AJUNTAMENT
El Campello
Turisme

Concejalía de Turismo

Ayuntamiento de El Campello

ANEXO II
A LA MEMORIA

ESTADÍSTICAS VERANO 2013
DEL 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE

El Campello me gusta

COMUNITAT VALENCIANA

Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

2. Estadísticas

2.1.	Oficina central	3
2.1.1.	Análisis estadístico	4
2.1.2.	Distribución por procedencias	4-5
2.1.3.	Tipo de consulta	6
2.1.4.	Comparativas visitantes de los últimos seis años	7
2.1.5.	Estadística Tipo de Alojamiento	7-9
2.2.	Puntos de Información	9-11
2.2.1.	Estación FGV	9-10
2.2.2.	Playa de Muchavista	10-11
2.3.	Conclusiones estadísticas verano 2013	12-14
2.3.1.	Visitantes atendidos	12
2.3.2.	Procedimientos y demandas	13
2.3.3.	Tipos de alojamiento	13-14

ANEXOS

I- RESUMÉN TOTAL VERANO, extraído del Panel Gestión Tourist Info (Touch Glass).

II- RESUMÉN ESTADÍSTICAS TIPO DE ALOJAMIENTO UTILIZADO POR EL CLIENTE DE LA TOURIST INFO, extraído del Panel Gestión Tourist Info (Touch Glass).

III- COMPARATIVA MAÑANA-TARDE DE VERANO.

IV- RESUMÉN ESTADÍSTICAS PUNTOS DE INFORMACIÓN

Tourist Info El Campello

San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

2.1. OFICINA CENTRAL.

Datos obtenidos entre el **01 de Julio de 2013 y el 30 de Septiembre de 2013**.

(Ver Anexo I)

JULIO 2013	AGOSTO 2013	SEPTIEMBRE 2013
Visitantes..... 1.271 **Nacionales..... 698** **Extranjeros..... 573**	**Visitantes..... 1.199** **Nacionales..... 614** **Extranjeros..... 585**	**Visitantes..... 693** **Nacionales..... 292** **Extranjeros..... 401**
Consultas..... 2.718	**Consultas..... 2.925**	**Consultas..... 1.395**
AÑO 2012		
Visitantes 1.117 **Consultas 2.857**	**visitantes 1.020** **consultas 2.391**	**visitantes 607** **consultas 1.664**
AÑO 2011		
Visitantes 1.205 **Consultas 1.932**	**visitantes 1.221** **consultas 2.410**	**visitantes 723** **consultas 1.250**

COMPARATIVA MAÑANA-TARDE

De ellos, se han atendido porcentualmente una media del **63.8% en horario de mañana y un 36.2% en horario de tarde.**

TOTALES

De los datos por meses se extrae un resultado total de **3.163 visitantes (419 personas más atendidas respecto al año 2012, donde se atendió a 2.762 visitantes)**. De éstos, **1.375 eran españoles y 1.387 extranjeros**.

Éstos han realizado un total de **7.038 consultas** (promedio de 2.2 consultas x visitante), computándose **un aumento de 126 consultas respecto al 2012,** observando un **aumento** en el total de visitantes de verano.

El Campello me gusta
COMUNITAT VALENCIANA
Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

2.1.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

Estas cifras muestran, respecto al año 2012, **un ascenso importante.** Estos datos son los mejores obtenidos en los últimos años.

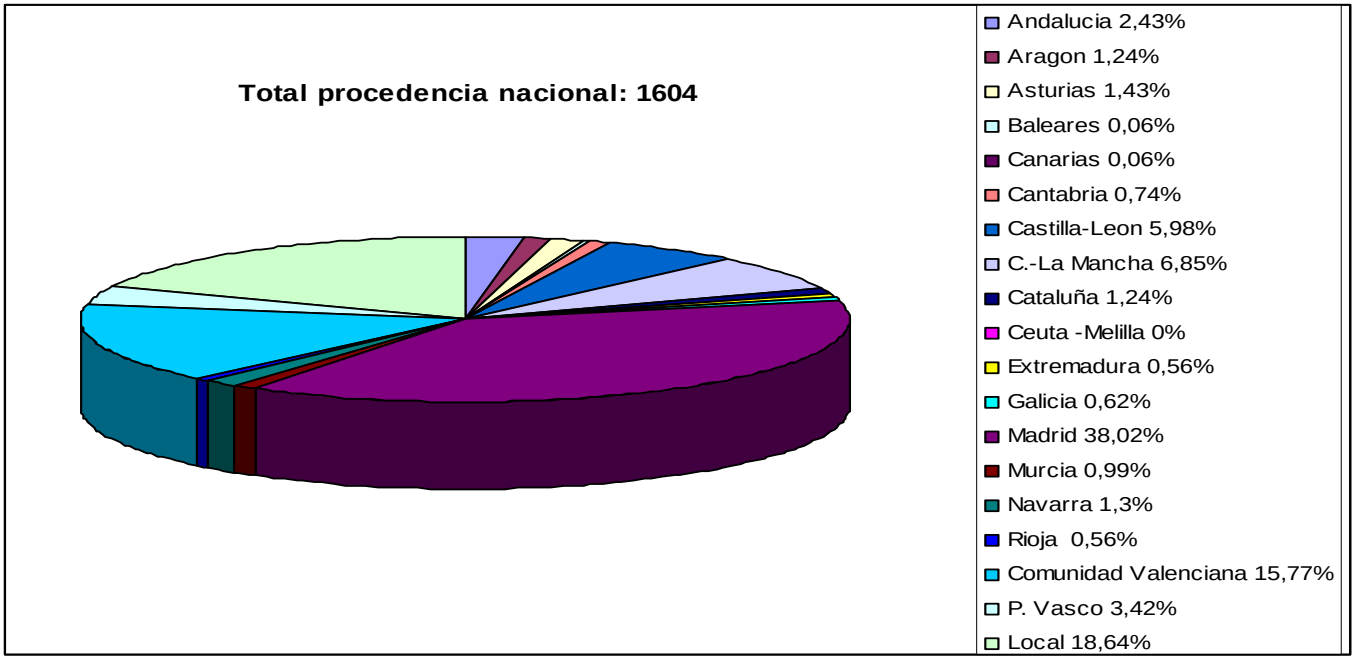
Aumento en número de visitantes del 14.5%
Aumento en número de consultas del 1.8%

Observamos que los meses de julio y agosto siguen presentando cifras superiores al mes de septiembre (casi el doble), confirmándose con ello los **datos arrojados por la ocupación** que muestran **la alta estacionalidad**, pasando de un 76,33% durante la segunda quincena de agosto a un 54,25% en la primera quincena de septiembre **(ver informe de ocupación).**

2.1.2 DISTRIBUCIÓN POR PROCEDENCIAS 2013.

La distribución es del 50.7% de turismo nacional frente al 49.3% del turismo extranjero, recuperando la tendencia de los últimos años en la que predomina el visitante nacional (muy ajustado este año), igual que en el 2012.

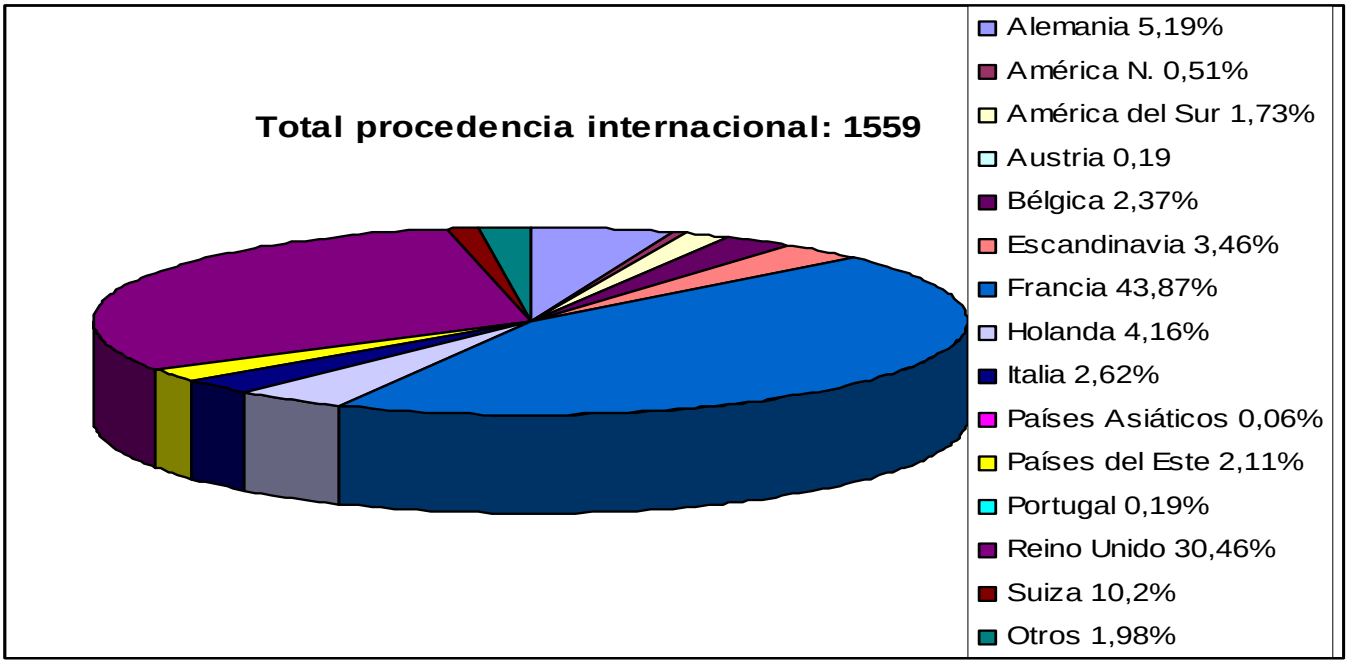
Visitante Nacional (1.604 visitantes-49.3% del total):



El Campello me gusta
COMUNITAT VALENCIANA
Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

- Los visitantes de la **Comunidad de Madrid** conforman el **38.02%**
- y los de la **Comunidad Valenciana** suponen **el 15.77%** (5 puntos menos) del total de visitantes nacionales, sumando las dos comunidades el 53.79%.
- Mención aparte a los **"visitantes locales**" (residentes empadronados en El Campello), que suponen el **18.64% (un aumento de 8 puntos)** de las personas atendidas en la oficina.
- También debemos mencionar a las dos Castillas, con una tasa del **5.98%** Castilla-León y **6.85%** Castilla-La Mancha.
- El **14.74%** del turista nacional de otras comunidades hace referencia a otras con un índice minoritario de turistas: Andalucía, Aragón, Asturias, Navarra. Galicia, Murcia, Cantabria, Cataluña, P. Vasco, Baleares, Canarias y La Rioja,
- No se han atendido a turistas de Ceuta y Melilla.

Visitante Internacional (1.559 visitantes-50,7% del total): Los visitantes de Francia forman el mayor grupo de visitantes con el 43.87%, desbancando a los provenientes de Reino Unido que son el 30.46%. Siguiendo la misma tónica respecto del año 2012.

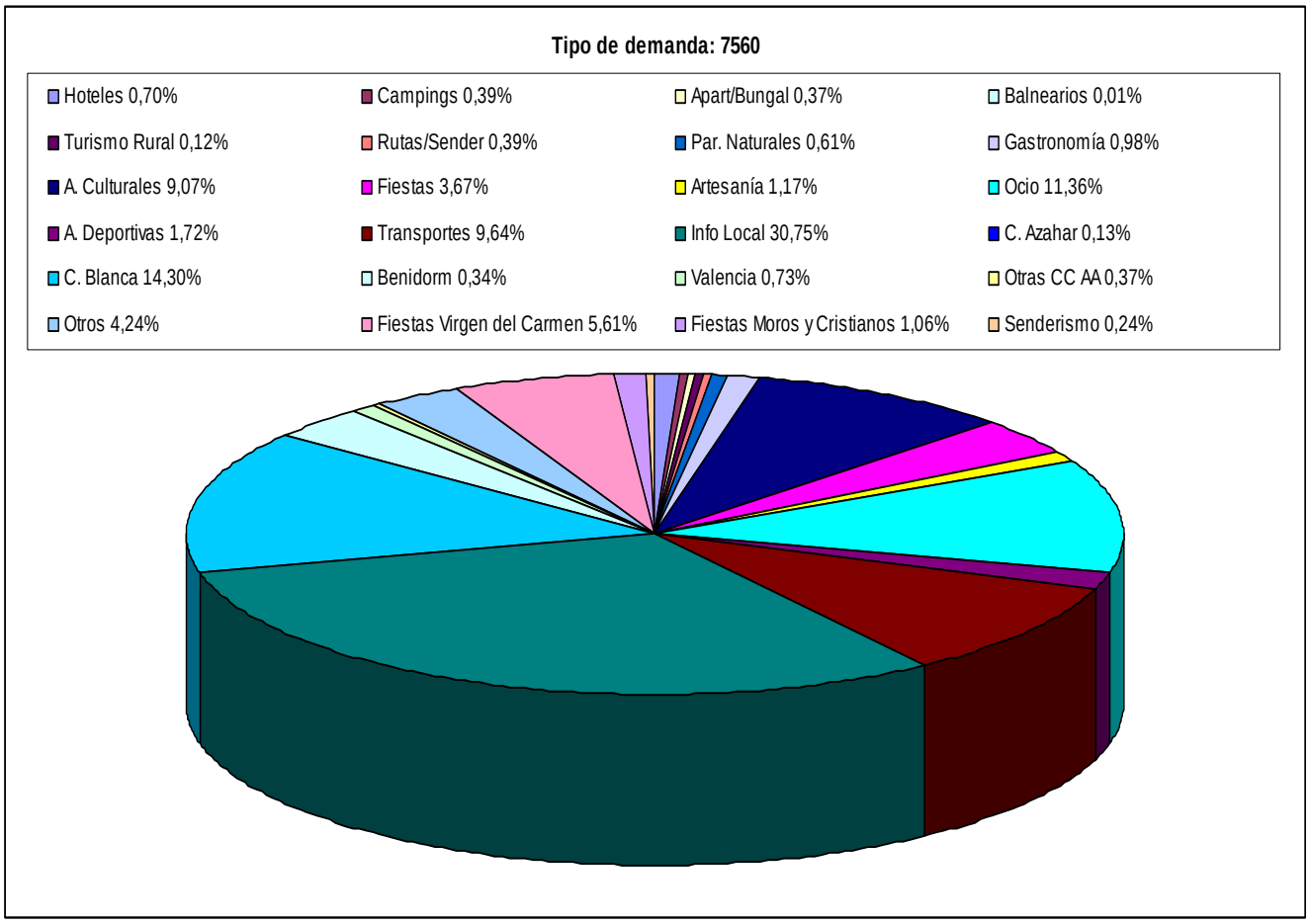


El Campello me gusta
COMUNITAT VALENCIANA
Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

2.1.3 TIPO DE CONSULTA.

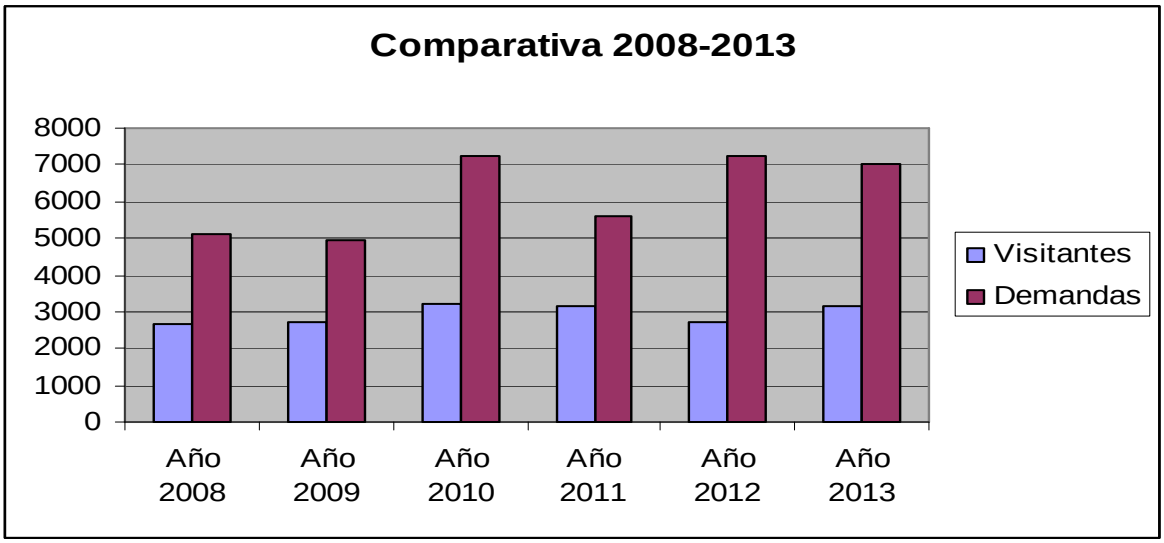
En el análisis detallado del **tipo de consulta más demandado** destacan las consultas sobre

- **Información local**, con el **30.75%** del total, que principalmente refleja la demanda de planos y asuntos relativos al municipio, folletos monográficos de los recursos locales y de las rutas turísticas.
- Destacan las consultas sobre los **municipios de la Costa Blanca,** que suponen el **14.30%**
- Información de las **actividades culturales** **9.07%** y de **ocio** **11.36%**, respectivamente.
- Información relativa a los **transportes**, con el **9.64%**
- La información de **fiestas** tanto locales como del resto de la provincia suman el **3.67%**, pero vemos un aumento considerable de las demandas acerca de las **fiestas de la Virgen del Carmen**, con un **5.61%** del total.



El Campello me gusta
COMUNITAT VALENCIANA
Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

2.1.4. COMPARATIVA VISITANTES ULTIMOS SEIS AÑOS (2008-2013).



En número de visitantes ha ido creciendo ligeramente desde 2008 hasta 2011, bajando en 2012, y volviendo a repuntar en 2013. Las variaciones son mínimas, pero hay que valorar en positivo la fidelidad de nuestros visitantes, a pesar de la crisis coyuntural y los nuevos destinos.
El número de demandas aumenta a partir de 2010, volviendo a niveles de 2008 y 2009 en el 2011, y remontando a los niveles de subida óptimos a partir de 2012. Cabe destacar que la porcentaje de demandas por visitante ha crecido considerablemente; esto se puede deber a que el visitante demanda más información dado a la profusión del municipio (redes sociales, ferias, acciones varias…) así como del mayor conocimiento y ganas de disfrutar el tiempo de ocio por parte del turista.

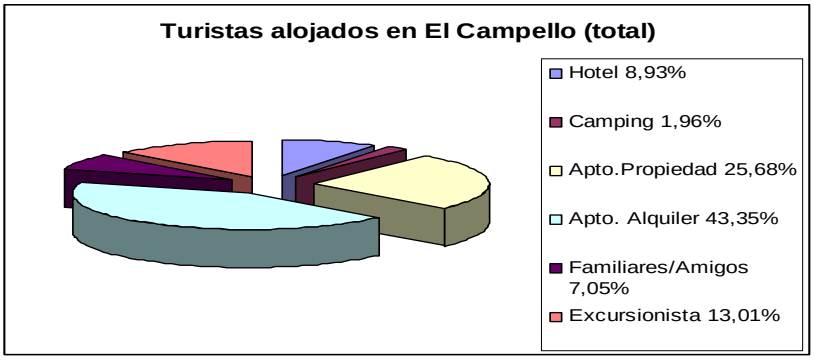
2.1.5 ESTADÍSTICAS TIPO DE ALOJAMIENTO (Anexo II).

Además de las estadísticas por procedencia y por demanda, la Oficina Central está llevando, por **séptimo año**, una estadística del tipo de alojamiento del turista que se dirige a la oficina, para establecer más concretamente las características y tipología del turista que nos visita.

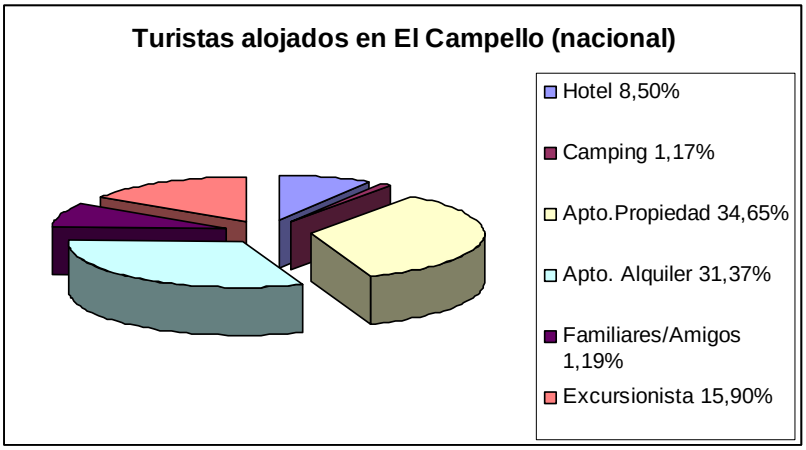
El muestreo se ha realizado entre **2.657 personas**, esto es aproximadamente **el 83.84% de los turistas atendidos no residentes**, esto es sobre 3.163 personas. En este porcentaje no se ha tenido en cuenta los locales residentes atendidos en la oficina (299), por sobreentenderse que se alojan en una vivienda en propiedad.

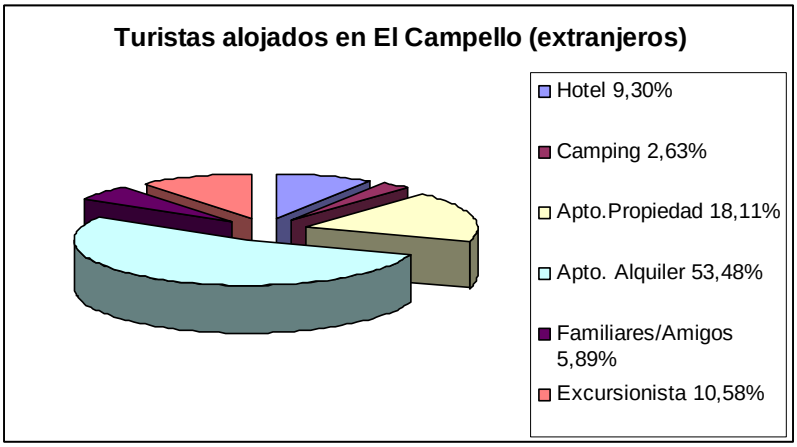
Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

GRAFICO DE TIPO DE ALOJAMIENTO DEL VISITANTE DE LA TOURIST INFO:



POR PROCEDENCIA:





Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

Los gráficos muestran el tipo de alojamiento utilizado por los visitantes nacionales y por los extranjeros, destacando:

- **apartamento en alquiler** (incluye apartamento reglado y el clandestino): 43.35% del total, con porcentajes de visitantes nacionales 11.11% y visitantes extranjeros 88.89%
- seguido de cerca del **apartamento en propiedad**: 25.68% del total, con nacionales 26.55% y extranjeros 73.45%
- y **alojamiento en hoteles**: 8.93% del total, con nacionales 20% y extranjeros 80%

2.2. PUNTOS DE INFORMACIÓN: Estación FGV

Los puntos de información turística han sido atendidos en la presente temporada por personal becario, un total cuatro alumnos procedentes de la Universidad de Alicante de diversas diplomaturas y grados (Turismo, Historia…)

2.2.1 PUNTO DE INFORMACIÓN DE LA ESTACIÓN FGV.

El **Punto de Información** que había estado situado junto al Supermercado Mercadona hasta el verano del 2007, consistente en una caseta de madera se trasladó a la Plaza de la Estación, junto a la estación del TRAM de FGV. Esto se ha debido a que la oficina central había inaugurado sus nuevas instalaciones en la C/ San Bartolomé en abril de 2007, por lo que el servicio a los clientes de la principal zona turística quedaba cubierto, se consideró la necesidad de seguir contando con un servicio informativo de referencia en el pueblo, Instalando este punto estratégico a dicha plaza al tratarse de un punto clave en la llegada de turistas al municipio. En el verano del 2008 se sustituyó por un nuevo quiosco, el actual.
Al no estar dotado del equipamiento técnico con el que cuentan el resto de oficinas del municipio, su labor se puede ver mermada por esta carencia, debiendo redirigir el flujo de demanda a la oficina central con mucha frecuencia.

Éste ha permanecido abierto desde el **1 de julio al 31 de agosto, de lunes a sábado de 10:30 a 13:30 y de 17:00 a 20:00h. Del 1 al 15 de Septiembre de lunes a sábado de 10:30 a 13:30h.**

El número de **visitantes atendidos** asciende a **2.238 (1063 en julio, 1014 en agosto y 161 en septiembre)**, aumentando la cifra de visitantes atendidos el año pasado en **366 personas más.**

El Campello me gusta
COMUNITAT VALENCIANA
Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

De ellos, **1.561 usuarios nacionales (69.75% del total)**, destacando los visitantes de:

- **Madrid (24.72%)**
- **Comunidad Valenciana (15.56%)**
- **Castilla-La Mancha (4.74%)**

Y **677 extranjeros (30.25%)**, destacando los visitantes de:

- **Reino Unido (43.87%)**
- **Francia (29.39%)**.
- **Sudamérica (6.64%)**

Continúa la tónica predominante desde hace unos años, donde la diferencia entre los visitantes nacionales (69.75%) y extranjeros (30.25%) es mayor en este punto de información (en la central, la diferencia entre visitante nacional 50.07% y extranjero 49.93% es mínima). De entre los posibles factores de tal diferencia, podemos destacar varios:

- Mayor cercanía al centro urbano, poblado mayoritariamente por residentes y turista nacional.
- Mayor uso del TRAM por visitantes nacionales que se desplazan desde poblaciones vecinas.
- Punto de información básica, y el visitante extranjero precisa de más información, por lo que acude a la central.
- Posiblemente, al estar atendida por personal becario, éste no tenga los conocimientos en materia, idiomas y recursos suficientes para satisfacer plenamente las necesidades informativas del visitante extranjero.
- Al carecer de equipamiento técnico como el que cuentan el resto de oficinas del municipio, su labor se puede ver mermada dada esta carencia, debiendo redirigir el flujo de demanda a la oficina central con mucha frecuencia, lo que le resta efectividad y agilidad.

2.2.2 OFICINA TEMPORAL DE PLAYA DE MUCHAVISTA.

El año 2012, **se ha inauguró un nuevo punto de información** turística temporal, sito en el Paseo de la Playa Muchavista a la altura de la urbanización "Tobago", cerca de la parada del TRAM "Carrabiners". Consta de un equipo informático y sistema operativo de la Red Tourist Info, mobiliario facilitado por la Agència Valenciana del Turisme y el Ayuntamiento, teléfono, impresora…y todo el material necesario para que el personal pueda atender las necesidades de los turistas.; esto es, a efectos prácticos es una oficina de la Red Tourist Info más, en cuanto a medios técnicos y de imagen se refiere.

Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

Éste ha permanecido abierto desde el **18 de junio al 31 de agosto, de lunes a sábado de 10:30 a 13:30 y de 17:00 a 20:00h. Del 1 al 15 de Septiembre de lunes a sábado de 10:30 a 13:30h.**

El número de **visitantes atendidos** asciende a **995 (119 en junio, 302 en julio, 478 en agosto y 96 en septiembre)**, aumentando la cifra de visitantes atendidos el año pasado en **99 personas más (un 11% más que en 2012)**

De ellos **761 usuarios han sido nacionales (76.48%),** destacando los visitantes de:

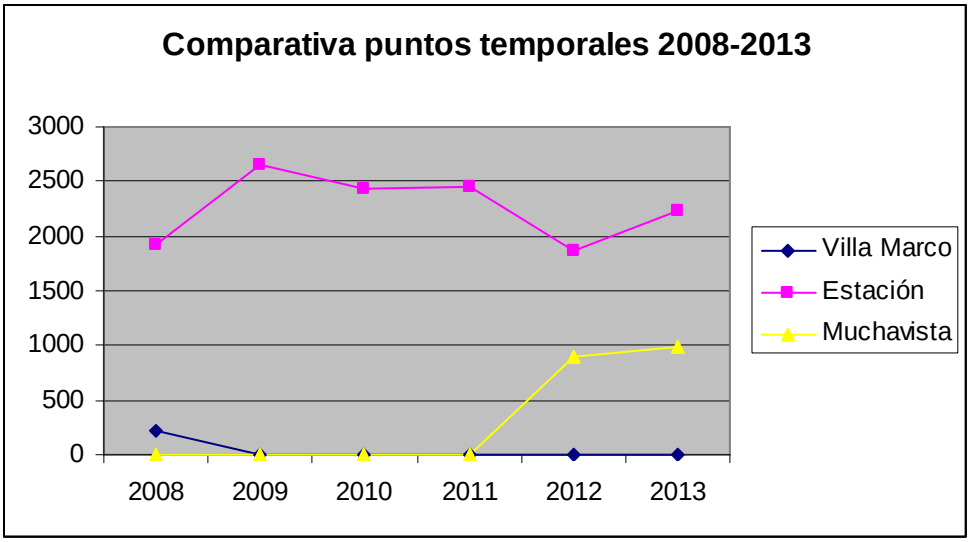
- la **Comunidad de Madrid (44.02%),**
- la **Comunidad Valenciana (10.12%)**

y **234 extranjeros (23.52%)**, destacando los visitantes de:

- **Francia (39.31%)**
- **Reino Unido (36.75%)**

En datos porcentuales tenemos pues un **76.48% de visitantes nacionales** atendidos, frente a un **23.52% de extranjeros.** Esta diferencia tan elevada entre visitantes nacionales y extranjeros se debe a que el punto esta situado en una zona de segunda residencia, principalmente de turistas madrileños, vascos y de las dos castillas, y que al pasar gran parte de su tiempo de ocio en la playa, hacen buen uso del servicio que la oficina temporal realiza.

2.2.3. GRÁFICO FLUJO COMPARATIVO ÚLTIMOS SEIS AÑOS.



Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

Observamos un fuerte aumento de visitantes en el punto informativo de la Estación entre 2009 y 2011, tras el cambio de ubicación de este punto temporal, anteriormente ubicado en la Calle San Bartolomé. Pero en el año 2012 el descenso es muy notable, debido, seguramente, a la crisis global que se siente en todos los sectores, incluso en el turístico, fuente principal de riqueza y empleo de esta zona, pero que en 2013 repunta en buena sintonía hacia cifras de bonanza de años anteriores.

En cuanto al punto temporal informativo abierto en el Paseo de la Playa Muchavista, vemos que, pese a gozar de poca señalización, y en parte debido a su buena situación, el número de turistas que lo han visitado crece a muy buen ritmo.

2.3 CONCLUSIONES ESTADÍSTICAS VERANO 2013

2.3.1. VISITANTES ATENDIDOS

I- En primer lugar hay que resaltar la **recuperación de las demandas atendidas** en la **oficina central**, y sobre todo, a pesar de la crisis, la tendencia mantenida de los últimos tres veranos al alza que este verano ha descendido levemente.

- Los motivos, entre otros, son la ubicación de la oficina central a la Calle San Bartolomé, centro neurálgico de la actividad turística del municipio que ha posibilitado el acceso al servicio profesional, más accesible y cercano que el anterior; así como el de ser punto de paso, nexo y referencia entre las zonas conocidas como "poble" y "trajo".

- La cercanía de la oficina central a la playa de Carrerlamar, así como a su paseo y a las principales calles comerciales costeras, facilitan al visitante estival, que mayoritariamente se aloja en la cercanía del paseo y la playa, el uso de los servicios turísticos ofertados en esta oficina.

- La ampliación del horario de la tarde hasta las 20:00h. ha resultado muy positiva. El turista aprovecha los últimos rayos de sol en la playa, y de camino a casa visitan la oficina de turismo. Según el anexo III se comprueba que un **36% de visitantes totales, 1132 clientes,** han sido atendidos por la tarde; un 4% (244 visitantes más) sobre el porcentaje de 2012. **(ANEXO III)**

II- Por otro lado, el **punto de información de la Estación**, ha notado un aumento de los turistas

Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

atendidos. De hecho, éste ha atendido a 2238 personas frente a las 1872 de 2012, **366 personas (19.55%) más que el año pasado.**

III- El nuevo punto de información turística temporal en la Playa de Muchavista, que si bien sigue fallando en señalética y visibilidad, cuenta con un horario amplio de mañana y de tarde, así como con medios materiales suficientes para ser una elongación de la oficina central, por lo que el visitante ve atendidas la mayor parte de sus demandas en este punto. Este verano ha atendido a **995 personas, un 11.05 más que en 2012**.

2.3.2. PROCEDENCIAS Y DEMANDAS

IV- Se confirma, como viene siendo la tónica general, la prevalecía de visitantes de **Madrid y Comunidad Valenciana**, entre los nacionales, **y Reino Unido y Francia**, entre los extranjeros. Cabe hacer las siguientes precisiones:

La Oficina Central continúa siendo utilizada por los **residentes locales** como oficina de información municipal y en general, ya que **un 21.74% (11.74% más respecto al 2012)** de los nacionales estaban empadronados en el municipio (local). Los ciudadanos de El Campello van conociendo mejor los servicios que desde a la Oficina de Turismo se les brinda y acuden asiduamente en busca de programas culturales, de fiestas o de ocio del municipio, información de transportes… así como sobre otros municipios.

V- El tipo de consultas atendidas nos ofrece información sobre el perfil de nuestros visitantes, que aunque todo lo referente al sector de "sol y playa", se observa un **mayor interés por conocer otros aspectos de la localidad y de la provincia, así como las actividades culturales y fiestas tradicionales que se celebran en otras localidades**.

VI- Desciende el **porcentaje (4.24%) de demandas de información no turística (9% en 2012)**, recogidas como **"otros"**. La oficina sigue siendo utilizada por nuestros visitantes como lugar de asesoramiento en tramitación de quejas, consultas de servicios generales, temas administrativos y demás de índole no turística, aunque en menor cuantía este año.

2.3.3 TIPO DE ALOJAMIENTO (Anexo II)

VII- La estadística por tipo de alojamiento se está llevando por un procedimiento de muestreo muy exhaustivo, ya que se pregunta al 78.26% de las personas atendidas en la oficina (excluyendo al 21.74%

Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net

de los visitantes locales).

1. De los resultados se desprende la confirmación de El Campello como destino turístico residencial, ya que un **25.68%** de nuestros visitantes, tanto **nacionales (34.65%) como internacionales (18.11%)**, poseen **apartamento en propiedad**.

2. El apartamento **en alquiler** o de **familiares y amigos** le siguen muy de cerca, llegando a superar esta cifra en el caso del alquiler en los extranjeros, con un **53.48%**.

3. Los visitantes internacionales son los que más utilizan el **camping** (**2.63%**) casi doblando la tónica general sobre el nacional de tan solo el 1,17% como tipo de alojamiento.

4. La tasa de visitantes atendidos en la oficina que se alojan en **hoteles, 8.93%,** sigue no siendo representativa respecto de las cifras de ocupación hotelera registradas (**ocupación media en hoteles durante el verano del 67.15%**), llegando al **82.84%** durante el mes de agosto. Esto puede deberse a que reciben información turística y de ocio directamente en las recepciones de los propios establecimientos, con los que esta oficina trabaja conjuntamente proveyéndoles de material e información actualizada al respecto.

5. En términos genéricos, podemos asegurar que el verano 2013 ha sido bueno, mejorando los resultados de 2012; y teniendo en cuenta la situación socio-laboral y económica por la que atraviesa el país, así como las coyunturas internacionales, esta mejora será sustancial con la mejora del panorama actual.

Tourist Info El Campello
San Bartolomé 130 - CP 03560 El Campello (Alicante) - Tel. 965 63 46 06 - Fax. 965 63 35 48 – campello@touristinfo.net