

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.

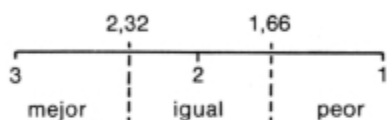
Interpretación de la graduación numérica de los conceptos cualitativos

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...»

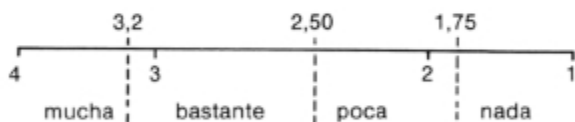


Intervalos de opinión:

| 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»

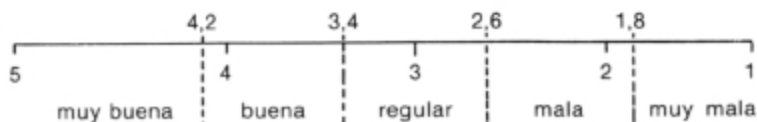


Intervalos de opinión:

| 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 |

Análisis de los servicios de los hoteles

ESTABLECIMIENTO EN GENERAL

OPINION GENERAL: BUENA (48,7 %)

| | 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 | X | | | |
| Bueno | 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 Belgas | Contrato de transporte | Canarias | Hoteles 4 - 5 Estrellas | No es la primera vez que visita España |
| Peor opinión | Alemanes | Contrato de alojamiento Viaje org. asociac. | Costa Catalana | 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.

RECEPCION

OPINION GENERAL: BUENA (45,3)

| | 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 | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bueno | 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 | Canarias | Hoteles 4 - 5 Estrellas | No es la primera vez que visita España |
| Peor opinión | Alemanes | Contrato de alojamiento | Costa Catalana | 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.

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. asoc. 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 | | |
|-----------|--------------|---|---|---|----|---|-----|---|------------|---|---|----|----|----------------|----|----|----|---|-------------|-----|---------------|----|----|
| | 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 |
| 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.

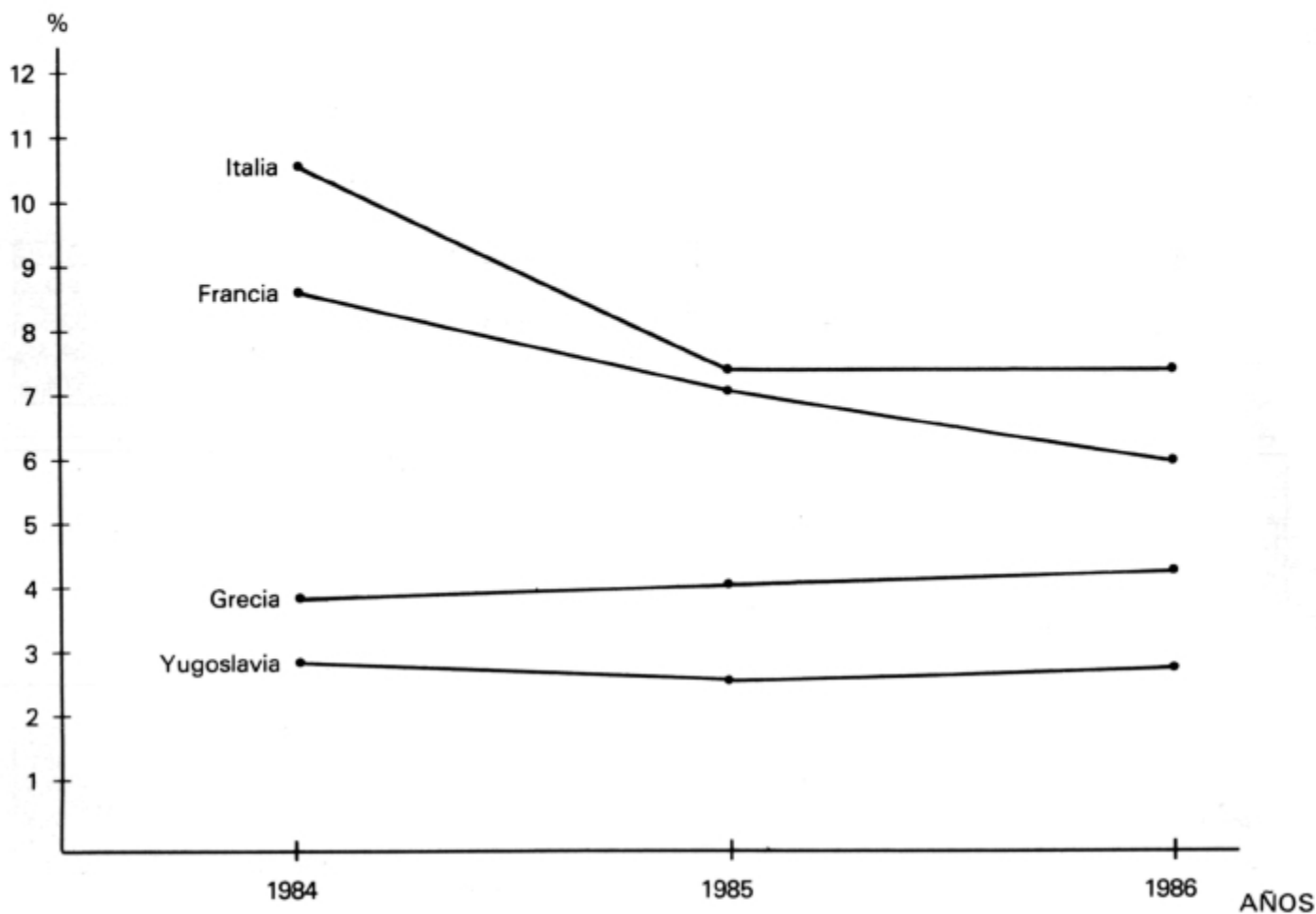
Por tipo de alojamiento, se observan resultados semejantes para todos ellos, si bien aquellos turistas que se alojaron en hoteles de 1 a 3 estrellas son los que más echan en falta el tipismo español. Analizando los resultados por repetitividad de la visita a España, se observa asimismo que las quejas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

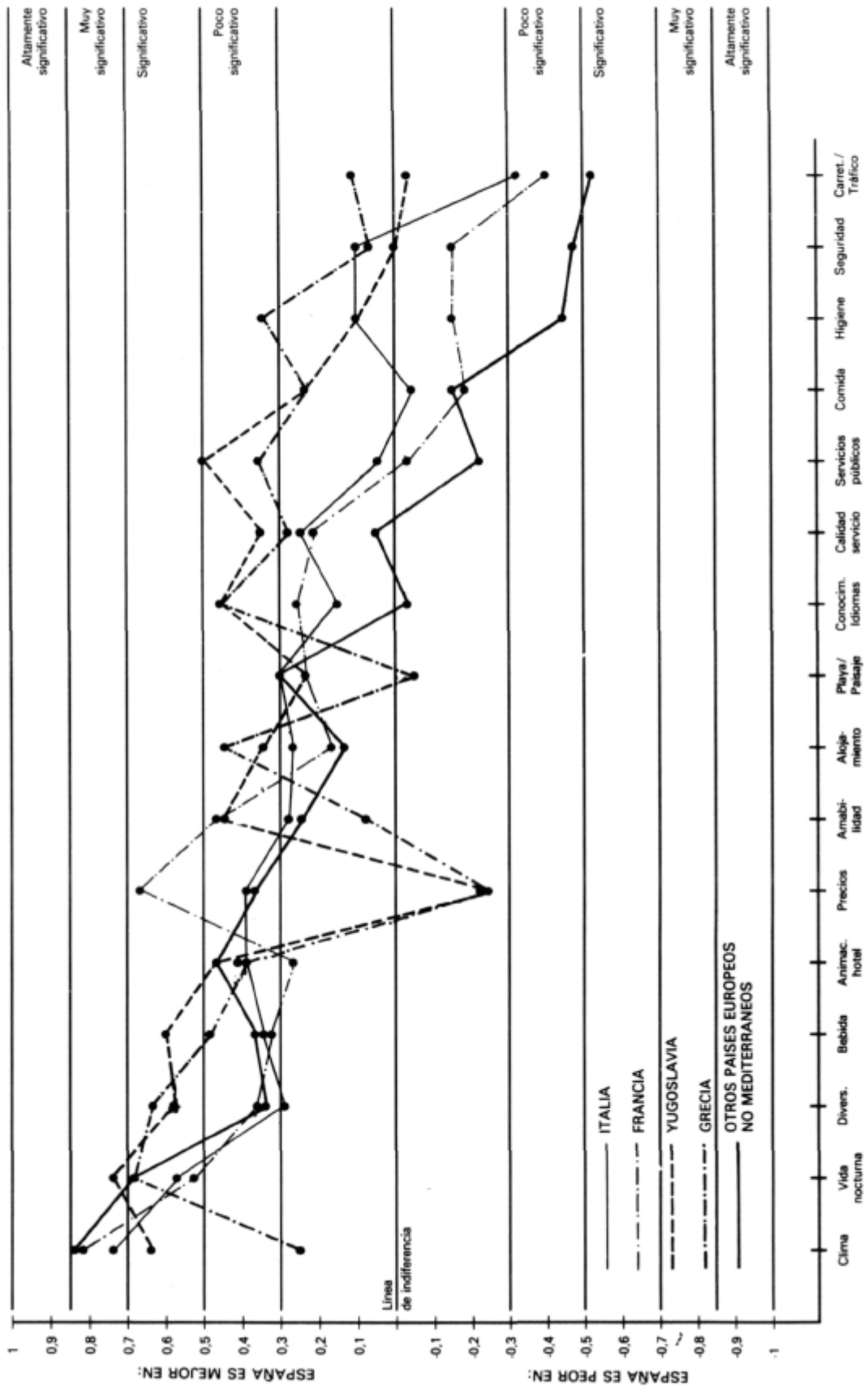
| España es mejor en | % | España es peor en | % |
|---------------------------|----------|--------------------------|----------|
| Vida nocturna | 49,5 | Precios | 38,1 |
| Diversiones | 46,4 | Carreteras/tráfico | 29,1 |
| Conocimiento idiomas | 43,3 | Amabilidad | 24,6 |
| | | Playas/paisaje | 24,6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

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.

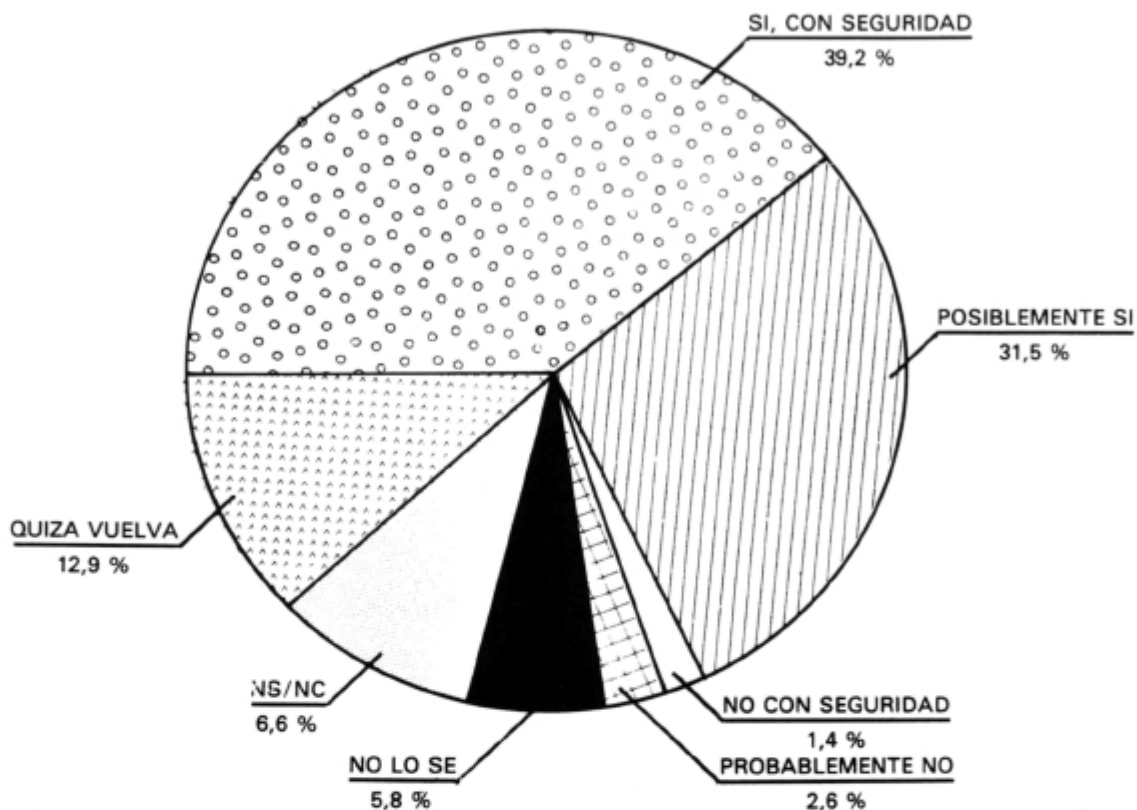
Los más indecisos al respecto son los turistas de nacionalidad francesa.

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.

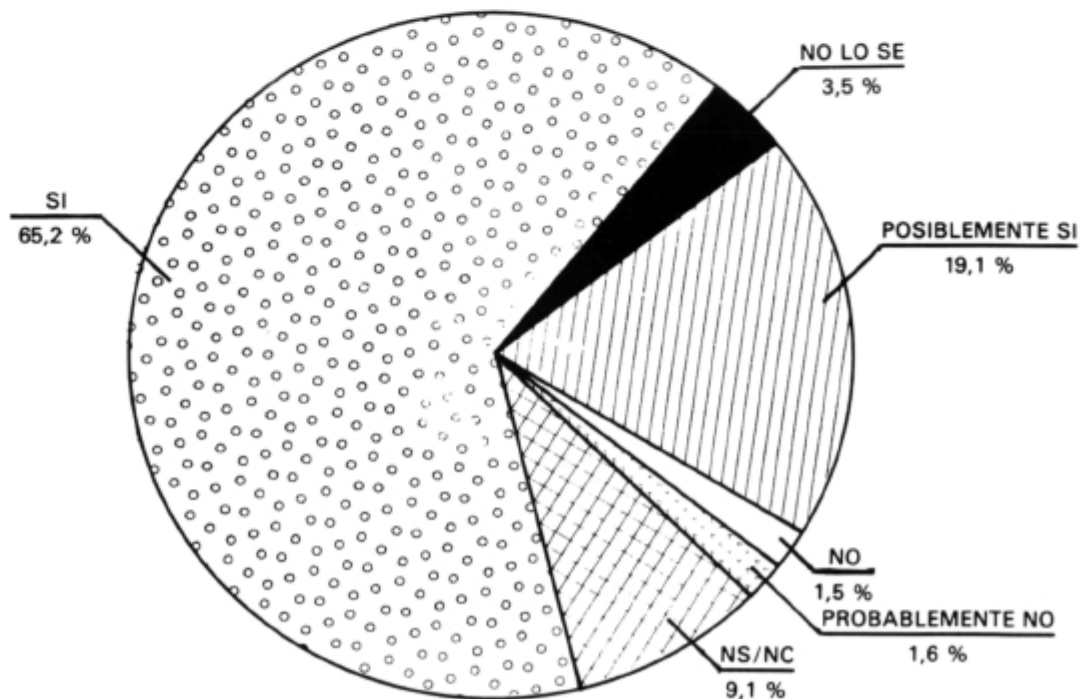
En función de la repetitividad de la visita a España, destaca la mayor indecisión de aquellos turistas que visitaban España por primera vez.

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

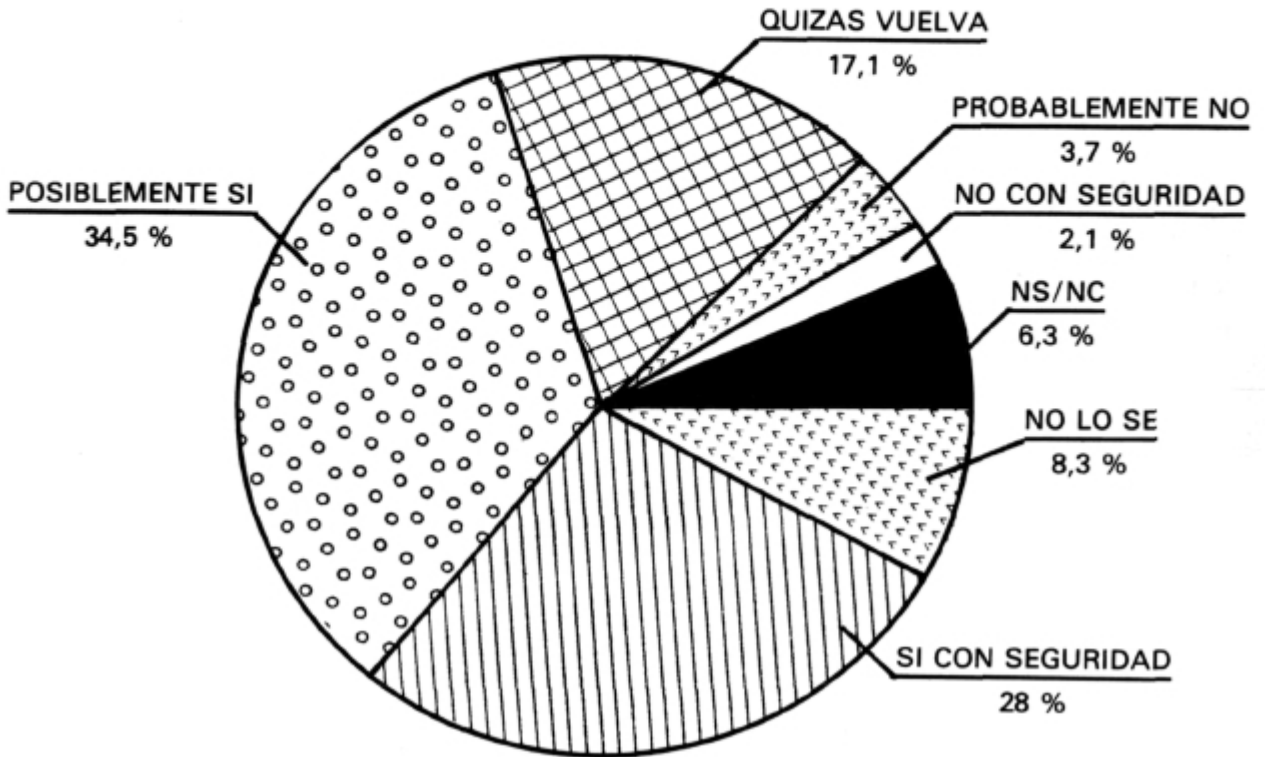
¿Piensa volver a España para pasar sus vacaciones?



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



1ª VEZ



REPETITIVIDAD

