



I Congreso Iberoamericano de Investigación en Sociedad, Educación y Psicología

PERFIL DEL TURISTA LEAL EN LA COSTA DEL SOL: ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Moayad Mohammad Alrwjfah y María Angeles Peláez-Fernández

Universidad de Málaga, España



INTRODUCCIÓN

La Costa del Sol ha sido uno de los principales destinos turísticos en Europa. La ciudad de Málaga está considerada como la principal ciudad de destino turístico de la Costa del Sol.

Cuenta con más de 337 servicios de alojamiento de diferentes tipos para acoger a más de 4,7 millones de visitantes cada año (Ciudad de Málaga, 2020).

Comprender la satisfacción de los visitantes es importante debido a que es un indicador de la calidad de los servicios prestados por el sector público y privado a los visitantes y también porque puede influir en la fidelidad de los visitantes (es decir, la posibilidad de que los turistas vuelvan a visitar y se difunda el boca a boca).

Sin embargo, aún no se ha probado la relación entre satisfacción y la fidelidad de los visitantes de la Costa del Sol o el perfil de los turistas fieles.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

- 1.- Explorar la asociación entre satisfacción y lealtad entre los visitantes de la Costa del Sol.
- 2.- Trazar un perfil de visitantes fieles según sus variables sociodemográficas y dimensiones de satisfacción (es decir, satisfacción con la información, alojamiento, restauración, transporte y eventos culturales).

MUESTRA DEL ESTUDIO

N = 350 (195 mujeres; 155 varones), de 16-89 años (media edad: 37,62; S.D.: 16,34)

Figura 1. Distribución de la muestra por edad y género

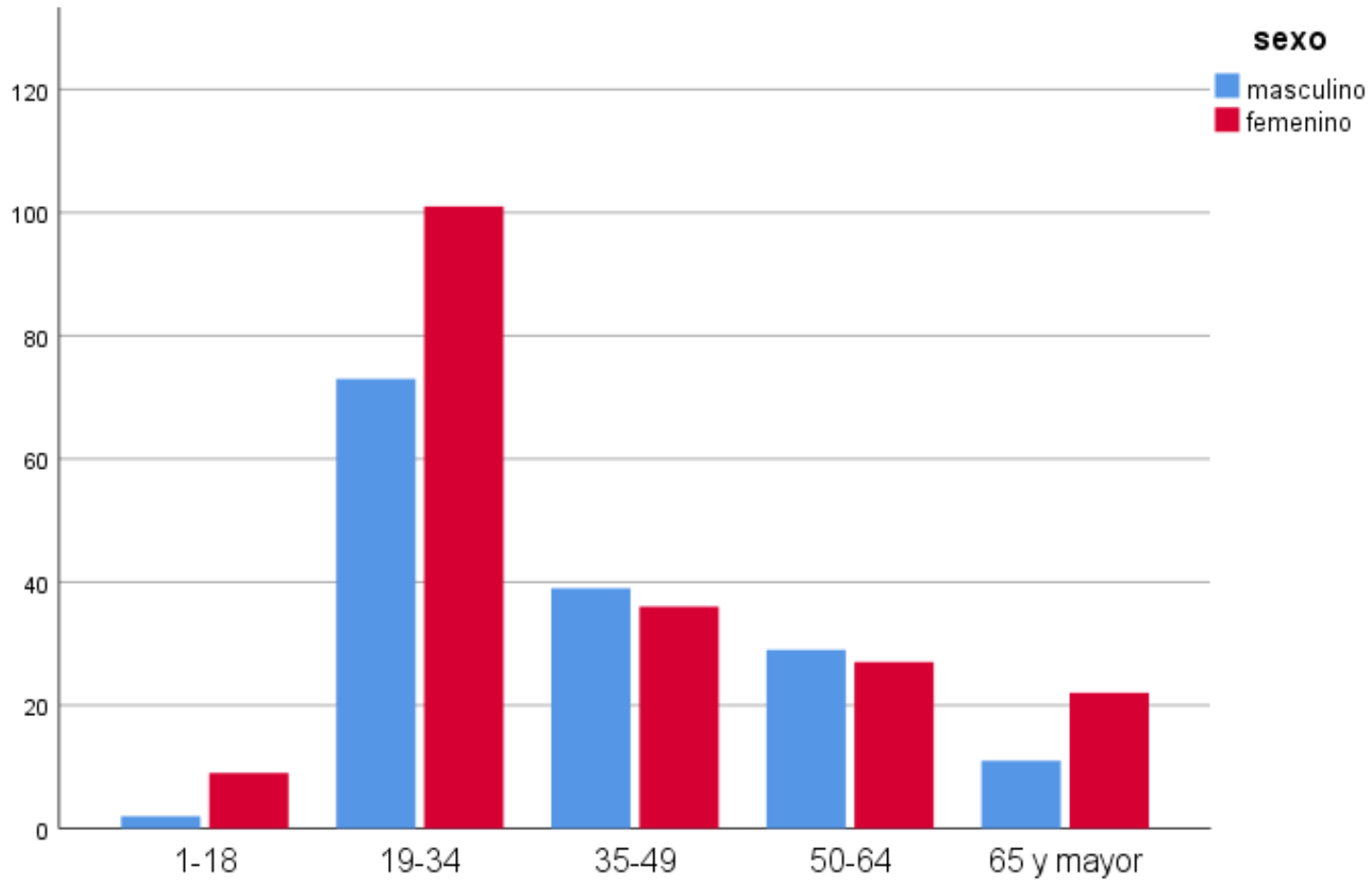
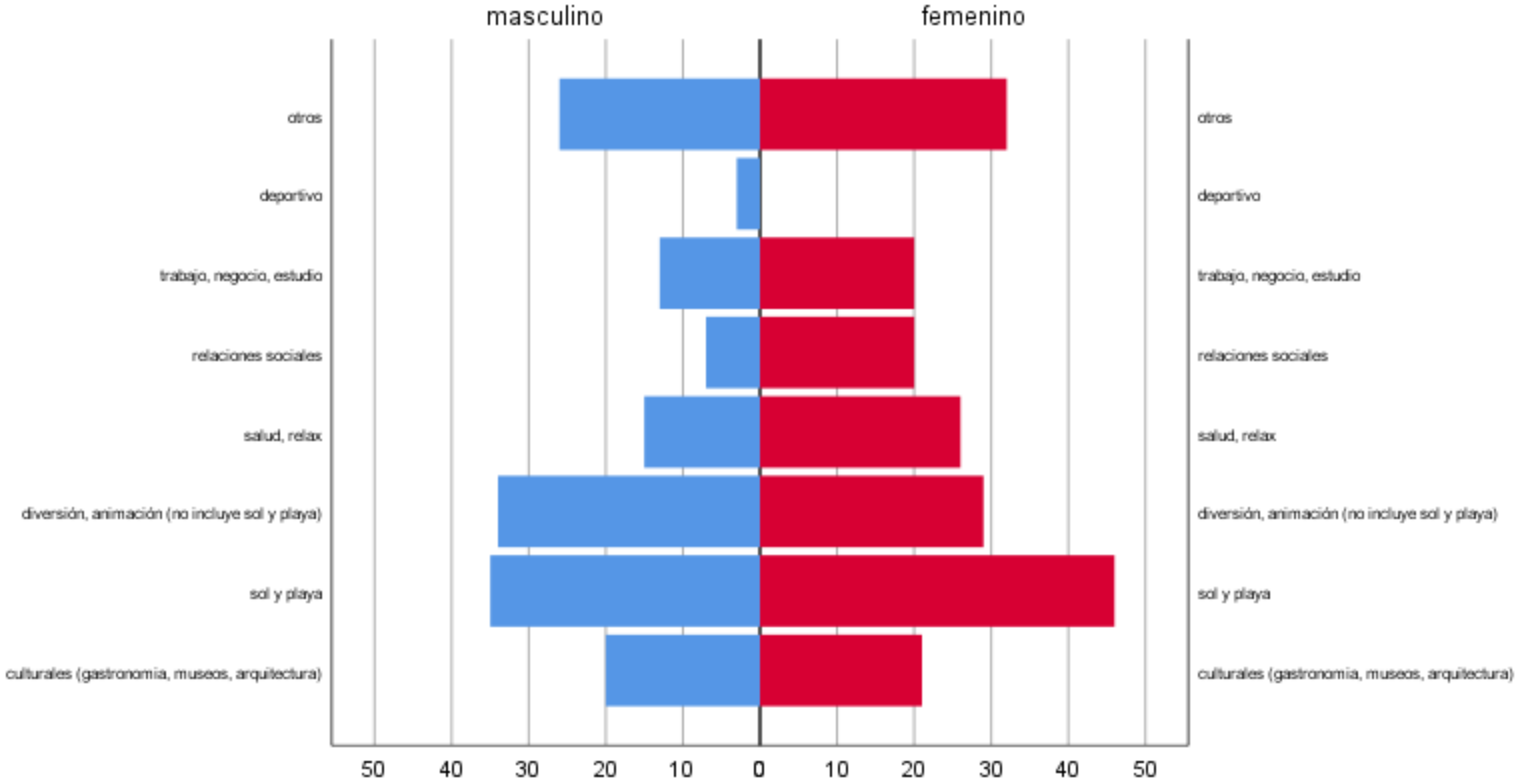


Figura 2. Distribución de la muestra por motivación principal de viaje y género



RESULTADOS

Análisis de regresión jerárquica.

Primer paso. Factores sociodemográficos. El género, país de origen y lugar de alojamiento fueron predictores de lealtad.

Pruebas *t* post hoc para muestras independientes mostraron que las mujeres, los procedentes de España y los que se alojan con familiares fueron los más leales.

Segundo paso. La satisfacción con el transporte y la satisfacción con la acomodación/catering fueron predictores de lealtad, controlado el efecto de las variables demográficas.

Tabla 1. Análisis de regresión múltiple para predecir LEALTAD a partir de factores sociodemográficos y dimensiones de satisfacción (N=350)

	Step 1 β	Step 2 β
Edad	0,003	0,001
Género	0,602**	0,392*
Estado civil	0,24	0,23
País de origen	-0,410**	-0,335*
Profesión	0,007	-0,027
Con quién viaja	0,040	0,036
Lugar de alojamiento	0,078	0,128*
Principal motivación viaje	0,064	0,027
Satisfacción transporte		0,238***
Satisfacción cultura		0,075
Satisfacción acomodación/catering		0,392***
Satisfacción información turística		-0,033
R^2	0,065	0,228
ΔR^2	0,065	0,253
F	3,308**	10,15***

Notas: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

DISCUSIÓN

Por razones de cuidado, las mujeres españolas alojadas con familiares repiten visita a familiares.

Independientemente de edad y género, las personas satisfechas con el transporte con la acomodación/catering fueron más leales.

Implicaciones: Conviene invertir en calidad de transporte, así como de acomodación y catering para fidelizar el turismo

Limitaciones.

Diseño transversal. Limita atribuciones de causa-efecto.

Medidas de autoinforme. Posibles sesgos de deseabilidad y de varianza de método común.