



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Innovación y Competitividad Turística: Análisis Aplicado a La Manga del Mar Menor



Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas
Universidad de Alicante



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



ESTRUCTURA

1. EL PROYECTO: OBJETIVOS

2.- EL **CUESTIONARIO** REALIZADO:
DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA

3.- PRESENTACIÓN DE **RESULTADOS**

4.- TURNO ABIERTO DE PALABRA. **DEBATE**



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



1.- EL PROYECTO: OBJETIVOS



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



Estudio enmarcado en el PROYECTO

“Metodología, criterios y aplicaciones para la configuración de distritos o clusters en áreas turísticas consolidadas: innovación, complementariedad y competitividad territorial” (CSO2011-26396)



OBJETIVOS del proyecto

- **Analizar los conceptos** de innovación y cluster aplicados al turismo.
- **Desarrollar una metodología** que permita la creación de un cluster innovador en un destino consolidado.
- **Identificar factores clave de éxito y factores limitantes** de un posible cluster turístico. Este objetivo incluye la traslación de la teoría cluster a un área geográfica concreta. Para ello se eligieron dos casos de estudio: La Manga del Menor y Benidorm. De donde surge el estudio que aquí se presenta, basado en la realización de un cuestionario a empresarios turísticos.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas



EL PROYECTO

Más información en: <http://blogs.ua.es/clustersturismo/>

El proyecto | Clusters y Tu x

blogs.ua.es/clustersturismo/el-proyecto/

Clusters y Turismo

Metodología, criterios y aplicaciones para la configuración de distritos o clústers en áreas turísticas consolidadas: innovación, complementariedad y competitividad territorial" Plan Nacional de I+D+i 2008-2011

Inicio El equipo El proyecto Seminario Internacional ICAT2014 Documentación Contacto Social Media



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



2.- EL CUESTIONARIO REALIZADO: DESCRIPCIÓN y METODOLOGÍA



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

- Un total de 18 preguntas, abiertas y cerradas.
- Realizado de manera **presencial y *on-line***, durante el verano de 2014.
- El objetivo del cuestionario es conocer:
 - ✓ La competitividad del destino
 - ✓ Las relaciones entre empresas
 - ✓ Los procesos de innovación



METODOLOGÍA

- Cuestionario dirigido ÚNICAMENTE a empresarios turísticos. No obstante, cabe indicar que para lograr una mejor comprensión de los resultados se ha entrevistado a representantes políticos de San Javier y Cartagena, así como a aquellas asociaciones que han manifestado interés en este estudio.
- Se han obtenido un total de 31 cuestionarios, la mayoría vía entrevista presencial.
- El cuestionario *on-line* se ha distribuido mediante campañas de email a empresarios turísticos de La Manga del Mar Menor. También ha sido difundido por La Manga Consorcio, a través de su web y redes sociales.
- Los cuestionarios se han realizado a empresas de hostelería, empresas de turismo activo, empresas de publicidad y marketing, puertos deportivos, inmobiliarias, agencias de viaje y comercio local.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Presencial

CUESTIONARIO

--- COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN EN LA MANGA DEL MAR MENOR ---

En el marco del Proyecto de Investigación financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad (Plan Nacional I+D+i 2008-2011)

"Metodología, criterios y aplicaciones para la configuración de clusters en áreas turísticas consolidadas: innovación, complementariedad y competitividad territorial"

Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

IUT
Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011

On-line



"METODOLOGÍA, CRITERIOS Y APLICACIONES PARA LA CONFIGURACIÓN DE CLUSTERS EN ÁREAS TURÍSTICAS CONSOLIDADAS: INNOVACIÓN, COMPLEMENTARIEDAD Y COMPETITIVIDAD TERRITORIAL (CSO2011-26396)". PLAN NACIONAL DE I+D+i

>>

0% 100%

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Universidad de Alicante



Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



3.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Preguntas 1-4

Objetivo: conocer la competitividad de La Manga como destino turístico



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 1

1. La Manga concentra una cantidad considerable de empresas turísticas. Principalmente, esta concentración, ¿perjudica o favorece al DESTINO? [Responder con un círculo el número de respuesta elegida. Solo una respuesta]

1 Principalmente perjudica al destino → 1.1. ¿En qué sentido?:

2 Principalmente favorece al destino → 1.2. ¿En qué sentido?:

94%



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 2

2. Y a SU EMPRESA en particular, ¿principalmente le perjudica o le favorece? (Responder con un círculo el número de respuesta elegida. Solo una respuesta)

1 Principalmente perjudica a la empresa → 2.1. ¿En qué sentido?:

2 Principalmente favorece a la empresa → 2.2. ¿En qué sentido?:

94%



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011

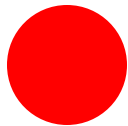


UNIVERSIDAD DE
MURCIA

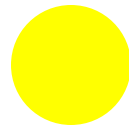


PREGUNTA 3

3. En la actualidad, ¿podría indicarme qué capacidad de influencia tiene en el DESTINO LA MANGA cada uno de sectores/agentes que a continuación le menciono? Valore en una escala del 1 al 5 donde 1 es “poco o nada influyentes”, 2 es “algo influyentes”, 3 es “influyentes”, 4 es “muy influyentes” y 5 es “altamente influyentes”.
(Leer todas las firmas y las respectivas categorías de respuesta. Una respuesta por fila)



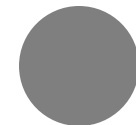
ALTAMENTE INFLUYENTES



MUY INFLUYENTES



ALGO INFLUYENTES



POCO O NADA INFLUYENTES



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas



PREGUNTA 3

- A. Hoteles
- B. Apartamentos
- C. Campings
- D. Ocio activo (náutico, deportivo)
- E. Ocio temático (parques temáticos y acuáticos)
- F. Ocio nocturno (pubs, discotecas, salas de juego)
- G. Restaurantes y bares
- H. Promotores inmobiliarios/Constructores
- I. Comercio
- J. Ayuntamiento de Cartagena
- K. Ayuntamiento de San Javier
- L. Consorcio La Manga
- M. Otros (especificar):

-  ALTAMENTE INFLUYENTE
-  MUY INFLUYENTE
-  ALGO INFLUYENTES
-  POCO O NADA INFLUYENTES

M.Otros (especificar):



PREGUNTA 4

4. A su modo de ver, ¿qué tres destinos turísticos son los principales competidores de La Manga en el mercado turístico? Por favor, indique hasta 3 destinos nacionales y 3 destinos internacionales.

4.1. Destino nacional:

4.4. Destino internacional:

4.2. Destino nacional:

4.5. Destino internacional:

4.3. Destino nacional:

4.6. Destino internacional:



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Torre Vieja
del Sol Brava
Canarias
Costa
Benidorm
Blanca

Cruceros
Malta
Portugal
Marruecos
Rojo Mar
Adriático
Hawai
Grecia
Australia
Caribe

PREGUNTA 4.1

4.1. En general y en relación a esos competidores, cree que La Manga se adapta a la evolución del mercado turístico... *(Solo una respuesta)*

1 Mejor que sus competidores → 4.1.1. ¿En qué sentido?

2 Igual que sus competidores → 4.1.2. ¿En qué sentido?

3 Peor que sus competidores → 4.1.2. ¿En qué sentido?

100%



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 4.1

POLÍTICA TURÍSTICA

- ✓ DEBILIDADES DERIVADAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MANGA: INEXISTENCIA DE POLÍTICAS CONJUNTAS DE PROMOCIÓN Y GESTIÓN. SENSACIÓN DE “DESCONEXIÓN”
- ✓ ESTANCAMIENTO DEL DESTINO : CARENCIAS SIGNIFICATIVAS EN PROMOCIÓN Y MALA IMAGEN TURÍSTICA
- ✓ CARENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS: TRANSPORTE PÚBLICO, LIMPIEZA
- ✓ INEXISTENCIA DE UNA MARCA TURÍSTICA POSICIONADA
- ✓ FALTA DE INICIATIVAS PÚBLICAS DESTINADAS A MITIGAR LA ESTACIONALIDAD: CREACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS, MEDIDAS FISCALES PARA EMPRESAS,...

PREGUNTA 4.1

OFERTA TURÍSTICA

- ✓ FALTA DE TEJIDO EMPRESARIAL INNOVADOR
- ✓ FALTA DE PLAZAS HOTELERAS
- ✓ MARCADA ESTACIONALIDAD FIJADA POR EL SOL Y PLAYA
- ✓ FALTA DE OFERTA DE OCIO Y ATRACTIVOS AJENOS AL SOL Y PLAYA

Preguntas 5-11

Objetivo: identificar los vínculos entre las empresas turísticas de La Manga



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011

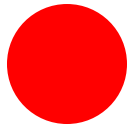


UNIVERSIDAD DE
MURCIA

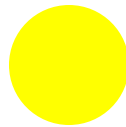


PREGUNTA 5

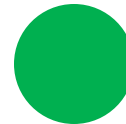
5. De los siguientes proveedores externos que le voy a leer, en general, ¿podría indicarme el grado de importancia que tienen para mejorar la rentabilidad de SU NEGOCIO, a través de las relaciones comerciales que mantienen? Valore en una escala del 1 al 5 donde 1 es “poco o nada importante”, 2 es “algo importante”, 3 es “importante”, 4 es “muy importante”, 5 es “altamente importante”. El valor 0 significa “servicio internalizado”. (Una respuesta por fila).



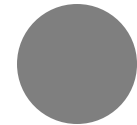
ALTAMENTE IMPORTANTE



MUY IMPORTANTE



ALGO IMPORTANTE



POCO O NADA IMPORTANTE



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas



PREGUNTA 5

“Importancia para SU NEGOCIO de proveedores de...”

- A. Maquinaria de hostelería
- B. Alimentos y bebidas
- C. Informática y software
- D. Consultoría empresarial (gestoría)
- E. Lavandería
- F. Abastecimiento de energía
- G. Seguridad e higiene alimentaria
- H. Entidades financieras
- I. Publicidad

-  ALTAMENTE IMPORTANTE
-  MUY IMPORTANTE
-  ALGO IMPORTANTE
-  POCO O NADA IMPORTANTE



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



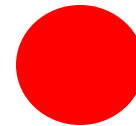
UNIVERSIDAD DE
MURCIA



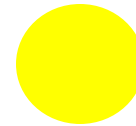
PREGUNTA 5

“Importancia para SU NEGOCIO de proveedores de...”

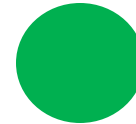
- J. Empresas de trabajo temporal
- K. Empresas de excursiones
- L. Parques temáticos/acuáticos
- M. Empresas de ocio activo
- N. Golf
- O. Tour operadores
- P. Agencia minorista tradicional
- Q. Canales de venta online



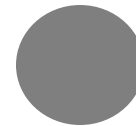
ALTAMENTE IMPORTANTE



MUY IMPORTANTE



ALGO IMPORTANTE



POCO O NADA IMPORTANTE



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



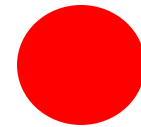
UNIVERSIDAD DE
MURCIA



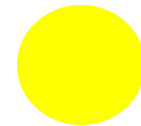
PREGUNTA 6

6. En relación a la existencia de una meta compartida en La Manga, por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones valorando del 1 (muy en desacuerdo) al 5 (muy de acuerdo). (Una respuesta por fila)

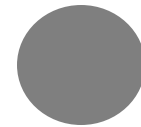
- A. Los empresarios turísticos tienen una meta compartida para La Manga
- B. La Administración turística local tiene unos objetivos claros hacia los que dirige al destino
- C. La Administración local y los empresarios cooperan para conseguir una meta compartida
- D. Cada subsector tiene sus propios intereses y no vela por los intereses conjuntos del destino



MUY DE ACUERDO



DE ACUERDO



EN DESACUERDO



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011

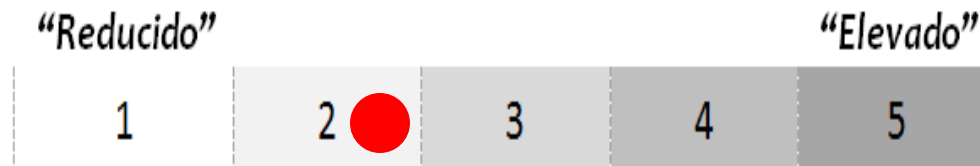


UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 7

7. En general y de acuerdo a la siguiente escala, ¿cómo valoraría el grado de colaboración entre las empresas de La Manga? *(Solo una respuesta)*



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 8

8. Por favor, ¿podría indicarme las asociaciones o iniciativas de colaboración más importantes en las que se integra su empresa?

8.1. Asociación:

8.2. Asociación:

8.3. Iniciativa colaboración:

8.4. Iniciativa colaboración:



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



A word cloud of Spanish terms related to nautical and maritime activities. The words are arranged in a roughly triangular shape, with the largest words at the top and smaller words at the bottom. The colors of the words vary, including shades of green, yellow, orange, red, and purple. The words are: HOSTEMUR, HOSTECAR, MANGA, EMPRESARIOS, VECINOS, BUCEO, MURCIA, CABO, PALOS, PUERTOS, NAUTICA, DEPORTIVOS, FEAPT, REGIÓN, ESTACIÓN, CENTROS, HOSTETUR, and LA.

HOSTEMUR
HOSTECAR
MANGA
EMPRESARIOS
VECINOS
BUCEO
MURCIA
CABO
PALOS
PUERTOS
NAUTICA
DEPORTIVOS
FEAPT
REGIÓN
ESTACIÓN
CENTROS
HOSTETUR
LA

PREGUNTA 9

9. Es habitual que las empresas encuentren dificultades para establecer lazos de colaboración con otras empresas. En su caso, ¿podría indicar si colabora con otras empresas de La Manga por alguna de las razones que le leeré a continuación? En caso de que su empresa forme parte de un grupo empresarial, NO considere las colaboraciones con las empresas del grupo. Sí No

.....
A. Intercambio de información

.....
B. Acciones de marketing (ferias, etc.)

.....
C. Investigación de mercados

.....
D. Creación de nuevos productos

.....
E. Otros (especificar):
.....



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



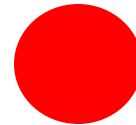
UNIVERSIDAD DE
MURCIA



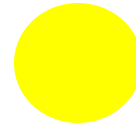
PREGUNTA 9

“¿Colaboran con otras empresas para...”

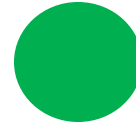
- A. Intercambio de información
- B. Acciones de marketing (ferias, etc.)
- C. Investigación de mercados
- D. Creación de nuevos productos
- E. Otros (especificar):



MUY A MENUDO-CASI SIEMPRE



MUY A MENUDO



A MENUDO



NUNCA O CASI NUNCA-EN ALGUNAS OCASIONES



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Otros (especificar)

PREGUNTA 9

PAQUETES EVENTOS

DISPONIBILIDADES



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 9

9. Es habitual que las empresas encuentren dificultades para establecer lazos de colaboración con otras empresas. En su caso, ¿podría indicar si colabora con otras empresas de La Manga por alguna de las razones que le leeré a continuación? En caso de que su empresa forme parte de un grupo empresarial, NO considere las colaboraciones con las empresas del grupo. *(Ver y las respuestas por [X])*

EL **70%** DE LOS ENTREVISTADOS INDICA QUE LAS COLABORACIONES NO LAS HACEN A TRAVÉS DE LAS ASOCIACIONES

9.2	
¿Desarrollada principalmente como asociación?	
SÍ	NO
SÍ	NO
SÍ	NO
SÍ	NO
SÍ	NO

PREGUNTA 10

10. ¿Cuáles son las principales razones por las que ve limitada la colaboración con otras empresas de La Manga?
Elija un máximo de 2 razones.

1 Falta de confianza-alto riesgo de imitación

2 Ausencia de necesidad

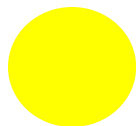
3 Intentos fallidos

4 Falta de liderazgo institucional que lidere la colaboración empresarial...

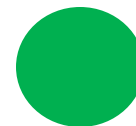
5 Otros (especificar):



PRIMERA RAZÓN



SEGUNDA RAZÓN



TERCERA RAZÓN



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Otros (especificar)

LIDERAZGO
MUY
LOCAL

MARCADO
MENTALIDAD INSTITUCIONAL
INDIVIDUALISMO
DE FALTA

EMPRESARIADO

PREGUNTA 11

11. A su modo de ver y dada su experiencia, respecto a la colaboración que se establece entre los diferentes actores públicos y privados vinculados al turismo en La Manga, ¿qué acciones de colaboración entre los agentes turísticos propondría para incrementar la competitividad del destino?



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 11

ADMINISTRACIÓN

- ES INDISPENSABLE UNA **MAYOR COMUNICACIÓN ENTRE ADMINISTRACIÓN Y EMPRESARIOS**: ESCUCHAR NECESIDADES REALES AL TIEMPO QUE SE FOMENTA UNA MENTALIDAD DE DESTINO.
- DESARROLLO DE UNA **OFICINA DE TURISMO/ENTE QUE AGLUTINE A EMPRESARIOS Y ADMINISTRACIONES**.
- DEBEN DEFINIRSE Y ALINEARSE **OBJETIVOS COMUNES** PARA LA MANGA. LA MANGA TIENE QUE SER VISTA DESDE UN MISMO PRISMA POR SUS DOS AYUNTAMIENTOS.
- PUESTA EN MARCHA DE **PLANES DE ACTUACIÓN PARA MITIGAR LA ESTACIONALIDAD**.
- DAR **MÁS PODER DE DECISIÓN AL CONSORCIO, A LA MANGA**.

EMPRESARIADO

- **FOMENTAR EL ASOCIACIONISMO**, CON ASOCIACIONES INNOVADORAS CON VALOR AÑADIDO.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Preguntas 12-17

Objetivo: conocer los procesos de innovación que caracteriza a La Manga



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011

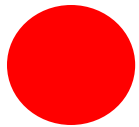


UNIVERSIDAD DE
MURCIA

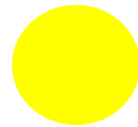


PREGUNTA 12

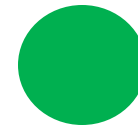
12. A este respecto, en los últimos 3 años, ¿ha incorporado su empresa algunas de las innovaciones que le cito a continuación? Por favor, cite algún ejemplo.



PRIMERAS
INNOVACIONES MÁS
INCORPORADAS



SEGUNDAS
INNOVACIONES MÁS
INCORPORADAS



TERCERAS INNOVACIONES
MÁS INCORPORADAS



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011

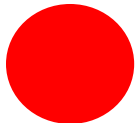


UNIVERSIDAD DE
MURCIA



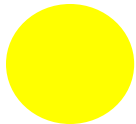
12. A este respecto, en los últimos 3 años, ¿ha incorporado su empresa algunas de las innovaciones que le cito a continuación? Por favor, cite algún ejemplo.

1 Nuevos productos/servicios



PRIMERAS INNOVACIONES MÁS INCORPORADAS

2 Nuevos segmentos de mercado



SEGUNDAS INNOVACIONES MÁS INCORPORADAS

3 Herramientas que le permiten mejorar la prestación del servicio



TERCERAS INNOVACIONES MÁS INCORPORADAS

4 Herramientas que le permiten mejorar la comercialización del servicio

5 Ninguno de los aspectos mencionados



PREGUNTA 13

13. ¿Podría mencionar o describir brevemente algún proyecto o iniciativa que destaque por su carácter innovador desarrollado en su empresa en los últimos 5 años?

LA MAYORÍA DE LOS EMPRESARIOS MANIFIESTAN NO DISPONER DE PROYECTOS QUE DESTAQUEN POR SU CARÁCTER INNOVADOR, AUNQUE HAYAN DESARROLLADO ACTUACIONES RELEVANTES EN SU NEGOCIO.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 14

14. Por favor, ¿podría ordenar del 1 al 5 las siguientes afirmaciones en relación a los motivos por los que su empresa innova? (1 = muy poco importante, 5 = muy importante)

	Valores (1 al 5)
A. Innovan para mejorar la satisfacción del cliente	1
B. Innovan para aumentar el número de clientes	3
C. Innovan para reducir costes/aumentar beneficio (mejorar la rentabilidad de la empresa)	5
D. Innovan para abrir nuevos mercados	2
E. Innovan para mejorar la imagen de su empresa	3



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 15

15. A la hora de generar cambios importantes en su empresa (nuevos productos/servicios, nuevas formas de comercialización...), ¿con qué agentes cooperan principalmente? Elija un máximo de 3 opciones (Multirrespuesta)

1 Con los propios clientes

2 Con los proveedores

3 Con empresas de la competencia

4 Con empresas de oferta complementaria

5 Con la universidad

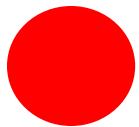
6 Con centros tecnológicos y de innovación

7 Con empresas de consultoría

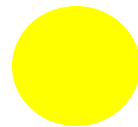
8 Otros (especificar):

9 Con ningún agente

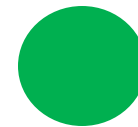
99 NS/NC (NO LEER)



OPCIÓN MÁS ELEGIDA



2ª OPCIÓN MÁS ELEGIDA



3ª OPCIÓN MÁS ELEGIDA



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011

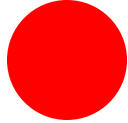


UNIVERSIDAD DE
MURCIA

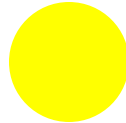


PREGUNTA 16

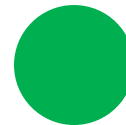
16. Existen diferentes razones que limitan a las empresas el desarrollo de procesos de innovación. Por favor, exprese su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones *(Una respuesta por fila)*



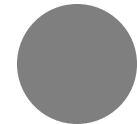
MUY DE ACUERDO



DE ACUERDO



NI DE ACUERDO NI EN
DESACUERDO



EN DESACUERDO



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011

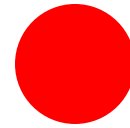


UNIVERSIDAD DE
MURCIA



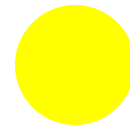
PREGUNTA 16

A. Falta de financiación externa para innovar (crédito, ayudas gubernamentales, cofinanciación)



MUY DE ACUERDO

B. No resulta fácil encontrar colaboradores para innovar



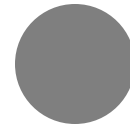
DE ACUERDO

C. Falta confianza en otros colaboradores para innovar



NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

D. Falta interés del cliente por nuevos productos o servicios



EN DESACUERDO

E. En momentos de crisis económica innovar no es prioritario

F. Hay excesivo riesgo económico para innovar

G. Innovar supone un coste elevado para una empresa de

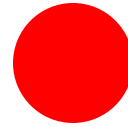
PREGUNTA 16

H. Falta de recursos económicos propios para innovar

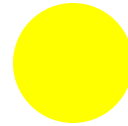
I. Innovar no genera beneficio a corto plazo

J. Los recursos humanos no cuentan con las habilidades necesarias para innovar

K. Falta motivación de los empleados para poder innovar



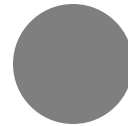
MUY DE ACUERDO



DE ACUERDO



NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO



EN DESACUERDO



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



PREGUNTA 17

17. ¿Qué acciones propondría para fomentar la innovación en La Manga?



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



A word cloud of Spanish terms related to tourism and business management. The words are arranged in various orientations and sizes, with some being significantly larger than others. The terms include:

- promoción
- diversificar
- desestacionalizar
- productos
- más
- formación
- fortalecer
- estrella
- costes
- oferta
- implicación
- administración.
- crear
- reducir
- servicios
- ocio
- turística

PREGUNTA 18

18. Para finalizar, ¿podría indicarme en qué intervalo de edad se sitúa Ud.?

1 18 a 25 años

2 26 a 30 años

3 31 a 35 años

4 36 a 40 años

5 41 a 45 años

6 46 a 50 años

7 51 a 55 años

8 56 a 60 años

9 61 a 65 años

10 66 a 70 años

11 Más de 70 años



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA





Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



UNIVERSIDAD DE
MURCIA



4.- TURNO ABIERTO DE PALABRA. DEBATE



Líneas de debate sugeridas

- **Estacionalidad:** origen, consecuencias y posibles vías de trabajo.
- La **oferta turística** de La Manga: debilidades y fortalezas.
- Los **servicios públicos** en La Manga y su afectación en el sistema turístico.
- La **gestión administrativa** de La Manga y posibles líneas para su mejora



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



Líneas de debate sugeridas

- **Innovación.** ¿Es La Manga un destino Innovador? ¿Por qué?
- **La colaboración entre empresas de La Manga.** ¿Situación ideal? ¿Cómo podría ser mejorada?
- **¿Puede La Manga ser más competitiva como destino?** Líneas de actuación.
- **La promoción del destino La Manga.** Marca e imagen



Líneas de debate sugeridas

- La necesaria cooperación y colaboración entre administraciones actuantes y el marco competencial
- La cooperación y colaboración entre las administraciones locales y el empresariado
- El papel dinamizador del comercio como parte esencial del sistema turístico y la necesaria potenciación y regulación de esta actividad.



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Institut Universitari d'Investigacions Turístiques
Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas

Plan Nacional
de I+D+i
2008 - 2011



Líneas de debate sugeridas

- El turismo deportivo y las restricciones derivadas del marco normativo en materia de protección ambiental.
- El transporte público y la accesibilidad, condicionamientos del desarrollo turístico.