Resumen del Estudio sobre el Grado de Satisfacción de la Demanda Turística Nacional y Extranjera en relación con el Producto Turístico Español

Elena Bardón Fernández *
Febrero de 1991

PARTE A

Introducción y metodología

CAPITULO I

Introducción

Dado lo extenso del estudio que nos ocupa, tan sólo se ofrecen a continuación algunos de los más importantes resultados obtenidos en el mismo. La mayoría de las veces se ha prescindido de gráficos y cuadros, e incluso también de algunas partes que, aunque significativas, no lo son tanto si se comparan con las que se presentan. Sin embargo, nada de ello impide que el lector interesado en conocer el detalle pueda consultar la totalidad de la información en la biblioteca de este centro, donde se encuentra a su entera disposición.

Dividido en tres partes y seis capítulos, el informe se centra, sobre todo, en exponer la metodología utilizada, en el análisis de los datos de una encuesta sobre el grado de satisfacción de la demanda turística nacional y extranjera, en relación con el producto turístico español en 1990, y en la comparación de estos resultados con los obtenidos en la encuesta de 1986.

En el Capítulo I de la Parte A, tras una breve nota introductoria en la que se explica que el trabajo viene a completar una serie de estudios realizados en los años 1985, 1986 y 1987 sobre el grado de satisfacción alcanzado por los turistas, y que obedece a la inquietud manifestada por la Secretaría General de Turismo en este sentido, se añade que en 1990, a diferencia de en años anteriores, se ha introducido una muestra de turistas españoles para estudiar el grado de satisfacción alcanzado por los mismos.

Se justifican a continuación los principales objetivos perseguidos con el estudio: conocer el grado de satisfacción que los visitantes nacionales o extranjeros tienen con respecto al producto turístico que se les ofrece, y profundizar en una serie de aspectos concretos del producto ofrecido para conocer su valoración y poder diseñar políticas correctoras.

* Socióloga. Técnico del Departamento de Estudios Sociológicos.

Plaza Alfonso II.
Oviedo.

CAPITULO II

Metodología

Dedicado a explicar la metodología utilizada, el Capítulo II de la Parte A se ocupa fundamentalmente de puntualizar los siguientes extremos:

La investigación comprende cuatro etapas:

— Recogida de datos primarios.
— Análisis de la información obtenida.
— Comparación de los resultados con los obtenidos en la investigación realizada en 1986.
— Elaboración del informe final.

La recogida de datos se ha efectuado en cuatro fases, correspondientes a las siguientes fechas de encuestación:

— Fase I: abril
— Fase II: junio
— Fase III: agosto
— Fase IV: noviembre

La primera fase, denominada abril, recoge las encuestas realizadas entre el 9 y el 22 de abril, fechas que incluyen el período vacacional de Semana Santa.

La segunda fase de encuestas se realizó entre el 1 y el 31 de junio, siendo representativos los resultados del inicio de la temporada alta.

La temporada alta (1) viene representada por los resultados correspondientes a la tercera fase, cuyas encuestas se realizaron entre el 1 y el 31 de agosto.

Por último, las encuestas de la cuarta fase se realizaron entre el 20 de octubre y el 15 de noviembre, y sus resultados son representativos del tu-

(1) La denominación de las temporadas ha sido realizada en función de la importancia que el volumen de turismo representa en cada una de las fases en las zonas balear y peninsular. Hay que recordar que esta denominación no se corresponde exactamente con la clasificación que se realizaría en las Islas Canarias, especialmente en la consideración de temporada baja.

rismo de temporada baja, aunque en Canarias ésta correspondería a una temporada media.

El objetivo del estudio era alcanzar una muestra de 7.000 individuos distribuidos de la siguiente forma:

- Españoles: 15 %
- Alemanes: 25 %
- Británicos: 25 %
- Franceses: 15 %
- Otras nacionalidades: 15 %

Esta distribución pretendía alcanzarse para la totalidad del estudio. Dado que la distribución de los visitantes de las distintas nacionalidades no es homogénea, a lo largo del año se ha calculado la distribución de la misma para cada uno de los períodos teniendo en cuenta los datos estadísticos de que se dispone.

La muestra operativa resultante está compuesta por 7.147 individuos, repartidos de la siguiente forma:

- Españoles: 18 %
- Alemanes: 24 %
- Británicos: 24 %
- Franceses: 17 %
- Otras nacionalidades: 18 %

La distribución de los cuestionarios por fases ha sido la siguiente:

- Fase I: 24,9 %
- Fase II: 18,8 %
- Fase III: 40,9 %
- Fase IV: 15,5 %

Interrelacionando la fase de encuestación con la nacionalidad de los encuestados, se puede establecer la siguiente distribución de la muestra operativa resultante:

	Españoles	Alemanes	Británicos	Franceses	Otros
Fase I	364	418	422	393	180
Fase II	192	394	397	173	186
Fase III	474	679	600	504	663
Fase IV	277	189	313	170	159
TOTAL	1.307	1.680	1.732	1.240	1.188

El grupo «Otros», correspondiente al resto de nacionalidades, se desagregó en «Países Escandinavos», «Países Bajos», «Italianos» y resto. Los visitantes de dichas nacionalidades tienen entidad suficiente en alguna zona y fase de encuestación, lo que dio lugar a establecer, cuando fue posible, cuotas para estas nacionalidades.

Las cuotas por nacionalidades se establecieron teniendo en cuenta el número de visitantes en establecimientos hoteleros de cada una de las zonas.

Con la muestra operativa resultante y considerando un nivel de confianza del 95,5 % y un nivel de indeterminación máximo, p=q=50 %, se obtienen unos errores máximos de 2,8 % y 1,3 % para las muestras de españoles y extranjeros respectivamente.

En estas mismas condiciones, los errores máximos por fases son los que se exponen a continuación:

	Españoles	Extranjeros
FASE I	5,2 %	2,7 %
FASE II	7,2 %	2,9 %
FASE III	4,6 %	2,0 %
FASE IV	6,0 %	3,5 %

Las zonas de encuestación consideradas son las siguientes:

- Costa Norte
- Costa Catalana
- Costa Valenciana
- Costa del Sol
- Interior Peninsular
- Islas Baleares
- Islas Canarias

Los principales puntos de encuestación en cada una de las zonas son los que se relacionan a continuación:

Costa Norte:
- La Toja
- Sangenjo
- Laredo
- San Sebastián

Costa del Sol:
- Torremolinos
- Benalmádena
- Fuengirola
- Marbella

Costa Catalana:
- Rosas
- Playa de Aro
- Lloret
- Blanes
- Sitges
- Calafell
- Salou
- Cambrils

Interior Peninsular:
- Avila
- Segovia
- Salamanca
- León
- Burgos

Costa Valenciana:
- Peñíscola
- Gandía
- Denia
- Jávea
- Benidorm

Islas Baleares:
- Playa de Palma
- Calviá
- Manacor
- Alcudia
- Ibiza
- San Antonio

Islas Canarias:
- Sur de Gran Canaria
- Playa de las Américas
- Puerto de la Cruz

En cada zona, la muestra se ha distribuido entre los distintos puntos de muestreo tomando como base el volumen de oferta hotelera existente en cada una de las fases.

Las entrevistas han sido llevadas a cabo por un grupo especializado de entrevistadores que han utilizado cuestionarios traducidos a diversos idiomas, con objeto de facilitar la comprensión de las preguntas.

Para poder opinar sobre un aspecto determinado es preciso conocerlo, por tanto, para responder con conocimiento de causa a las preguntas que se formulaban en la encuesta era imprescindible que los entrevistados hubiesen pernoctado, como mínimo, tres noches en la zona en que se realizaba la entrevista.

Cabe, por último, señalar que en la elección de las personas a entrevistar se ha tenido en cuenta que éstos fueran turistas, entendiendo por tales aquellas personas que pernoctan fuera del domicilio habitual al menos una noche, están ausentes del mismo durante menos de 183 días y los motivos del desplazamiento no son laborales ni profesionales.

PARTE B

Análisis de la Encuesta sobre el Grado de Satisfacción de la Demanda Turística, Nacional y Extranjera en relación con el Producto Turístico Español en 1990.

La Parte B del estudio, dedicada al Análisis de la Encuesta sobre el Grado de Satisfacción de la Demanda Turística Nacional y Extranjera en relación con el Producto Turístico Español en 1990, comprende dos capítulos y cuatro apartados básicos.

En el primero y segundo apartados del Capítulo I se exponen los resultados globales de la encuesta a españoles y a extranjeros, y en el tercero y cuarto, los resultados segmentados por edad, zona turística, modalidad de organización del viaje, nivel de estudios y nacionalidad. En este resumen que comprende la totalidad de la información obtenida para los dos primeros apartados, no se incluyen, sin embargo, por motivos de espacio diversos gráficos.

He aquí algunos de los principales resultados obtenidos en cada una de dichas encuestas.

CAPITULO I

Análisis general. Resultados anuales

Resultados globales de la encuesta a españoles

Edad

Los turistas de edades entre dieciocho y cuarenta y nueve años representan el 72 % del total de los turistas españoles encuestados a lo largo del año. El segmento de edad superior a los sesenta años representa solamente un 11,6 %.

Lugar de residencia

El 40,3 % de los turistas españoles procede de poblaciones entre 50.000 y 500.000 habitantes y un 43,8 %, de ciudades de más de 500.000 habitantes.

Medios de transporte

El medio de transporte más utlizado fue el automóvil (o la motocicleta), lo que representó el 55,2 % del total. Unicamente un 15,4 % utilizó el transporte aéreo.

países y regiones.

as (análisis de mo-
ernacionales, pro-
o...) se habían ve-
do económico-em-
rismo representa.

ves dialécticas re-
tancia del turismo,
ticamente persua-
el país, región o
ones, de servicios
omatismo alinean-
dial de la OMT se
recomendaciones
era prevalecer so-
espirituales de en-
n plena del ser hu-
lad de destino de
ntidad y dignidad
peto al patrimonio

comunicación, el
importancia capi-
que, como los he-
están libres de los

» o imágenes turísticas de

El márketing turístico y otras actuaciones pragmáti
tivaciones, prospectivas, mentalización, presencias ir
posiciones de consumos y conductas alternativas del o
nido articulando con un claro predominio de su conten
presarial como el consumo que en definitiva el t

Inevitablemente, se oyen voces que con diversas cl
claman el nuevo protagonismo del hombre en la circun
en su doble condición de destinatario del mensaje tur
sivo y como sujeto, como persona, cuyo encuentro co
lugar de destino está hecho de impresiones, de atenc
que han de afectarle de forma humanizadora, no de au
te. Ya en la declaración de Manila sobre el turismo mu
sentaban algunas bases, entre las que se formulaban
sobre la necesidad de que la práctica del turismo se hi
bre los elementos técnicos y materiales, los elementos
tre los que se consideraban fundamentales: la realizaci
mano, una mayor contribución a la educación, la igua
los pueblos, la liberación del hombre respetando su id
y la afirmación de la originalidad de las culturas y el re
moral de los pueblos.

En esta dimensión, que está cerca de la teoría de
lenguaje y la semiología del turismo han alcanzado un
tal, pues son el conductor de esquemas, de «modelos
chos y el tiempo se han encargado de demostrar, no
estragos del desgaste.

El mensaje turístico no es lineal, n

5. Impresión transporte público.
6. Impresión diversión, animación.
7. Impresión limpieza, sanidad.
12. Impresión información.
13. Otros.

Exceptuando los transportes públicos y las carreteras, que han sido

El 52,2 % de los encuestados consideró el «sol/clima» como factores más decisivos en la elección de destino y un 43,4 % citó el «descanso/relax» como motivo más importante. El factor «playas, mar» (40,4 %), el deseo de diversión y ambiente (32,6 %), así como «el paisaje» (22,2 %) y «los museos, el arte y la cultura» (18 %), fueron conceptos también ampliamente señalados.

Modalidad de organización del viaje

La modalidad más usual de organización del viaje fue la individual (61,4 %). La contratación conjunta de alojamiento y transporte por medio de una agencia de viajes fue la fórmula utilizada por el 20,9 % de las personas entrevistadas, mientras que la del alojamiento por agencias de viajes lo fue por el 8,7 % de ellas.

Opinión respecto a diferentes aspectos del entorno

En cuanto a la opinión sobre los diferentes aspectos del entorno, los consultados se expresaron de acuerdo con los resultados que se expresan en el siguiente gráfico:

TURISMO ESPAÑOL AÑO 1990

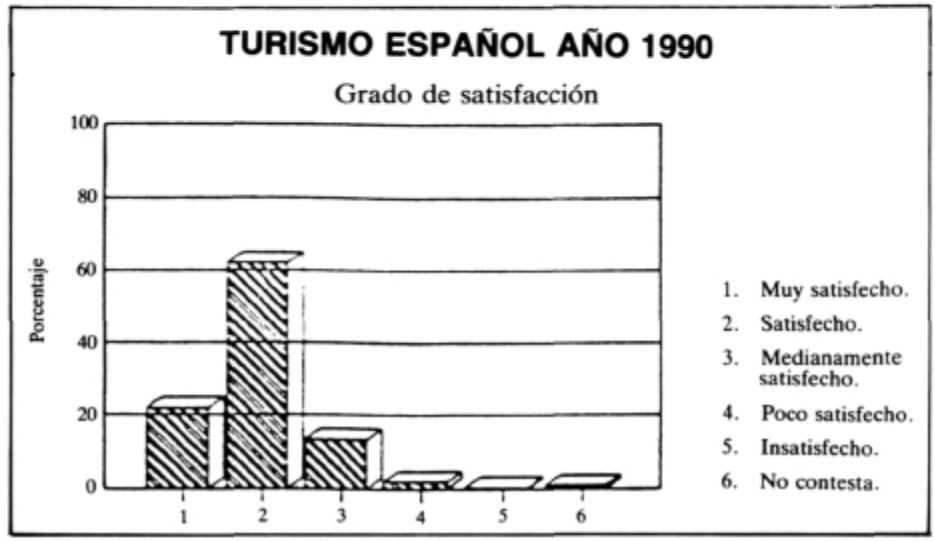
Opinión respecto a aspectos

Coste global de la estancia

Un 64,8 % consideró que el coste de sus vacaciones fue normal y un 25,8 % lo encontró caro o muy caro.

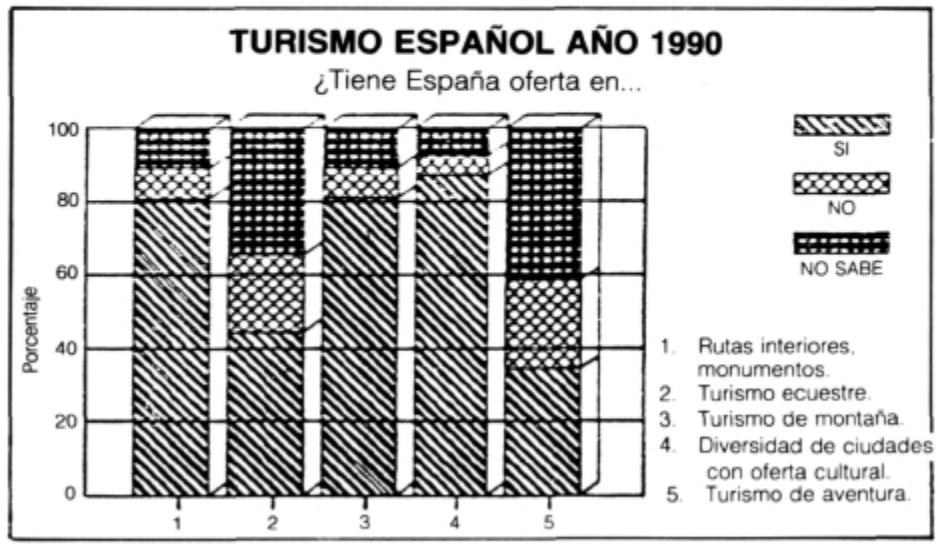
Grado de satisfacción respecto a sus vacaciones

En este sentido cabe señalar que casi una cuarta parte de los entrevistados, 21,9 %, afirmó hallarse muy satisfecho de las mismas, mientras que el 61,9 % se mostró simplemente satisfecho.



Otras ofertas turísticas de España

En cuanto a otras ofertas turísticas que puede ofrecer España, el 80,6 % de los encuestados considera que nuestro país dispone de una buena oferta de rutas de interior y de monumentos, y el 86,9 %, de diversas ciudades con oferta cultural. La oferta turística de montaña es también tenida en cuenta por el 80,8 % de los entrevistados. En relación con el resto de las ofertas, alrededor del 45 % cree que hay una oferta de turismo ecuestre, mientras que el 34,5 % manifiesta no conocerla; para el turismo de aventura el desconocimiento es aún mayor (41,5 %).



Profesión

Los técnicos superiores, profesiones liberales y empresarios representan poco más de la quinta parte de los entrevistados (22,9 %), los estudiantes suponen el 20,8 % de la muestra; los empleados/obreros, el 15,5 %. El grupo menos numeroso es el de los jubilados (11 %).

Nivel de estudios y de ingresos

El 48,4 % de los encuestados españoles manifiesta tener un nivel de estudios medio, y un 39,8 % ha cursado estudios superiores.

Casi la cuarta parte de los turistas (23,9 %) califica su nivel de ingresos como «alto» o «muy alto», situándose más del 60 % del total en el estrato «medio».

Estancia

Es de destacar el grupo de turistas que disfruta de una estancia de entre 8 y 15 días (38,1 %) y los que pasan entre 5 y 7 días (26,8 %). Las personas con vacaciones de más de 15 días representan el 17,8 % y los de menos de cuatro, el 17,3 %.

Composición y tamaño del grupo

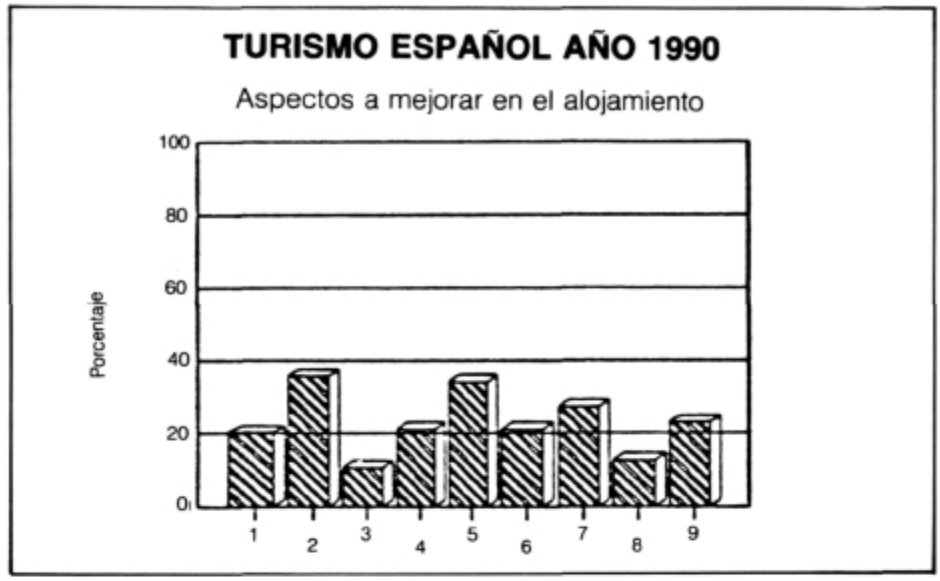
Sólo el 5,9 % de los encuestados viajó solo y casi un 60 % lo hizo en compañía de familiares.

Los tamaños de grupo más comunes fueron:

— De 2 personas: 32,7 %
— De 3 personas: 17,5 %
— De 4 personas: 19,9 %
— De 6 a 10 personas: 10,2 %

Aspectos a mejorar en el alojamiento

Preguntamos acerca de los aspectos del alojamiento que habría que mejorar, los entrevistados citaron, en primer lugar, la comida (35,8 %), seguida de las instalaciones complementarias (34,2 %), los ruidos (27,3 %), la profesionalidad del personal (23,1 %). Es conveniente aclarar que esta pregunta fue dirigida a turistas insatisfechos con la calidad del alojamiento en general.



1. Habitación.
2. Comida.
3. Recepción.
4. Animación.
5. Instal. complementarias.
6. Limpieza.
7. Ruidos.
8. Amabilidad.
9. Profesionalidad.

2. Resultados globales de la encuesta a extranjeros

En el apartado 2.° del Capítulo I que se refiere a los resultados globales de la encuesta a extranjeros se ofrecen los siguientes resultados:

Edad

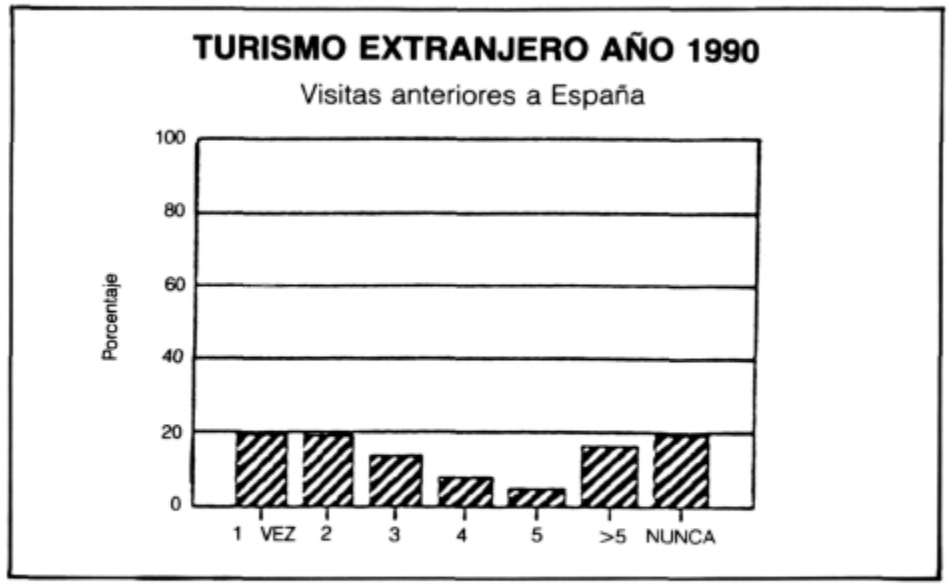
Más de las tres cuartas partes del total de los turistas entrevistados en 1990 tenían entre 18 y 49 años y se repartían casi por igual entre los segmentos de 18 a 24 años, de 25 a 34 años y de 35 a 49 años, con el 23,6 %, el 25,8 % y el 23,7 %, respectivamente.

Lugar de residencia

Por otra parte, se observa que la mitad de ellos procedía de ciudades de más de 200.000 habitantes. Sólo el 8 % provenía de zonas rurales.

Visitas anteriores a España

Los turistas que visitaban España por vez primera representaban la quinta parte del total y un 16,3 % ya había estado en más de cinco ocasiones.



Medio de transporte utilizado

De todos los medios de transporte utilizados para venir a España sobresale el transporte aéreo (67 %). Los vuelos charters representan el 40,1 % y los vuelos de línea regular, el 26,9 %. En segundo lugar destaca el automóvil o la moto, con el 15,8 %.

Factores que influyen en la decisión de pasar las vacaciones en España

El 81,2 % de los encuestados opina que el «sol y clima» es el aspecto más influyente en la decisión de venir a España. En segundo lugar destacan «descanso/relax» y «paisaje», con el 33,5 % y 32,7 %, respectivamente. Las «playas y el mar» ocupan el cuarto lugar, con el 30,2 %. «Diversión/ambiente» es también un factor influyente para casi la tercera parte de los turistas extranjeros llegados a España en 1990.

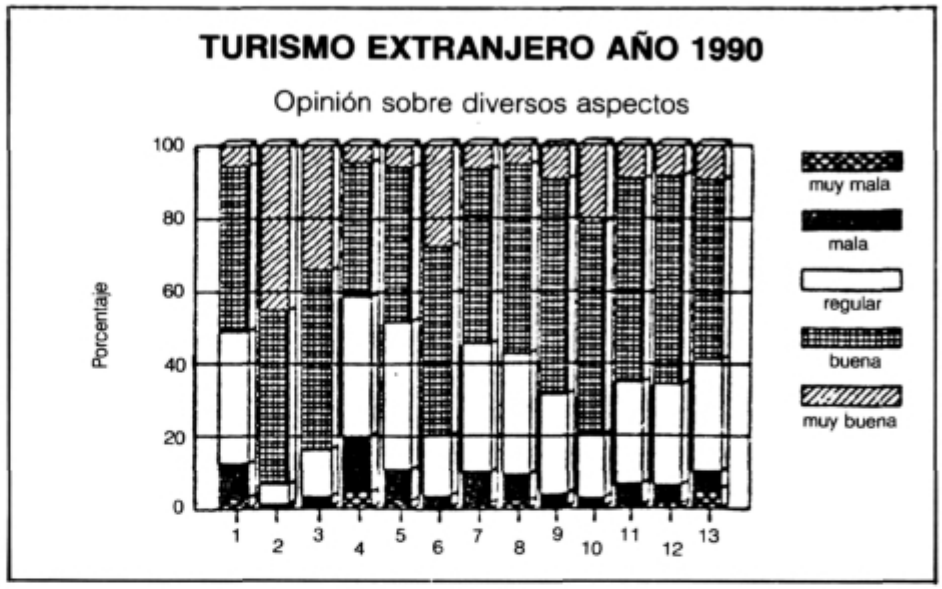
Modalidad de organización del viaje

La modalidad de organización del viaje más común en el turismo extranjero es el contrato de transporte y alojamiento con agencia de viajes (53,4 % de los encuestados). La segunda modalidad más utilizada es la organización de forma individual, con el 25,5 por 100 del total. Las fórmulas parciales de contratación con agencias de viajes (sólo el alojamiento o sólo el transporte) son utilizadas por un 15,7 por 100 de los visitantes extranjeros entrevistados.

Opinión respecto a los siguientes aspectos

Si se suman los porcentajes de «bueno» y «muy bueno», el aspecto mejor valorado por la muestra de extranjeros consultada es el sol y el cli-

ma (93,1 %), seguido de las playas y el paisaje (83,7 %), y de la amabilidad y hospitalidad (79,5 %). Un 40,7 % tiene una opinión regular de los transportes públicos. Más de un 30 % da una puntuación regular a los precios, a las carreteras y a la seguridad personal.



1. Impresión precios.
2. Impresión sol, clima.
3. Impresión playas, paisaje.
4. Impresión carreteras.
5. Impresión transporte público.
6. Impresión diversión, animación.
7. Impresión limpieza, sanidad.
8. Impresión seguridad personal.
9. Impresión nivel servicios.
10. Impresión amabilidad, hospitalidad.
11. Impresión posibilidad de hacer deporte.
12. Impresión información.
13. Otros.

Hobby o afición que no pudo desarrollar

Sólo un 10 % de los encuestados contestó afirmativamente a la pregunta de si pudo o no practicar algún hobby durante las vacaciones. De ellos, un 86,3 % atribuyó su insatisfacción a la imposibilidad de realizar algún deporte (un 58,4 % se refirió a deportes en general y un 27,9 % a deportes acuáticos). Otro 10,1 % mencionó juegos y atracciones y hobbies artísticos o culturales.

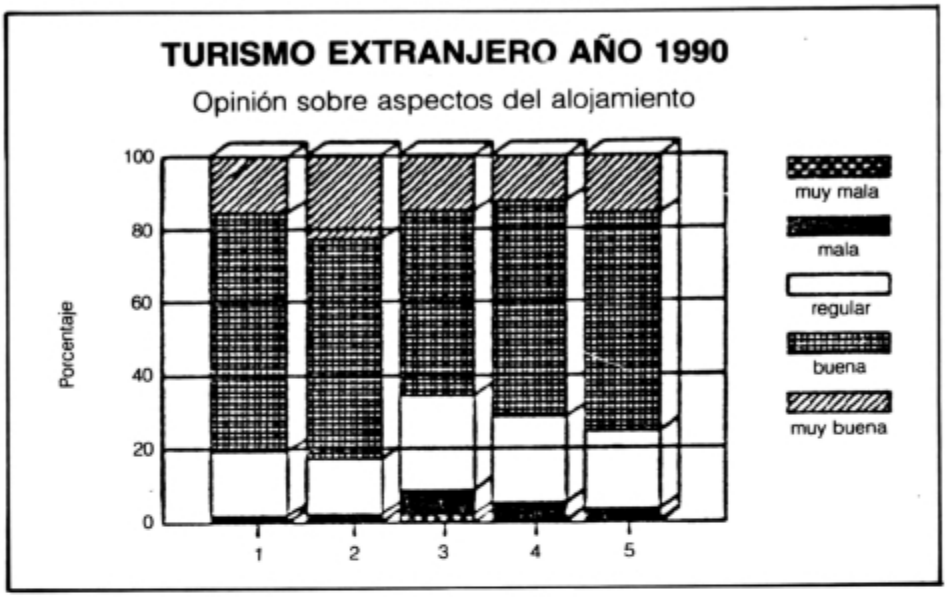
Servicios deficientes en la localidad

El 7,1 % opinó que existían deficiencias en los servicios del municipio. Algo más de la tercera parte de ellos consideró deficientes los servicios públicos, y un 12 % se quejó de deficiencias en la «información turística» y en la «higiene/limpieza».

Satisfacción en relación con la calidad del alojamiento

El 27,9 % mostró insatisfacción con el nivel de calidad del alojamiento y en cuanto a los diferentes aspectos del mismo, si se suman los califica-

tivos de muy bueno y bueno, se puede observar que el «nivel de los servicios de alojamiento» alcanza el 80,7 % de respuesta positiva. Le sigue la «profesionalidad» y «amabilidad del personal» con el 75,1 % y 72,9 %, respectivamente. La calidad de la comida fue el aspecto peor puntuado (un 25,6 % la calificó de «regular» y un 8,9 % de «mala» o «muy mala»).



1. Nivel servicios del alojamiento.
2. Amabilidad del personal del alojamiento.
3. Calidad de la comida del hotel.
4. Calidad instalaciones del alojamiento.
5. Profesionalidad personal alojamiento.

Coste global de la estancia

Un 30 % consideró el coste global de la estancia caro o muy caro y solamente un 7,2 % opinó que resultó barato.

1. Muy satisfecho.
2. Satisfecho.
3. Medianamente satisfecho.
4. Poco satisfecho.
5. Insatisfecho.
6. No contesta.

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

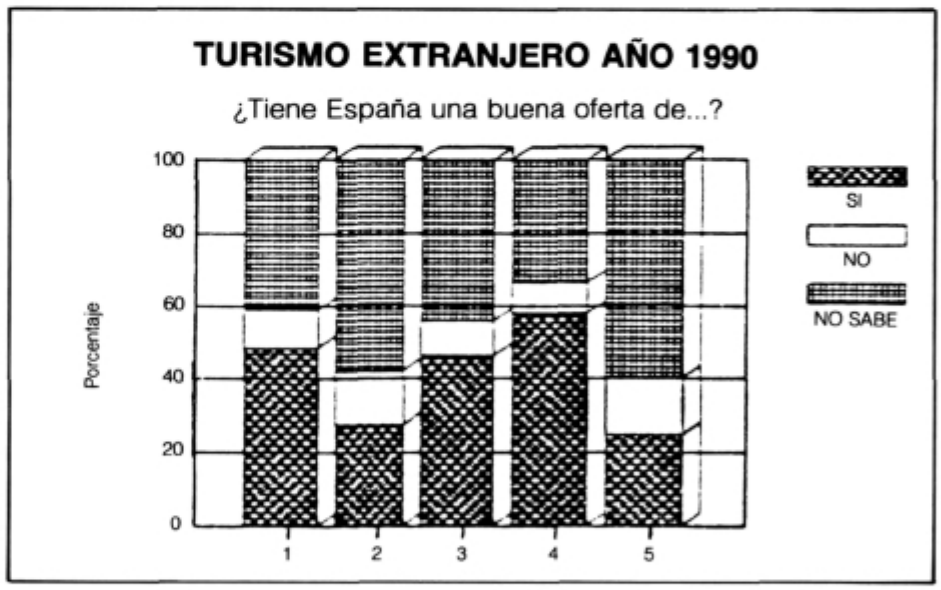
Respecto al grado de satisfacción con las vacaciones, el 84,9 % de la muestra consultada manifestó hallarse satisfecho. Sólo un 2 % mostró insatisfacción.

Intención de volver a España

Un 35,6 % expresó su deseo de regresar de nuevo a España para pasar las vacaciones, mientras que los que dijeron que quizá regresarían fue el 35,8 %. El 24 % se mostró indeciso y el 4,7 % afirmó que no volvería o que posiblemente no lo hiciera.

Otras ofertas turísticas de España

El 48,4 % de la muestra extranjera consultada opina que España tiene una oferta completa de rutas de interior y de monumentos, mientras que el 41,2 % no la conoce. Un 57,9 % desconoce, asimismo, la oferta de turismo ecuestre y un 44 % la de montaña, que a su vez es conocida por el 46,1 %. El 57,9 % considera que en España hay gran diversidad de ciudades con buena oferta cultural.



1. Rutas interiores, monumentos.
2. Turismo ecuestre.
3. Turismo de montaña.
4. Diversidad de ciudades con oferta cultural.
5. Turismo de aventura.

Profesión

En cuanto a la profesión de los encuestados, debe citarse en primer lugar a los empleados u obreros, con un 19,8 %, seguido de los estudiantes, con el 16,8 %. Un 33,3 % ejerce profesiones liberales, son técnicos superiores, empresarios, directivos o mandos intermedios.

Nivel de estudios e ingresos

Tanto en lo relativo al nivel de los estudios como al nivel de ingresos, se observa que más del 55 % se sitúa en el nivel medio.

Un 32,9 % calificó su nivel de ingresos como alto o muy alto. Un 57 % de los encuestados tiene un nivel de estudios medio.

Estancia

Estancias «entre 8 y 15 días» afectan al 55,1 % de los encuestados. Casi una quinta parte permanece en nuestro país por períodos superiores a los 15 días.

Composición y tamaño del grupo

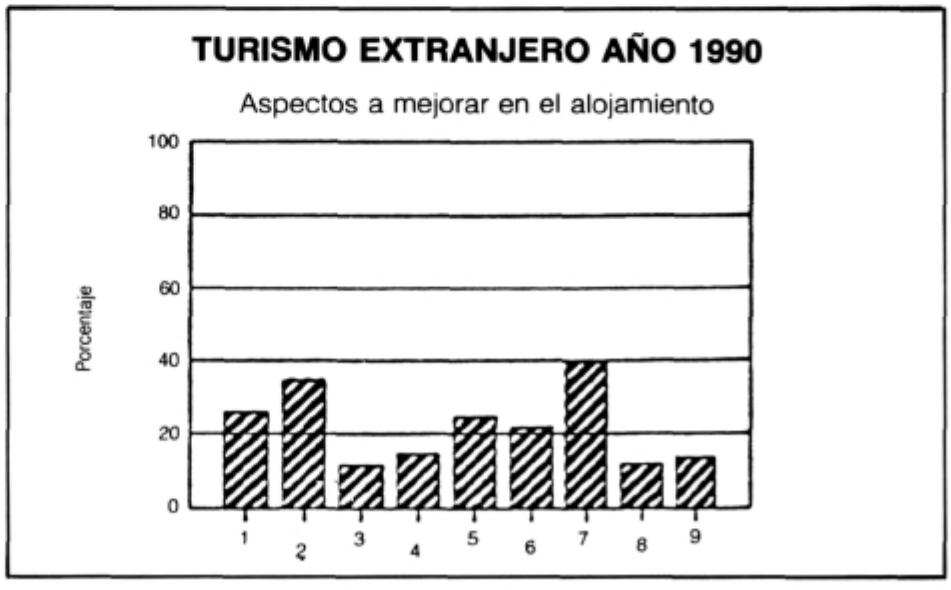
El 6,2 % de los turistas extranjeros a quienes se consultó viaja solo. El resto lo hace con familiares o con amigos, con un 53 y 44 %, respectivamente.

Los tamaños más usuales de grupo son:

— 2 personas: 18,1 %
— 3 personas: 27,9 %
— 4 personas: 19,2 %
— 5 personas: 15 %

Aspectos del alojamiento que hay que mejorar

Con respecto a aquellos aspectos del alojamiento que hay que mejorar, los más mencionados fueron los ruidos (39,8 %), la comida (34,7 %), las habitaciones (25,9 %), las instalaciones complementarias (24,5 %) y la limpieza (21,7 %).



1. Habitación.
2. Comida.
3. Recepción.
4. Animación.
5. Instal. complementarias.
6. Limpieza.
7. Ruidos.
8. Amabilidad.
9. Profesionalidad.

Evolución de la calidad de los servicios

Comparativamente con la anterior visita a España, el 57,3 % opina que sigue manteniendo la calidad de los servicios, mientras que el 34,2 % considera que ésta ha mejorado y el 8,4 % que ha empeorado.

3. Resultados segmentados de la encuesta a españoles

De los apartados 3.° y 4.° del Capítulo I que se refieren a los resultados segmentados de la encuesta a españoles y a extranjeros, sólo se van a ofrecer, por motivos de espacio, los datos relativos a la edad, el nivel de estudios y la nacionalidad. La restante información acerca de los segmentos podrá ser consultada, como ya se dijo, en la biblioteca de este centro.

3.1. Edad

Lugar de residencia

Unicamente puede decirse que son comparativamente importantes las intersecciones siguientes:

Por encima de la media:

— Hábitats de más de 500.000 habitantes y mayores de 60 años.
— Hábitats entre 200.000 y 500.000 habitantes y menores de 18 años.
— Hábitats entre 50.000 y 200.000 habitantes y mayores de 60 años.
— Hábitats entre 10.000 y 50.000 habitantes y menores de 18 años.

Por debajo de la media:

— Hábitats entre 20.000 y 50.000 habitantes y mayores de 60 años.

Medio de transporte

El automóvil o la moto es el medio de transporte más utilizado, especialmente entre las personas con edades comprendidas entre los 25 y 49 años. El segmento de más edad y los menores de 18 años utilizan en mayor medida que el resto el autocar o autobús.

Tipo de alojamiento

Se aprecian las siguientes diferencias significativas entre los resultados generales y los segmentados por edades.

Por encima de la media:

— «De 35 a 60 años» y hoteles de 4 y 5 estrellas.
— «Mayores de 60 años» y hoteles de 3 estrellas.
— «Menores de 18 años» y «de 18 a 24 años» y apartamentos y cámpings.

Por debajo de la media:

— «Entre 18 y 24 años» y hoteles de 3 estrellas.
— «Entre 18 y 24 años» y hoteles de 4 y 5 estrellas.
— «Mayores de 60 años» y hoteles de 2 estrellas y apartamentos.

Factores que influyen para pasar las vacaciones en España

El deseo de descansar crece con la edad. El segmento de mayor edad (de más de 50 años) valora más los aspectos climáticos. Motivaciones como «diversión/ambiente» y «prácticas deportivas» decrecen con la edad.

El segmento de 18 a 24 años está más motivado que la media por la aventura y el exotismo y menos por los aspectos gastronómicos y culturales (museos, arte...).

Modalidad de organización del viaje

El segmento de más edad suele elegir en mayor medida que los restantes segmentos el viaje organizado por asociaciones, clubes o agencias de viaje (alojamiento + transporte). La organización del viaje de forma individual se utiliza en proporciones notablemente inferiores a la media (21,5 % frente al 61,4 %).

Los visitantes con edades comprendidas entre los 18 y los 24 años y entre los 35 y 49 son los que menor propensión muestran hacia la organización completa por agencias de viaje, mientras que la organización individual cobra mayor relevancia en los segmentos de edad entre los 18 y los 34 años. La contratación del alojamiento por agencias de viaje es más común en personas con edades entre los 35 y 49 años.

Opinión sobre aspectos generales

El segmento de más edad es el que da una opinión más favorable en cuanto a «sol/clima», «precios», «transportes públicos», «seguridad personal», «amabilidad/hospitalidad», «información» e «higiene/limpieza» y la más desfavorable respecto a «diversión/ambiente». Los menores de 18 años valoran bastante los aspectos «posibilidad de practicar deporte», «carreteras», «seguridad personal», «nivel de servicios» y el de «playas/paisaje». El segmento de edad entre los 18 y 24 años es el que tiene peor opinión de los «precios», «playa/paisaje» y «limpieza/sanidad». Los individuos comprendidos entre los 25 y 34 años consideran más negativamente que el resto la «información», la «posibilidad de practicar deporte», «carreteras», «transportes públicos» y «limpieza/sanidad».

Imposibilidad de practicar hobby

Hay que subrayar que las respuestas afirmativas son escasas, aunque se puede apreciar que los jóvenes (menores de 18 años) se muestran menos satisfechos que el resto de las edades en cuanto a la posibilidad de practicar hobbies. Los mayores de 60 años son los que menos echan en falta dicha posibilidad.

Servicios deficientes en la localidad

Es el segmento entre 18 y 24 años el que se muestra más crítico.

Opinión sobre el alojamiento

El segmento de más de 60 años es el que vierte opiniones más positivas, sobre todo en los aspectos «nivel de servicios de alojamiento», «profesionalidad del personal» y «calidad de las instalaciones». En relación con «calidad de la comidad del hotel», son los más jóvenes (menores de 24 años), los que adoptan actitudes más críticas.

Opinión sobre el coste global

La percepción de «caro o muy caro» se da por encima de la media en el segmento de edad comprendido entre los 18 y los 34 años, mientras que los mayores de 60 años son los que estiman, bastante por encima de la media (16,4 % frente al 7,7 % de promedio), como «barato».

Grado de satisfacción

No se aprecian diferencias significativas en este sentido, ya que se muestran satisfechos o muy satisfechos en más del 80 % de los casos.

Conocimiento y opinión sobre otras ofertas turísticas de España

Los mayores de 60 años son los que menor conocimiento tienen sobre la oferta de rutas de interior, monumentos, turismo ecuestre y turismo de aventura.

Nivel de estudios, profesión y nivel de ingresos

El nivel de estudios «superior» es más común entre los turistas de 18 a 24 años. La proporción de profesiones liberales es mayor en los segmentos de edad intermedia, y la de los estudiantes en el de los más jóvenes. Para el nivel de ingresos «alto» o «muy alto», se aprecia una relación directa con la edad, excepto en el segmento de edad correspondiente a los «mayores de 60 años».

Días de estancia en la zona

Estancias de «entre 3 y 4 días» son más comunes en el segmento de 18 a 24 años, mientras que las de «5 a 7 días» lo son en el de los menores de 18 años. Los visitantes entre 50 y 60 años realizan, sobre todo, estancias de 8 a 15 días y los de más de 60 años, las más largas, pues para el 34,5 % de ellos, aquéllas exceden de los 16 días.

Composición y tamaño del grupo

La tendencia a viajar con familiares y no con amigos es más frecuente a medida que aumenta la edad de la persona, y es particularmente elevada a partir de los 35 años. La tendencia a viajar en pareja o en grupos de tres personas crece también con la edad.

3.2. Nivel de estudios

Lugar de residencia

En este cruce sólo cabe señalar que:

— En las zonas rurales y en las ciudades con menos de 50.000 habitantes el nivel de estudios básico obtiene porcentajes superiores a los de la media, especialmente para las ciudades entre 10.000 y 50.000 habitantes (16,3 % frente a una media del 7,8 %).

— El nivel de estudios superior obtiene una participación porcentual más elevada en las ciudades de más de 500.000 habitantes (52,9 % ante 43,7 % de promedio).

Medio de transporte

Los turistas con un nivel de estudios básico son los que obtienen mayor porcentaje de utilización del autocar (28,9 %), mientras que los de elevado nivel de estudios recurren, en mayor medida que los restantes grupos, al automóvil/moto como medio de transporte (61,2 %).

Tipología de alojamiento

El nivel de estudios parece ser factor determinante de la selección del tipo de alojamiento. Así pues, los turistas con nivel de estudios superior consiguen el promedio más destacado en los hoteles de 4 y 5 estrellas (25,2 % frente al 15,9 % de promedio); para un nivel de estudios básico destacan los hoteles de 1 y 3 estrellas y los hostales, ya que su grado de utilización supera la media. En los hoteles de 2 estrellas, el porcentaje más elevado corresponde a los entrevistados con nivel de estudios medio (23,5 % ante un promedio del 18,6 %).

Factores que influyen en la decisión de pasar estas vacaciones en España

Aunque los valores obtenidos son distintos, los individuos pertenecientes a los tres niveles de estudios señalan los mismos aspectos como principales factores influyentes en la decisión de viajar: sol y clima, descanso-relax y playas-mar. El factor gastronómico, «descanso-relax» y «paisaje» han sido especialmente resaltados por los turistas de nivel básico y la práctica deportiva por los de nivel medio.

Opinión sobre aspectos generales

Los turistas con nivel de estudios básico emiten las opiniones más negativas respecto a la mayoría de los aspectos consultados; las únicas excepciones las constituyen las impresiones acerca de las playas y del nivel de los servicios.

Hobby que no pudo practicar

El grado de insatisfacción en este aspecto es más notorio para el segmento de nivel de estudios medio. Los deportes en general, y sobre todo los deportes acuáticos, son las aficiones que mayor proporción de encuestados manifiesta no poder desarrollar.

Servicios deficientes

El segmento compuesto por turistas con nivel de estudios superior es el que denuncia el mayor número de servicios deficientes existentes en la localidad de destino.

Satisfacción con la calidad del alojamiento

El grado de satisfacción en cuanto a la calidad del alojamiento y el nivel de estudios son variables que se relacionan entre sí.

Consideración del coste global de la estancia

Es fácil comprobar que son, sobre todo, los entrevistados con nivel de estudios básico quienes consideran barato el coste global de su estancia.

Grado de satisfacción respecto a las vacaciones

El grado de insatisfacción es poco destacado en cada uno de los tres niveles de estudios, siendo los turistas de nivel superior los que emiten opiniones más favorables al respecto.

Conocimiento de la oferta turística en España

El desconocimiento con respecto a la oferta alternativa de «sol y playa» aumenta a medida que el nivel de estudios disminuye. Tan sólo en el nivel de estudios medio se detecta un mayor desconocimiento de la oferta turística de montaña. La opinión más favorable con respecto a las ofertas de turismo interior, cultural y de montaña la emiten los turistas con elevado nivel de estudios (estudios superiores).

Días de estancia

Los visitantes con estudios superiores suelen disfrutar de estancias más cortas (inferiores a dos días), mientras que los que tienen estudios básicos suelen disfrutar de estancias que oscilan entre los cinco y quince días.

Composición y tamaño del grupo

Los grupos familiares son más habituales entre los visitantes con nivel básico de estudios, quienes, a su vez, son los que menos viajan con amigos. El viaje en pareja es especialmente destacable en el subgrupo formado por encuestados con elevado grado de instrucción, y el que se realiza en grupos de cuatro a diez personas en el de los de nivel medio de estudios.

Zona de destino

El nivel superior de estudios es más frecuente entre los visitante del Levante y de la Costa del Sol, y el básico entre los de la Costa del Norte, Baleares y Canarias.

Aspectos a mejorar en el alojamiento

Las críticas de los entrevistados con elevado nivel de estudios se centran fundamentalmente en la comida y en la falta de profesionalidad y las de los de nivel básico, en la necesidad de mejorar los servicios de recepción y limpieza, los ruidos, las instalaciones complementarias y la amabilidad.

4. Resultados segmentados de la encuesta a extranjeros

4.1. Edad

Dentro del grupo de los mayores de 60 años destacan sobre todo los franceses y los escandinavos. El turismo británico obtiene cifras más elevadas para las edades comprendidas entre los 35 y los 49, los franceses, para las que se hallan entre los 50 y los 60 años, y los italianos, para las que se oscilan entre los 18 y 34 años.

Lugar de residencia

Los entrevistados extranjeros menores de 18 proceden en la medida de un 40,2 % de ciudades de más de 500.000 habitantes; los de 18 a 24 años, de núcleos de menos de 50.000 habitantes, con el 35,9 %, y los mayores de 60 años, de ciudades de 50.000 a 500.000 habitantes, con valores que superan la media.

Repetitividad

Sólo se aprecia correlación entre edad y repetitividad en los extremos. Es decir, a medida que se incrementa la edad se observa un mayor grado de repetitividad, exceptuando de esta consideración la opción de «haber estado ya en España una vez».

Medio de transporte utilizado

El automóvil como medio de transporte es más utilizado por el segmento de edad de los 25 a los 34 años. Destacan por debajo de la media en el uso de este medio de transporte los mayores de 60 años, y, naturalmente, los menores de 18 años. Este último segmento, y el de las edades comprendidas entre los 50 y 60 años son los que en mayor medida han recurrido al avión charter para sus desplazamientos, mientras que a los vuelos regulares lo han hecho, sobre todo, los encuestados de más de 60 años. El autocar y el ferrocarril son objeto de una mayor preferencia por parte de los jóvenes de 18 a 24 años.

Tipología del alojamiento

Son fundamentalmente las personas entrevistadas de edades intermedias quienes se suelen alojar en establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas. Los de menos de 18 años acusan una mayor tendencia que el resto a pernoctar en hoteles de 3 estrellas, así como los de más de 60 años. El cámping, el hostal y el hotel de 1 y 2 estrellas es elegido preferentemente por el segmento de los 18 a los 34 años.

Factores de mayor peso en la decisión de pasar estas vacaciones en España

El deseo de descansar aumenta con la edad y lo contrario ocurre con el factor «diversión, ambiente». Para todos los segmentos de edad el factor más importante a la hora de elegir España como destino continúa siendo el «sol, clima», señalado en cualquier caso por más del 75 % de los entrevistados. El poder practicar un deporte decrece conforme avanza la edad, y la posibilidad de visitar museos y de ver arte y cultura crece a medida que aumenta aquélla. El factor aventura destaca entre los encuestados de menos de 24 años, mientras que el gastronómico es más motivador al incrementarse la edad, hasta llegar a los 60 años, momento a partir del cual su importancia empieza a disminuir.

Modalidad de organización del viaje

Todos los segmentos de edad contratan, en más de la mitad de los casos, el transporte y el alojamiento. Unicamente hay que destacar que los viajes organizados a través de asociaciones o clubs son proporcionalmente más numerosos entre los mayores de 50 años y entre los menores de 18 años, grupo este último que supera la media en cuanto a contratación de sólo el alojamiento mediante agencias de viaje.

Opinión respecto a los diferentes aspectos del entorno

El segmento de edad de 18 a 24 años es el que peor opinión emite sobre la totalidad de aspectos del entorno propuestos. Los mayores de 60 años son los qué tienen una mejor impresión acerca de los precios, del sol/clima, de las carreteras, de los transportes públicos, del nivel de servicios, de la amabilidad, de la posibilidad de hacer deporte y de la infor-

mación. La opinión más favorable con respecto a la «diversión/medio ambiente» es sostenida por los menores de 18 años y la más desfavorable por quienes tienen más de 50 años. La limpieza/sanidad y seguridad personal alcanza los valores más positivos entre los menores de 18 años y los que tienen entre 15 y 34 años de edad.

Hostelería. Paseo Marítimo. Alicante.

Hobby que no ha podido practicar

La insatisfacción decrece con la edad y está referida generalmente a la imposibilidad de practicar alguna actividad deportiva.

Servicios deficientes encontrados en la localidad de destino

Los menores de 18 años se quejan sobre todo de la higiene y de la limpieza, del ocio, del alojamiento y de la información turística.

Para los mayores de 60 años, la principal fuente de insatisfacción se halla en la limpieza, la asistencia médica, la información turística y la seguridad, y para el grupo de edad de 50 a 60 años, en la higiene y en la limpieza, en el alojamiento, las carreteras y la asistencia médica.

Satisfacción en relación con la calidad del alojamiento

El grado de satisfacción crece ligeramente con la edad.

Variación en la calidad de los servicios

A medida que crece la edad, aumenta también la proporción de los que consideran que la calidad de los servicios ha mejorado respecto a estancias anteriores.

Consideración del coste global de la estancia

Más del 55 % de los entrevistados de cada segmento de edad considera «normal» el coste de su estancia. La percepción de «caro o muy caro» destaca en el de quienes tienen de 18 a 24 años, mientras la de «barato o muy barato», en el de los de más de 60 años.

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

Más del 80 % de la muestra consultada manifiesta satisfacción con respecto a las vacaciones. Esta premisa se cumple en todos los segmentos de edad considerados, no observándose diferencias significativas entre unos y otros puntos.

Intención de regresar a España

La intención de regresar a España está relacionada directamente con la edad. Cuanto más avanzada está, mayor intencionalidad hay de regresar. Por el contrario, a mayor edad corresponde un mayor grado de incertidumbre.

Opinión con respecto a ciertas ofertas turísticas

En líneas generales, se puede decir que tanto la oferta de rutas del interior como de turismo ecuestre, de montaña y de ciudades con oferta cultural son más apreciadas conforme aumenta la edad del turista. Sin embargo, el grado de desconocimiento de las mismas es mayor entre los segmentos de menor edad.

En el turismo de aventura se observa, por el contrario, que éste es más conocido entre los menores de 34 años, y que el grado de desconocimiento es significativamente más importante entre los mayores de 50 años.

Profesión, nivel de estudios y de ingresos

El nivel de estudios medio o bajo es más frecuente entre los turistas menores de 18 años (82,3 %), y el básico, entre los mayores de 60 años. En el nivel de estudios superiores se sitúan con preferencia las edades comprendidas entre los 35 y 49 años.

El segmento de menor edad es el que en mayor proporción declara un nivel de ingresos bajo o muy bajo, mientras que los visitantes de 35 a 60 años son los que en mayor medida afirman que aquél es elevado o muy elevado. Un nivel medio de ingresos tienen, sobre todo, los entrevistados de 18 a 34 años.

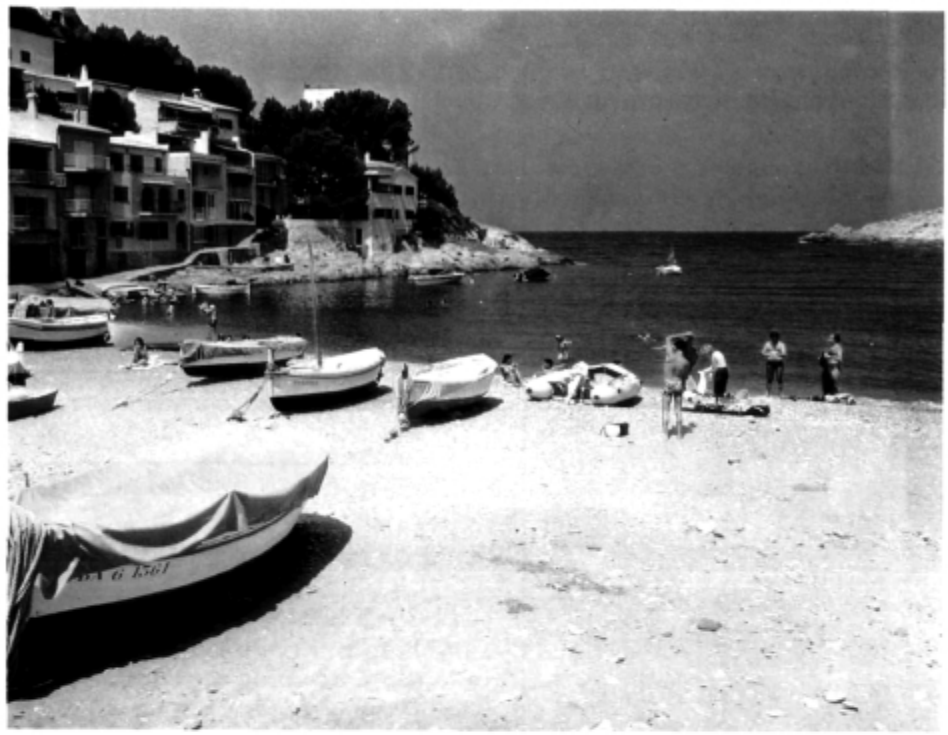
Días de estancia

No se aprecian diferencias significativas entre unas y otras edades. Tan sólo se puede señalar que las estancias superiores a dos semanas son mucho más usuales entre los mayores de 60 años.

Composición y tamaño del grupo de viaje

Hay una mayor tendencia a viajar con familiares entre los menores de 18 años y los mayores de 35 años. El viaje con amigos es más frecuente entre los 18 y los 34 años.

Quienes tienen más de 60 años suelen viajar en pareja o en grupos muy numerosos (de 16 a 30 personas). Entre los 50 y 60 años, los desplazamientos se hacen fundamentalmente en pareja o en grupos de tres personas, y los entrevistados más jóvenes, en grupos de 4 a 6 personas, o bien en grupos de más de 15 personas.



PLAYAS. Cala Sa Tuna. Bagur. Gerona.

Zonas de destino

Canarias y la Costa del Sol destacan por su más elevada proporción de turistas de 50 a 60 años y la Comunidad Valenciana, por la de más de 60 años. Las Baleares son más relevantes como punto de destino para el grupo de menor edad, mientras que para el de 18 a 24 años lo es la Costa Catalana.

Aspectos a mejorar en el alojamiento

El mayor número de quejas con respecto a los «ruidos» se da entre los mayores de 35 años.

4.2. Nacionalidad

Lugar de residencia

En general predominan los oriundos de grandes ciudades (más de 500.000 habitantes), tendencia en la que sobresale la nacionalidad italiana. Hay además un elevado porcentaje de holandeses y belgas que proceden de ciudades pequeñas (entre 10.000 y 50.000 habitantes).

Repetitividad de la visita

N.º de veces que ha visitado España anteriormente	Nacionalidad con mayor proporción	Nacionalidad con menor proporción
Ninguna vez	Italianos	Británicos
1 vez anteriormente	Italianos Británicos	Holandeses
2 veces anteriormente	Italianos	Otros
3 veces anteriormente	Belgas	Italianos
4 veces anteriormente	Británicos	Alemanes
5 veces anteriormente	Escandinavos	
Más de 5 veces anteriormente	Otros Belgas	Británicos

Medio de transporte

El transporte aéreo es sin duda el más utilizado de todos los medios, sobre todo por británicos y escandinavos y fundamentalmente en la modalidad de vuelo charter. Ambas nacionalidades hacen un uso casi nulo del automóvil o la motocicleta, sistema utilizado principalmente por franceses e italianos. El transporte en autocar es más frecuente entre holandeses y belgas, mientras que el ferrocarril es utilizado por un pequeño porcentaje de italianos y escandinavos.

Tipo de alojamiento

El tipo de alojamiento más utilizado es en general el hotel y concretamente en la categoría de 3 estrellas, donde destacan los italianos. Los de mayor categoría son frecuentados en mayor medida por alemanes, mien-

tras que los de dos y una estrellas, por belgas y franceses respectivamente. Al apartamento suelen recurrir primordialmente los escandinavos, siendo también una modalidad muy utilizada por holandeses y británicos. Holandeses, belgas y franceses se alojan más que el resto en cámpings, mientras los británicos lo hacen en menor medida.

Factores que más influyeron en la decisión de pasar las vacaciones en España

El 75 % de los encuestados de todas las nacionalidades coincide en señalar como factor más influyente en su decisión el sol y el clima, con excepción de los italianos que se inclinan más por la «diversión». Otros factores como «descanso», «paisaje» y «playas/mar» son también decisivos, sobre todo para los británicos en los dos primeros casos y los franceses en el tercero. En cuanto al resto de los factores, sobresale de nuevo el turismo inglés por su afición a las prácticas deportivas. Belgas e italianos muestran una mayor inclinación por los «museos», el arte y la cultura», y estos últimos, a su vez, por la aventura y el exotismo.

Modalidad de organización del viaje

La tendencia generalizada es encargar el viaje completo a una agencia de viajes, fórmula utilizada frecuentemente por alemanes y holandeses. Sigue, en orden de importancia, la organización individual del viaje, sistema del que son más partidarios los franceses y los italianos, mientras que alemanes y británicos son los que menos la emplean. La contratación de servicios sueltos (alojamiento sólo o transporte sólo) con una agencia de viajes es utilizada casi por igual por todas las nacionalidades entrevistadas, si bien los británicos recurren a la contratación del transporte por encima de la media. Los viajes organizados por clubes o asociaciones se dan con mayor frecuencia entre los belgas; sin embargo, los holandeses la utilizan en menor proporción que los demás.

Satisfacción con respecto al nivel de calidad del alojamiento

El turismo holandés y el belga son los que más insatisfechos se muestran (28 %), aunque la mayor parte de los encuestados afirma estar satisfecha con la calidad del alojamiento utilizado.

Opinión sobre determinados aspectos del entorno

Los holandeses son los más críticos en cuanto a los «precios», mientras que belgas y escandinavos tienen la opinión más favorable con respecto a ello. En lo relativo al sol y al clima, así como a las playas, la impresión es buena o muy buena para todas las nacionalidades; las carreteras, y los transportes públicos, sin embargo, no causan tan buena impresión: los porcentajes de «regular» e incluso de «mala», en el caso de carreteras es bastante elevado, mientras que respecto a los transportes públicos el calificativo de «regular» casi iguala al de «bueno». Los servicios y la diversión son generalmente bien considerados por todas las na-

cionalidades. La «limpieza» y «seguridad» generan, por el contrario, los porcentajes más elevados de calificación de «regular» aunque sin alcanzar al de «buena». Por último, los servicios y la amabilidad son evaluados positivamente, en general, y la información y la posibilidad de practicar deportes de manera bastante regular.

Hobby que no ha podido practicar

Casi la totalidad de los encuestados ha podido practicar algún hobby o afición, ya que sólo un 10 % no opina de este modo. Para estos entrevistados la principal fuente de insatisfacción se halla en la imposibilidad de practicar deportes en general y acuáticos en especial.

Opinión sobre el coste global de la estancia

En términos generales (más del 60 % de los casos), la muestra consultada considera normal el coste global de su estancia. El mayor descontento se da entre las nacionalidades holandesa y alemana, quienes la encuentran cara o muy cara en un 51 % y 34 % de los casos respectivamente.

Intención de regresar a España

Los turistas escandinavos y de otras nacionalidades son los que con mayor seguridad afirman que volverán a España. El mayor grado de incertidumbre en este sentido se da entre los entrevistados franceses e italianos. Las respuestas negativas tienen mayor peso relativo entre los holandeses, pero aun así sólo suponen un 3,9 %.

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

Para cualquiera de las nacionalidades consideradas, más de un 80 % expresa satisfacción en relación con su estancia en España. Los turistas belgas son los que en mayor proporción están «insatisfechos» o «poco satisfechos» (4,5 %).

Opinión respecto a otras ofertas turísticas de España

— Oferta de interior, monumentos, etcétera: el mayor desconocimiento corresponde a británicos y belgas. Los que mejor valoran esta oferta son los turistas franceses y de «otras nacionalidades».
— Oferta de turismo ecuestre y de montaña: los encuestados belgas son los que declaran un mayor desconocimiento al respecto. Holandeses y escandinavos son los que mejor opinión tienen.
— Oferta cultural en ciudades: la mejor opinión la vierte el turismo francés, italiano, escandinavo y el de «otras nacionalidades».
— Oferta de turismo de aventura: los entrevistados holandeses y escandinavos son los que mejor opinión tienen de este tipo de oferta (en torno al 30 % de los encuestados).

Profesión

El turismo británico destaca por encima de los promedios en la categoría «empleado/obrero» y el francés en profesiones no productivas: «jubilados» y «estudiantes», aunque también sobresalen aquellos que son «funcionarios». Las «profesiones liberales» son especialmente relevantes entre británicos, italianos y los entrevistados de «otras nacionalidades». La categoría de «técnico superior» tiene un peso relativo más importante entre la nacionalidad italiana, escandinava y «otras». La categoría de «directivo» es la más numerosa entre los encuestados de nacionalidad holandesa. «Jubilados» es la segunda situación profesional que predomina entre los escandinavos, así como entre los turistas belgas, donde alcanza un peso significativo.

Nivel de estudios

Alrededor de la mitad de turistas belgas, italianos, escandinavos y de otras nacionalidades declara un nivel de estudios superior. El nivel medio de estudios es algo más elevado entre los británicos, mientras que predominan los niveles básicos en el turismo alemán.

Nivel de ingresos

Los escandinavos son los que declaran una mayor proporción de nivel de ingresos elevado. Por otra parte, alemanes y franceses destacan respecto al promedio por su «nivel de ingresos medio».

Días de estancia

Por nacionalidades destacan las siguientes estancias:

— Franceses, con estancias entre 3 y 7 días (por encima de la media).

— Alemanes y belgas, con estancias «entre 8 y 30» días (por encima de la media).

— Holandeses, con estancias de «más de 16 días» (por encima de la media).

— Escandinavos, con estancias de «más de 30 días» (por encima de la media).

Composición y tamaño del grupo

El viaje en compañía de familiares es más común entre los turistas británicos, y el de amigos entre los italianos.

Respecto al tamaño del grupo, el viaje en pareja es más habitual entre holandeses y belgas que en el resto de nacionalidades. Los italianos superan el promedio en cuanto a grupos de 5 personas y de 6 a 10 personas (en este último caso sobresalen también los turistas belgas).

Variación de la calidad del servicio

Los holandeses son los que en mayor medida consideran que el servicio ha empeorado. Franceses y escandinavos destacan con respecto al promedio por considerar que aquél ha mejorado, y los italianos por opinar que la calidad se ha mantenido constante.

4.3. Nivel de estudios

Lugar de residencia

En este sentido cabe señalar las siguientes intersecciones:

— Zonas rurales y poblaciones menores de 50.000 habitantes con niveles básicos de estudio (por encima de la media).
— Hábitats que superan los 500.000 habitantes y niveles superiores de estudios.

Repetitividad

Los que realizan su primera visita a España tienen un nivel de estudios básico que supera la media (25,3 % frente a 19,7 %), y lo contrario sucede con el turismo de gran fidelidad (aquel que ha visitado España en más de 5 ocasiones), en el que el contingente de visitantes con estudios básicos se sitúa por debajo de la media, mientras que los turistas con estudios superiores superan aquélla (19,7 % frente a 15,9 %).

Medio de transporte utilizado

Se observa una mayor inclinación por el automóvil o la moto en los visitantes con estudios superiores y por el vuelo charter en los de nivel básico de estudios.

Tipología de alojamiento

Las diferencias son escasas y dispersas; los turistas con nivel básico de estudios tienen una mayor propensión por el hostal y los hoteles de una estrella. Los de nivel de estudios medio destacan respecto al promedio por alojarse en hoteles de tres estrellas.

La utilización de establecimientos hoteleros de categoría superior (4 y 5 estrellas) está correlacionada positivamente con el nivel de estudios.

Factores que más influyen en la decisión de pasar estas vacaciones en España

En los niveles de estudios básicos se destaca un mayor interés por la «playa/mar», por el «descanso» y el «relax», la posibilidad de divertirse o de practicar deportes es objeto de menor atención. La «gastronomía» y «los museos, el arte y la cultura» destacan por su importancia respecto a la media, entre los visitantes con niveles de estudios básicos y superiores.

Opinión respecto a los diferentes aspectos propuestos del entorno

Las diferencias son poco acusadas.

«Precios»: la opinión es más desfavorable entre los entrevistados con nivel de estudios básico.

«Carreteras», «transportes públicos», «limpieza», «seguridad personal» e «información»: la peor valoración corresponde al segmento de estudios básico.

Hobby que no ha podido practicar

La insatisfacción se incrementa ligeramente en el segmento con mayor nivel de estudios. Las quejas respecto a «deportes en general» son más notorias en el nivel de estudios básicos que en el resto, mientras que las aficiones «artístico-culturales» se sitúan por encima de la media para los turistas con nivel de estudios superior.

Servicios deficientes encontrados en la localidad de destino

A pesar de que el número de respuesta afirmativa es muy reducido, se comprueba que las quejas son más numerosas en los niveles de estudios superiores.

Satisfacción con respecto al nivel de calidad del alojamiento

La satisfacción obtenida es menor para los visitantes con un nivel de estudios básico.

Consideración del coste global de la estancia

Existe mucha similitud entre todas las opiniones vertidas, aunque es en los niveles de estudios básicos, donde se recogen las opiniones más extremas, y en los que en menor medida se considera normal el coste global de la estancia.

Grado de satisfacción respecto a las vacaciones

Los turistas con nivel básico de estudios destacan por encima de la media en cuanto a las opiniones de «poco satisfecho» y «medianamente satisfecho».

Intención de regresar

A pesar de que no se aprecian diferencias significativas para cada uno de los niveles de estudios, son aquellos cuyo nivel es básico los que en mayor medida señalan las alternativas de «posiblemente no» y «no».

Opinión respecto a otras ofertas turísticas de España

A medida que el nivel de estudios disminuye, aumenta el desconocimiento existente con respecto a la oferta de rutas de interior, de turismo de aventura, de turismo ecuestre y de turismo de montaña. Por el contrario, a mayor nivel de estudios corresponde una mayor proporción de respuestas que afirman que España posee una buena oferta en todos estos aspectos.

Días de estancia

Las estancias entre 5 y 7 días son algo más comunes entre los visitantes con menor nivel de estudios. Las estancias más largas (más de 30 días) son proporcionalmente más notables en el segmento de estudios superiores.

Composición del grupo de viaje

La posibilidad de viajar solo o en pareja es algo más frecuente en el nivel de estudios superior, mientras que en el básico lo es la tendencia al desplazamiento en grupos bastante numerosos (de más de 11 personas).

Zona de destino

El nivel básico de estudios se da con mayor frecuencia entre los visitantes de la Costa Catalana y Baleares; el superior, entre los de la Costa del Sol, de la Costa Norte y del Interior (con valores que superan la media), y el nivel de estudios medio, en los de las Baleares.

Aspectos a mejorar en el alojamiento

En líneas generales se observa un mayor número de quejas con respecto a cualquiera de los aspectos, conforme crece el nivel de estudios. La «habitación», la «limpieza» y «los ruidos» son los aspectos más señalados por los visitantes con niveles de estudios superiores.

Variación en la calidad de los servicios respecto a estancias anteriores

Son los turistas con elevado nivel de estudios los más optimistas al respecto, ya que gran parte de ellos opina que la calidad del servicio ha mejorado en relación con sus anteriores visitas. Sin embargo, los entrevistados con más bajo grado de instrucción opinaron, en mayor medida que los restantes grupos, que la calidad del servicio se había mantenido cuando no empeorado.

CAPITULO II

Análisis segmentado por fases de encuestación

FASE I

ABRIL '90

1. Resultados globales de la encuesta a españoles

Edad

La distribución por edades de los turistas españoles muestra una concentración entre los 18 y los 49 años, grupo que en conjunto representó casi un 70 % del total y que se distribuyó equitativamente entre los tres segmentos de edad considerados: de «18 a 24», de «25 a 34» y de «35 a 49» años.

Lugar de residencia

Los españoles que más turismo realizaron fueron los de las grandes ciudades, en especial los procedentes de aquellas con más de 500.000 habitantes (43,3 %) y de 200.000 y 500.000 habitantes (25,6 %).

Medio de transporte

El medio de transporte preferido por los españoles para ir de vacaciones fue el individual (automóvil, motocicleta), que representó el 50,1 % del total; en segundo lugar, el autocar, con un 21 %.

Factores que influyen en la elección de destinos

Casi la mitad de los encuestados mencionó el «sol y el clima» como factor más importante a la hora de elegir dónde pasar las vacaciones, seguido del «descanso y el relax» (40,4 %), y, en tercer lugar, de «las playas y el mar» (31,5 %), «la diversión y el ambiente» (30,6 %) y «el paisaje» (26,5 %).

Modalidad de organización del viaje

En consonancia con los resultados obtenidos para la pregunta sobre el medio de transporte utilizado, la forma más usual de organizar el viaje fue la individual, con un 56,2 % del total de respuestas. En segundo lugar, pero a considerable distancia de la anterior, fue encargar el transporte y el alojamiento a una agencia de viajes (23,2 %).

Opinión acerca de diferentes aspectos de las vacaciones

La mayoría de las respuestas son positivas para casi todos los items considerados, ya que en la mayoría de ellos se llegó a rebasar el 50 % de calificación de bueno. Destacan, sobre todo, los aspectos «sol, clima», «playas, paisajes», «diversión», «animación» y «amabilidad, hospitalidad» que alcanzaron más de un 20 % de muy buena calificación. Por el contrario, consideraron menos bueno el transporte público (18 % de malo y 11,2 % de regular) y los precios y las carreteras, que han sido los que peor impresión han causado (aunque las respuestas calificaban como buenas cualquiera de los aspectos considerados), el «sol, clima», «los paisajes/las playas» y «la amabilidad y hospitalidad» han sido los que obtuvieron las mejores puntuaciones, ya que entre el 80 % y el 90 % de las respuestas tenía una buena o muy buena impresión.

Hobby o afición que no pudo desarrollar

Pocos fueron los turistas (12,3 %) que manifestaron su disconformidad por no haber podido practicar alguno de sus hobbies. En el 30,3 % de los casos se refirieron a deportes acuáticos y casi la mitad (49 %) señaló deportes en general.

Servicios deficientes en la localidad

Un 12,4 % manifestó haber encontrado algún servicio deficiente en la localidad de vacaciones. Un 25 % de ellos se refirió a los servicios públicos, mientras que un 16,3 % se quejó de la falta de higiene/limpieza y un 10 % de la falta de servicios de ocio.

Satisfacción y opinión sobre los distintos aspectos del alojamiento

Un 70,5 % manifestó estar satisfecho con la calidad del alojamiento en general. Considerando los distintos aspectos del alojamiento individualmente, la opinión para cada uno de ellos fue muy positiva, siendo el de la calidad de la comida el que recibió una opinión menos favorable (un 70 % de los turistas respondió que fue «buena» o «muy buena»).

TURISMO ESPAÑOL AÑO 1990

Opinión sobre aspectos del alojamiento

2. Resultados globales de la encuesta a extranjeros

Edad

La mayor concentración se da en el segmento de 25 a 34 años con un 24,9 % del total de las entrevistas. Los siguientes segmentos más significativos son los de 18 a 24 años y de 35 a 49 años, ambos con un 21,3 %. Cabe mencionar el relativamente bajo porcentaje del segmento de los menores de 18 años, con sólo un 5,5 %.

Lugar de residencia

El turismo hacia España procede casi en su totalidad de las áreas urbanas de los países considerados en el estudio, en especial de ciudades de más de 200.000 habitantes (57,7 % del total). Los entrevistados residentes en zonas rurales o en pequeñas ciudades (de menos de 10.000 habitantes) representaron menos del 10 %.

Anteriores visitas a España

Casi la cuarta parte de los consultados no había estado nunca en España; más del 35 % había venido en 1 ó 2 ocasiones y un 26 % había visitado el país 3 veces o más de 5 veces (13 % en cada caso), lo cual indica cierta regularidad en las visitas de al menos más de una cuarta parte de la población objeto de análisis.

Medio de transporte utilizado

En cuanto al medio de transporte utilizado para venir a España, sobresale el transporte aéreo, tanto en su modalidad de charter (40,8 %) como en vuelo regular (30,5 %).

Factores que influyen en la decisión de pasar las vacaciones en España

El aspecto más destacado en cuanto a factores de influencia es el «sol/clima», que fue mencionado por más del 80 % de los entrevistados. En segundo lugar, a bastante distancia del primero, el «descanso, el relax» (36,6 %), que junto con los factores de «playas, mar», «paisaje» y «diversión, ambiente» son indicativos de que el turista que viene a España, ya sea para descansar o para divertirse, lo que busca es siempre un clima cálido.

Manera de organizar el viaje

La mitad de las personas consultadas que visita España prefiere hacerlo con el problema del transporte y alojamiento resueltos, y sólo una cuarta parte prefiere venir por su cuenta.

Opinión respecto a determinados aspectos

Nueve de cada 10 personas opina que el clima, el sol y las playas españolas tienen un nivel de calidad bueno o muy bueno, lo cual se debe considerar como muy positivo, ya que la gran mayoría de los turistas viene buscando un clima cálido y las playas.

Como aspectos negativos se deben mencionar, en primer lugar, las carreteras, con una opinión desfavorable del 17,9 %, siendo esta la faceta más negativa que encuentran los turistas en España. En cuanto a otros servicios que podríamos considerar públicos, tales como transporte, limpieza, sanidad y seguridad personal, obtienen una calificación negativa en la medida de casi un 10 %, pero que supera el 50 % en todos los casos, si tenemos en cuenta que desde el punto de vista de la calidad lo ideal sería obtener un calificativo de bueno.

Hobby o afición que no pudo desarrollar

El 7 % de los encuestados respondió negativamente. De éstos, el 85,3 % mencionó el deporte como hobby no practicado. Es interesante destacar que el 24,2 % del total afirmó que no pudo practicar deportes acuáticos, hecho significativo si consideramos que el mar y las playas son factores de suma importancia para España como destino vacacional.

Servicios deficientes en la localidad

Al igual que en el caso anterior, las personas que respondieron afirmativamente a la pregunta ¿ha encontrado algún servicio deficiente?, no llegaron al 5 %, lo que se puede considerar muy significativo.

Opinión sobre aspectos del alojamiento

La opinión general en cuanto a la calidad del alojamiento es bastante positiva, recibiendo la calificación de buena o muy buena en un 80 % de los casos. El aspecto que recibió más respuestas negativas, pero sin alcanzar el 10 %, fue el relativo a la calidad de la comida.

Coste global de la estancia

El porcentaje de personas que considera caro o muy caro el coste global de su estancia (17,7 %) es ligeramente superior al de quienes lo estiman barato o muy barato (14,1 %). La gran mayoría (67,3 %) considera que el coste fue normal.

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

Más del 90 % de las personas encuestadas manifestó que se encontraba satisfecho y un tercio de las mismas dijo hallarse muy satisfecho en este sentido.

Intención de volver a España

El 36,1 % de los encuestados expresó su deseo de regresar a España para pasar sus vacaciones, mientras que el 35,9 % afirmó que posiblemente regresaría. Este alto porcentaje es coherente con las respuestas dadas a la pregunta del apartado anterior.

Otras ofertas turísticas de España

En cuanto al conocimiento que los visitantes tienen acerca de las posibilidades turísticas de nuestro país, cabe resaltar los altos porcentajes de desconocimiento general, en especial en lo que se refiere al turismo ecuestre y de aventura, que alcanzan el 56,8 % y el 57,6 %, respectivamente. En cambio, la creencia de que España posee otras ofertas turísticas alternativas con posibilidades tales como «ciudades con oferta cultural» y «rutas interiores» son significativas, llegando en ambos casos a más del 50 %.

Profesión

En cuanto a la profesión de las personas encuestadas, se debe mencionar, en primer lugar, a los estudiantes, que representaron un 17,1 % del total, siguiendo muy de cerca la categoría de empleados y obreros, con un 16,1 %. En un segundo lugar se situaron los profesionales liberales y los jubilados, con un 13,5 % y un 12,7 % para cada grupo.

Estudios e ingresos

Tanto en lo relativo a estudios como a ingresos se observa que la gran mayoría de los consultados se sitúa en los niveles medios y que tienden más a elegir los niveles superiores que los inferiores.

Estancia

El 53,9 % de los encuestados manifestó que su estancia en España duró entre 8 y 15 días, pero si agrupamos los períodos que comprenden de 5 a 15 días, es decir, de 1 ó 2 semanas (aproximadamente), este porcentaje se eleva hasta el 82,3 %. Sólo el 5,2 % estuvo en España menos de 5 días.

Composición y tamaño del grupo

Casi la totalidad de las personas que vienen a pasar sus vacaciones a España lo hace en grupo, ya sea con su familia y/o con sus amigos, aunque existe una ligera preferencia por la primera de las fórmulas citadas. El tamaño más usual del grupo es de 3 personas, con un 29,5 %, y, si consideramos el rango de 3 a 5, el porcentaje se eleva a un 65,9 %.

Aspectos del alojamiento que hay que mejorar

Como aspectos a mejorar, los más citados fueron la comida (36,2 %), los ruidos (34,7 %), las instalaciones complementarias (31 %) y la habitación (26,9 %).

Variación de la calidad del servicio

La opinión mayoritaria de la muestra entrevistada (53,2 %) es que en comparación con su anterior visita a España, se sigue manteniendo la calidad de los servicios, el 39,3 % considera que ésta ha mejorado y sólo un 7,5 % que ha empeorado.

FASE II

JUNIO' 90

1. Resultados globales a la encuesta de españoles

Edad

Los turistas con edades entre los 18 y los 49 años representaron casi el 75 % del total. El segmento de 25 a 34 años es el más numeroso, representando un 30 % del total de turistas españoles del mes de junio.

Lugar de residencia

Es significativo que el 42,9 % de los turistas españoles del mes de junio procedieran de ciudades de más de 500.000 habitantes, y solamente un 15 % de poblaciones de menos de 50.000 habitantes.

Medio de transporte

El medio de transporte mayoritario fue el automóvil (o la motocicleta) que representó el 54,2 % del total. El autocar fue utilizado por un 14,7 % (proporción sensiblemente inferior a la que se obtuvo en el mes de abril).

Factores que influyen en la elección de destinos

El 66 % de los encuestados consideró el sol y el clima como factores decisivos en su elección, y más del 50 % citó el mar y las playas como motivo relevante. La voluntad de descansar (45,5 %) y «diversión, ambiente» (30,9 %) fueron conceptos también ampliamente señalados. Es significativo que las motivaciones culturales fueran mencionadas por un 15 % y el paisaje por el 20 % de los encuestados.

Modo de organizar el viaje

La modalidad más usual de organización del viaje fue la individual (57,4 %). Contratar alojamiento y transporte con agencia de viajes fue la fórmula utilizada por el 23,4 % de los encuestados. De las fórmulas parciales de contratación con agencia de viajes, solamente parece relevante la de alojamiento, que afectó al 9 % de los turistas. La organización a través de asociaciones y clubes es superior en españoles que en extranjeros (6,4 % frente a 3,6 %).

Opinión sobre diferentes aspectos

Excepción hecha de las carreteras con un 40 % de buenas o muy buenas opiniones, los restantes aspectos considerados obtuvieron más de un 50 % de respuestas positivas. Cabe destacar, por la opinión favorable que merecieron, el sol, el clima, las playas y el paisaje. Las actitudes más críticas se manifestaron en relación con los precios, la oferta deportiva y los transportes públicos, que obtuvieron los porcentajes de respuesta positiva de menor relevancia y los calificativos más negativos.

Hobby o afición que no pudo desarrollar

Una considerable proporción manifestó su disconformidad por no haber podido practicar alguno de sus hobbies. En el 30 % de los casos se refirieron a deportes acuáticos, un 60,5 % señaló actividades deportivas en general y cerca de un 3 % se mostró insatisfecho por no haber podido practicar deportes de aventura.

Deficiencia de los servicios de la localidad

Solamente un 15 % manifestó haber encontrado algún servicio deficiente en la localidad de vacaciones (una parte importante se refirió a lo precario de la asistencia médica).

Satisfacción y opinión sobre los distintos aspectos del alojamiento

La opinión en cuanto a los diferentes aspectos del alojamiento fue buena, siendo las proporciones de respuesta de «buena» y «muy buena» superiores al 70 % para todos los conceptos mencionados. El mayor número de respuestas negativas lo registró el aspecto «calidad de la comida en el hotel».

Coste global de la estancia

Respecto al coste global de la estancia, incluido el transporte, el 68,4 % de la muestra consultada consideró que no fue ni caro ni barato. De todas maneras, la proporción de turistas que opinó que era caro (23 %, superó la de los que lo encontraron barato (8,6 %).

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

Menos del 3 % de los turistas se mostró insatisfecho en relación con sus vacaciones, y un 25 % afirmó estar muy satisfecho. Puede decirse que el grado de satisfacción fue elevado en el 90 % de los casos.

Otras ofertas turísticas de España

El 90 % cree que España tiene una buena oferta de interior (rutas, monumentos, ciudades con elementos culturales de interés, etcétera). La oferta turística referida a actividades ecuestres o de deporte de aventura es ampliamente desconocida por la población consultada, y el 20 % considera que esa oferta no está desarrollada en nuestro país, o en cualquier caso, no considera que España tenga una buena oferta en esos aspectos.

Profesión

Cerca del 25 % de los encuestados tenían profesiones liberales, era directivo o técnico superior. Los estudiantes representaron un 19,4 % del total. En general, se aprecia menor concentración de actividades profesionales que la observada en los extranjeros. En ello, debe destacarse la menor proporción obtenida en «empleados/obreros».

Nivel de estudios y de ingresos

El nivel de estudios básico es poco común entre los turistas españoles del mes de junio (11,7 %), y muy notable la proporción con estudios superiores (41,3 %).

Los niveles de ingresos medios son los más comunes (60,8 %), siendo también notable la proporción de turistas que se sitúa en los estratos superiores (una cuarta parte del total).

Estancia

Un 30 % permaneció en la zona vacacional por períodos inferiores a la semana (proporción sensiblemente inferior a la obtenida en el mes de abril). Por contra, la mitad de los turistas tuvo estancias de «entre 8 y 15 días», y algo más del 20 % de períodos superiores a la quincena.

Composición y tamaño del grupo

Casi el 60 % viajó al destino vacacional acompañado de familiares y un 35 % lo hizo con amigos. Esta diferencia es mayor en el caso de los españoles que el de los extranjeros, en los que la proporción de «acompañados de amigos» se aproximaba bastante a la de «acompañados de familiares».

Los tamaños de grupo más comunes fueron:

— 3 personas: 34,3 %
— 5 personas: 21,7 %
— 4 personas: 16,0 %

La proporción de parejas (8 %) es sensiblemente inferior a la obtenida por los extranjeros.

Aspectos a mejorar en el alojamiento

El 75 % se mostró satisfecho con la calidad del alojamiento. La comida y el nivel de ruidos fueron los aspectos más citados en el momento de decidir qué aspectos del alojamiento se debía mejorar. Debe subrayarse que las quejas sobre poca profesionalidad del personal son sensiblemente inferiores a las obtenidas en el mes de abril.

2. Resultados globales de la encuesta de extranjeros

Edad

Los extranjeros entrevistas con edades comprendidas entre los 18 y los 49 años representan las 3/4 partes del total, y se distribuyen por igual entre los segmentos de «18 a 24 años», de «25 a 34 años» y de «35 a 49 años».

Lugar de residencia

Casi el 20 % de ellos procede de núcleos rurales o de poblaciones de menos de 10.000 habitantes y más de la cuarta parte de ciudades de tamaño intermedio (entre 50.000 y 200.000 habitantes).

Visitas anteriores a España

Para más de la cuarta parte de los turistas objeto de análisis se trataba de su primera visita a España, mientras que un 13,2 % de ellos había estado ya en nuestro país más de cinco veces.

Medio de transporte utilizado

Sobresale claramente el transporte aéreo, tanto en la modalidad del vuelo charter (50,4 %) como del vuelo regular (20,6 %). El autocar fue más utilizado que el automóvil y la moto (13,4 % frente a 10,6 %).

Factores que influyen en la decisión de pasar las vacaciones en España

El factor de mayor peso ha sido el «sol, clima», mencionado por casi el 85 % de los encuestados. Otros factores de gran influencia que fueron citados en proporciones similares (por aproximadamente la tercera parte de la muestra) han sido el «paisaje», «descanso/relax», «diversión/ambiente» y las «playas/mar». La práctica de deportes fue señalada por el 12,4 %.

Modalidad de organización del viaje

La forma más común para el visitante extranjero de esta época del año es el contrato de transporte y alojamiento con agencia de viajes. La organización individual afecta a un 22,1 %, y las fórmulas parciales de contratación con agencia de viajes (sólo el alojamiento o sólo el transporte) a un 11,7 %.

Opinión con respecto a los siguientes aspectos

Sumando los porcentajes de las categorías de «buena» y «muy buena», los aspectos mejor valorados son el clima y las playas (aproximadamente el 90 % manifiesta una opinión favorable). En cuanto a los «precios», el 60 % de los encuestados expresa una opinión negativa o neutra. «Transportes/carreteras», «higiene/limpieza» y «seguridad personal» son también aspectos en relación con los cuales el turista adopta una actitud algo más crítica que para con el resto.

Hobby o afición que no pudo desarrollar

Un 10,7 % de los encuestados no pudo practicar algún hobby durante sus vacaciones, atribuyendo en su mayoría (casi el 90 %) su insatisfacción a actividades relacionadas con la práctica de algún deporte: 56 % para los deportes acuáticos y 34 % para los deportes en general.

Deficiencias en los servicios locales

El 6 % manifestó su contrariedad en cuanto a los servicios públicos. Sobre todo (casi en un 50 % de los casos) a los de seguridad personal, asistencia médica, etcétera, así como a los de información turística, a los que el 30 % de los entrevistados tachó de deficientes. Un 10 % se quejó del nivel de higiene y limpieza de la localidad.

Opinión con respecto a determinados aspectos del alojamiento

La opinión general acerca del alojamiento es bastante positiva, recibiendo por término medio la calificación de bueno o muy bueno en el 80 % de los casos. La «calidad de la comida» y el «estado general de las instalaciones», sin embargo, merecieron opiniones un poco más críticas.

Coste global de la estancia

Es muy significativo que el 36 % consideró caro o muy caro el coste global de la estancia. Sólo el 10 % lo encontró barato.

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

El 83 % del grupo de personas objeto de estudio manifestó hallarse satisfecho con respecto a las mismas, y la mitad de él muy satisfecho. Menos del 3 % mostró insatisfacción.

Intención de volver a España

El 40 % de los encuestados expresó su deseo de regresar a España para pasar las vacaciones, y el 33,6 % dijo que posiblemente regresaría.

Otras ofertas turísticas de España

Más de la mitad de los turistas extranjeros entrevistados consideró que España tenía buena oferta cultural en cuanto a diversidad de ciudades y de rutas o monumentos en zonas del interior. En cualquiera de los casos, se aprecia una notable ignorancia con respecto a otras ofertas alternativas a la del sol y playa, sobre todo por lo que se refiere al turismo ecuestre o de aventura.

Profesión

En cuanto a la profesión de las personas encuestadas, se debe mencionar, en primer lugar, a los empleados y obreros, que representaron un 28,9 % del total, y en segundo lugar, a los estudiantes (13,7 %). Profesiones liberales, directivos y mandos intermedios supusieron sumados una cuarta parte del total de los extranjeros.

Estudios e ingresos

Tanto en lo relativo al nivel de estudios como al nivel de ingresos, se observa que la mayoría de los entrevistados se sitúa en el nivel medio.

Es significativo también que una cuarta parte de ellos califique como alto o muy alto su nivel de ingresos.

Estancia

Las estancias «de 8 a 15 días» son disfrutadas por el 56,8 % de los encuestados, y es significativo también que un 20 % de ellos permanezca en nuestro país por períodos de más de quince días e inferiores al mes. Por tanto, las estancias cortas (de menos de una semana) son poco comunes en esta época del año.

Composición y tamaño del grupo

Casi la totalidad de las personas que vienen a España para pasar sus vacaciones lo hace en grupo, ya sea con su familia y/o con amigos, aunque existe una ligera preferencia por la familia.

Los tamaños más usuales de grupo son:

— 3 personas: 30,7 %.
— 2 personas: 19,1 %.
— 4 personas: 18,2 %.

Aspectos del alojamiento que hay que mejorar

Los más mencionados en este sentido fueron los ruidos (41,8 %), la comida (34,3 %), la limpieza (25,4 %) y la habitación en general (28,8 %). De todas maneras, un 70 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con la calidad del alojamiento en general.

Variación de la calidad del servicio

La opinión mayoritaria es que en comparación con la anterior visita a España se sigue manteniendo la calidad de los servicios (56,1 %); un 34,8 % considera que ha mejorado y sólo un 9,1 % que ha empeorado.

FASE III

AGOSTO '90

1. Resultados globales de la encuesta a españoles

Edad

Más de las tres cuartas partes de los españoles entrevistados tenían de 18 a 49 años, siendo el grupo comprendido entre los 25 y los 34 años el más numeroso, ya que representa el 30 % de los turistas españoles del mes de agosto, proporción igual a la obtenida en el mes de junio.

Lugar de residencia

La mitad de los turistas españoles del mes de agosto procedían de ciudades de más de 500.000 habitantes, y solamente un 12,2 % de poblaciones de menos de 50.000 habitantes.

Medio de transporte

El automóvil (o la motocicleta), que representó el 60,3 % del total, fue el medio de transporte más utilizado. Sólo un 14,6 % eligió el transporte aéreo.

Factores que influyen en la elección de destinos

Para el 56,8 % el sol y el clima han sido factores decisivos en su elección. Aproximadamente el 50 % citó el mar y las playas como motivo relevante. La voluntad de descansar y la «diversión y el ambiente» fueron mencionados por el 42,4 % y el 33,7 %, respectivamente. A otras motivaciones sólo se refirió menos del 20 % de los entrevistados.

Modalidad de organización del viaje

La organización individual es la fórmula preferida por el 68 % de la muestra consultada y la contratación de alojamiento y transporte con agencia de viajes lo fue por el 18 % de los encuestados, proporción sensiblemente inferior a la obtenida en junio.

Opinión con respecto a diferentes aspectos del entorno

Para cualquiera de los aspectos relacionados, más del 50 % de las respuestas son positivas, exceptuando «carreteras», para las que las respuestas «buena» y «muy buena» suman un 42 %. Una mala impresión sobre los «precios» es sentida por el 11 % de los encuestados, siendo el «clima», «el paisaje» y «las playas» los que obtienen las mejores puntuaciones.

Hobby o afición que no pudo desarrollar

Fueron pocos los que manifestaron su disconformidad por no haber podido practicar alguno de sus hobbies (12 %). El 20 % se refirió a deportes acuáticos, más de la mitad a deportes en general y el 5,4 % a deportes de aventura (ala delta, rafting, parapente, etcétera).

Servicios deficientes en la localidad

El 14,2 % manifestó haber encontrado deficiencias en alguno de los servicios de la localidad de vacaciones, y una cuarta parte de ellos se refirió, más concretamente, a problemas relacionados con la higiene y la limpieza.

Satisfacción y opinión sobre los distintos aspectos del alojamiento

El 63 % declaró estar satisfecho en cuanto a la calidad general de aquél. La opinión fue también muy positiva al considerar de manera individual los distintos aspectos del mismo.

Coste global de la estancia

La mayoría (60 %) estimó que el coste de aquélla fue normal, pero más de una tercera parte lo encontró caro o muy caro.

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

Menos del 3 % de los turistas manifestó sentirse insatisfecho con respecto a sus vacaciones, y algo más de la quinta parte se mostró muy satisfecho de ellas. Puede decirse que en el 85 % de los casos, el grado de satisfacción fue elevado.

Otras ofertas turísticas de España

Para el 76,6 % de las personas entrevistadas, España tiene una buena oferta interior (rutas, monumentos, ciudades con elementos culturales de interés, etcétera), y para aproximadamente el 50 % de turismo ecuestre. No obstante, existe una elevada cifra de desinformados en este sentido (38 %), y lo mismo ocurre con la oferta de deportes de aventura (40,2 %). La oferta alternativa más conocida y mejor valorada es la de montaña.

Profesión

Más de la cuarta parte de los encuestados ejerce una profesión liberal. Se trataba de directivos o técnicos superiores, sobre todo. Los estudiantes representaron casi la quinta parte y los jubilados algo más del 5 %.

Nivel de estudios y de ingresos

La distribución de los encuestados españoles de acuerdo con su nivel de estudios es similar a la obtenida en fases anteriores. En cuanto al nivel de ingresos, la cuarta parte de ellos lo califica de alto o muy alto, situándose más del 60 % del total en el estrato «medio».

Estancia

El 20 % de los visitantes del mes de agosto permaneció en la zona vacacional por períodos inferiores a la semana: el 50 % permaneció entre 8 y 15 días y el 30 % restante son turistas de larga estancia (de más de 15 días).

Composición y tamaño del grupo

El 4 % viajó sin compañía y más de un 60 % lo hizo acompañado de familiares.

Los tamaños de grupo más comunes fueron:

— 2 personas: 8,0 %.
— 3 personas: 26,1 %.
— 5 personas: 20,3 %.
— 4 personas: 17,9 %.

Aspectos del alojamiento que hay que mejorar

Las instalaciones complementarias y la comida fueron los aspectos más citados, seguidos de la profesionalidad del personal.

2. Resultados globales de la encuesta a extranjeros

Edad

Los extranjeros consultados de 18 a 49 años representaron algo más del 80 % del total, repartidos casi por igual entre los segmentos de «18 a 24 años», de «25 a 34 años» y de «35 a 49 años», y los segmentos extremos (de menos de 18 y de más de 60 años), el 5 % del total cada uno de ellos.

Lugar de residencia

El 14 % procede de núcleos rurales o de poblaciones de menos de 10.000 habitantes, proporción inferior en 6 puntos a la obtenida en el mes de junio. Más de un 50 % son oriundos de grandes ciudades (de más de 200.000 habitantes).

Visitas anteriores a España

La proporción de turistas que visita España por primera vez (15,2 %) es prácticamente igual a la de quienes han estado en más de 5 ocasiones.

Medio de transporte utilizado

En cuanto al medio de transporte utilizado para venir a España en esta época del año, sobresale ante todo el transporte aéreo (60 %), no existiendo demasiada diferencia entre vuelos charters y regulares: 52,3 % y 47,7 %, respectivamente, del total de turistas llegados en avión.

Factores que influyen en la decisión de pasar las vacaciones en España

El aspecto más relevante sigue siendo «sol-clima», pero se ha producido un ligero descenso en su importancia relativa con respecto al mes de junio, puesto que esta vez ha sido citado como factor decisivo de elección de la zona por el 78 % de la muestra consultada, frente al 85 % que lo hizo en junio. «Diversión/ambiente» es la segunda motivación más importante, llegando incluso a superar la cifra obtenida por el «descanso/relax» (34,4 % frente a 29,1 %).

Modalidad de organización del viaje

El contrato de transporte y alojamiento con agencia de viajes (más de la mitad de los encuestados) constituye la fórmula más comúnmente aceptada. La organización individual fue escogida por el 28,1 % y la modalidad parcial de contratación con agencias de viaje (sólo el alojamiento o sólo el transporte) fue utilizada por el 14,1 % de los visitantes extranjeros.

Opinión sobre determinados aspectos

Sumando las proporciones de las respuestas «buena» y «muy buena», el aspecto mejor valorado es el «sol-clima» (96,2 %). Los peor puntuados son los precios, la sanidad, los transportes y sobre todo las carreteras.

Hobby o afición que no pudo desarrollar

Un 10,9 % de los encuestados mostró su insatisfacción en este sentido, siendo para el 84 % de ellos la principal fuente de aquélla, la imposibilidad de realizar algún deporte. El 30 % se refirió más concretamente a deportes acuáticos y el 70 % a deportes en general. Otro 6 % se refirió a actividades de tipo artístico y cultural.

Deficiencia en los servicios de la localidad

El 8,5 % adoptó una actitud crítica, cifra 2,5 puntos más elevada que la obtenida en el mes de junio. Esta insatisfacción estuvo referida en el 46 % de los casos a la no adecuación de los servicios públicos (seguridad personal, asistencia médica, etcétera). La insuficiente o deficiente información turística fue citada por el 7,5 %, proporción sensiblemente inferior a la obtenida en junio (30 %). Los establecimientos turísticos (alojamiento y restauración) fueron citados por el 16 %.

Satisfacción con respecto al nivel de calidad del alojamiento

El 31 % mostró insatisfacción con respecto a la calidad del alojamiento.

Opinión sobre determinados aspectos del alojamiento

La proporción de respuestas favorables superó el 60 % de los casos en relación con cada uno de los aspectos considerados. La «calidad de la comida del hotel» fue el peor puntuado de todos, con un 11 % de entrevistados que la tachó de mala o muy mala.

Coste global de la estancia

El 34,9 % consideró caro o muy caro el coste global de la estancia.

Solamente un 4,1 % opinó que le resultó barato, proporción muy inferior a la obtenida en la fase del mes de junio, que giró en torno al 10 %.

La mayoría de los entrevistados consideró que el coste era normal.

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

Más del 80 % de los turistas encuestados manifestó hallarse satisfecho y una cuarta parte de este grupo muy satisfecha. Menos de un 3 % mostró insatisfacción.

Intención de volver a España

El 31,2 % de los encuestados expresó su deseo de regresar a España para pasar sus vacaciones. Que posiblemente regresaría lo afirmó el 37,1 % y que no regresaría o que posiblemente no lo hiciera, el 5 %.

Otras ofertas turísticas de España

Más de la mitad de los extranjeros entrevistados consideró que España tenía buena oferta cultural en ciudades. El interior, sus monumentos, rutas y la montaña les resultan más desconocidos que la oferta cultural de ciudades. En cualquiera de los casos se aprecia una notable ignorancia respecto a la oferta alternativa al sol y la playa, especialmente la referida al turismo ecuestre o de aventura (más del 60 % de los entrevistados).

Profesión

Estudiantes y empleados u obreros (19,1 % y 18 %, respectivamente). Casi un 40 % pertenece a profesiones liberales, o son técnicos superiores, empresarios, directivos o mandos intermedios, proporción que supera en 15 puntos a la del mes de junio. Existe un descenso, sin embargo, en el contingente de «empleados/obreros», lo que ha producido un aumento en el de las profesiones más cualificadas.

Estudios e ingresos

Tanto en lo relativo al nivel de estudios como al nivel de ingresos, se observa que más del 50 % de los consultados se sitúa en el nivel medio.

Un 35 % consideró su nivel de ingresos como alto o muy alto, lo que guarda cierta consonancia con la distribución de las profesiones, anteriormente comentada.

Estancia

Para el 57,6 % de la población objeto del análisis, la duración de estancia viene a oscilar entre los 8 y los 15 días, y casi la quinta parte de los encuestados permanece en nuestro país por períodos superiores a la quincena.

Composición y tamaño del grupo

Un 5 % de los entrevistados extranjeros viaja solo. El resto lo hace con familiares o amigos en proporciones muy similares.

Los tamaños más usuales de grupo son:

— 3 personas: 26,2 %.
— 4 personas: 18,5 %.
— 2 personas: 16,5 %.
— 5 personas: 16,4 %.

Aspectos del alojamiento que hay que mejorar

En relación con los aspectos a mejorar, los más mencionados fueron los ruidos (39,3 %), la comida (37,4 %) y la habitación en general (25,5 %).

FASE IV

NOVIEMBRE '90

Variación en la calidad del servicio

La opinión mayoritaria (60,9 %) es que la calidad de los servicios, comparada con su visita anterior a España, se mantiene; el 29,4 % considera que ha mejorado y el 9,8 % que ha empeorado.

1. Resultados globales de la encuesta a españoles

Edad

Los entrevistados con edades comprendidas entre los 18 y 49 años representan el 64,9 % del total, disminuyendo su porcentaje un 10 % en relación con la fase anterior. El segmento de edad superior a los 60 años alcanza el 18,1 %.

Lugar de residencia

Más de la tercera parte de los entrevistados procedía de ciudades con más de 500.000 habitantes y más del 10 % de poblaciones o núcleos rurales de menos de 10.000 habitantes.

Medio de transporte

El medio de transporte mayoritario fue el automóvil o la motocicleta con el 53,8 %. Unicamente un 12,1 % utilizó el transporte aéreo.

Factores que influyen en la elección de destinos

La necesidad de descanso fue factor decisivo en la elección de destino para el 47,6 % de los entrevistados. El 40 % citó el sol y el clima como motivo más importante; el 34,5 %, el deseo de diversión y ambiente; el 25,5 %, el paisaje; el 29,5 %, las playas y el mar, y el 22,5 %, la gastronomía.

Modo de organizar el viaje

La forma más usual de organizar el viaje fue la individual (59,6 %). La contratación a través de agencias de viaje del alojamiento y del transporte fue el sistema utilizado por el 21,5 % de los encuestados. La organización mediante asociación o club fue la fórmula utilizada por el 12,7 % de los entrevistados españoles del mes de noviembre.

Opinión con respecto a diferentes aspectos del entorno

Cualquiera de los aspectos considerados, excepto carreteras y transportes públicos, logró más de un 50 % de respuestas positivas (buena) y aunque aquéllos hayan sido los que peor impresión han causado, con todo y con eso, la calificación de buenos alcanzó un 47,4 % en el caso de las carreteras y un 48,5 % en el de los transportes.

«Sol, clima», «paisajes», «playas», «amabilidad y hospitalidad» e «información» fueron los mejor considerados, ya que obtuvieron de un 80 a un 90 % de respuestas favorables (buenos o muy buenos).

Hobby o afición que no pudo desarrollar

Muy pocos turistas (8,8 %) manifestaron su disconformidad por no haber podido practicar alguno de sus hobbies. El 33,3 % se refirió a deportes acuáticos y la mitad a deportes en general.

Deficiencia en los servicios de la localidad de vacaciones

El 10 % encontró deficiente algún servicio. Dentro de este grupo, el 35,7 % se refirió a los servicios de ocio y el 28,6 % a los servicios públicos.

Satisfacción y opinión sobre distintos aspectos del alojamiento

El 86,1 % se mostró satisfecho con la calidad del alojamiento en general. Considerando de manera individualizada los diferentes aspectos del alojamiento, éstos lograron también una opinión muy positiva (nivel de servicios, amabilidad del personal, calidad de la comida del hotel, instalaciones del alojamiento y profesionalidad del personal).

Coste global de la estancia

El 71,1 % consideró normal el coste de sus vacaciones, mientras que el 19,1 % lo encontró caro o muy caro.

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

Una cuarta parte de los turistas afirmó estar muy satisfecha respecto de sus vacaciones. Puede decirse que el grado de satisfacción fue elevado en el 82 % de los casos.

Otras ofertas turísticas de España

El 85,5 % de las personas consultadas consideró que España tiene una buena oferta de interior (rutas, monumentos...), así como ciudades con oferta cultural completa (88,1 %). Casi el 50 % opinó lo mismo con respecto a la oferta de turismo ecuestre. Sin embargo, una elevada proporción (31,6 %) está desinformada en este sentido, y lo mismo puede decirse de la oferta de deportes de aventura, a la que el 31,4 % considera completa, mientras que el 44,8 % afirma no tener información. La oferta alternativa más conocida y mejor valorada es la de montaña, a la que el 83,4 % califica de completa.

Profesión

Alrededor de una quinta parte de los consultados ejercía profesiones liberales o era directivo o técnico superior. El 17,2 % eran estudiantes y algo más del 16 % jubilados, aumentando notablemente su participación relativa en la muestra en comparación con el mes de agosto.

Nivel de estudios y de ingresos

De acuerdo con el nivel de estudios, los entrevistados españoles se distribuyen de forma muy similar a las fases anteriores.

Casi una cuarta parte de los turistas califica su nivel de ingresos como «alto» o «muy alto», incluyéndose más del 60 % del total en el estrato «medio».

Estancia

El 67,3 % de los visitantes del mes de noviembre permaneció en la zona vacacional por períodos inferiores a la semana, lo cual supone un notable incremento de las estancias cortas con respecto al mes de agosto (20 %). El 23,8 % tuvo una estancia de 8 a 15 días de duración y tan sólo el 8,9 % son turistas de más de 15 días.

Composición y tamaño del grupo

El 6,6 % viajó solo y más del 60 % lo hizo en compañía de familiares.

Los tamaños de grupo más comunes fueron:

— 3 personas: 41,9 % ..... — 5 personas: 15,7 %
— 4 personas: 21,0 % ..... — 6 personas: 6,9 %

Aspectos del alojamiento que hay que mejorar

Los ruidos han sido los más citados (36,6 %), seguidos de las instalaciones complementarias (28,2 %), la limpieza (28,2 %), la animación (26,8 %) y la comida (22,5 %).

2. Resultados globales de la encuesta a extranjeros

Edad

Algo más del 58 % de los extranjeros consultados tenía de 18 a 49 años y se repartía casi por igual entre los segmentos de «25 a 34 años» (20,8 %) y de «35 a 49 años» (23,6 %). El segmento de «18 a 24 años» alcanzaba el 13,8 % del total.

Lugar de residencia

De los núcleos rurales o de poblaciones de menos de 10.000 habitantes procedía el 21 %, cifra algo inferior (1 punto) a la obtenida en el mes de agosto. Más del 43 % provenía de grandes ciudades (de más de 200.000 habitantes).

Anteriores visitas a España

Visita España por segunda vez el 18,1 %. El 27,8 % había estado con anterioridad en más de 5 ocasiones y el 13,7 % de los encuestados venía a España por vez primera.

Medio de transporte utilizado

De todos los medios utilizados sobresale el transporte aéreo (el 51,2 % corresponde a vuelos charter y el 24,9 % a los regulares).

Factores que influyen en la decisión de pasar las vacaciones en España

El aspecto más relevante sigue siendo el «sol-clima», aunque con un ligero aumento en relación con el mes de agosto, ya que en esta ocasión ha sido citado como factor decisivo de elección de la zona por el 84,4 % de los encuestados, frente al 78 % que lo hizo en agosto. «Descanso/relax» es la segunda motivación más importante (39,4 %).

Modo de organizar el viaje

La contratación del transporte y del alojamiento a través de agencias de viaje fue el sistema más utilizado (46 %). La organización individual fue escogida por el 23,9 % y las fórmulas parciales de contratación con agencias de viaje (sólo el alojamiento o sólo el transporte) fueron elegidas por el 10,6 % y el 10,3 % de los entrevistados extranjeros del mes de noviembre.

Opinión con respecto a determinados aspectos del entorno

Sumando los valores de las categorías «buena» y «muy buena», el aspecto mejor valorado es el «sol-clima» (90,1 %). Los aspectos peor puntuados son los precios, la sanidad, los transportes y, sobre todo, las carreteras.

Hobby o afición que no pudo desarrollar

Sólo el 10,8 % de los encuestados manifestó que le fue imposible practicar algún hobby durante su estancia. El 89,2 % de este grupo atribuyó su insatisfacción en este sentido a la imposibilidad de realizar algún deporte, el 55,2 % se refirió a deportes en general y el 31 % a deportes acuáticos. El 8 % restante, a juegos y atracciones.

Deficiencia en los servicios de la localidad

El 8,5 % manifestó su disconformidad, cifra que es igual a la que se obtuvo en el mes de agosto. Esta insatisfacción estuvo referida en el 46,8 % de los casos a la falta de adecuación de los servicios públicos (seguridad personal, asistencia médica, etcétera). La insuficiente o deficiente información turística fue citada solamente por el 6,5 % de los encuestados. Los establecimientos turísticos (alojamiento y restauración) fueron mencionados por el 8,1 %.

Satisfacción con respecto a la calidad del alojamiento

El 128,5 % se mostró insatisfecho en cuanto al grado de calidad de aquel servicio.

Opinión sobre determinados aspectos del alojamiento

La proporción de respuestas favorables superó el 60 % en relación con todos los aspectos considerados. La calidad de la «comida del hotel» fue el aspecto peor puntuado: un 5,3 % la calificó de mala o muy mala.

Coste global de la estancia

El 29,7 % consideró el coste global de la estancia caro o muy caro. Solamente un 5,1 % opinó que le resultó barato, proporción casi igual a la obtenida en la fase del mes de agosto.

El 64,3 % de los entrevistados consideró normal el coste de su estancia.

Grado de satisfacción con respecto a las vacaciones

Más del 90 % de los extranjeros encuestados manifestó hallarse satisfecho. Dentro de este grupo, el 66,1 % se mostró satisfecho y el 24,1 % muy satisfecho; el 2,1 % se declaró insatisfecho.

Intención de volver a España

El 41,5 % expresó su deseo de regresar a España para pasar sus vacaciones. El 34,7 % manifestó que posiblemente regresaría y el 3,6 %, que no lo haría o que probablemente no volviese.

Otras ofertas turísticas de España

El 52 % de los entrevistados opina que España tiene una oferta completa en rutas de interior y monumentos. El 67,8 % cree que hay diversidad de ciudades con oferta cultural y el 57,6 %, que existe una buena oferta turística de montaña. Se observa un gran desconocimiento en cuanto a la oferta de turismo ecuestre y de aventura (más del 50 % de los casos).

Profesión

Empleados u obreros, con un 18,8 %, seguido de los jubilados y estudiantes, con el 13,5 % respectivamente para cada grupo, constituyen las principales ocupaciones de nuestros visitantes del mes de noviembre. El 26 % ejercía profesiones liberales, o era técnico superior, empresario, directivo o mando intermedio, cifra mucho menor (14 puntos) a la del mes de agosto.

Estudios e ingresos

Tanto en lo relativo al nivel de estudios como al nivel de ingresos, se observa que más del 50 % de los entrevistados se sitúa en el nivel medio.

El 38,3 % considera elevado o muy elvado su nivel de ingresos y el 57,9 % tiene un nivel de estudios medio.

Estancia

El 46,9 % disfruta de estancias de 8 a 15 días y el 11,7 % permanece en nuestro país por períodos de más de 15 días.

Composición y tamaño del grupo

El 8,5 % de los entrevistados extranjeros viaja solo. El resto lo hace con familiares o con amigos, siendo más frecuente la primera de las opciones.

Los tamaños más usuales de grupo son:

— 2 personas: 26,4 % ..... — 4 personas: 12,9 %
— 3 personas: 21,4 % ..... — 5 personas: 2,6 %

Aspectos del alojamiento que hay que mejorar

Los más mencionados fueron los ruidos (45,7 %), la limpieza (26,5 %) y las instalaciones complementarias (24,8 %).

Variaciones en relación con la calidad del servicio

La opinión más compartida por las personas entrevistadas (55,9 %) es que se sigue manteniendo la calidad de los servicios en comparación con anteriores visitas a España. El 38,4 % considera que ha mejorado y el 5,7 % que ha empeorado.

PARTE C

Análisis comparativo de las encuestas de 1986 y 1990 sobre el grado de satisfacción

En esta tercera parte del estudio sólo se va a hacer referencia al Capítulo II del mismo, esto es, el que se refiere al análisis comparativo de las encuestas de 1986 y 1990 sobre el grado de satisfacción. He aquí algunas de las principales analogías y diferencias entre los resultados de ambas:

El estudio del año 1986 se realizó en cuatro fases, estando en él representadas las temporadas de Semana Santa, inicio de la temporada alta, plena temporada y temporada baja. Los meses elegidos como representativos de estas temporadas fueron marzo, mayo, julio-agosto y noviembre.

El estudio correspondiente al año 1990 también se ha estructurado en cuatro fases, representativas de las mismas temporadas, efectuándose las encuestas en los meses de abril, junio, agosto y octubre-noviembre.

Tal y como ya se indicó, la encuesta de 1990 incluye dos muestras: una representativa del turismo nacional (lo que representa una novedad respecto a estudios anteriores) y otra representativa del turismo extranjero. La comparación de los resultados se ha efectuado a partir de esta segunda muestra. El tamaño de la muestra de 1986 era de 5.259 individuos, y el de la de 1990 de 5.840, lo que supone un aumento del 11 %.

En 1986 se tuvieron en cuenta tres tipos de alojamiento, hoteles de 5-4 estrellas, hoteles del resto de las categorías y apartamentos. En 1990 se han considerado de forma no agrupada cada tipo de alojamiento. La proporción de entrevistados que ha utilizado establecimientos hoteleros de 5 y 4 estrellas y apartamentos es igual en ambos estudios, aunque se reduce ligeramente la de quienes han utilizado establecimientos hoteleros de las restantes categorías, en beneficio de los que se han alojado en cámpings, tipo de alojamiento que no fue recogido en 1986.

Con los estudios sobre satisfacción se pretende obtener información acerca de los tres principales mercados emisores hacia nuestro país: alemán, francés y británico, dando una menor importancia al resto de nacionalidades.

De acuerdo con la nacionalidad, la muestra de 1986 se distribuía de la siguiente manera: 27 % de alemanes, un 15 % de franceses y un 32 % de británicos. La del año 1990 la conforman un 29 % de alemanes, un 21 % de franceses y un 30 % de británicos (las diferencias hasta llegar al 100 % corresponden al resto de nacionalidades).

En cuanto a los puntos de muestreo, éstos han sido elegidos en función de los principales destinos turísticos españoles. Las zonas de encuestación son fundamentalmente las mismas para los dos estudios sobre demanda, con la salvedad de que, en 1986, el 1,5 % de la muestra correspondía a la costa murciana, zona no incluida en 1990, y de que en el estudio actual el 3,2 % de las entrevistas tuvo lugar en el interior peninsular, zona que no se tuvo en cuenta en el año 1986.

Asimismo, hay que tener presente que el porcentaje de entrevistas efectuadas en los principales puntos de muestreo no ha sido el mismo para ambos estudios. Conviene señalar que se ha reducido el número de encuestas efectuadas en las costas norte y valenciana, incrementándose el de las realizadas en Baleares.

A continuación se exponen las principales diferencias entre los dos estudios indicados.

De la comparación entre los resultados globales sobre el grado de satisfacción obtenido por la demanda extranjera durante sus vacaciones en España en 1986 y 1990, se desprenden las siguientes conclusiones:

1. Se ha reducido de modo considerable la proporción de turistas que manifiesta una opinión muy favorable.

2. No puede decirse, sin embargo, que haya menor satisfacción, puesto que aquella reducción se ha producido a costa del aumento del número de visitantes que dice estar simplemente satisfecho.

3. La clara insatisfacción, mínima en ambos períodos, ha disminuido ligerísimamente.

4. Se ha reducido la proporción de turistas que no se define respecto al grado de satisfacción obtenido.

Variaciones en el grado de satisfacción de la demanda en función de las fases de encuestación (abril, junio, agosto y noviembre), 1986-1990

En general, y como comentario común a las cuatro fases analizadas, se observa una considerable reducción de la indefinición (turistas que no saben o no contestan) con respecto al grado de satisfacción obtenido en su período vacacional en España, de lo cual puede deducirse que la percepción del producto turístico español está mucho más definida en la actualidad.

El análisis comparativo de los años 1986 y 1989 en las cuatro fases descritas lleva a las siguientes conclusiones:

Fase de abril

El dato más significativo es que parece registrarse un claro aumento del nivel de satisfacción en este período, incrementándose en 10 puntos la proporción de respuestas de «alto» y «muy alto».

Fase de junio

Los datos denotan una impresion más pesimista que la obtenida en el análisis comparativo de abril, puesto que la opción de «muy alto» reduce en 13 puntos sus valores porcentuales en relación con el mes de junio de 1986. Por otra parte, el descontento (suma de las opciones de «medio», «bajo» y «muy bajo») se incrementa ligeramente.

Fase de agosto

No puede hablarse de un aumento de la insatisfacción obtenida, puesto que las proporciones de respuestas que atienden a los distintos grados de descontento son similares en ambos años turísticos. Sin embargo, se ha producido un notable trasvase de opiniones extraordinariamente favorables («nivel de satisfacción muy alto») hacia opciones no tan entusiastas (nivel de satisfacción «alto»).

Fase de noviembre

Idénticas conclusiones a las señaladas para el mes de agosto pueden extraerse del análisis de datos correspondientes al mes de noviembre.

Variaciones en el grado de satisfacción de la demanda en función de la nacionalidad, 1986-1990

Tal y como ha sido ya comentado en otros epígrafes de este estudio comparativo, se observa una reducción de la proporción de turistas que no sabe o no contesta para todas las nacionalidades. Las notas más significativas del análisis de datos realizado son las siguientes:

1. La única nacionalidad que registra una clara mejoría (8 puntos porcentuales) en su nivel de satisfacción vacacional es la británica.

2. Tras el análisis de las opiniones positivas de las restantes nacionalidades, se concluye que se ha producido un simple transvase de opiniones extraordinariamente favorables («nivel de satisfacción muy alto») hacia opciones no tan entusiastas (nivel de satisfacción «alto»).

3. Del análisis de las opiniones negativas (opciones «medio», «bajo» y «muy bajo»), solamente puede decirse que entre los entrevistados del Centro y Norte de Europa (Alemania, Benelux y Escandinavia) se ha registrado un ligero aumento en el nivel de satisfacción medio.