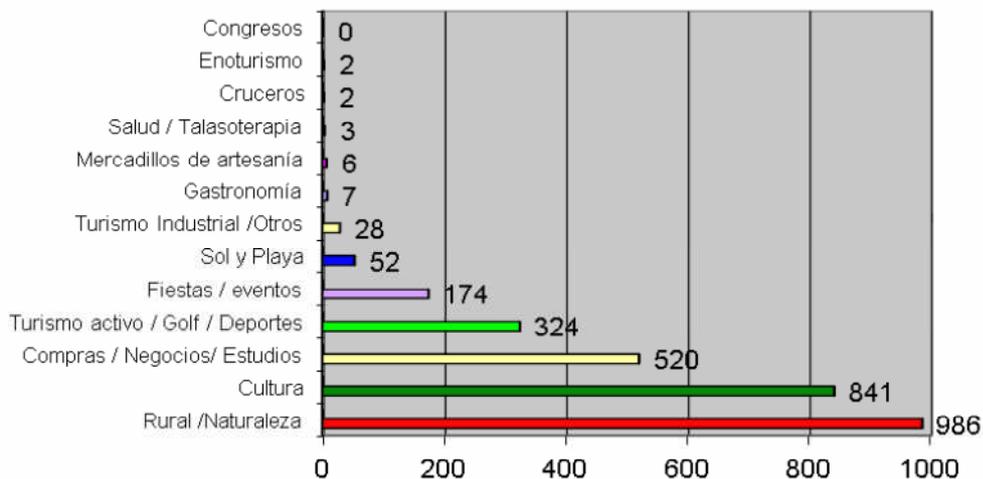
Este año 2016, la Oficina de Turismo de Alhama ha **distribuido** a otras Oficinas de la Red un total de **1.131 catálogos** y ha **solicitado 4.695 catálogos** a otras Oficinas, en función de las peticiones de información de los usuarios.

En cuanto al resto de catálogos regionales más demandados por nuestros usuarios, han correspondido a los de Totana (600), Caravaca (315), Murcia (195), Lorca (185) y Águilas (150).

En relación con los datos referidos al **Motivo de la visita al Municipio** de este año 2016, principales motivos que han llevado a los turistas/visitantes a realizar una visita a nuestro municipio son **Rural/Naturaleza (33,48 %)**, lo cual significa que viene interesado por la oferta natural y global del municipio de interior, seguido muy de cerca por **Cultura (28,56%)**.



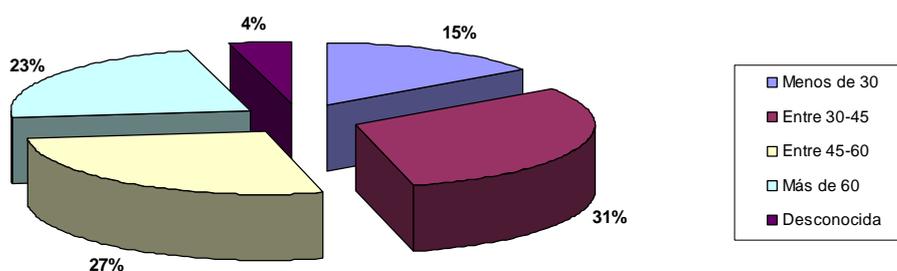
Motivo de la visita
2016



En **2015**, los motivos de visita al municipio más habituales fueron: **Rural** (33,75 %), **Turismo Activo/Golf /Deportes Naturaleza** (33,25%) y **Compras, Negocios, etc.** (13,60 %).

En cuanto a la distribución **Por Edades**, en 2016, el grupo más numeroso correspondería a "**Entre 30-45 años**" (30,88%) , que es el tramo que agrupa también a las familias o grupos de visitantes de edades heterogéneas. El año anterior predominaron los visitantes del mismo tramo "Entre 30-45" (30,53%).

Grupos por edades
2016





RESUMEN DE DATOS ESTADÍSTICOS OFT ALHAMA + PIT CONDADO

30/01/2017
Página 7 de 11

En lo relativo al **Medio de Consulta** de los 11.681 servicios prestados la mayoría fueron **presenciales** (95,23%), seguidas de las demandas por **télefono** (3,67 %) y **e-mail** (1,04 %). La distribución es prácticamente igual con respecto al año 2015.

Medio de Consulta - 2016								
Presencial	Teléfono	Fax	E-Mail	Carta	Web	Facebook	Twitter	Total
12.242	472	0	134	3	2	2	0	12.855

Los servicios prestados en 2016 se han producido en los siguientes turnos:

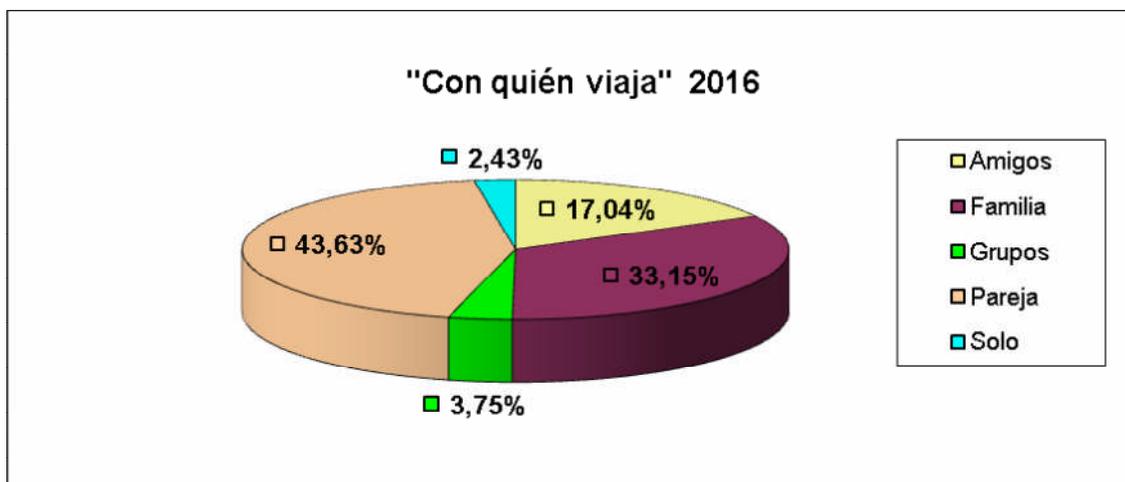
Servicios prestados 2016			
Mañana	Tarde	Desconocido	Total
10.531	2.286	38	12.855

La Oficina también recoge el dato sobre si es la **primera visita** al municipio del usuario de la Oficina, para conocer su nivel de fidelización. De los 12.855 servicios presenciales, **691 personas** (5,38 %) visitaban por primera vez el municipio.

Si cruzamos la estadística con el "tipo de visitante" y sabemos que el total de visitantes y turistas de nuestro municipio en 2016 fue de 3.248 usuarios, podemos decir que los visitantes "que repiten" cuatriplican a los que vienen por primera vez.

En cuanto a **con quién viaja** el usuario de la Oficina, no siempre se recoge este dato, tan sólo se elige una muestra representativa: se recabó este dato en 534 ocasiones, aunque el número de turistas/visitantes a los que se les podía haber preguntado era de 3.248 (turistas+visitantes).

De la **muestra** recogida, se desprende que la mayoría de visitantes/turistas que acuden a la Oficina de Turismo viaja acompañado de su **pareja (43,63%)** o de su **familia (33,15 %)**, según se aprecia en el siguiente gráfico:





2.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO.

De la totalidad de demandas informativas **presenciales** atendidas se ha obtenido opinión del Visitante / Turista en 167 ocasiones, encuestando a 671 personas. La cantidad de encuestas supone un porcentaje del **5,481 %** sobre el total. El porcentaje de encuestación en el mismo período del año anterior fue del 4,973 %.

Encuestados	No encuestados	Total	Porcentaje
671	11.571	12.242	5,481 %

El siguiente cuadro muestra la media de las puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción realizadas a los turistas presenciales. Los criterios se valoran con una puntuación mínima de 1 punto y una máxima de 5.

Total Encuestados	671
Idiomas	Castellano: 374, Inglés: 197, Francés: 69, Alemán: 31
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,95
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,86
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,82
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	¿La información expuesta en el exterior es completa?

En cuanto a los resultados de dichas encuestas por bloques, el bloque de preguntas mejor valorado por los encuestados ha sido sobre el personal de la oficina (4,95 de media).

3.- RESUMEN DE ESTADÍSTICAS DEL PIT CONDADO DE ALHAMA 2016

El PIT Condado de Alhama ha estado abierto durante 2016 del 1 de julio al 31 de agosto. Según datos obtenidos de la Red, en el PIT Condado de Alhama se han prestado un total de **3.674** servicios de información, de los cuales **3.672 (99,95%)** han sido **usuarios presenciales.**

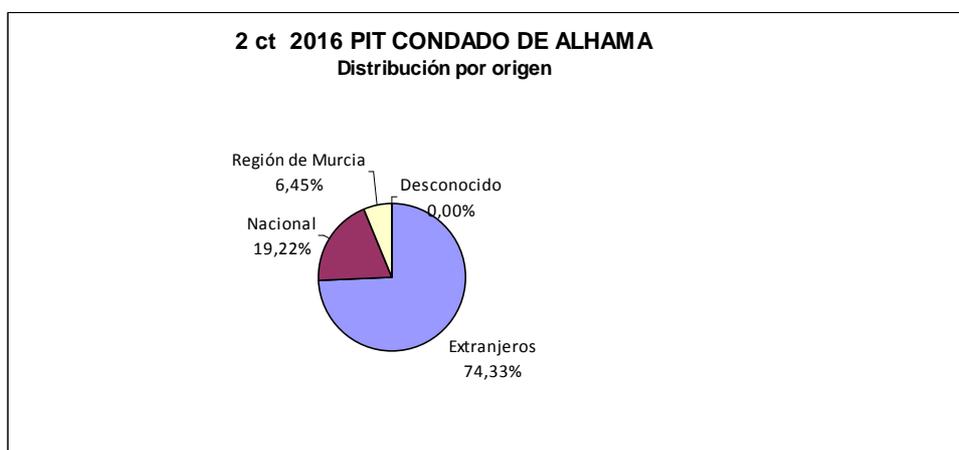


RESUMEN DE DATOS ESTADÍSTICOS OFT ALHAMA + PIT CONDADO

30/01/2017
Página 9 de 11

El **Origen de los Visitantes** del PIT ha sido, en un porcentaje elevado, de carácter **internacional**. El **74,33%** de usuarios han sido **extranjeros**, seguido de turistas **nacionales** (19,22%) y por último **regionales** (6,45%).

Extranjeros	Nacional	Región de Murcia	Total
2.731	706	237	3.674



De estos usuarios, el desglose principal por países, provincias y municipios es el siguiente:

TURISTAS Y VISITANTES EXTRANJEROS		
País de origen	Nº Turistas	Porcentaje sobre el total %
REINO UNIDO	2.084	76,31
FRANCIA	257	9,41
IRLANDA	114	4,17
PAÍSES BAJOS	72	2,64

TURISTAS Y VISITANTES NACIONALES		
Provincia	Nº de Turistas	Porcentaje sobre el total
Madrid	326	46,18
Barcelona	135	19,12
Bizkaia	48	6,80
Valencia	29	4,11



RESUMEN DE DATOS ESTADÍSTICOS OFT ALHAMA + PIT CONDADO

30/01/2017
Página 10 de 11

TURISTAS Y VISITANTES REGIONALES		
USUARIOS REGIONALES	Nº USUARIOS	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL %
Alhama	100	42,19
Murcia	95	40,08
Alcantarilla	16	6,75
Molina de Segura	5	2,11
San Pedro del Pinatar	5	2,11

La mayoría de usuarios **extranjeros** proceden de Reino Unido (76,31%), seguidos de franceses (9,41%), irlandeses (4,17%) y holandeses (2,64%). En su mayoría, los usuarios extranjeros son segundos residentes (62,72%) y los turistas representan el 35,73%.

En cuanto a los usuarios **nacionales**, proceden mayoritariamente de Madrid (46,18%), seguidos de barceloneses (19,12%) de Bizkaia (6,80%) y valencianos (4,11%). Los usuarios nacionales son en su mayoría segundos residentes (52,78%), pero hay también un alto porcentaje de turistas (46,65%).

Los usuarios del PIT procedentes de la **Región** son sobre todo usuarios locales (42,19%) y los procedentes de Murcia (40,08). La mayoría son visitantes (38,46%) o segundos residentes (36,32%).

Esta es la tabla del origen según el tipo de usuario, de la cual se desprende que el perfil de usuario del PIT es el segundo residente extranjero.

DISTRIBUCIÓN POR ORIGEN/TIPO USUARIO DE LOS USUARIOS 2 ct 2016									
Origen	Turista		Visitante		Residente		Segunda Residencia		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Nacional	327	46,65	2	0,29	2	0,29	370	52,78	701
Regional	30	12,82	29	12,39	90	38,46	85	36,32	234
Extranjeros	973	35,73	13	0,48	29	1,07	1.708	62,72	2.723
Desconocido	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.330	36,36%	26	1,20%	121	3,31%	2.163	59,13%	3.358

En relación con los datos referidos al **Motivo de la visita al Municipio** de los usuarios del PIT en el 2 ct 2016, son los siguientes: **Sol y playa** (80,96%), **Cultura** (7,4%) y Compras/Negocios/Estudios/Trámites Admvs./quejas/reclamaciones/visitas a familiares y amigos.



Con respecto a la **Documentación Solicitada** por los visitantes/turistas cuando acuden al PIT Condado de Alhama, es fundamentalmente local (52,20%), pero también ha ofrecido información turística de carácter regional (39,38%) e incluso nacional (1,38%). La **Información**, que se ha solicitado en mayor porcentaje es **Transportes** (14,52%), **Plano** (13,97%), **Cultura/Ciudad** (13,11%), seguida de **Actividades con niños/Parques temáticos** (10,74%).

En cuanto a la distribución **Por Edades**, en este segundo cuatrimestre de 2016, el grupo más numeroso correspondió a "Entre 30-45 años" (56,70%) que recoge también a los grupos de usuarios heterogéneos (familias) seguido de "Entre 45-60 años" (28,93%).

Diferenciando por **turno**, la mayoría de las solicitudes de información se producen por la mañana (67,50%).

4. ESTADÍSTICAS DE VISITAS GUIADAS

Los asistentes a las visitas guiadas para particulares organizadas durante 2016 han sumado un total de 1.502 personas, casi el doble que en 2015, año en el que recibimos un total de 761 asistentes.

NOMBRE DE LA VISITA	TOTAL ANUAL
Visita teatralizada español	344
Encuentros en el Castillo español	283
Recorre el Museo español	336
Ruta urbana monumental español	122
Ruta urbana monumental inglés	59
Visita teatralizada inglés	97
Recorre el Museo inglés	82
Encuentros en el Castillo inglés	39
Abierto por obras español	140
TOTAL	1502