

Estudio sobre el nivel de satisfacción y deseos del turismo extranjero respecto al producto español

Informe Resumen

1. Introducción

El presente estudio (que lleva realizándose ininterrumpidamente desde 1984) pretende evaluar el nivel de satisfacción del turismo extranjero que visita nuestro país y, adicionalmente y a diferencia de los años anteriores, los deseos del turista extranjero respecto al producto turístico español. En base a ello, los objetivos de este estudio son los siguientes:

- a) Medir el nivel global de satisfacción de los turistas extranjeros.
- b) Conocer la adecuación entre las prestaciones recibidas y las expectativas previas de dichos turistas extranjeros.
- c) Conseguir los elementos precisos y suficientes para el rediseño del producto turístico español.

2. Metodología

El presente estudio se ha llevado a cabo mediante la realización de un plan de muestreo distribuido en función de los siguientes parámetros:

1. Estacionalidad.
2. Zona turística.
3. Municipio concreto de la zona.
4. Nacionalidad.
5. Tipo de alojamiento.

Esta distribución se ha realizado por afijación proporcional sucesiva, fijando un mínimo de 30 encuestas por punto de encuesta y de

100 por zona en todas las fases, por motivos de representatividad de la muestra.

El análisis de los datos obtenidos se ha efectuado considerando como variables de segmentación las siguientes:

1. Estacionalidad (Fase de la encuesta).
2. Nacionalidades.
3. Zona turística.
4. Tipo de alojamiento.
5. Organización del viaje.

En cuanto al cuestionario se ha utilizado, uno para los alojamientos en apartamentos y otro para los alojados en hoteles, siendo los idiomas considerados los siguientes:

- Español.
- Francés.
- Alemán.
- Inglés.
- Holandés.
- Italiano.

3. Resultados globales

Muestra teórica: 6.000
Muestra operativa: 5.407

Distribución porcentual

Por nacionalidad		%	Por zona		%
Alemana	(A)	24,50	Costa Catalana	(CC)	26,80
Francesa	(F)	8,00	Costa Valenciana	(CV)	8,80
Británica	(B)	38,00	Costa Murciana	(CM)	6,20
Italiana	(I)	5,70	Costa del Sol	(CS)	14,70
Belga	(Bg)	4,70	Baleares	(B)	26,70
Holandesa	(H)	8,20	Canarias	(CAN)	16,80
Escandinava	(Esc)	4,50			
Otras	(O)	6,90			
Por modalidad de organización del viaje		%	Tipología de alojamiento		%
Contrato alojamiento + transporte	(AT)	69,40	Hotel 4/5*	(4-5)	16,25
Contrato transporte	(T)	7,10	Hotel 1/3*	(1-3)	63,30
Contrato alojamiento	(A)	5,50	Apartamento/chalet	(A)	19,51
Viaje organizado asociación	(OA)	6,80	NS/NC		0,94
Viaje organizado individualmente	(OI)	11,20			
Es la 1ª vez que visita España		%			
SI		31,60			
NO		68,40			

Factores que más le influyen a la hora de decidir pasar sus vacaciones en España

- Los factores más relevantes son el sol/clima (87,5 por 100), siguiéndole en importancia playas/mar (47,8 por 100) y descanso/relax (34,8 por 100). Los aspectos menos destacados son los de aventura/exotismo, culturales y deportivos.
- Los aspectos sol/clima y playas/mar, pierden importancia para la nacionalidad italiana.
- El motivo diversión/ambiente, adquiere especial relevancia para esta procedencia, y es muy poco valorado por los escandinavos.
- Los motivos culturales son algo más importantes para italianos y otras nacionalidades que para el resto. Es también el turismo italiano el mayormente atraído por el motivo aventura/exotismo.
- Aquellos turistas que organizaron su viaje a través de asociación, club, etcétera, confieren mayor importancia a los motivos culturales/deportivos y de aventura/exotismo, y son los que menormente valoran el aspecto sol/clima.
- En las costas catalana y valenciana, es donde el motivo diversión/ambiente cobra mayor importancia.
- En las costas valenciana y murciana, es donde el aspecto práctica deportiva es más relevante.
- El aspecto diversión/ambiente, es mayormente valorado por aquellos turistas que se hospedaron en chalets y apartamentos.
- En función de la repetitividad de la visita a España se observa que el motivo aventura/exotismo, es más importante para aquellos que llegaban a España por vez primera. Este segmento del turismo resta algo de relevancia a los aspectos sol/clima, descanso/relax y playas/mar.

Grado de satisfacción obtenido en relación a sus vacaciones en España

	Nacionalidad									Org. viaje					Zona turística					Alojamiento			Repetitividad		
	Global	Al	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	A	SI	NO
Muy satisfecho				X		X		X										X							
Satisfecho	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Med. satisfecho																									
Poco satisfecho																									
Insatisfecho																									

En una escala de 1 a 5, se obtiene una media general de 4,07 lo que indica un nivel satisfactorio.

Análisis de los aspectos generales de la oferta española que más y menos le satisfacen

- Los aspectos que más satisfacen a los turistas que han visitado nuestro país el presente año, han sido clima y playas/mar seguidos, en grado menor, por vida nocturna.
- Los motivos por los que los turistas expresan menor complacencia son ruidos y carreteras/tráfico.
- El turismo británico es el que con menor énfasis destaca el aspecto playas/mar.
- El turismo italiano es el que más positivamente destaca el aspecto vida nocturna.
- Los escandinavos son los que en menor proporción destacan amabilidad como factor más satisfactorio.
- Franceses y holandeses son los que en mayor proporción destacan negativamente el aspecto higiene/limpieza.
- Los turistas de nacionalidad italiana son los que menor insatisfacción expresan por el aspecto ruidos y por el aspecto carreteras/tráfico.
- Alemanes y británicos parecen ser los más insatisfechos por los precios españoles, siendo los turistas belgas y escandinavos los más complacidos.
- Belgas y holandeses presentan mayor insatisfacción que el resto en el aspecto conocimiento de idiomas.
- Efectuando el análisis por modo de organización del viaje, se advierte mayor satisfacción en el aspecto higiene/limpieza para aquellos que organizaron su viaje individualmente.
- Realizando un análisis según la zona turística se observa que en Canarias la satisfacción obtenida por el motivo playas/mar es menor.
- El aspecto carreteras/tráfico arrojó resultados más negativos en la costa murciana que en el resto de zonas turísticas.
- En Canarias y Baleares el motivo precios, produjo mayor insatisfacción que en el resto de zonas turísticas.
- Es en Cataluña donde el aspecto comida dejó más insatisfechos a los turistas.
- En función de la repetitividad de la visita a España se observa una mayor satisfacción en el aspecto higiene/limpieza para aquellos turistas que pasaban sus vacaciones en España por primera vez. Se aprecia, asimismo, en este segmento del turismo, una mayor insatisfacción en el aspecto comida. El motivo ruidos produce mayor descontento en aquellos que repetían su visita a España.

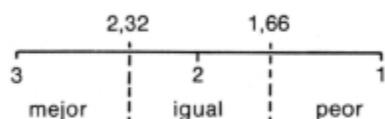
Interpretación de la graduación numérica de los conceptos cualitativos

En las páginas siguientes aparecerán distintas clasificaciones referentes a valoración, valoración respecto a lo esperado, o grado de importancia que se otorga a los distintos servicios y actividades.

Estas clasificaciones están confeccionadas a partir de distintas bases numéricas. A continuación indicamos la interpretación de las bases numéricas:

Clasificaciones efectuadas en base 3

«en relación a lo que esperaba es...»

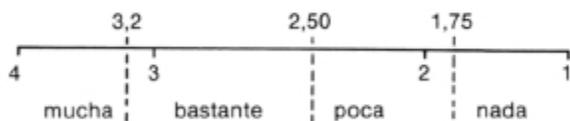


Intervalos de opinión:

Concepto	En base 3
Peor	1-1,66
Igual	1,66-2,32
Mejor	2,32-3

Clasificaciones efectuadas en base 4

«Grado de importancia»

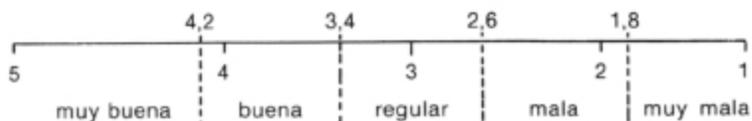


Intervalos de opinión:

Concepto	En base 4
Nada	1-1,75
Poca	1,75-2,50
Bastante	2,50-3,25
Mucha	3,25-4

Clasificaciones efectuadas en base 5

«Valoración efectuada»



Intervalos de opinión:

Concepto	En base 5
Muy mala	1-1,8
Mala	1,8-2,6
Regular	2,6-3,4
Buena	3,4-4,2
Muy buena	4,2-5

HABITACION

OPINION GENERAL: BUENA (41,4 %)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	Al	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regular																							
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Escandinavos	Viaje organizado individualmente	Canarias Costa del Sol	Hoteles 4 - 5 Estrellas	Es la primera vez que visita España
Peor opinión	Italianos Alemanes	Contrato de alojamiento y transporte	Costa Catalana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	No es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

SERVICIOS DE RESTAURANTE

OPINION GENERAL: BUENA (37,8 %)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	Al	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regular																							
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Escandinavos	Contrato de transporte	Baleares	Hoteles 4 - 5 Estrellas	No es la primera vez que visita España
Peor opinión	Italianos	Viaje organizado con asociación	Costa Murciana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	Es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

SERVICIOS DE BAR
OPINION GENERAL: BUENA (42,4 %)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	AI	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regular																							
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Escandinavos	Contrato de alojamiento y transporte	Costa del Sol	Hoteles 4 - 5 Estrellas	Es la primera vez que visita España
Peor opinión	Italianos	Viaje organizado con asociación	Costa Murciana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	No es la primera que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

PUB DISCOTECA
OPINION GENERAL: BUENA (26,2 %)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	AI	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regular																							
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Escandinavos	Contrato de transporte	Costa del Sol Baleares	Hoteles 4 - 5 Estrellas	Es la primera vez que visita España
Peor opinión	Alemanes Otras nacionalidades	Contrato de aloj. y transp. Viaje org. indiv.	Costa Valenciana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	No es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

HIGIENE - LIMPIEZA

OPINION GENERAL: BUENA (40,3)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	Al	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regular																							
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Belgas	Contrato alojamiento y transporte	Canarias	Hoteles 4 - 5 Estrellas	Es la primera vez que visita España
Peor opinión	Alemanes Italianos	Contrato organizado individualmente	Costa Catalana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	No es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

DECORACION

OPINION GENERAL: BUENA (33,9 %)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	Al	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regular														X									
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Escandinavos	Contrato transporte Viaje organ. individ.	Canarias	Hoteles 4 - 5 Estrellas	Es la primera vez que visita España
Peor opinión	Alemanes	Viaje org. asociado. Contrato aloj. y transp.	Costa Catalana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	No es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

JARDINES/ZONAS VERDES

OPINION GENERAL: BUENA (33,9 %)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	Al	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno							X											X					
Bueno	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Regular																							
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Escandinavos	Contrato de alojamiento y transporte	Canarias	Hoteles 4 - 5 Estrellas	No es la primera vez que visita España
Peor opinión	Alemanes Franceses	Viaje org. indiv. Viaje org. asociac.	Costa Murciana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	Es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

OTROS SERVICIOS

OPINION GENERAL: BUENA (35,1 %)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	Al	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regular																							
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Escandinavos Italianos	Contrato de transporte	Costa Catalana	Hoteles 4 - 5 Estrellas	Es la primera vez que visita España
Peor opinión	Alemanes	Contrato de alojamiento	Costa Catalana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	No es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL

OPINION GENERAL: BUENA (41 %)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	Al	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regular																							
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Belgas	Contrato de alojamiento Contrato aloj. y transp.	Costa del Sol	Hoteles 4 - 5 Estrellas	Es la primera vez que visita España
Peor opinión	Alemanes	Viaje organizado con asociación	Costa Murciana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	No es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

AMABILIDAD DEL PERSONAL

OPINION GENERAL: BUENA (40,6)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	Al	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Regular																							
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Belgas	Contrato organizado individualmente	Canarias Costa del Sol	Hoteles 4 - 5 Estrellas	Es la primera vez que visita España
Peor opinión	Alemanes	Contrato de alojamiento	Costa Murciana	Hoteles 1 - 3 Estrellas	No es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

PRECIOS

OPINION GENERAL: REGULAR (39,4 %)

	Nacionalidad								Org. viaje					Zona turística					Alojamiento		Repetitividad		
	AI	F	B	I	Bg	H	Esc	O	At	T	A	OA	OI	CC	CV	CM	CS	B	CAN	4-5	1-3	SI	NO
Muy bueno																							
Bueno		X		X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
Regular	X		X						X		X							X	X				
Malo																							
Muy malo																							

	Nacionalidad	Org. viaje	Zona turística	Alojamiento	Repetitividad
Mejor opinión	Belgas	Viaje org. asociado.	Costa Valenciana	Hoteles 4 - 5 Estrellas	Es la primera vez que visita España
Peor opinión	Alemanes Británicos	Contrato de alojamiento	Canarias	Hoteles 1 - 3 Estrellas	No es la primera vez que visita España

Nota: el cuadro superior refleja el valor medio, y la opinión general es la moda.

EN RELACION A LO ESPERADO

Para la totalidad de los servicios del hotel, el turismo extranjero manifestó mayoritariamente haberlos encontrado tal como esperaban.

Esta conclusión se obtiene también analizando los resultados en función de todas las segmentaciones realizadas, existiendo al respecto algunas excepciones que dan una valoración media de «mejor de lo esperado». Son las siguientes:

- Los turistas de nacionalidad italiana en el apartado de amabilidad del personal.
- Los visitantes que se hospedaron en hoteles de 4-5 estrellas en el capítulo de «establecimiento en general». En este mismo aspecto, la media se sitúa también en «mejor de lo esperado» en aquel turismo que visitó la Costa del Sol o las Islas Canarias.
- Los visitantes de las Baleares en el apartado «servicios de restaurante».
- El turismo de la Costa del Sol en el capítulo de «pub-discoteca».
- Los visitantes de Canarias, o los hospedados en hoteles de cuatro-cinco estrellas en el apartado de «higiene-limpieza».
- El capítulo «decoración» para el turismo de Canarias.
- Los visitantes de las Canarias, o los hospedados en hoteles de 4-5 estrellas en el apartado jardines/zonas verdes.

Analizando por repetitividad de la visita a España, veríamos que la opinión es ligeramente mejor para los que venían a nuestro país por primera vez, en todos los aspectos analizados.

Valoración de los servicios del hotel

En relación a lo esperado

	Media base 5		Media base 3
Establecimiento en general	3,97	Establecimiento en general	2,15
Servicio de bar	3,86	Amabilidad del personal	2,14
Amabilidad del personal	3,85	Profesionalidad del personal	2,11
Recepción	3,85	Servicio restaurante	2,11
Profesionalidad del personal	3,79	Higiene/limpieza	2,12
Higiene/limpieza	3,75	Jardines/zonas verdes	2,11
Servicios restaurante	3,74	Recepción	2,09
Habitación	3,70	Servicio de bar	2,09
Jardines/zonas verdes	3,68	Otros servicios	2,07
Otros servicios	3,60	Habitación	2,06
Pub-discoteca	3,56	Decoración	2,04
Decoración	3,53	Pub-discoteca	2,03
Precios	3,42	Precios	1,98

Grado de importancia conferido por los turistas a los distintos servicios del hotel

VALORACION

El siguiente cuadro muestra la moda para cada uno de los apartados específicos:

	Mucha	Bastante	Poca	Nada
Establecimiento en general	X			
Recepción		X		
Habitación	X			
Servicios restaurante	X			
Servicios de bar		X		
Pub-discoteca		X		
Higiene, limpieza	X			
Decoración		X		
Jardines/zonas verdes		X		
Otros servicios		X		
Profesionalidad del personal	X			
Amabilidad del personal	X			
Precios	X			

No se aprecian diferencias significativas al efectuar el análisis por nacionalidades, zona turística, modo de organización del viaje, o tipo de alojamiento.

Analizando los resultados por repetitividad de la visita a España, se observa el hecho de que para casi todos los apartados, el grado

de importancia que dan los turistas que visitan España por primera vez, es ligeramente mayor al que otorga el turismo reincidente. La excepción está en el capítulo «establecimiento en general».

Clasificación de la importancia de los aspectos de los distintos servicios del hotel

	Media base 4
Higiene/limpieza	3,60
Establecimiento en general	3,49
Precios	3,46
Amabilidad del personal	3,45
Habitación	3,40
Profesionalidad del personal	3,37
Servicio de restaurante	3,38
Recepción	3,18
Otros servicios	3,08
Servicio de bar	3,09
Jardines/zonas verdes	3,03
Decoración	3,00
Pub-discooteca	2,89

Importancia de los distintos aspectos de la habitación del hotel

VALORACION

El siguiente cuadro muestra *la moda* para cada uno de los apartados especificados:

	Mucha	Bastante	Poca	Nada
Buena cama	X			
Teléfono directo			X (3)	
Vistas		X (1)		
Climatización individual	X (3)			
Mini-bar		X (2)		
Música ambiental		X		
Televisión				X
Terraza	X			
Baño completo	X			
Regulación temperatura agua	X			
Planos e información general de la ciudad		X		

- (1) También está próximo a la moda el porcentaje de respuestas que le confieren mucha importancia
 (2) También está próximo a la moda el porcentaje de respuestas que le confieren poca importancia
 (3) Está muy próximo a la moda el porcentaje de respuestas que le dan bastante importancia

Si se analiza la pregunta por segmentaciones, se observa una gran similitud en el grado de importancia a cada uno de los aspectos de la habitación del hotel. Pueden sin embargo, entresacarse algunas matizaciones:

- Se advierte que los turistas que llegan a España por primera vez, otorgan una ligera mayor importancia a todos y cada uno de los aspectos especificados.
- Quien más importancia da al teléfono directo es el turismo de la Costa Valenciana.
- Los hospedados en hoteles de 4-5 estrellas, otorgan sistemáticamente más importancia a los hospedados en hoteles de 1 a 3 estrellas, en todos los aspectos estudiados.
- El turismo procedente de Holanda es el que confiere menor importancia al aspecto «visitas».
- Puede concluirse que los visitantes de nacionalidad alemana son los que menor relevancia dan a casi todos los aspectos.
- En los archipiélagos canario y balear es donde el apartado «televisión» obtiene la menor puntuación, y en la Costa Murciana donde esta valoración es más alta.

No se observan diferencias significativas en función del modo de organización del viaje no de la categoría del establecimiento hotelero.

Clasificación de la importancia de los distintos aspectos de la habitación del hotel

(Para el total del turismo extranjero)

	Media base 4
Buena cama	3,70
Regulación temperatura agua	3,53
Baño	3,49
Terraza	3,37
Vistas	3,24
Climatización individual	3,05
Planos e información general ciudad	3,02
Música ambiental	2,51
Teléfono directo	2,48
Mini-bar	2,40
Televisión	2,12

Grado de importancia de las distintas actividades de animación en su hotel

Procedemos a continuación a establecer una clasificación de la importancia dada por el turismo extranjero a las distintas actividades del hotel:

	Media base 4
Atracciones/espectáculos	2,95
Fiestas	2,92
Actividades deportivas	2,77
Concursos	2,62
Actividades infantiles	2,59
Juegos de salón	2,56
Actividades culturales	2,55
Actividades folklóricas	2,53

Analizando las respuestas por las segmentaciones requeridas, y a pesar de que las medias son parecidas, se observa lo siguiente:

	Nacionalidad que le da mayor importancia	Nacionalidad que le da menor importancia	Zona turística donde se le da mayor importancia	Zona turística donde se le da menor importancia
Actividades deportivas	Belgas	Holandeses	Costa Murciana	Costa Catalana
Actividades infantiles	Alemanes	Holandeses	Costa Murciana	Costa Valenciana
Actividades culturales	Italianos	Británicos Holandeses	Costa Murciana	Costa Catalana
Actividades folclóricas	Italianos	Británicos	Costa Murciana	Costa Catalana
Fiestas	Franc	Escandinavos		
Ubicación/situación	Belgas	Alemanes	Costa Valenciana	Costa Catalana
Servicios complementarios	Escandinavos Belgas	Alemanes	Costa valenciana	Costa Murciana
Jardines/zonas verdes	Británicos Escandinavos	Alemanes Franceses	Costa Valenciana	Costa Catalana
Espectáculos				

Atracciones

Los espacios en blanco expresan que las diferencias no son lo suficientemente significativas como para escoger alguna nacionalidad o zona turística.

Por las respuestas obtenidas según la categoría del establecimiento hotelero, se observan resultados parecidos. Sin embargo, se observa que en actividades deportivas, culturales, infantiles y folklóricas, la importancia conferida por los que se hospedaron en hoteles de 4-5 estrellas es ligeramente mayor a la otorgada por los alojados en hoteles de 1 a 3 estrellas. La situación contraria se produce en los apartados de fiestas, concursos, juegos de salón y atracciones/espectáculos.

Se observa igualmente que la importancia conferida por los turistas reincidentes en su visita a España, es algo menor en la mayoría de los aspectos analizados, a la dada por el turismo nuevo.

Análisis de los servicios de los apartamentos

VALORACION

El siguiente cuadro expresa la mayor o menor satisfacción en función de nacionalidades y zonas turísticas.

	NACIONALIDAD		ZONA TURISTICA	
	Mayor satisfacción	Menor satisfacción	Mayor satisfacción	Menor satisfacción
Establecimiento en general	Belgas		Canarias	Costa Murciana
Recepción	Belgas Escandinavos	Holandeses	Costa Valenciana Costa del Sol	Costa Murciana
Apartamento	Belgas Escandinavos	Alemanes	Costa Valenciana	Costa Murciana
Higiene/limpieza	Belgas	Alemanes Holandeses	Alemanes Costa Valenciana	Costa Valenciana Costa Murciana Canarias
Concursos		Belgas Británicos	Italianos	Costa Murciana Costa del Sol
Juegos de salón		Franceses	Holandeses	Costa Murciana Canarias Costa del Sol

	NACIONALIDAD		ZONA TURISTICA	
	Más gratamente sorprendidas	Más decepcionadas	Más gratamente sorprendidas	Más decepcionadas
Establecimiento en general	Holandeses		Costa Catalana	Costa Valenciana
Recepción	Escandinavos	Italianos	Costa Murciana	Costa Valenciana
Apartamento	Belgas	Italianos		Costa Murciana
Higiene/limpieza	Británicos	Franceses	Baleares	Costa Murciana
Ubicación/situación	Italianos	Escandinavos	Baleares	Costa Valenciana
Servicios complementarios			Costa Valenciana Costa Murciana	Canarias
Jardines/zonas verdes	Holandeses	Franceses	Costa del Sol	Costa Valenciana
Profesionalidad del personal	Belgas Escandinavos	Alemanes	Costa Catalana	Costa Valenciana
Amabilidad del personal	Belgas Escandinavos	Alemanes Italianos	Costa Murciana	Costa Valenciana
Precios	Belgas	Británicos Otras nacion.	Costa Catalana	Costa del Sol Canarias

Nota: Los cuadros en blanco significan que no ha podido entresacarse ninguna zona turística o nacionalidad significativamente mejor o peor

No se aprecian diferencias dignas de mención si se analizan las respuestas en función del modo de organización del viaje o de la repetitividad de la visita a España.

Valoración de los servicios de los apartamentos

	Media base 5
Establecimiento en general	3,94
Ubicación	3,88
Apartamento	3,86
Amabilidad del personal	3,82
Recepción	3,76
Profesionalidad del personal	3,66
Precios	3,64
Higiene/limpieza	3,58
Servicios complementarios	3,52
Jardines/zonas verdes	3,51

COMENTARIOS DE LAS CLASIFICACIONES ANTERIORES

En la clasificación de la valoración de los servicios de los apartamentos, se obtiene una buena cualificación para todos ellos, sin destacar ninguno de ellos como excelente.

En relación a lo esperado

	Media base 3
Establecimiento en general	2,17
Apartamento	2,13
Amabilidad del personal	2,13
Profesionalidad del personal	2,10
Ubicación/situación	2,10
Precios	2,09
Recepción	2,07
Higiene/limpieza	2,04
Servicios complementarios	2,03
Jardines/zonas verdes	2,01

Para la segunda clasificación (en relación a lo esperado) puede darse la consideración genérica de haberlos encontrado «igual» o «algo mejor a lo esperado».

Análisis de los servicios de restaurante del hotel

VALORACION

El siguiente cuadro expone los aspectos más destacables de la valoración de los servicios de restaurante del hotel, según nacionalidades y zonas turísticas.

	NACIONALIDAD		ZONA TURISTICA	
	Mejor opinión	Peor opinión	Mejor opinión	Peor opinión
Establecimiento en general	Escandinavos	Alemanes	Canarias	Costa Catalana
Calidad productos	Belgas Escandinavos	Alemanes	Canarias	Costa Catalana
Rapidez servicio	Belgas Escandinavos	Alemanes Italianos	Costa del Sol Baleares	Costa Valenciana
Higiene/limpieza	Belgas	Alemanes Holandeses	Canarias	Costa Catalana
Variedad de la carta	Escandinavos Belgas	Alemanes	Canarias	Costa Catalana
Decoración	Escandinavos	Alemanes	Canarias	Costa Catalana
Profesionalidad del personal	Escandinavos	Alemanes	Costa del Sol	Costa Catalana
Amabilidad del personal	Escandinavos	Alemanes	Costa del Sol	Costa Catalana
Precios	Belgas	Alemanes	Costa Valenciana	

Nota: El cuadro en blanco significa que no existen diferencias significativas para poder escoger una zona turística con peor opinión.

No se observan diferencias significativas si analizamos los resultados en función del modo de organización del viaje o de la repetitividad de la visita a España.

EN RELACION A LO ESPERADO

La opinión generalizada que se desprende del análisis de los resultados, es haber encontrado los aspectos que se estudian «igual a lo esperado». Puede añadirse que en casi todos los apartados especificados, el porcentaje de entrevistados que creen que estos servicios resultaron ser mejor de lo esperado, es mayor que el porcentaje que opina que resultaron peor de lo esperado. La excepción está únicamente en el capítulo de precios, donde ambos porcentajes prácticamente coinciden.

En función de la repetitividad de la visita a España, la opinión es ligerísimamente mejor para el turismo que llega a nuestro país por vez primera, en casi todos los apartados.

El capítulo «variedad de la carta» constituye la excepción a esta regla.

En función del resto de segmentaciones, no se observan diferencias reseñables.

Valoración de los servicios del restaurante del hotel

	Media base 5
Establecimiento en general	3,94
Higiene/limpieza	3,86
Amabilidad del personal	3,85
Rapidez del servicio	3,81
Profesionalidad del personal	3,81
Calidad de productos	3,65
Decoración	3,56
Precio	3,47
Variedad carta	3,45

En relación a lo esperado

	Media base 3
Amabilidad del personal	2,17
Establecimiento en general	2,16
Rapidez del servicio	2,16
Higiene/limpieza	2,15
Profesionalidad del personal	2,15
Calidad de productos	2,10
Decoración	2,07
Variedad carta	2,03
Precio	1,99

COMENTARIOS DE LAS ANTERIORES CLASIFICACIONES

Cabe remarcar que puede darse la calificación de satisfactorios para todos los apartados señalados, aunque no excelentes.

De la segunda clasificación, puede extraerse la consideración genérica de que los restaurantes de los hoteles han resultado ser «algo mejor de lo esperado».

Análisis de los servicios de restaurante exterior al hotel o apartamento

VALORACION

El siguiente cuadro expresa la mayor o menor satisfacción en función de nacionalidades y zonas turísticas.

	NACIONALIDAD		ZONA TURISTICA	
	Mayor satisfacción	Menor satisfacción	Mayor satisfacción	Menor satisfacción
Servicio general	Británicos Escandinavos	Alemanes	Costa del Sol	Costa Murciana
Calidad productos	Escandinavos	Alemanes	Costa del Sol	Costa Murciana
Rapidez servicio	Escandinavos	Alemanes	Costa del Sol	Costa Murciana
Higiene/limpieza	Británicos	Alemanes	Costa del Sol	Costa Murciana
Variedad de la carta	Escandinavos	Alemanes	Costa Valenciana Costa del Sol	Costa Murciana
Decoración	Escandinavos	Alemanes	Costa del Sol Costa Valenciana	Costa Murciana
Profesionalidad del personal	Franceses Británicos	Alemanes	Costa del Sol	Costa Murciana
Amabilidad del personal		Alemanes Belgas	Costa Valenciana	Costa Murciana
Precios	Belgas Escandinavos	Alemanes		Baleares

Nota: El cuadro en blanco expresa que no existen diferencias lo suficientemente remarcables entre las distintas nacionalidades, como para poder entresacar una de ellas y considerarla con mejor opinión que el resto

EN RELACION A LO ESPERADO

Los servicios de restaurante exterior, se han encontrado en general «igual a lo esperado». Es destacable el hecho de que en todos los subapartados estudiados, el porcentaje de respuestas «mejor a lo esperado» es mayor que el de «peor de lo esperado».

Es interesante, a pesar de ello, remarcar las diferencias entre nacionalidades y zonas turísticas. El siguiente cuadro nos lo refleja.

	NACIONALIDAD		ZONA TURISTICA	
	Más gratamente sorprendidas	Más decepcionadas	Más gratamente sorprendidas	Más decepcionadas
Servicio en general	Británicos	Holandeses		Costa Murciana
Calidad productos	Británicos Escandinavos		Costa del Sol	Costa Valenciana
Rapidez del servicio	Escandinavos	Belgas	Costa Catalana Costa Murciana	
Higiene/limpieza	Británicos		Costa del Sol	Costa Murciana Costa Valenciana
Variedad de la carta	Británicos	Italianos		Costa Murciana
Decoración	Belgas	Italianos	Costa del Sol	Costa Murciana
Profesionalidad del personal	Británicos	Alemanes Italianos	Costa del Sol	Costa Murciana
Amabilidad del personal	Italianos		Costa del Sol	Costa Murciana
Precios	Belgas	Italianos	Costa Catalana	Costa Murciana

Nota: Los cuadros en blanco indican que dada la igualdad en las valoraciones, no puede entresacarse ninguna nacionalidad o zona turística significativamente mejor o peor al resto.

Analizando los resultados en función de la repetitividad de la visita a España, la puntuación del turismo nuevo, es en todos los casos mayor que la del turismo reincidente.

En función de la tipología del alojamiento, los alojados en hoteles, arrojan en casi todos los casos, valoraciones algo superiores que los que se alojan en chalets o apartamentos.

En los capítulos «precios» y «amabilidad del personal», las puntuaciones son extremadamente parecidas.

No se observan diferencias significativas según sea el modo de organización del viaje.

En relación a lo esperado

	Media base 3
Amabilidad del personal	2,17
Profesionalidad del personal	2,16
Servicio en general	2,16
Calidad de productos	2,15
Rapidez del servicio	2,12
Variedad de la carta	2,11
Higiene/limpieza	2,10
Decoración	2,09
Precio	2,06

Valoración de los servicios de restauración exterior

	Media base 5
Servicio general	3,87
Amabilidad del personal	3,86
Profesionalidad del personal	3,78
Calidad de productos	3,77
Variedad de la carta	3,68
Rapidez del servicio	3,68
Higiene/limpieza	3,60
Decoración	3,60
Precio	3,54

COMENTARIO DE LAS ANTERIORES CLASIFICACIONES

Todos los aspectos reseñados tienen una clasificación satisfactoria.

La segunda clasificación nos indica que, globalmente, los servicios de restaurante exterior han resultado ser «algo mejor de lo esperado».

Análisis de la oferta complementaria de la zona

VALORACION

El siguiente cuadro expresa la mayor o menor satisfacción en función de nacionalidades y zonas turísticas.

	NACIONALIDAD		ZONA TURISTICA	
	Mejor opinión	Peor opinión	Mejor opinión	Peor opinión
Excursiones	Escandinavos	Alemanes Franceses	Baleares Canarias	Costa Murciana
Oferta cultural	Escandinavos	Italianos Alemanes	Costa del Sol	Costa Murciana
Oferta deportiva	Belgas Escandinavos			Costa Catalana
Oferta diversión nocturna	Holandeses	Alemanes Belgas	Costa Valenciana	Costa Murciana
Animación popular		Alemanes	Costa Valenciana	Costa Murciana
Información turística	Otras nacion.	Británicos	Costa Valenciana	Costa Murciana
Agencias de viajes	Escandinavos	Británicos	Costa Valenciana	Costa Catalana Baleares
Bares, cafeterías y otros	Otras nacion.	Alemanes	Costa Valenciana	Costa Murciana

Según el resto de segmentaciones (tipo de alojamiento, repetitividad de la visita a España a modo de organización del viaje) no se observan diferencias significativas.

EN RELACION A LO ESPERADO

En todos los apartados, la moda resulta ser «igual a lo esperado» para el turismo extranjero considerado globalmente. Sin embargo, son remarcables algunas diferencias.

Podemos proceder a dividir los distintos aspectos según el siguiente criterio:

- Aspectos en el porcentaje de respuestas «mejor de lo esperado» es mayor que el de «peor de lo esperado». 1. Excursiones. 2. Diversión nocturna. 3. Información turística. 4. Agencias de viajes. 5. Bares, cafetería y otros.
- Aspectos en que ambos porcentajes son aproximadamente igual. 1. Oferta deportiva. 2. Animación popular.
- Aspectos en que el porcentaje de respuestas «peor de lo esperado» es mayor que el de «mejor de lo esperado». 1. Oferta cultural.

No se advierten diferencias significativas analizando los resultados en función de nacionalidad, zona turística, tipo de alojamiento, modo de organización del viaje o repetitividad de la visita a España.

Valoración de la oferta complementaria de la zona

	Media base 5
Bares, cafeterías y otros	4,07
Oferta de diversión nocturna	3,99
Excursiones	3,82
Información turística	3,58
Agencias de viajes	3,57
Animación popular	3,45
Oferta deportiva	3,41
Oferta cultural	3,34

En relación a lo esperado

	Media base 3
Bares, cafeterías y otros	2,25
Oferta de diversión nocturna	2,23
Excursiones	2,09
Información turística	2,06
Agencias de viajes	2,06
Animación popular	2,01
Oferta deportiva	2,00
Oferta cultural	1,97

COMENTARIO DE LAS ANTERIORES CLASIFICACIONES

En ambas clasificaciones, destacan positivamente los aspectos «bares, cafeterías y otros» y «oferta de diversión nocturna».

Para los demás conceptos, la calificación obtenida puede considerarse satisfactoria.

Análisis del entorno público

VALORACION

El siguiente cuadro expresa la opinión más difundida para cada uno de los aspectos especificados:

	Bueno	Regular	Malo
Limpieza	X		
Ruido		X	
Carreteras, tráfico		X	
Servicios sanitarios		X	
Zonas verdes, parque, jardines		X	
Servicios públicos		X	
Tiendas y comercios	X		
Polución ambiental		X	
Zonas de recreo, picnic		X	
Amabilidad de las gentes	X		

Para ninguno de los aspectos analizados la moda fue "muy malo" ni tampoco "muy bueno".

Para ninguno de los aspectos analizados, la moda fue «muy malo» ni tampoco «muy bueno».

El siguiente cuadro expresa la mayor o menor satisfacción en función de nacionalidad y zonas turísticas.

No se observan diferencias significativas en función de la modalidad de organización del viaje, tipo de alojamiento o repetitividad de la visita a España.

Analizando los resultados para todas y cada una de las nacionalidades y zonas turísticas consideradas, se observa que la moda en la totalidad de aspectos estudiados está en «igual a lo esperado».

	NACIONALIDAD		ZONA TURISTICA	
	Mejor opinión	Peor opinión	Mejor opinión	Peor opinión
Limpieza	Belgas	Alemanes	Canarias	Baleares
Ruido	Escandinavos	Alemanes	Costa Valenciana Canarias	Costa Catalana
Carreteras, tráfico	Escandinavos	Alemanes Británicos	Canarias Costa Valenciana	Costa Catalana
Servicios sanitarios	Escandinavos	Alemanes	Costa Valenciana	Costa Catalana
Zonas verdes, parque, jardines	Escandinavos	Alemanes	Canarias	Costa Catalana
Servicios públicos	Escandinavos	Alemanes	Costa Valenciana	Costa Murciana
Tiendas y comercios	Franceses	Alemanes	Costa Valenciana	Costa Murciana
Polución ambiental	Escandinavos Belgas	Británicos	Costa Valenciana	Baleares
Zonas de recreo, picnis	Italianos Escandinavos	Británicos	Costa Valenciana	Baleares
Amabilidad de las gentes	Italianos	Británicos	Costa Valenciana Costa del Sol	Costa Catalana Baleares

No se observan diferencias significativas en función de la modalidad de organización del viaje, tipo de alojamiento o repetitividad de la visita a España.

EN RELACION A LO ESPERADO

La moda en todos los aspectos analizados es haber encontrado todos los aspectos especificados «igual a lo esperado». Sin embargo, en algunos de ellos, el porcentaje de respuestas «peor a lo esperado» fue mayor que «mejor de lo esperado».

En el siguiente cuadro se establecen tres grupos de los distintos apartados estudiados:

- Grupo 1. Aspectos en que el porcentaje de respuestas «mejor de lo esperado» es mayor que el de «peor de lo esperado». 1. Limpieza. 2. Tiendas y comercios. 3. Amabilidad de las gentes. 4. Servicios públicos.
- Grupo 2. Aspectos en que el porcentaje de respuestas «mejor de lo esperado» es aproximadamente igual al de «peor de lo esperado». 1. Servicios sanitarios. 2. Zonas verdes, parques, jardines. 3. Polución ambiental.
- Grupo 3. Aspectos en que el porcentaje de respuestas «peor de lo esperado», es mayor que el de «mejor de lo esperado». 1. Ruido. 2. Carreteras tráfico. 3. Zonas de recreo/picnic.

Valoración de los aspectos del entorno público

	Media base 5
Tiendas y comercios	3,78
Amabilidad de las gentes	3,74
Limpieza	3,48
Servicios públicos	3,41
Zonas verdes, parques, jardines	3,34
Servicios sanitarios	3,23
Polución ambiental	3,22
Zonas de recreo, picnic	3,18
Ruido	2,80
Carreteras/tráfico	2,66

En relación a lo esperado

	Media base 3
Amabilidad de las gentes	2,18
Tiendas y comercios	2,18
Limpieza	2,05
Servicios públicos	2,03
Servicios sanitarios	2,00
Polución ambiental	2,00
Zonas verdes, parques, jardines	2,00
Zonas de recreo, picnic	1,97
Ruido	1,82
Carreteras/tráfico	1,76

BREVE COMENTARIO A LAS DOS CLASIFICACIONES

Destacan negativamente ruido y carreteras/tráfico en ambas clasificaciones. Las valoraciones obtenidas en «amabilidad de las gentes» y «tiendas y comercios» cabe catalogarlas como de satisfactorias y mejor de lo que los turistas esperaban.

Elementos o servicios que se esperaba encontrar en España y no se han encontrado

La gran mayoría de los encuestados (90 por 100) no echan de menos ningún elemento o servicio durante su estancia en España.

Un 2,1 por 100 de ellos indica que ha encontrado a faltar tipismo durante su estancia. Por tipismo se entiende comida y bebida españolas, toros y folklore andaluz.

Un 2 por 100 presenta quejas sobre el personal de los hoteles. Un 1,2 por 100 nota a faltar instalaciones deportivas, y un 0,8 por 100 opina que encontró poca cordialidad. Finalmente, también un 8,8 por 100 presenta quejas sobre los servicios públicos.

Por nacionalidades, son británicos (14,6 por 100) y otras nacionalidades (12 por 100) los que echan en falta más elementos. Son quejas referidas a falta de tipismo español, poca cordialidad, o mal trato por parte del personal de los hoteles.

Los turistas que organizaron su viaje únicamente con contrato de transporte, son los que menos se han quejado del personal. El 94 por 100 de ellos no presenta ninguna queja al respecto.

Por zonas turísticas, la costa donde más descontento existe, es la catalana (11,3 por 100). Las quejas están referidas al personal de los hoteles, y sobre todo, la falta de tipismo español. Las quejas sobre este motivo son superiores al resto de zonas turísticas.

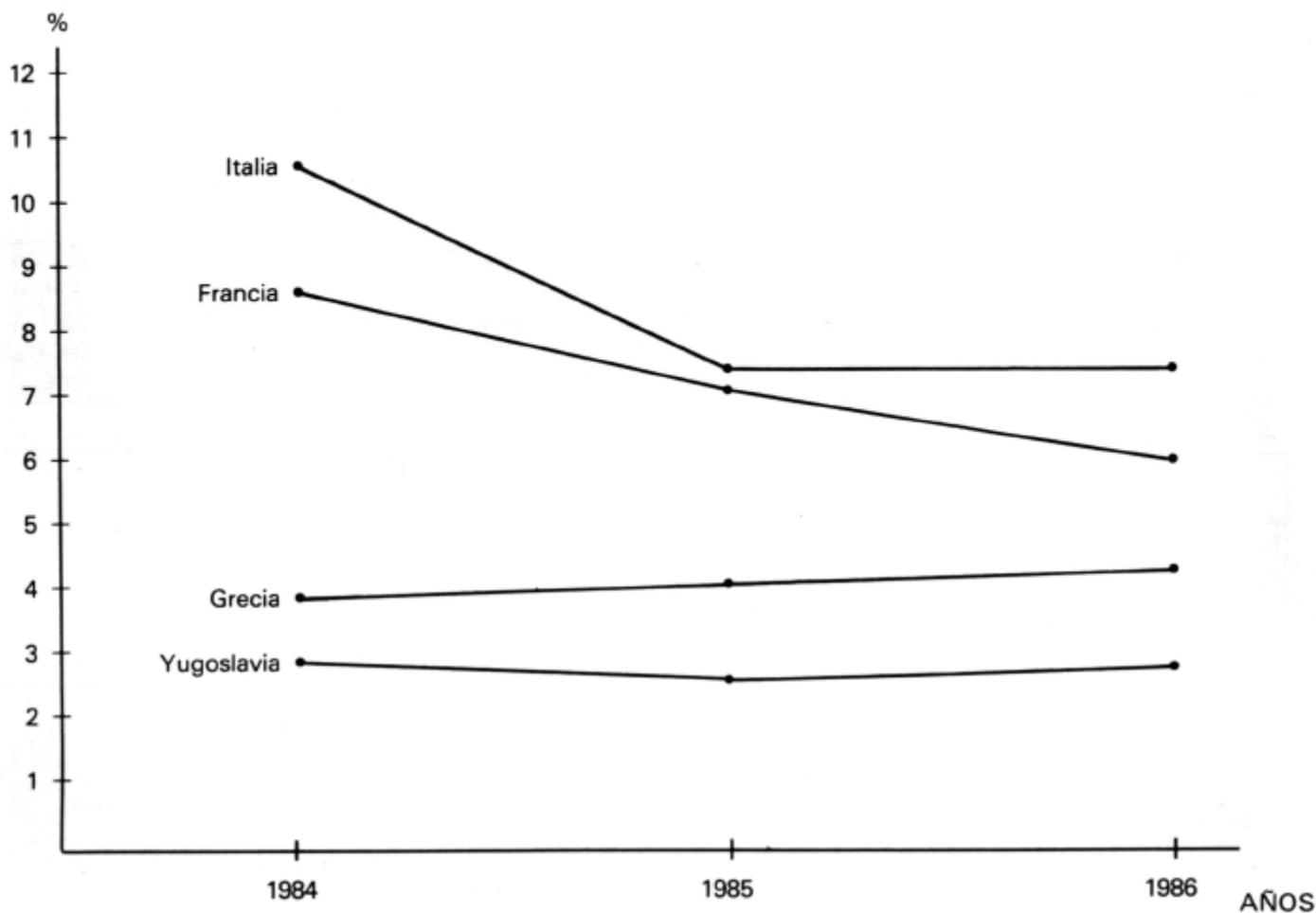
Por tipo de alojamiento, se observan resultados semejantes para todos ellos, si bien aquellos turistas que se alojaron en hoteles de 1 a 3 estrellas son los que más echan en falta el tipismo español. Analizando los resultados por repetitividad de la visita a España, se observa asimismo que las quejas sobre falta de tipismo español son mayores en aquellos que visitaban España por vez primera.

4. Análisis de los países visitados durante los tres últimos años por los turistas encuestados

	1984 %	1985 %	1986 %
Italia	10,5	7,3	7,3
Francia	8,4	6,9	5,9
Grecia	3,7	4	4,2
Yugoslavia	2,7	2,5	2,7

	1984	1985	1986
Turistas que no han visitado otros países	53,7	56,9	56,1
Turistas que han visitado países europeos no mediterráneos	14,8	15,4	15,6
Turistas que han visitado otros países no europeos	4	4	5,1

(en porcentajes)



De los turistas que han visitado nuestro país durante este período, un 38,5 por 100 no ha efectuado viaje alguno a otros países durante los 3 últimos años. Un 25,7 por 100 lo ha hecho a otros países europeos no mediterráneos.

Dentro de los países considerados del área mediterránea, los más visitados por estos turistas han resultado ser:

- Italia: 19,5 por 100.
- Francia: 15,9 por 100.
- Grecia: 10,3 por 100.

Los menos visitados han sido:

- Argelia 0,5 por 100.
- Rumania: 0,7 por 100.
- Israel: 1,1 por 100.

5. Análisis de los aspectos positivos y negativos de España respecto a los principales países competidores

ITALIA

España es mejor en	%	España es peor en	%
Clima	55,3	Carreteras/tráfico	39,3
Precios	48,5	Comida	34,3
Vida nocturna	48,0	Higiene	27,0

	España es mejor en	%	España es peor en	%
ANÁLISIS POR NACIONALIDADES				
<i>Alemanes</i>	Clima	56,4	Carreteras/tráfico	36,4
	Vida nocturna	47,9	Comida	33,0
	Precios	47,6	Conocimiento idiomas	26,1
<i>Británicos</i>	Clima	51,5	Carreteras/tráfico	36,4
	Vida nocturna	48,5	Comida	32,4
	Precios	47,1	Higiene	29,0
<i>Italianos</i>	Clima	53,2	Comida	52,4
	Precios	48,4	Carreteras/tráfico	42,7
	Vida nocturna	43,5	Higiene	41,9
<i>Franceses</i>	Clima	67,8	Carreteras/tráfico	52,4
	Playas/paisaje	55,2	Comida	39,1
	Vida nocturna	51,7	Servicios públicos	36,8
<i>Otras nacionalidades</i>	Precios	56,6	Carreteras/tráfico	38,6
	Clima	55,4	Comida	28,9
	Vida nocturna	51,8	Alojamiento	25,3
ANÁLISIS POR TIPO DE ORGANIZACIÓN DE VIAJE				
<i>Contrato de alojamiento y transporte</i>	Clima	53,3	Carreteras/tráfico	35,2
	Vida nocturna	48,3	Comida	34,4
	Precios	47,9	Playas/paisajes	28,0
<i>Contrato de transporte</i>	Clima	44,9	Carreteras/tráfico	31,5
	Vida nocturna	40,4	Servicios públicos	27,0
	Precios	36,0	Conocimiento idiomas	25,8
<i>Viaje organizado con asociación</i>	Clima	55,8	Comidas	34,6
	Precios	51,0	Carreteras/tráfico	33,7
	Vida nocturna	46,2	Higiene	26,9
<i>Contrato alojamiento</i>	Clima	62,7	Carreteras/tráfico	61,0
	Precios	52,5	Servicios públicos	32,2
	Playas/paisajes	47,5	Seguridad	30,5
<i>Viaje organizado individualmente</i>	Clima	67,1	Carreteras/tráfico	58,7
	Precios	55,9	Comida	43,4
	Vida nocturna	54,5	Servicios públicos	41,3
ANÁLISIS POR ZONAS TURÍSTICAS				
<i>Costa Catalana</i>	Vida nocturna	57,2	Carreteras/tráfico	44,3
	Clima	54,5	Comida	42,4
	Precios	51,9	Higiene	33,3

	España es mejor en	%	España es peor en	%
<i>Costa Valenciana</i>	Clima	72,7	Carreteras/tráfico	50,9
	Precios	68,2	Comida	37,3
	Vida nocturna	63,6	Conocimiento idiomas	36,4
<i>Costa del Sol</i>	Clima	51,9	Carreteras/tráfico	43,7
	Bebida	43,7	Servicios públicos	34,8
	Precios	39,3	Comida	29,6
<i>Baleares</i>	Clima	51,5	Comida	34,4
	Precios	45,1	Carreteras/tráfico	32,5
	Vida nocturna	44,8	Playas paisaje	27,3
<i>Canarias</i>	Clima	54,7	Playas/paisaje	36,0
	Precios	49,3	Carreteras/tráfico	32,0
	Vida nocturna	43,8	Comida	31,0
ANALISIS POR TIPOLOGIA DE ALOJAMIENTO				
<i>Hoteles 4-5 estrellas</i>	Clima	55,7	Carreteras/tráfico	37,8
	Precios	46,3	Conocimiento idiomas	32,3
	Vida nocturna	41,8	Comida	31,3
<i>Hoteles 1 a 3 estrellas</i>	Clima	54,6	Carreteras/tráfico	37,4
	Vida nocturna	50,2	Comida	36,3
	Precios	47,3	Higiene	27,4
<i>Apartamento</i>	Clima	57,1	Carreteras/tráfico	45,2
	Precios	53,7	Comida	31,2
	Playas/paisaje	48,9	Higiene	31,2
ANALISIS POR REPETITIVIDAD DE LAS VISITAS				
<i>Primera vez que visitan España</i>	Clima	59,9	Carreteras/tráfico	43,5
	Vida nocturna	48,9	Comida	40,1
	Precios	47,8	Seguridad	29,6
<i>No es la primera vez que visitan nuestro país</i>	Clima	52,7	Carreteras/tráfico	37,0
	Precios	48,9	Comida	31,2
	Vida nocturna	47,4	Higiene	26,1

Ordenando los factores de más o menos favorables, obtenemos la siguiente clasificación de España respecto a Italia:

	Votos (diferencia entre votos positivos y negativos)
Clima	493
Vida nocturna	360
Precios	289
Animación del hotel	215
Bebida	213
Diversiones	185
Playas/paisaje	168
Alojamiento	167
Amabilidad	148
Calidad del servicio	129
Conocimiento de idiomas	102
Higiene	68
Seguridad	44
Servicios públicos	22
Otros	-4
Comida	-50
Carreteras/tráfico	-209

FRANCIA

España es mejor en	%	España es peor en	%
Clima	61,6	Carreteras/tráfico	43,7
Precios	59,9	Comida	40,7
Vida nocturna	50,3	Higiene	36,0

	España es mejor en	%	España es peor en	%
ANALISIS POR NACIONALIDADES				
<i>Alemanes</i>	Clima	58,9	Comida	42,2
	Precios	57,2	Carreteras/tráfico	38,3
	Vida nocturna	51,7	Higiene	31,1
<i>Británicos</i>	Precios	62,7	Carreteras/tráfico	43,2
	Clima	61,7	Comida	40,4
	Vida nocturna	53,3	Seguridad	39,0
ANALISIS POR ZONAS TURISTICAS				
<i>Costa Catalana</i>	Vida nocturna	55,1	Comida	45,3
	Clima	54,7	Carreteras/tráfico	43,2
	Precios	52,7	Seguridad	37,9
<i>Costa del Sol</i>	Clima	59,5	Higiene	48,5
	Precios	56,4	Carreteras/tráfico	45,4
	Amabilidad	49,1	Servicios públicos	39,3
<i>Baleares</i>	Precios	68,6	Carreteras/tráfico	48,0
	Clima	65,7	Comida	45,1
	Vida nocturna	58,3	Seguridad	39,4
ANALISIS POR TIPOLOGIA DE ALOJAMIENTO				
<i>Hoteles 4-5 estrellas</i>	Precios	60,9	Carreteras/tráfico	42,2
	Clima	60,2	Comida	34,4
	Amabilidad	50,8	Servicios públicos	29,7
<i>Hoteles 1 a 3 estrellas</i>	Clima	62,3	Carreteras/tráfico	43,9
	Precios	60,6	Comida	43,1
	Vida nocturna	54,8	Seguridad	36,7
<i>Apartamento</i>	Clima	60,7	Carreteras/tráfico	43,5
	Precios	57,5	Higiene	42,1
	Vida nocturna	48,6	Seguridad	38,8
ANALISIS POR REPETITIVIDAD DE LAS VISITAS				
<i>Primera vez que visitan España</i>	Clima	70,8	Carreteras/tráfico	52,9
	Precios	66,7	Comida	44,2
	Vida nocturna	57,7	Higiene	42,6
<i>No es la primera vez que visitan nuestro país</i>	Clima	56,3	Comida	38,6
	Precios	56,1	Carreteras/tráfico	38,4
	Vida nocturna	46,1	Seguridad	34,8

Ordenando los factores de más o menos favorables, obtenemos la siguiente clasificación de España respecto a Francia:

	Votos (diferencia entre votos positivos y negativos)
Clima	477
Precios	412
Vida nocturna	303
Amabilidad	248
Diversiones	188
Bebida	176
Conocimiento idiomas	138
Animación en el hotel	136
Playas/paisaje	130
Calidad del servicio	95
Alojamiento	89
Otros	-2
Servicios públicos	-50
Higiene	-78
Seguridad	-91
Comida	-177
Carreteras/tráfico	-221

GRECIA

España es mejor en	%	España es peor en	%
Vida nocturna	53,0	Precios	38,5
Diversiones	48,9	Playas/paisaje	36,2
Bebidas	42,1	Amabilidad	27,8

	España es mejor en	%	España es peor en	%
ANALISIS POR NACIONALIDADES				
<i>Alemanes</i>	Vida nocturna	54,5	Precios	38,2
	Higiene	40,0	Playas/paisaje	36,4
	Diversiones	39,4	Carreteras/tráfico	31,8
<i>Británicos</i>	Vida nocturna	55,2	Precios	47,4
	Diversiones	54,3	Playas/paisaje	37,1
	Conocimiento idiomas	48,3	Amabilidad	34,5
ANALISIS POR ZONAS TURISTICAS				
<i>Costa Catalana</i>	Vida nocturna	52,3	Playas/paisaje	36,9
	Alojamiento	45,0	Precios	32,4
	Diversiones	45,0	Seguridad	32,4
<i>Baleares</i>	Vida nocturna	61,8	Precios	49,3
	Diversiones	52,2	Playas/paisaje	35,3
	Conocimiento idiomas	46,3	Amabilidad	32,4
<i>Canarias</i>	Higiene	48,4	Playas/paisaje	45,1
	Vida nocturna	47,7	Precios	39,9
	Alojamiento	46,4	Amabilidad	34,0
ANALISIS POR TIPOLOGIA DE ALOJAMIENTO				
<i>Hoteles 4-5 estrellas</i>	Vida nocturna	50,4	Playas/paisaje	43,9
	Alojamiento	49,6	Precios	40,7
	Diversiones	48,0	Amabilidad	34,1
<i>Hoteles 1 a 3 estrellas</i>	Vida nocturna	55,2	Precios	40,1
	Diversiones	50,6	Playas/paisaje	35,2
	Conocimiento idiomas	42,3	Carreteras/tráfico	31,5
<i>Apartamento</i>	Vida nocturna	49,5	Precios	31,8
	Diversiones	44,9	Playas/paisaje	30,8
	Higiene	43,0	Carreteras/tráfico	25,2
ANALISIS POR REPETITIVIDAD DE LAS VISITAS				
<i>Primera vez que visitan España</i>	Diversiones	55,6	Playas/paisaje	37,5
	Vida nocturna	55,0	Precios	32,5
	Bebida	50,0	Carreteras/tráfico	28,4
<i>No es la primera vez que visitan nuestro país</i>	Vida	52,3	Precios	41,0
	Diversiones	46,2	Playas/paisaje	35,7
	Alojamiento	41,2	Amabilidad	31,2

Ordenando los factores de más o menos favorables, obtenemos la siguiente clasificación de España respecto a Grecia:

	Votos (diferencia entre votos positivos y negativos)
Vida nocturna	237
Diversiones	203
Bebida	155
Conocimiento de idiomas	138
Alojamiento	136
Animación en el hotel	117
Higiene	111
Servicios públicos	104
Clima	88
Comida	79
Calidad servicios	71
Carreteras/tráfico	27
Seguridad	21
Amabilidad	21
Otros	-5
Playas/paisaje	-36
Precios	-69

PAISES EUROPEOS NO MEDITERRANEOS

España es mejor en	%	España es peor en	%
Clima	59,5	Carreteras/tráfico	45,1
Vida nocturna	49,4	Seguridad	42,7
Precios	43,6	Higiene	42,2

	España es mejor en	%	España es peor en	%
ANALISIS POR NACIONALIDADES				
<i>Alemanes</i>	Clima	62,2	Carreteras/tráfico	48,4
	Vida nocturna	52,1	Seguridad	48,4
	Precios	45,2	Higiene	47,1
<i>Británicos</i>	Clima	60,9	Carreteras/tráfico	49,3
	Vida nocturna	51,8	Seguridad	44,1
	Precios	43,2	Higiene	42,1
<i>Holandeses</i>	Clima	58,9	Higiene	43,0
	Vida nocturna	46,8	Seguridad	41,0
	Diversiones	41,8	Carreteras/tráfico	40,5
<i>Franceses</i>	Clima	67,8	Carreteras/tráfico	52,4
	Playas/paisaje	55,2	Comida	39,1
	Vida nocturna	51,7	Servicios públicos	36,8
<i>Otras nacionalidades</i>	Precios	56,6	Carreteras/tráfico	38,6
	Clima	55,4	Comida	28,9
	Vida nocturna	51,8	Alojamiento	25,3
ANALISIS POR ZONAS TURISTICAS				
<i>Costa Catalana</i>	Clima	58,8	Carreteras/tráfico	48,6
	Vida nocturna	55,6	Seguridad	46,2
	Precios	45,7	Comida	45,9
<i>Costa del Sol</i>	Clima	45,0	Carreteras/tráfico	38,1
	Vida nocturna	33,7	Higiene	36,1
	Precios	33,2	Seguridad	34,2
<i>Baleares</i>	Clima	64,6	Carreteras/tráfico	48,6
	Vida nocturna	54,4	Higiene	47,2
	Precios	44,2	Seguridad	46,4
<i>Canarias</i>	Clima	61,0	Seguridad	42,3
	Vida nocturna	44,2	Carreteras/tráfico	41,1
	Precios	42,3	Higiene	40,7
ANALISIS POR TIPOLOGIA DE ALOJAMIENTO				
<i>Hoteles 4-5 estrellas</i>	Clima	54,9	Carreteras/tráfico	36,7
	Vida nocturna	37,2	Seguridad	32,7
	Precios	36,7	Higiene	31,9
<i>Hoteles 1 a 3 estrellas</i>	Clima	61,6	Carreteras/tráfico	48,5
	Vida nocturna	53,9	Seguridad	46,0
	Precios	46,4	Higiene	44,9
<i>Apartamento</i>	Clima	56,6	Higiene	41,8
	Vida nocturna	44,5	Carreteras/tráfico	40,6
	Playas/paisaje	44,5	Seguridad	40,2

	España es mejor en	%	España es peor en	%
ANÁLISIS POR REPETITIVIDAD DE LAS VISITAS				
<i>Primera vez que visitan España</i>	Clima	64,8	Carreteras/tráfico	51,6
	Vida nocturna	53,1	Seguridad	47,3
	Precios	46,6	Higiene	46,6
<i>No es la primera vez que visitan nuestro país</i>	Clima	57,0	Carreteras/tráfico	42,1
	Vida nocturna	47,6	Seguridad	40,6
	Precios	42,2	Higiene	40,1

Ordenando los factores de más o menos favorables, obtenemos la siguiente clasificación de España respecto a otros países europeos no mediterráneos:

	Votos (diferencia entre votos positivos y negativos)
Clima	759
Vida nocturna	556
Precios	325
Bebida	295
Animación hotel	290
Diversiones	268
Playas/paisaje	257
Amabilidad	158
Alojamiento	86
Calidad servicio	48
Otros	-17
Conocimiento de idiomas	-45
Servicios públicos	-160
Comidas	-161
Higiene	-335
Seguridad	-397
Carreteras/tráfico	-437

YUGOSLAVIA

España es mejor en	%	España es peor en	%
Vida nocturna	55,9	Precios	39,7
Clima	49,2	Carreteras/tráfico	30,3
Diversiones	48,9	Seguridad	28,9

MARRUECOS

España es mejor en	%	España es peor en	%
Bebida	58,1	Precios	37,4
Higiene	58,1	Playas/paisaje	24,5
Seguridad	56,1	Carreteras/tráfico	21,9

TUNEZ

España es mejor en	%	España es peor en	%
Vida nocturna	48,3	Playas/paisaje	27,8
Bebida	47,7	Precios	23,8
Comida	43,0	Carreteras/tráfico	17,9

PORTUGAL

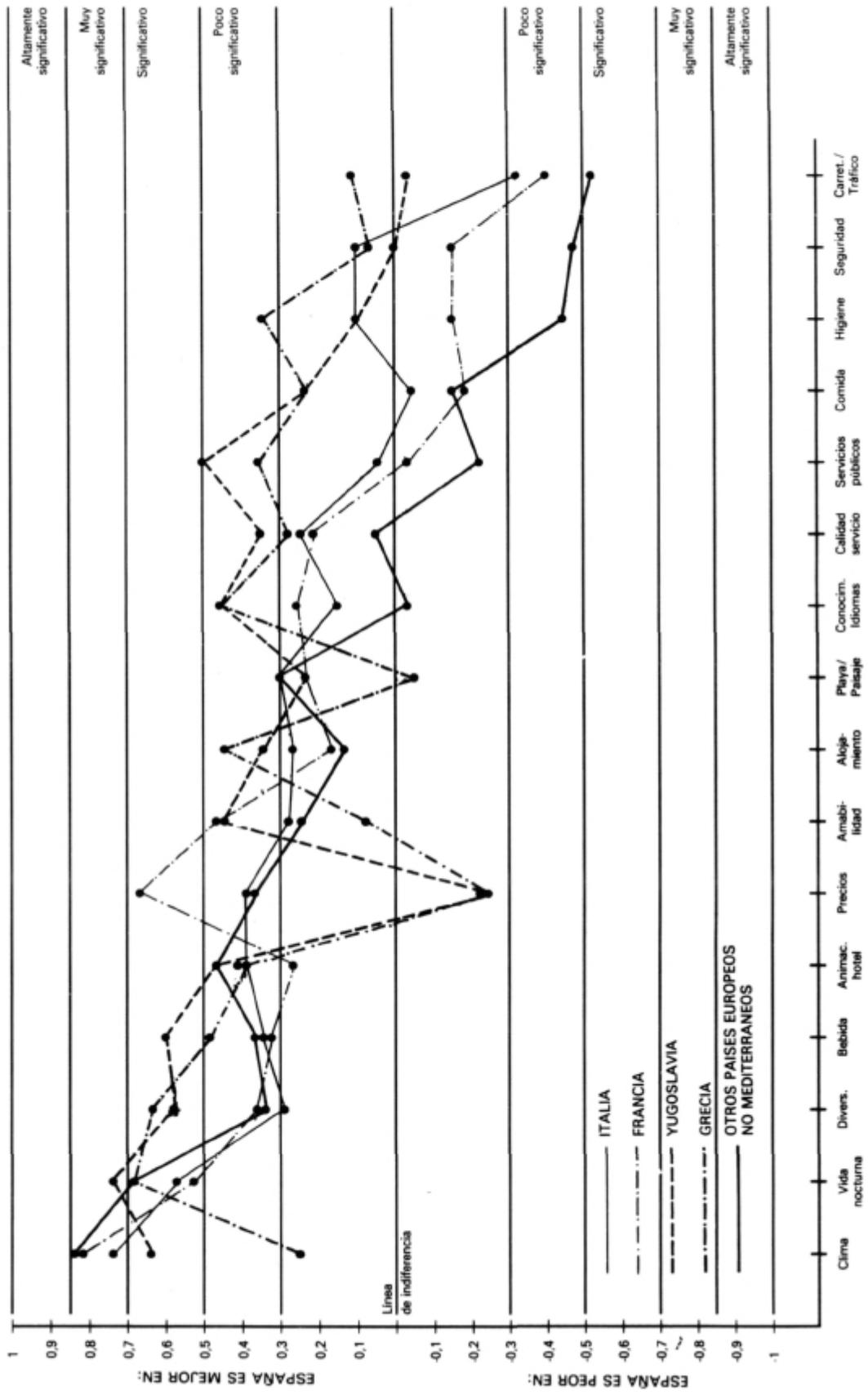
España es mejor en	%	España es peor en	%
Vida nocturna	49,5	Precios	38,1
Diversiones	46,4	Carreteras/tráfico	29,1
Conocimiento idiomas	43,3	Amabilidad	24,6
		Playas/paisaje	24,6

RESTO DEL MUNDO

España es mejor en	%	España es peor en	%
Vida nocturna	41,4	Carreteras/tráfico	39,0
Clima	38,8	Seguridad	36,3
Precios	35,7	Higiene	34,1

Si resumimos los resultados obtenidos en la comparación con todos los países obtendremos la siguiente clasificación:

	Votos (diferencia entre votos positivos y negativos)
Clima	2.192
Vida nocturna	2.004
Diversiones	1.235
Bebida	1.230
Animación hotel	1.079
Precios	819
Amabilidad	737
Alojamiento	688
Playas/paisaje	640
Conocimiento idiomas	615
Calidad servicio	481
Servicios públicos	157
Otros	-33
Comida	-71
Higiene	-107
Seguridad	-355
Carreteras/tráfico	-908



El gráfico adjunto sintetiza el análisis de los datos desprendidos de los apartados 4 y 5.

Para cada uno de los países o grupos de países se ha procedido al cálculo de coeficientes que expresa la comparación de España con éstos para cada uno de los aspectos examinados.

Estos coeficientes se han calculado de la siguiente manera:

- En el numerador figura la diferencia entre las respuestas favorables a España y las respuestas desfavorables a ellas.
- En el denominador figura la suma de respuestas favorables y desfavorables.

En el eje de las ordenadas, y según la segmentación del coeficiente de correlación de Pearson, se han señalado los distintos niveles de significación:

1. Poco significativo.
 - Entre -0,3 y -0,5.
 - Entre 0,3 y 0,5.
2. Significativo.
 - Entre -0,5 y -0,7.
 - Entre 0,5 y 0,7.
3. Muy significativo.
 - Entre -0,7 y -0,85.
 - Entre 0,7 y 0,85.
4. Altamente significativo.
 - Entre -0,85 y -1.
 - Entre 0,85 y 1.

Las conclusiones que se extraen del análisis, se resumen en el siguiente cuadro. Los resultados pueden parecer demasiado triunfalistas para España. Debe precisarse que probablemente haya influido la situación vacacional y el estado de relajación y tranquilidad del turismo extranjero encuestado, a la hora de valorar los aspectos estudiados.

CUADRO DE COMPARACION DE ESPAÑA CON EL RESTO DE PAISES

	ESPAÑA MEJOR QUE:				ESPAÑA PEOR QUE:			
	A un nivel altamente significativo	A un nivel muy significativo	A un nivel significativo	A un nivel poco significativo	A un nivel altamente significativo	A un nivel muy significativo	A un nivel significativo	A un nivel poco significativo
Clima		OPE ITALIA FRANCIA	YUGOSLAVIA					
Vida nocturna		YUGOSLAVIA	OPE GRECIA, FRANCIA ITALIA					
Bebida			YUGOSLAVIA	OPE GRECIA FRANCIA ITALIA				
Diversiones			YUGOSLAVIA GRECIA	OPE FRANCIA				
Animación hotel				OPE YUGOSLAVIA GRECIA ITALIA				
Alojamiento				YUGOSLAVIA GRECIA				
Amabilidad				YUGOSLAVIA FRANCIA				
Precios			FRANCIA	OPE ITALIA				
Calidad servicios				YUGOSLAVIA				
Conoc. idiomas				YUGOSLAVIA GRECIA				
Servicios públicos				YUGOSLAVIA GRECIA				
Comida								
Higiene				GRECIA				OPE
Seguridad							OPE	
Carreteras/tráfico							OPE	FRANCIA ITALIA

6. Análisis de la satisfacción obtenida de la estancia en nuestro país

Si se analizan los resultados según las segmentaciones estudiadas, se observa que los turistas de nacionalidad italiana son los que más probablemente no vuelvan a pasar sus vacaciones en España.

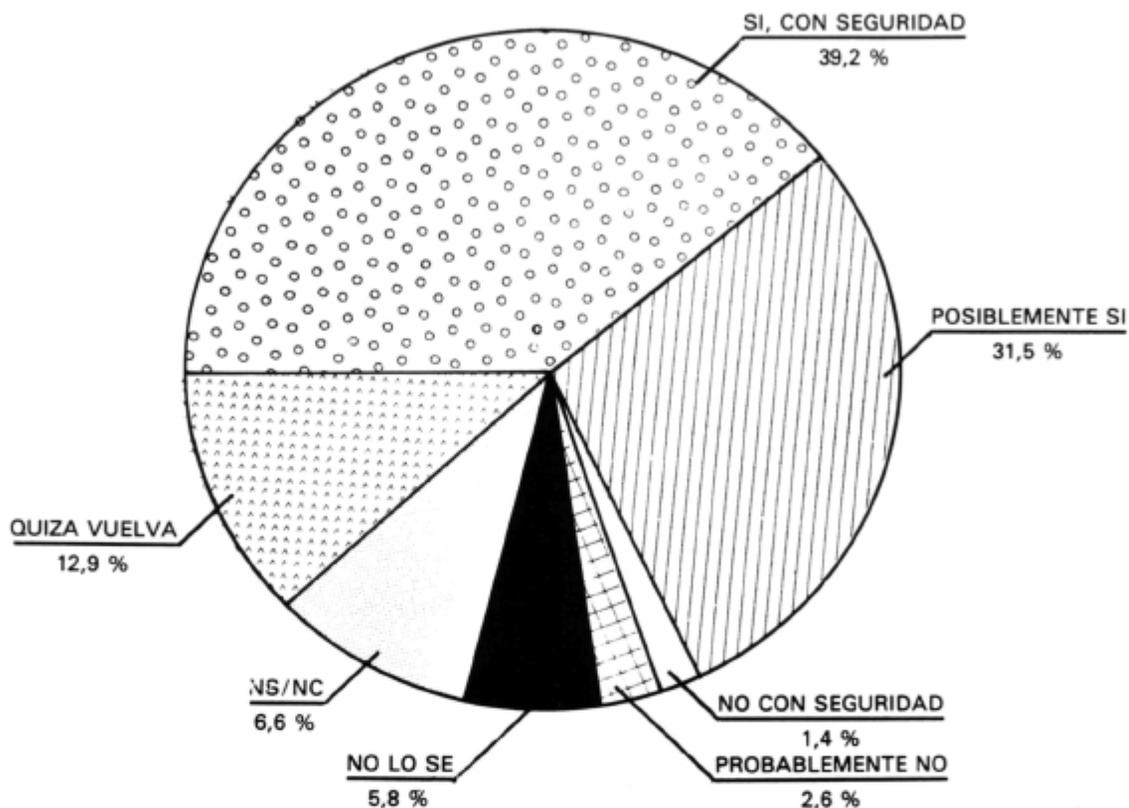
Los más indecisos al respecto son los turistas de nacionalidad francesa.

En función del modo de organización del viaje, aquellos visitantes que lo organizaron a través de una asociación o club, son los más indecisos al preguntárseles si volverán a España a pasar sus vacaciones.

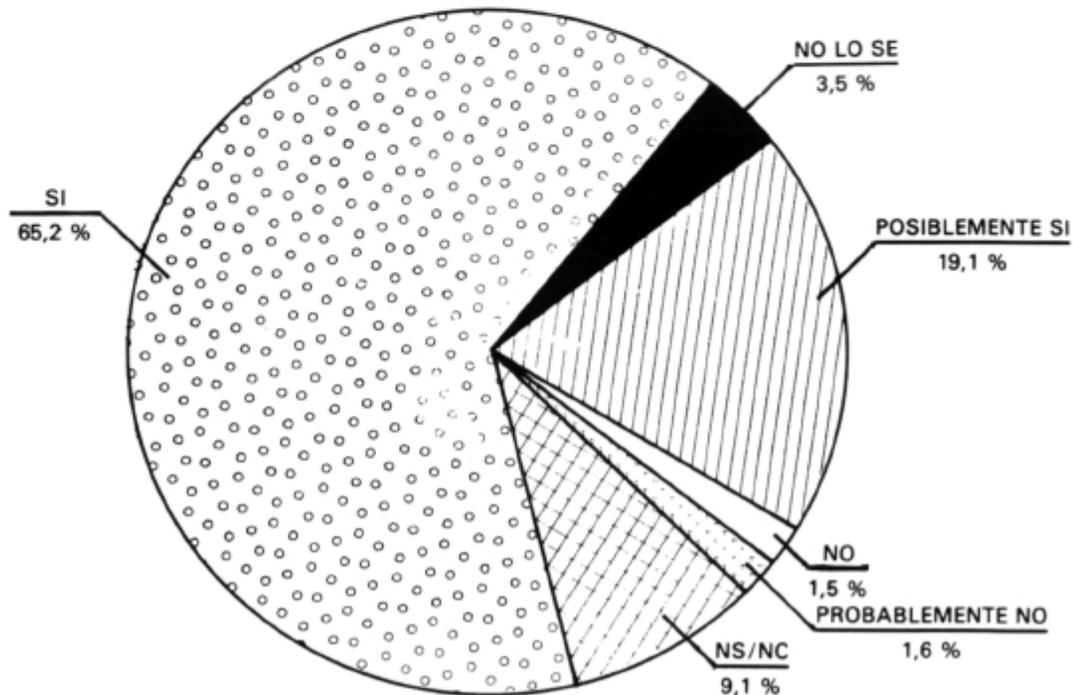
En función de la repetitividad de la visita a España, destaca la mayor indecisión de aquellos turistas que visitaban España por primera vez.

En los siguientes gráficos, podemos comparar las respuestas de los que venían por primera vez y los que repetían la visita:

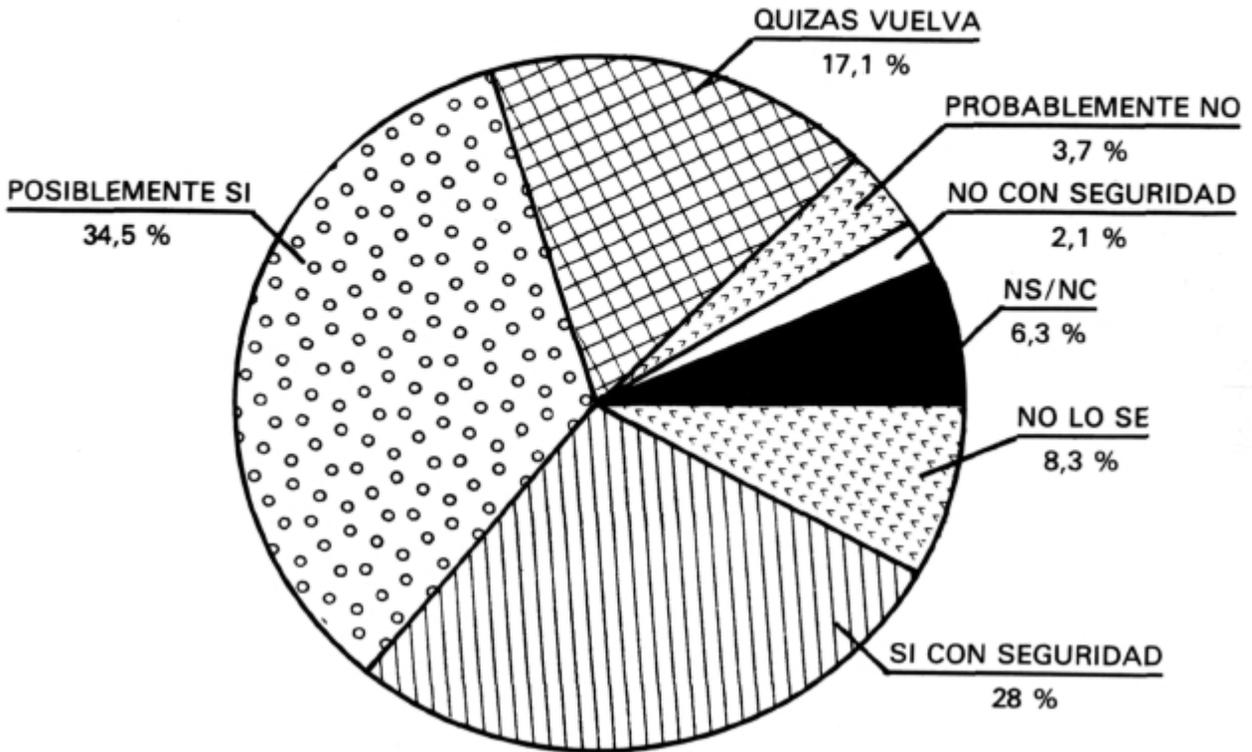
¿Piensa volver a España para pasar sus vacaciones?



¿Recomendaría a sus amistades que pasaran las vacaciones en España?



1ª VEZ



REPETITIVIDAD

