

Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga.

Satisfacción local y turística

ÍNDICE

SATISFACCIÓN LOCAL Y TURÍSTICA	3
CONTEXTO	3
OBJETIVOS.....	3
RESULTADOS	4
Análisis de la percepción local de la ciudad de Málaga.....	4
Seguimiento regular de la satisfacción local	4
Percepción Ciudadana sobre la Vida Municipal	4
Medidas Estratégicas para Potenciar el Turismo en Málaga según la percepción ciudadana ..	5
Análisis del mercado inmobiliario en Málaga: evolución de los precios de vivienda y transacciones de suelo urbano (2015-2022).....	6
El precio de la vivienda en Málaga capital	6
Evolución del precio y transacciones de suelo urbano en Málaga (2015-2022)	7
Caracterización del Turista de Málaga Ciudad	7
Situación Laboral.....	7
Perfil demográfico.....	8
Evolución del perfil de género de los turistas en Málaga (2015-2022).....	8
Percepción del turista en la ciudad de Málaga	9
Intención de Lealtad y Recomendación	10
Los municipios más visitados por los turistas además de Málaga.....	10
CONCLUSIONES.....	11





SATISFACCIÓN LOCAL Y TURÍSTICA CONTEXTO

El análisis del bienestar y la satisfacción en contextos urbanos y turísticos ha sido un tema de interés recurrente en la investigación.

En el caso de Málaga, una ciudad con un creciente perfil turístico es esencial comprender cómo la calidad de vida de sus residentes y las experiencias de los turistas se influyen mutuamente.

Diversos estudios han explorado cómo el turismo cultural puede impactar en la percepción de los residentes sobre su ciudad, mientras que otros trabajos han examinado el bienestar de las comunidades en destinos turísticos. Estos enfoques son relevantes para entender el caso de Málaga, donde el turismo juega un papel significativo en la dinámica urbana.

El mercado inmobiliario también juega un papel crucial en la percepción de calidad de vida, especialmente en ciudades con alta afluencia turística como Málaga.

Las interacciones entre el turismo y el mercado inmobiliario pueden tener implicaciones tanto positivas como negativas para los residentes locales. Además, la oferta cultural y de ocio se presenta como un factor determinante en la atracción de turistas y en la satisfacción de los residentes. Así, la ciudad se enfrenta al reto de mantener su herencia cultural mientras abraza las oportunidades económicas que el turismo aporta, buscando un equilibrio que respete tanto a los que la llaman hogar como a los que la visitan con admiración.

OBJETIVOS

Mejorar la percepción de la ciudadanía sobre el turismo, impulsando programas de sensibilización sobre la importancia del turismo para la ciudadanía y desplegando medidas que eviten turistificación y fomentando la integración turismo y vida social.

RESULTADOS

Análisis de la percepción local de la ciudad de Málaga

Seguimiento regular de la satisfacción local

La ciudad de Málaga, en su lucha por mejorar y optimizar la vida de sus ciudadanos, ha implementado mecanismos de retroalimentación que permiten entender las percepciones y necesidades de sus habitantes. Uno de estos mecanismos es la encuesta anual de satisfacción ciudadana, gestionada por el Ayuntamiento y publicada en su portal web. Esta herramienta recopila opiniones de una muestra representativa de malagueños, abarcando temas críticos como servicios públicos, limpieza, seguridad, y oferta cultural y de ocio. La recurrencia y transparencia de este ejercicio refleja el compromiso del Ayuntamiento en tomar acciones basadas en las perspectivas ciudadanas, asegurando así una gestión municipal alineada con las expectativas y demandas de la población.

Percepción Ciudadana sobre la Vida Municipal

La satisfacción de los ciudadanos al vivir en su municipio ha demostrado un positivo y constante aprecio a lo largo de los años. En 2020, el grado de satisfacción alcanzó un valor de 7,71 (sobre un máximo de 10 puntos), mostrando una ligera disminución en 2021 al situarse en 7,61, para posteriormente recuperarse y situarse en 7,7 en 2022. Estos datos evidencian una percepción favorable entre los ciudadanos, aunque sin alcanzar niveles de excelencia (9-10). Sin embargo, es importante considerar ciertos aspectos que podrían influir en no alcanzar esos niveles. Las áreas de oportunidad identificadas incluyen aspectos como la limpieza, particularmente la recogida de basura, la movilidad y circulación, y la disponibilidad de aparcamientos.

Por lo tanto, el turismo es mayoritariamente visto como positivo por los ciudadanos, con casi tres cuartas partes (74,76%) afirmando su impacto beneficioso, en gran parte debido a su rol en la generación de empleo y como pilar económico. No obstante, un 15,17% percibe efectos negativos, particularmente en lo que respecta a la capacidad de los residentes para disfrutar de su propia ciudad y la subida de precios. Estos resultados resaltan la importancia de un turismo equilibrado que

El turismo es mayoritariamente visto como positivo por los ciudadanos, (74,76%) afirmando su **impacto beneficioso**, en gran parte debido a su rol en la **generación de empleo** y como **pilar económico** en 2022.

beneficie tanto a visitantes como a residentes, garantizando la sostenibilidad y la calidad de vida urbana.

Figura 1: Estrategias priorizadas para optimizar el turismo 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del estudio: El turismo para los malagueños/as por Turismo y Planificación Costa del Sol

La mejora en la infraestructura de servicios públicos sería la medida más valorada por los ciudadanos para potenciar el turismo con un 21,5% en 2022.

Tabla I. Grado de satisfacción de vivir en Málaga 2020-2022

Año	Media de la Escala Felicidad (0-10)
2020	7,71
2021	7,61
2022	7,7

Fuente: Estudio CISA nº0006 -2022

Medidas Estratégicas para Potenciar el Turismo en Málaga según la percepción ciudadana

Para mejorar la experiencia turística en Málaga y garantizar que tanto visitantes como residentes disfruten de sus beneficios, es esencial atender a las recomendaciones de los ciudadanos. En particular, la mejora en la infraestructura de servicios públicos se encuentra en el primer lugar, con una significativa puntuación del 21,5%. Esto demuestra la importancia de contar con servicios públicos eficientes y robustos para apoyar el crecimiento turístico. En segundo lugar, con un 12,3%, se encuentra el interés en aumentar las actuaciones en marketing turístico, lo que sugiere una necesidad de promover Málaga de manera más eficaz a nivel nacional e internacional. Otras áreas destacadas incluyen la mejora de la calidad de la oferta turística (11,6%), el fortalecimiento de la oferta de actividades culturales (9,2%) y la mejora en la limpieza de centros urbanos y playas (9,1%). Estas áreas resaltan la importancia de ofrecer experiencias de alta calidad a los visitantes y asegurar que Málaga se presente en su mejor versión. En resumen, para maximizar el potencial turístico de Málaga, es vital que las estrategias de desarrollo se alineen con las percepciones y necesidades de sus habitantes. Estas recomendaciones proporcionan una hoja de ruta clara sobre las áreas a priorizar.

En la tabla 2 se aprecia la percepción del turismo según el distrito donde habita el encuestado. Los habitantes que residen en distritos donde se concentran las zonas más turísticas del municipio (Centro (D1), Málaga Este (D2) y Carretera Cádiz (D7)) opinan de manera más negativa sobre el turismo que en otras áreas de la ciudad donde no existe un desarrollo turístico o se encuentran más alejados del

centro histórico como Campanillas, Puerto de la Torre, Teatinos-Universidad o Palma-Palmilla. Destaca también que el distrito que opina más negativamente sobre el turismo es el distrito de Churriana. Este distrito se caracteriza por ser más residencial sin una marcada oferta turística, pero sí contiene el aeropuerto y se encuentra muy próximo a otros municipios de la Costa del Sol. Por tanto, podría existir cierta relación entre el lugar de residencia y la percepción negativa de los residentes sobre los turistas.

Tabla 2: Percepción del turismo por distritos 2023

Distrito	Positivo (%)	Negativo (%)	No contesta (%)
D1	73,88	18,26	7,86
D2	78,91	11,87	9,22
D3	73,16	9,9	16,94
D4	69,88	12,5	17,62
D5	87,8	7,13	5,07
D6	82,35	14,06	3,59
D7	78,1	16,05	5,85
D8	60,53	39,47	0
D9	82,62	0	17,38
D10	75,91	0	24,09
D11	73,94	7,37	18,69

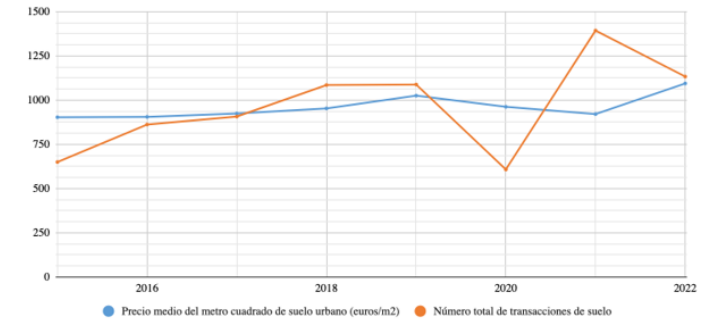
Fuente: Ayuntamiento de Málaga. Encuesta OMNIBUS

Análisis del mercado inmobiliario en Málaga: evolución de los precios de vivienda y transacciones de suelo urbano (2015-2022)

El precio de la vivienda en Málaga capital

La vivienda en Málaga capital ha experimentado notables fluctuaciones en su valor en los últimos tiempos. Según el índice Tinsa IMIE Mercados Locales, recientemente se ha registrado un aumento interanual del 7,4% en el costo por metro cuadrado, ubicando el precio medio en 2002 euros/m². A pesar de este crecimiento, es crucial destacar que todavía persiste una disminución acumulada del 17,4% en comparación con el máximo histórico alcanzado en Málaga. Sin embargo, los indicadores

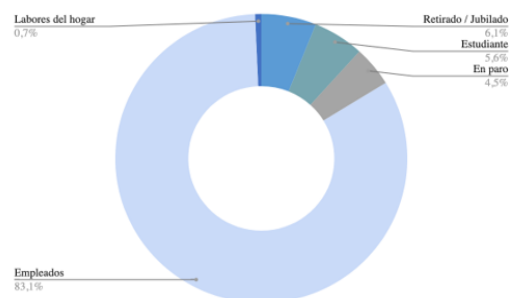
Figura 2: Evolución del número total de transacciones y precio medio del metro cuadrado del suelo urbano en Málaga (2015-2022)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Transportes, Movilidad y OMAU

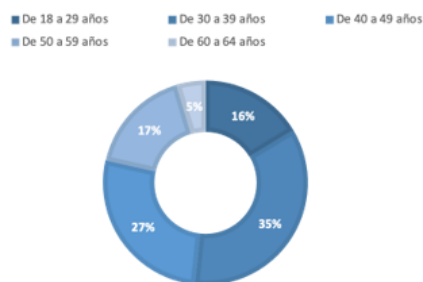
Los habitantes que residen en distritos donde se **concentran las zonas más turísticas del municipio** (Centro (D1), Málaga Este (D2) y Carretera Cádiz (D7)) opinan de manera más **negativa** sobre el turismo que en otras áreas de la ciudad.

Figura 3: Situación laboral de los visitantes de la ciudad de Málaga 2022



Fuente: Observatorio turístico de la ciudad de Málaga

Figura 4: Distribución de Edad y Género de los visitantes de Málaga ciudad 2022



Fuente: Observatorio turístico de la ciudad de Málaga

actuales son prometedores. En el tercer trimestre de 2022, la ciudad experimentó un alza del 5,4% en relación con el mismo periodo del año anterior. Esta tendencia positiva supera el incremento del 4,5% registrado en las mismas fechas de 2021, lo que sugiere un paulatino fortalecimiento del mercado inmobiliario local.

Evolución del precio y transacciones de suelo urbano en Málaga (2015-2022)

El mercado del suelo en Málaga ha experimentado variaciones significativas en la última década. Analizando la tendencia a lo largo de los años, se observa un comportamiento fluctuante tanto en el precio medio del metro cuadrado de suelo urbano como en el volumen de transacciones.

En lo que respecta al precio, se aprecia un crecimiento constante desde 2015 (903 euros/m²) hasta 2019 (1025 euros/m²), marcando este último año el pico más alto del periodo en cuestión. Sin embargo, en 2020, se registró una disminución (962 euros/m²), influenciada por factores externos como la crisis sanitaria mundial. A pesar de ello, los años subsiguientes mostraron signos de recuperación, con el precio en 2022 alcanzando los 1094 euros/m².

En cuanto al número total de transacciones, 2021 destaca considerablemente con un total de 1393 operaciones, siendo el año con mayor actividad desde 2015. Aunque 2022 presenta una ligera disminución con 1133 transacciones, sigue siendo un valor considerablemente alto en comparación con años anteriores, como 2020, que registró solamente 608 transacciones.

Con estos datos, se puede inferir que Málaga ha mantenido un mercado de suelo activo y en constante adaptación, reflejando la resiliencia y dinamismo de su economía local.

Caracterización del Turista de Málaga Ciudad

Situación Laboral

Los turistas en Málaga Ciudad presentan una amplia gama de situaciones laborales. La gran mayoría están empleados, con un 83,1% del total, lo que indica que Málaga atrae principalmente a profesionales activos buscando un descanso de su rutina cotidiana. Un 6,1% son retirados o jubilados, lo cual sugiere que la riqueza cultural, histórica y el clima agradable de Málaga son atractivos para aquellos en esta etapa de la vida. Los estudiantes también encuentran en Málaga un destino atractivo,

representando un 5,6%, lo que podría reflejar la popularidad de la ciudad para viajes de ocio educativos o vacaciones estudiantiles. Solo un 4,5% de los turistas están desempleados, mientras que un mínimo porcentaje del 0,7% se dedica a labores del hogar.

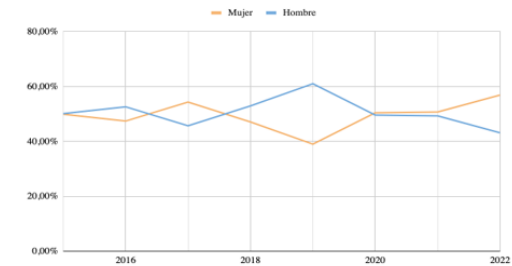
Perfil demográfico

Málaga atrae predominantemente a un público adulto joven y de mediana edad, con una presencia notable de visitantes entre 30 y 49 años, lo que destaca su atractivo para personas en etapas activas de su vida. Los jóvenes de 18 a 29 años también forman un grupo importante, aunque no son mayoritarios. El interés decrece progresivamente entre los grupos de mayor edad, con una menor representación de visitantes mayores de 50 años. Este perfil demográfico subraya la preferencia de Málaga entre los adultos jóvenes, mientras que sugiere un potencial de crecimiento en el segmento de turistas más maduros.

Evolución del perfil de género de los turistas en Málaga (2015-2022)

En los últimos años, la ciudad de Málaga ha experimentado cambios significativos en la composición de género de sus visitantes, reflejando variaciones y tendencias que podrían ser indicativas de movimientos culturales y turísticos más amplios. Desde una paridad casi perfecta en el año 2015, el perfil de género de los turistas ha oscilado, mostrando diferencias que en algunos años se inclinan notablemente hacia uno u otro género. El 2017 marcó un año distintivo con un aumento en el turismo femenino, donde las mujeres representaron más del 54% de los visitantes. Este auge podría estar vinculado a factores específicos que atrajeron a este segmento demográfico a la ciudad. En contraste, el año 2019 presentó un vuelco con un predominio del turismo masculino, superando el 61%. Este fenómeno podría correlacionarse con eventos puntuales que tuvieron lugar en la ciudad o con cambios en la dinámica de viaje que favorecieron a los hombres. A partir del año 2020, se percibe una tendencia ascendente en la afluencia de turistas mujeres, alcanzando un máximo del 56,88% en 2022, lo que destaca un interés creciente o una predilección de las mujeres por elegir Málaga como destino turístico en los últimos años. La variabilidad en los porcentajes anuales sugiere una influencia de diversos factores, desde campañas de marketing turístico hasta eventos culturales y económicos que pudieron haber tenido un atractivo diferenciado por género. La volatilidad observada en la

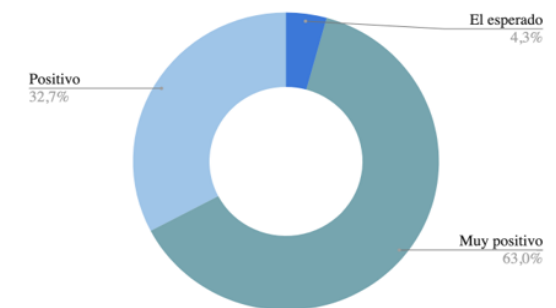
Figura 5: Evolución del perfil de género de los visitantes Málaga (2015-2022)



Fuente: Observatorio turístico de la ciudad de Málaga

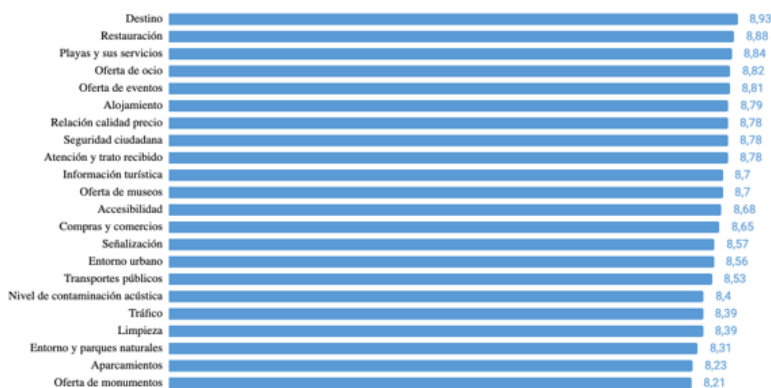
El **63%** de los turistas ha calificado su experiencia como **muy positiva**, mientras que un **32,7%** la consideró **positiva**, lo que acumula un **95,7% de percepciones favorables en 2022**.

Figura 6: Niveles de satisfacción de los visitantes en Málaga 2022



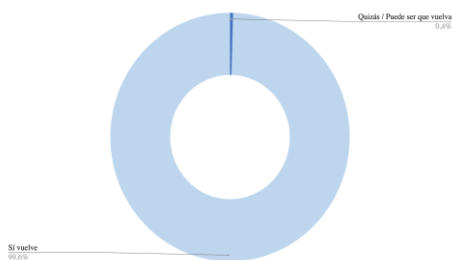
Fuente: Observatorio turístico de la ciudad de Málaga

Figura 7: La percepción de los visitantes sobre diversos aspectos de la ciudad de Málaga 2022



Fuente: Observatorio turístico de la ciudad de Málaga

Figura 8: Intención de regreso 2022



Fuente: Elaboración propia desde datos del Observatorio turístico ciudad de Málaga Ciudad 2022

distribución de género de los visitantes es un reflejo de la naturaleza dinámica del turismo y potencialmente de las tendencias socioculturales que afectan las decisiones de viaje a nivel global.

Percepción del turista en la ciudad de Málaga

La percepción general de los turistas sobre Málaga Ciudad en 2022 es notablemente positiva. Una mayoría significativa de los visitantes ha tenido una experiencia destacada. El 63% de los turistas ha calificado su experiencia como muy positiva, mientras que un 32,7% la consideró positiva, lo que acumula un 95,7% de percepciones favorables. Por otro lado, un minoritario 4,3% de los visitantes calificó su estancia en Málaga simplemente como al esperado, indicando que, para la gran mayoría, Málaga ha superado las expectativas.

Para profundizar en estos datos de satisfacción, hemos destacado los aspectos más importantes que valoran los visitantes de Málaga. Estos elementos específicos juegan un papel crucial en la experiencia general del turista y son reflejo de las prioridades y esfuerzos de la ciudad por ofrecer lo mejor a sus visitantes.

El análisis de la percepción turística sobre Málaga revela una imagen altamente favorable de la ciudad. Los visitantes sitúan a Málaga en el peldaño más alto en términos de su atractivo global como destino, lo que refleja una experiencia turística excepcional en general. La gastronomía local, con su diversidad y calidad, resuena de manera significativa en la satisfacción de los visitantes, marcando la restauración como uno de los pilares de la oferta turística malagueña. Además, las playas y sus servicios destacan en la evaluación, lo que no es sorprendente dado el entorno costero de la ciudad. Los eventos culturales y las opciones de ocio también reciben una valoración muy positiva, demostrando que Málaga es capaz de captar el interés y el entusiasmo de sus visitantes más allá de sus soleadas costas.

Mientras que la valoración de los monumentos y el aparcamiento indica que estos aspectos podrían beneficiarse de una atención adicional para mejorar la experiencia global, incluso estas áreas menos valoradas reciben puntuaciones que sugieren una percepción generalmente positiva. En conjunto, la visión que tienen los turistas de Málaga es la de una ciudad vibrante y acogedora que satisface y supera las expectativas en muchos frentes fundamentales de la experiencia turística.

Intención de Lealtad y Recomendación

Málaga Ciudad, con su rica historia, oferta cultural y belleza natural, se ha consolidado como un destino que no solo atrae a nuevos visitantes, sino que también fomenta su retorno. La frescura de la experiencia malagueña se refleja en la gran cantidad de turistas que la visitan por primera vez, pero a su vez, la ciudad impresiona lo suficiente como para incentivar las visitas repetidas.

El dinamismo turístico de Málaga se hace patente al ver que una notable mayoría de los visitantes son recién llegados, explorando por primera vez lo que la ciudad ofrece. Es destacable que, más allá del flujo de nuevos visitantes, existe un porcentaje considerable que retorna, lo que indica que Málaga no solo atrae, sino que también retiene a sus turistas. Aproximadamente un tercio de los turistas han visitado la ciudad en múltiples ocasiones, con un grupo que regresa regularmente, evidenciando una lealtad que va más allá de una visita única.

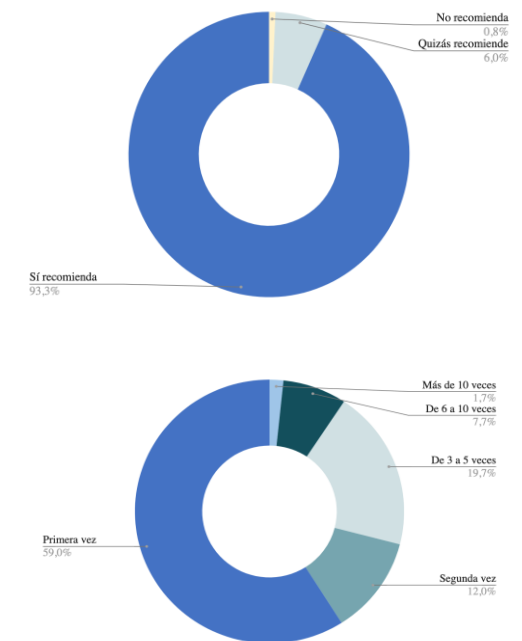
La voluntad de recomendar Málaga como destino es un indicador clave de la satisfacción del turista. En este sentido, la ciudad recibe elogios, con la mayoría aplastante de los visitantes dispuestos a recomendarla, lo que subraya el impacto positivo y duradero de su estancia. Además, la intención de volver es significativa entre los encuestados, con una mayoría que confirma su deseo de regresar.

Estos datos resaltan la capacidad de Málaga para crear una experiencia memorable que no solo satisface, sino que supera las expectativas, generando recomendaciones entusiastas y una fuerte intención de volver. En conclusión, Málaga no solo captura el interés de los visitantes por primera vez, sino que también construye una relación a largo plazo con ellos, consolidándose como un destino turístico de renombre.

Los municipios más visitados por los turistas además de Málaga

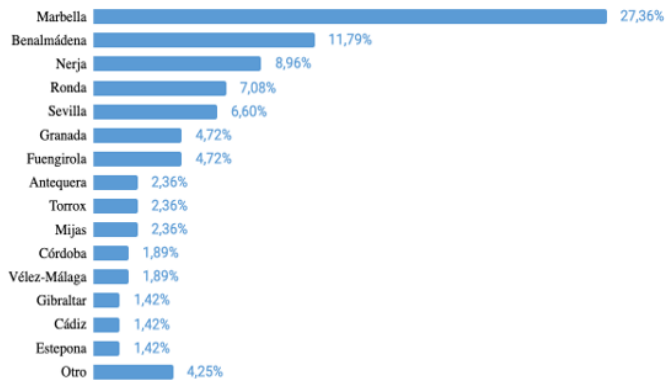
En el panorama turístico de la provincia de Málaga, se observa una preferencia destacada por destinos costeros y ciudades con riqueza cultural. Marbella, con su prominente 27,36%, lidera como el municipio más visitado después de Málaga, evidenciando su atractivo por las playas y el lujo. Otros destinos costeros como Benalmádena y Nerja también sobresalen, lo que refleja la predilección por el litoral mediterráneo y sus ofertas de ocio.

Figura 8: Análisis de Visitas y Recomendación en Málaga Ciudad 2022



Fuente: Elaboración propia desde datos del Observatorio turístico ciudad de Málaga Ciudad 2022

Figura 9: Los municipios más visitados por los turistas además de Málaga 2022



Fuente: Observatorio turístico de la ciudad de Málaga

La percepción positiva del turismo sugiere que Málaga continuará beneficiándose de su papel como pilar económico, siempre que se logre un equilibrio que preserve la calidad de vida de los residentes.

Ciudades históricas como Ronda y Sevilla, aunque con porcentajes más modestos, resaltan la inclinación de los turistas por la historia y la cultura. Granada, reconocida por sus monumentos patrimoniales, y Sevilla, con su legado andaluz, aunque no encabezan la lista, se mantienen como destinos esenciales.

La distribución de las preferencias turísticas subraya la fortaleza de Málaga como núcleo turístico, alrededor del cual se articula una serie de municipios que complementan y enriquecen la experiencia turística de la región con sus distintas ofertas de patrimonio, naturaleza y recreación.

CONCLUSIONES

Este estudio proyecta un futuro optimista en varios aspectos clave. A través de la implementación de encuestas anuales, Málaga ha demostrado su compromiso con la mejora continua y la atención a las necesidades de sus ciudadanos y visitantes. La consistencia en la satisfacción local indica que la ciudad puede mantener y posiblemente aumentar su atractivo a largo plazo mediante la mejora continua de servicios fundamentales como la limpieza y la movilidad urbana.

En primer lugar, la percepción positiva del turismo sugiere que Málaga continuará beneficiándose de su papel como pilar económico, siempre que se logre un equilibrio que preserve la calidad de vida de los residentes. Las estrategias de desarrollo turístico, alineadas con las percepciones ciudadanas, indican un futuro en el que la infraestructura y el marketing turístico se fortalecerán, promoviendo así la ciudad a nivel global.

A continuación, el análisis del mercado inmobiliario muestra una recuperación y una tendencia al alza en los precios de la vivienda, sugiriendo un fortalecimiento del mercado local que podría continuar si se mantiene la actual trayectoria económica. Este dinamismo en el sector inmobiliario es un signo prometedor para la atracción de inversiones y el desarrollo urbano sostenible.

En cuanto a la percepción turística, la alta tasa de satisfacción y la intención de retorno de los visitantes auguran un crecimiento continuo del turismo en Málaga. La ciudad ha logrado no solo captar la

atención inicial sino fomentar una lealtad que impulsa las visitas repetidas, un factor crucial para la sostenibilidad del turismo a largo plazo.

Por otro lado, la diversidad en la situación laboral de los turistas y el perfil demográfico indican que Málaga seguirá atrayendo a un amplio espectro de visitantes, desde profesionales activos hasta jubilados y estudiantes. La evolución del perfil de género muestra que Málaga se está posicionando como un destino inclusivo, capaz de atraer a diversos públicos.

Por último, la preferencia por destinos costeros y ciudades con rica herencia cultural en la región de Málaga sugiere que estos lugares continuarán siendo una extensión vital del atractivo turístico de la ciudad. Se prevé que la cooperación entre municipios vecinos y la capital de la provincia será fundamental para ofrecer una experiencia turística integrada y diversa. Complementando este enfoque, la innovación en el cuidado de sus habitantes y visitantes también juega un papel vital, como lo demuestra la implementación de AlertCops. Esta aplicación destaca el compromiso de la ciudad con la seguridad y la innovación, al mejorar la asistencia tanto para los ciudadanos como para los turistas. La adopción de esta tecnología es un avance en la consolidación de buenas prácticas y subraya cómo la tecnología puede potenciar la imagen positiva de Málaga y enriquecer la experiencia global en la región.

En conjunto, estos resultados destacan un futuro prometedor para Málaga, donde la innovación en la gestión municipal y la promoción turística, junto con el desarrollo inmobiliario y la satisfacción del visitante, serán los pilares de una ciudad que avanza hacia la excelencia en el servicio al ciudadano y al turista.



La alta tasa de **satisfacción de los turistas** y la intención de retorno de los visitantes auguran un **crecimiento continuo del turismo** en Málaga.

ST 
málaga