

## Encuesta sobre el grado de satisfacción de la demanda turística extranjera 1986

*Este estudio sociológico, cuyo objetivo es conocer periódicamente el grado de satisfacción general de los turistas extranjeros en relación con sus vacaciones en España y comparar éstas con las que eventualmente hayan podido pasar en los países competidores, forma parte del patente esfuerzo de investigación en materia de turismo, del que anualmente es fruto el Plan de Marketing de Turismo, base de la actuación y promoción de la Secretaría General de Turismo.*

*Aunque básicamente la metodología del estudio se repite año tras año, la nueva edición siempre es objeto de pequeñas modificaciones y ampliaciones, consecuencia lógica de la experiencia del trabajo de campo.*

### La muestra

El conjunto de la muestra es de 5.000 encuestados para todo el año, repartidos en 4 fases distintas: Semana Santa (temporada alta), mayo-junio (temporada media), agosto (temporada alta) y noviembre (temporada baja). La cuota de la muestra asignada a cada fase varía, siendo más amplia, casi la mitad del total, la aplicada en plena temporada de agosto y la más limitada (1.000 entrevistados) la de noviembre.

Cada fase ha sido procesada y analizada individualmente (por separado) y también las tres primeras de forma integrada. La última fase está por concluir. Por este motivo, el presente artículo se basa en el análisis de las tres primeras fases, con una muestra real de 4.129 entrevistas.

En cuanto al territorio, la muestra cubre las zonas turísticas por excelencia, con objeto de concentrar al máximo la eficacia, reducir la dispersión de los datos y elevar el grado de confianza estadístico. Las zonas estudiadas son: la Costa Catalana, la Costa Valenciana, la Costa del Sol, Norte y Galicia, Baleares y Canarias.

Las encuestas se han realizado en el lugar de alojamiento de los turistas extranjeros, con una

distribución similar a la de las estadísticas de pernoctaciones en los establecimientos hoteleros.

Por este motivo, la mayor parte de la muestra, exactamente un 64 por 100, se realizó en los hoteles de 3, 2 y 1 estrella; un 20 por 100 en los apartamentos, y el resto, un 16 por 100, en los hoteles de 5 y 4 estrellas.

De este estudio se ha excluido por completo a los campings y por tanto a los turistas extranjeros que utilizan este tipo de alojamiento, ya que en el presente año el camping y caravanning han sido objeto de un primer estudio monotemático, aunque centrado más en el análisis de la oferta que en el de la demanda.

Las nacionalidades que componen la muestra son las más significativas de los mercados emisores del turismo para España: Gran Bretaña, Alemania, Francia, Benelux, Italia, Países Escandinavos, Estados Unidos y Canadá.

Los entrevistados mayoritariamente proceden del ámbito urbano; tan sólo aproximadamente el 15 por 100 tiene fijado su lugar de residencia en el habitat rural. De los residentes urbanos, las categorías más fuertemente representadas en la

muestra son las del tamaño de habitat de más de 500.000 habitantes, de 50.000 a 200.000 habitantes y de 10.000 a 50.000 habitantes, en este orden.

Si se tiene en cuenta la edad de los entrevistados, constatamos que en las zonas del litoral la demanda turística está comprendida en el 54 por 100 entre los menores de 18 años y los de 34.

La demanda turística considerada de tercera edad, o sea, los mayores de 60 años, alcanza aproximadamente un 6 por 100, aunque es de esperar que este porcentaje se incremente suavemente como consecuencia de la última fase del estudio a realizar en el mes de noviembre, que viene a ser la época de mayor promoción de los viajes para éstas personas.

La estructura por edades de la demanda turística varía de manera significativa según la zona estudiada. Así, por ejemplo, en Canarias y Baleares disminuyen con relación a la media los estratos de los menores de 18 años y de los mayores de 60 años, potenciándose las edades intermedias.

En la Costa del Sol, los menores de 18 años y jóvenes hasta 24 años también están por debajo de la media, pero en cambio las categorías de las personas entre 50 y 60 años y de los mayores de 60 años están sensiblemente por encima de la media. En la costa catalana se incrementa de modo destacado el peso de los menores de 18 años y de los jóvenes hasta los 24, bajan en relación a la media las categorías intermedias y sube ligeramente el porcentaje de los mayores de 60 años. En Galicia y el Norte de España se aprecia un menor peso de los jóvenes de 18 a 24 años y de 25 a 34 años, mientras que los de más categorías, sobre todo de los menores de 18 años, suben en relación a la media general (ver cuadro 1).

En conclusión, puede resumirse este aspecto de la demanda en que las zonas turísticas preferidas por la tercera edad son la Costa del Sol de modo destacado, seguido por Cataluña y el norte de España. El turismo infantil y juvenil parece tener mayor peso en Cataluña y el norte.

Las islas Baleares y Canarias acusan en mayor proporción el turismo de las edades comprendidas entre los 25 y 50 años.

## Satisfacción

Uno de los aspectos siempre interesantes en relación con la satisfacción de los turistas es el grado de fidelidad al lugar o destino de sus vacaciones. Este grado de fidelidad se mide por el número de visitas anteriores a la última.

Hay que señalar que este grado de fidelidad en España es muy elevado y además tiene una tendencia creciente. Si hace diez años tan sólo un 25 por 100 de los turistas visitaban el país por primera vez, ahora ya tan sólo un 19 por 100 de los turistas está en esa situación. Dicho de otra manera, el 80 por 100 de la demanda turística extranjera ya había venido anteriormente de vacaciones y el 25 por 100 lo ha hecho cinco y más veces (ver cuadro 2).

Sin embargo, esta distribución general presenta ciertas alteraciones si se analiza por zonas turísticas. En Galicia y la costa norte, pero también en Cataluña, sube el porcentaje de turistas que no han estado anteriormente nunca en España (25,9 por 100 y 21,6 por 100, respectivamente). Este porcentaje está por debajo de la media en la Costa del Sol (12,8 por 100) y también en las islas Canarias (14,2 por 100).

En cambio, si consideramos a las personas que ya han estado con anterioridad más de cinco

CUADRO 1

Distribución de los turistas extranjeros según tramos de edad y las zonas turísticas consideradas

	Total %	Costa catalana	Costa valenciana	Costa del Sol	Norte Galicia	Baleares	Canarias
Menores de 18 años ...	8,3	13,5	6,7	4,3	14,2	6,2	5,3
De 18 a 24 años .....	24,8	30,2	24,4	18,7	22,4	25,6	20,2
De 25 a 34 años .....	21,3	18,0	21,1	21,5	16,8	24,9	22,4
De 35 a 49 años .....	27,6	23,2	27,0	27,9	28,4	28,4	35,3
De 50 a 60 años .....	11,4	7,5	14,8	17,9	10,8	9,9	11,4
Mayores de 60 años ...	6,2	7,5	5,8	9,4	7,3	4,0	5,1
NS/NC .....	0,4	0,1	0,4	0,4	—	1,0	0,2

CUADRO 2

Número de veces que ha estado anteriormente en España

	Total %	Costa catalana	Costa valenciana	Costa del Sol	Norte Galicia	Baleares	Canarias
1 vez .....	17,6	17,8	20,6	17,2	22,0	17,1	12,1
2 veces .....	18,2	14,1	22,4	13,8	15,5	22,5	16,7
3 veces .....	12,0	10,6	13,9	14,3	9,1	11,9	11,0
4 veces .....	8,1	9,4	6,7	11,1	6,5	5,9	9,7
5 veces .....	4,5	5,1	3,0	5,5	3,0	3,5	6,8
Más de 5 veces .....	20,0	21,1	14,3	24,0	18,1	18,1	27,9
Nunca .....	18,7	21,6	18,0	12,8	25,9	19,5	14,2
NS/NC .....	1,0	0,2	1,2	1,3	—	1,6	1,5

veces en España, éstas alcanzan un mayor porcentaje que la media general en Canarias (27,9 por 100) y en la Costa del Sol (24,0 por 100); mientras que un porcentaje inferior a la media se puede apreciar en la costa Valenciana (14,3 por 100).

¿Cuál es el grado de satisfacción general de los turistas en relación a sus vacaciones en España? Las respuestas de los turistas, recogidas en una escala de cinco categorías, desde «muy satisfecho» hasta «insatisfecho», son bastante rotundas, ya que un insignificante 1 por 100 de ellos declara estar insatisfecho con sus vacaciones en España. El número de los que dicen estar «medianamente satisfechos» y «poco satisfechos» es bajo (11,9 por 100 y 2,4 por 100, respectivamente).

De manera que las dos categorías en las que recae el mayor número de respuestas son: los que se sienten «satisfechos» (47,3 por 100) o inclusive «muy satisfechos» (34,1 por 100) (ver cuadro 3).

Evidentemente, estos porcentajes de respuestas varían, como veremos, según la zona turística, la edad y la nacionalidad de los turistas o en función del tipo de alojamiento utilizado (ver cuadro 4).

Al parecer por los resultados, es en las islas Canarias donde los turistas se encuentran más satisfechos. En segundo lugar se sitúa la Costa del Sol, mientras que en las islas Baleares y Cataluña arrojan una distribución de respuestas muy similar a la media general.

En la costa valenciana, el grado de satisfacción está por debajo de la media. En Galicia y el norte de España los turistas declaran en menor medida «muy satisfechos» o «medianamente y poco satisfechos», pero en cambio sube de manera significativa el porcentaje de los que están simplemente «satisfechos»:

Si se tiene en cuenta el tipo de alojamiento, los que pasaron sus vacaciones en los hoteles de lujo o en los apartamentos, con mayor frecuencia dicen estar «muy satisfechos» que los turistas alojados en los hoteles de clase turística. Estos últimos también manifiestan con mayor frecuencia estar «medianamente o poco satisfechos» con sus vacaciones en España, aunque las diferencias en porcentaje entre unos y otros son realmente suaves. Los turistas alojados en los hoteles turísticos (de tres, dos y una estrella) dicen en mayor medida estar simplemente «satisfechos».

En relación a los grupos de edad, las perso-

CUADRO 3

Grado de satisfacción general en relación a sus vacaciones en España

	Total %	Costa catalana	Costa valenciana	Costa del Sol	Norte Galicia	Baleares	Canarias
Muy satisfecho .....	34,1	33,7	29,9	40,4	27,2	33,1	41,2
Satisfecho .....	47,3	47,6	43,3	41,7	59,1	49,7	46,3
Medianamente satisfecho .....	11,9	11,5	17,5	9,8	6,5	11,6	9,7
Poco satisfecho .....	2,4	3,3	3,6	1,5	1,3	1,9	1,1
Insatisfecho .....	1,0	1,8	0,4	0,6	0,9	1,1	0,6
NS/NC .....	3,3	2,1	5,3	6,0	5,2	2,5	1,1

CUADRO 4

	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	NS/NC
Total (%) .....	34,1	47,3	11,9	2,4	1,0	3,3
<b>ALOJAMIENTO</b>						
Hotel 4 y 5 * .....	38,1	46,3	10,2	1,8	0,5	3,1
Hotel 1 y 3 * .....	31,5	48,4	12,7	2,8	1,2	3,3
Apartamentos .....	39,3	44,4	10,7	1,4	0,6	3,6
<b>EDAD</b>						
Menor 18 años .....	39,9	39,0	15,8	2,3	1,5	1,5
18 a 24 años .....	35,1	48,6	9,8	2,9	1,6	1,9
25 a 34 años .....	28,2	51,9	13,5	1,6	1,4	3,4
35 a 49 años .....	33,4	48,6	11,9	2,6	0,3	3,3
50 a 60 años .....	35,7	43,1	12,5	3,0	0,6	5,1
Más de 60 años .....	44,5	41,0	8,2	1,2	0,8	4,3
<b>NACIONALIDAD</b>						
Alemania .....	27,9	50,5	13,3	3,0	1,4	4,0
Francia .....	29,1	54,1	11,0	1,5	0,5	3,9
Gran Bretaña .....	40,1	39,7	13,6	2,7	1,5	2,4
Italia .....	33,7	48,2	13,3	1,8	1,2	1,8
Benelux .....	37,3	48,9	8,5	2,0	0,4	2,9
Países Escandinavos ...	46,7	40,2	6,5	1,9	—	4,7
USA, Canadá .....	38,9	50,0	11,1	—	—	—
Otros .....	32,6	54,8	8,8	2,3	—	1,5

nas mayores de 60 años, y también los menores de 18 años, son los que dicen estar «muy satisfechos» con sus vacaciones en mayor grado que la media general. Por el contrario, los jóvenes entre 25 a 34 años expresan en menor medida la máxima satisfacción. Entre los turistas que han quedado sólo «medianamente satisfechos» destacan los jóvenes menores de 18 años y también, aunque de manera poco significativa, los comprendidos entre 25 y 34 años.

La distribución de las respuestas de acuerdo con la nacionalidad del entrevistado señala, que entre los que dicen estar «muy satisfechos» con sus vacaciones en España, destacan los turistas procedentes de los países escandinavos, de Gran Bretaña y también de los Estados Unidos y Canadá, cuyo nivel de respuesta en esta categoría está por encima de la media general. En menor grado que la media se sienten «muy satisfechos» los alemanes, curiosamente la nacionalidad de mayor peso entre los turistas que han venido en el 1986 a España, y también los franceses.

Son precisamente estas dos últimas nacionalidades, junto con los italianos, los que más frecuentemente señalan haber quedado tan sólo «medianamente satisfecho» con sus vacaciones.

### El coste de las vacaciones

A la pregunta, ¿cómo le ha resultado el coste global de su estancia turística en España?, la mayoría (63,6 por 100) ha respondido que «normal», tal y como habían esperado. Un 14,7 por 100 de media general considera «caro» el coste de la estancia. Este porcentaje se eleva bastante en las Canarias (23,9 por 100) y algo menos en la Costa del Sol (17,2 por 100). También hay un 11,9 por 100 de encuestados a los que las vacaciones les han parecido «baratas»; este porcentaje se incrementa en la costa catalana (20,7 por 100) y el norte de España (17,2 por 100). El número de respuestas en las categorías «muy caro» y «muy barato» es realmente insignificante (2,7 y 1,4 por 100, respectivamente).

Los turistas que se alojan en hoteles de mayor categoría (cinco y cuatro estrellas) también en mayor grado consideran normal el coste global de sus vacaciones, mientras que los que utilizaron apartamentos tienden algo más a juzgar caro este coste. Por otra parte, los que en mayor grado señalan como baratas sus vacaciones son los turistas —la gran mayoría de la muestra— alojados en los hoteles de tres, dos y una estrella.

En relación a la edad no hay diferencias sustanciales en la opinión, tan sólo una leve tendencia de los grupos de 50 a 60 años y más años, en considerar el coste global de las vacaciones como baratas.

Por nacionalidades parecen ser los estadounidenses y los canadienses seguidos a cierta distancia por los británicos y los italianos quienes tienden a apreciar en mayor medida baratas sus vacaciones en España, a diferencia de los escandinavos, los turistas procedentes del Benelux y otro sector de los italianos, que más frecuentemente que la media general, valoran como caro el coste turístico global.

De todas maneras las diferencias entre unos y otros no son muy significativas (ver cuadro 5).

### Propósitos del viaje

A la pregunta: ¿Qué desea conseguir con sus vacaciones?, no hay sorpresa alguna en las res-

puestas. La gran mayoría (82,1 por 100) sitúa en primer plano el sol y el clima. A bastante diferencia le siguen las otras propuestas: descanso (50,5 por 100), diversiones (38,0 por 100), playas y paisajes (33,0 por 100), conocer sitios nuevos (28,7 por 100), vida nocturna (25,7 por 100), conocer gente (24,5 por 100), beber y comer (19,4 por 100) y practicar el deporte, que alcanza tan sólo un 9,3 por 100.

Si analizamos la distribución de las respuestas en relación a las zonas, se presentan algunas oscilaciones (ver cuadro 6); por ejemplo, en la Costa del Sol y las Canarias adquiere mayor importancia el descanso (60,0 y 61,9 por 100, respectivamente) y relativamente la pierden las diversiones (28,9 y 24,6 por 100, respectivamente). En la zona de la costa valenciana ocurre justamente lo contrario. La práctica del deporte parece tener mayor interés en Canarias (14,2 por 100) y en la Costa del Sol (12,6 por 100), mientras que la vida nocturna adquiere mayor peso por ejemplo en la costa catalana, Baleares y también en la costa de Valencia, perdiendo pun-

CUADRO 5

La valoración del coste global de las estancias en España

	Muy caro	Caro	Normal	Barato	Muy barato	NS/NC
Total (%) .....	2,7	14,7	63,6	11,9	1,4	5,7
<b>ZONA</b>						
Costa catalana .....	1,6	11,4	61,4	20,7	2,1	2,8
Costa valenciana .....	3,9	12,3	57,8	10,2	1,0	14,8
Costa del Sol .....	1,9	17,2	69,4	6,8	0,4	4,3
Galicia, Norte .....	2,6	7,8	66,8	17,2	0,9	4,7
Baleares .....	2,6	15,6	66,4	9,8	1,8	3,7
Canarias .....	4,0	23,9	64,5	3,9	0,7	2,9
<b>ALOJAMIENTO</b>						
Hotel 5 y 4 * .....	3,1	15,1	68,7	9,2	1,2	2,8
Hotel 3 y 1 * .....	2,3	13,6	63,4	12,9	1,6	6,2
Apartamento * .....	3,8	17,8	60,4	10,9	0,8	6,2
<b>EDAD</b>						
Menos de 18 años .....	3,8	14,7	58,4	12,9	3,2	7,0
18 a 24 años .....	2,8	16,0	61,1	14,1	1,5	4,5
25 a 34 años .....	3,9	14,8	62,2	11,6	2,0	5,5
35 a 49 años .....	1,1	15,3	68,0	10,4	0,4	4,9
50 a 60 años .....	2,8	12,3	68,4	9,6	0,4	6,6
Más de 60 años .....	3,9	11,7	59,4	14,5	2,3	8,2
<b>NACIONALIDAD</b>						
Alemania .....	2,7	16,3	65,3	9,4	0,8	5,5
Francia .....	2,7	11,0	68,0	12,4	1,5	4,4
Gran Bretaña .....	2,4	11,6	61,9	15,9	1,2	7,0
Italia .....	1,2	19,9	62,0	13,9	1,8	1,2
Benelux .....	3,8	19,6	62,7	8,5	1,3	4,2
Países Escandinavos ...	1,9	20,6	64,5	5,6	2,8	4,7
USA, Canadá .....	—	11,1	61,1	22,2	5,6	—
Otros .....	3,4	16,9	60,2	9,6	3,4	6,5

CUADRO 6

El propósito de las vacaciones en España. Pregunta múltiple

	Sol clima	Descanso relax	Diversión	Conocer sitios nuevos	Conocer gente	Playa paisaje	Deportes	Vida nocturna	Beber comer	Otros	NS/NC
Total (%)	82,1	50,5	38,0	28,7	24,5	33,0	9,3	25,7	19,4	5,9	0,8
<b>ZONA</b>											
Costa catalana	82,6	49,1	40,1	28,8	27,9	36,2	8,1	31,0	21,8	3,9	0,5
Costa valenciana	85,5	37,9	43,5	18,3	14,5	19,5	4,9	17,7	11,9	6,3	1,2
Costa del Sol	82,1	60,0	28,9	34,0	25,1	31,3	12,6	18,9	16,2	3,6	0,9
Galicia, Norte	62,1	40,9	46,6	46,6	39,7	40,5	12,5	21,6	28,4	16,8	0,9
Baleares	81,5	53,7	40,6	30,8	26,7	43,4	9,1	28,2	20,7	7,7	0,8
Canarias	85,8	61,9	24,6	28,7	21,7	25,6	14,2	15,3	20,6	3,5	0,6
<b>ALOJAMIENTO</b>											
Hotel 5 y 4 *	80,6	54,3	34,1	33,2	26,0	29,2	12,4	17,7	20,6	6,9	0,3
Hotel 3 y 1 *	82,3	48,5	39,3	28,2	24,4	33,5	8,8	17,1	18,8	5,8	0,6
Apartamentos	82,6	53,7	36,9	27,0	23,9	34,3	8,6	27,4	20,0	5,5	1,6
<b>EDAD</b>											
Menos de 18 años	71,0	32,8	50,7	24,3	35,8	28,7	17,3	49,2	13,5	3,2	0,3
18 a 24 años	78,1	38,6	53,9	28,7	33,4	32,5	12,0	47,4	18,4	8,3	0,5
25 a 34 años	84,9	49,1	40,6	30,4	25,7	37,0	10,5	27,8	20,9	6,7	0,3
35 a 49 años	85,1	56,7	31,0	30,5	18,9	32,5	7,6	13,2	22,6	4,9	0,9
50 a 60 años	87,3	68,8	19,5	25,1	14,2	31,8	4,2	7,0	18,7	4,2	0,6
Más de 60 años	83,2	65,6	14,5	29,3	15,2	33,2	1,6	3,5	14,7	5,5	0,4
<b>NACIONALIDAD</b>											
Alemania	86,9	59,6	38,5	33,6	31,3	44,8	15,9	24,1	25,1	6,2	0,6
Francia	80,8	51,7	40,2	28,1	17,0	35,9	9,7	18,9	16,8	5,3	0,3
Gran Bretaña	85,0	50,7	36,3	29,3	25,8	24,5	5,5	31,2	19,0	5,9	0,4
Italia	60,8	24,3	45,8	34,3	30,7	31,9	6,6	27,1	9,6	9,0	1,2
Benelux	81,2	40,2	41,5	14,9	14,5	27,5	6,5	24,8	16,8	3,8	0,4
Países escandinavos	83,2	44,9	18,7	30,8	28,0	29,0	8,4	23,9	14,0	9,3	1,9
USA, Canadá	66,7	44,4	27,8	27,8	16,7	33,3	5,6	27,8	22,2	11,1	69,7
Otros	69,7	45,2	36,4	33,0	24,9	36,0	7,7	23,8	17,2	7,3	0,8

tos respecto a la media en Canarias y Costa del Sol.

La única zona turística con un comportamiento diferenciado es la de Galicia y norte de España, donde encontramos una mayor distribución de las respuestas. Difícilmente causará extrañeza comprobar que el sol y clima, el descanso y el relax, siendo también importantes (62,1 y 40,9 por 100), no alcanza como objetivo vacacional la magnitud que se da en otras zonas.

Tampoco sorprenderá el hecho de que la bebida y la comida, por el contrario, en el litoral norte, tienen mayor importancia (28,4 por 100) que en el resto de las zonas estudiadas.

Las otras propuestas —diversiones, conocer sitios nuevos, playas y paisajes y conocer gente— tiene mayor peso entre los turistas extranjeros que eligieron esta zona como lugar de sus vacaciones. Hay que señalar que en esta pregunta múltiple el *ítem* «otros» (propósitos de las vacaciones) en el norte cobra mayor relevancia (16,8 por 100) en comparación con la media general (5,9 por 100) o las otras zonas estudiadas.

El tipo de alojamiento discrimina poco; hay que reseñar que los turistas alojados en los hoteles de cinco y cuatro estrellas parecen tener mayor interés por la práctica deportiva y por conocer sitios nuevos y en cambio relativamente menor interés por la vida nocturna, las playas, paisajes, diversiones y, hasta cierto punto, por el sol y el clima, en comparación con los que utilizaron los servicios de tres, dos y una estrella o apartamentos.

El factor edad, por el contrario, marca unas tendencias de comportamiento en relación a lo que uno pretende con sus vacaciones, de modo contundente y claro.

El sol y el clima, siendo importantes para todos los grupos, va adquiriendo mayor peso, según crece la edad, para bajar suavemente en la categoría de personas mayores de 60 años.

El descanso y el relax pierden importancia para las personas jóvenes y su peso se incrementa según sube la edad.

La diversión, el conocer gente, la práctica deportiva y la vida nocturna son objetivos vacacionales importantes sobre todo para la gente joven y con la edad muestran una tendencia fuertemente decreciente.

El beber y comer bien pierde importancia para los más jóvenes y las personas de más edad, tiene mayor peso en las categorías de edades medias, aunque no de un modo muy significativo.

¿Qué es lo que buscan con sus vacaciones los turistas extranjeros de distintas nacionalidades?

Los alemanes, por ejemplo, se sienten más motivados que la media general en buscar el sol, el clima, el descanso, relax, en conocer sitios y gentes nuevas, disfrutar en mayor medida que los otros del paisaje, las playas, el deporte y de la gastronomía.

Los italianos buscan menos que las otras nacionalidades el sol, el clima, el descanso, el deporte y la comida. En cambio están más motivados por la diversión, el conocer gente y sitios nuevos.

Los británicos tienen un comportamiento bastante similar a la media general, salvo un interés aún mayor (85,0 por 100) por el clima, el sol y la vida nocturna (31,2 por 100) y algo inferior en cuanto a paisaje, playas y las prácticas de deportes.

Los franceses también responden de manera parecida a la media general, excepto en lo relativo a conocer gente nueva y la vida nocturna, que parecen motivarles algo menos en sus vacaciones españolas.

Los turistas escandinavos parecen tener menor interés en buscar tanto el descanso, relax como la diversión. Igualmente, la cuestión de la comida y bebida adquiere poca importancia como propósito vacacional. En las otras propuestas arrojan porcentajes próximos a la media general.

Las personas entrevistadas procedentes de los países de Benelux tienen un comportamiento parecido al de los franceses, salvo que prefieren algo más divertirse por la noche y en cambio pierden interés los sitios nuevos y los deportes.

Los que parecen tener un comportamiento algo distinto que la media general son los turistas procedentes de Estados Unidos de América y de Canadá. Tienden a buscar menos que los otros segmentos tanto el aspecto climático como el descanso, la diversión, deportes o encuentro con personas nuevas. En la categoría de «otros motivos» el porcentaje de respuestas afirmativas dobla la media, pero quizás todo se deba a la escasa representación de este segmento en la muestra.

## Aspectos negativos en la estancia

¿Cuáles son los aspectos negativos de las vacaciones en España? Los turistas han sido interrogados mediante una pregunta múltiple. Acerca de los aspectos negativos de sus vacaciones hay un porcentaje significativo (26,8 por 100) sin respuesta. Por lo demás, el ruido (23,2 por 100), las carreteras (23,3 por 100) y el escaso conocimiento de idiomas (21,2 por 100) parecen ser las cuestiones que más desagradan a nuestros visitantes. Teniendo en cuenta la distribución por zonas estudiadas, las carreteras resultan más inaceptables en Galicia y el Norte (46,1 por 100) y Costa del Sol (31,1 por 100), mientras que en Canarias no lo son tanto (16 por 100). En realidad, las islas Canarias acusan menos que otras zonas los distintos aspectos negativos. Los ruidos son más señalados en la costa catalana (31,6 por 100) y Valencia que en el resto. En el litoral norte, en cambio, los ruidos están bastante por debajo de la media general. El tercer aspecto negativo más señalado —el escaso conocimiento de idiomas— prevalece también en Galicia y el norte de España, seguido de Canarias.

Higiene y limpieza general se sitúan en la escala de los valores negativos en cuarto lugar, con una distribución similar, salvo en Canarias, donde aparece con menor frecuencia. La falta de seguridad —en quinto lugar— se incrementa suavemente en Cataluña y Costa del Sol, mientras que en Canarias pierde peso; la calidad de la comida y bebida —sexto lugar— se abre en abanico, llegando a alcanzar un 20,9 por 100 en Cataluña, mientras que en Galicia y el norte apenas se menciona (1,3 por 100), siendo la media general del 11,6 por 100. El aspecto de las playas se sitúa en séptimo lugar, pero cobra mayor relevancia en la Costa del Sol (23,6 por 100), el norte y Galicia (20,3 por 100) y hasta cierto punto también en Canarias (15,8 por 100).

La falta de servicios e instalaciones de carácter deportivo no parece revestir mayor importancia, salvo quizás en las islas Baleares.

Los servicios e instalaciones del alojamiento tampoco causan mala impresión a los turistas (sólo un 5,9 por 100) en general; en Cataluña este porcentaje se incrementa suavemente (8,7 por 100).

El tipo de alojamiento utilizado no parece

tener importancia en cuanto a percepción de aspectos negativos. No obstante, vale la pena señalar que los turistas alojados en los apartamentos critican más el aspecto de la higiene y limpieza en general; los que se alojaron en los hoteles de tres, dos y una estrella señalan con mayor frecuencia las insuficiencias en la calidad de la comida y la bebida, y, por fin, los turistas que han utilizado los servicios de hoteles de cinco y cuatro estrellas inciden más a menudo en el escaso conocimiento de los idiomas, encuentran las playas más sucias y también señalan algo más que los otros la falta de seguridad.

Si analizamos este tema en relación a los grupos de edad, se destacan los jóvenes entre 18 y 24 años como el segmento más crítico en todos los aspectos, salvo en dos temas: el ruido, que parece molestar con mayor frecuencia a las personas mayores de 60 años, y la falta de instalaciones deportivas, más acusada por los jóvenes menores de 18 años.

Los alemanes señalan en mayor medida que la media general el ruido, la suciedad de las playas y las insuficiencias en los servicios e instalaciones de los alojamientos. Los franceses, excepción hecha de los ruidos, en los demás aspectos tienen un buen conformar en comparación con las otras nacionalidades. Los británicos acusan más el mal estado de las carreteras y el escaso conocimiento del inglés. También en el aspecto de la comida y la bebida se muestran ligeramente más críticos.

A los italianos el ruido, el estado de las carreteras, la limpieza e higiene en general y el escaso conocimiento de los idiomas parece afectarles menos que a las otras nacionalidades. En los demás aspectos sus opiniones están en torno a la media general. Los turistas procedentes del Benelux señalan el escaso conocimiento de los idiomas, los ruidos, falta de higiene, de limpieza y la suciedad en la playa. En cambio son los que menos señalan como aspecto negativo los servicios e instalaciones en los alojamientos, la falta de seguridad ciudadana o falta de instalaciones deportivas. Por último, los estadounidenses y canadienses parecen acusar negativamente en mayor grado la falta de seguridad, la suciedad de las playas, falta de higiene y de limpieza en general y el conocimiento de los idiomas, mientras que los ruidos y las carreteras no les afectan tanto.



## Apreciación comparada de la calidad

A los turistas que han estado anteriormente en España se ha pedido que comparasen la calidad general de los servicios turísticos. La mayoría (un 52,8 por 100) opina que éste se ha mantenido igual; un porcentaje importante (23,7 por 100) afirma que la calidad general ha mejorado y tan sólo un 6 por 100 dice encontrar empeorada la calidad de los servicios turísticos. Hay que señalar que un 17,4 por 100 de los entrevistados no ha respondido a la pregunta (ver cuadro 7).

Según las zonas estudiadas, son los turistas entrevistados en Galicia y el norte de España, y también los turistas en las islas Canarias, los que expresan en mayor grado la opinión acerca de la mejora de la calidad general de los servicios turísticos. El tipo de alojamiento utilizado incide escasamente sobre esta cuestión.

En relación con la edad se aprecia cómo en las personas mayores de 60 años y también en el tramo de 50 a 60 años se incrementa la opi-

nión acerca de la mejora de los servicios turísticos.

De todas maneras, el abanico se abre de modo más significativo si estudiamos las respuestas en relación a la nacionalidad de los turistas. Así, por ejemplo, los estadounidenses y los canadienses, junto con los franceses, son los que más frecuentemente señalan la mejora de los servicios, a diferencia de los escandinavos, que se muestran más cautelosos al respecto.

## Intención de volver

Por último analizaremos la intención de los turistas extranjeros de volver a España para pasar sus vacaciones. El porcentaje más significativo se corresponde con la respuesta «sí, con seguridad» (42,5 por 100), «posiblemente sí» alcanza un 24,5 por 100 y los que dicen «es posible» representan un 17,3 por 100. Respuestas de carácter rotundamente negativo, «no, con seguridad», se dan tan sólo en un insignificante 1,1 por 100, siendo el nivel de sin respuestas muy aceptable, el 6 por 100 (ver cuadro 8).

CUADRO 7

Si ha estado usted en España anteriormente, ¿cuál de las siguientes opciones coincide con la suya?

	La calidad general ha mejorado	Se ha mantenido	Se ha deteriorado	NS/NC
Total (%) .....	23,7	52,8	6,0	17,4
<b>ZONA</b>				
Costa catalana .....	20,9	56,3	7,4	15,4
Costa valenciana .....	23,0	46,6	4,1	26,2
Costa del Sol .....	26,7	52,0	7,2	14,1
Galicia, Norte .....	30,2	56,4	2,9	10,5
Baleares .....	21,1	53,1	6,4	19,4
Canarias .....	28,3	54,2	6,1	11,3
<b>ALOJAMIENTO</b>				
Hotel 5 y 4 * .....	26,6	52,7	3,8	16,9
Hotel 3 y 1 * .....	23,0	52,6	6,9	17,4
Apartamento .....	23,5	53,5	51,1	17,9
<b>EDAD</b>				
Menos de 18 años .....	22,6	52,3	6,8	18,3
18 a 24 años .....	19,6	53,7	7,8	18,8
25 a 34 años .....	19,9	55,0	6,5	18,5
35 a 49 años .....	25,4	54,2	5,3	15,1
50 a 60 años .....	27,3	51,2	4,9	16,6
Más de 60 años .....	35,9	41,5	3,4	19,2
<b>NACIONALIDAD</b>				
Alemania .....	22,4	51,8	6,4	19,4
Francia .....	29,7	45,8	4,2	20,3
Gran Bretaña .....	22,8	57,4	7,8	12,0
Italia .....	21,0	40,3	3,4	35,3
Benelux .....	23,0	54,5	5,6	17,0
Países escandinavos .....	17,1	65,9	1,2	15,9
USA, Canadá .....	30,8	46,2	15,4	7,7
Otros .....	22,5	52,5	4,5	20,5

## CUADRO 8

¿Piensa usted volver a España para pasar sus vacaciones?

	No, con seguridad	Probablemente no	Es posible	Posiblemente sí	Sí, con seguridad	No lo sé	NS/NC
Total (%)	1,1	2,1	17,3	24,5	42,5	6,5	6,0
<b>ZONA</b>							
Costa catalana	1,1	2,8	17,0	20,9	45,2	7,1	5,9
Costa valenciana	1,1	1,7	21,7	27,0	34,5	6,9	7,1
Costa del Sol	1,1	1,1	16,8	29,9	50,6	3,6	6,0
Galicia, Norte	0,4	2,2	17,2	29,3	34,5	12,5	3,9
Baleares	1,4	2,1	15,9	26,9	40,0	7,3	6,4
Canarias	0,6	2,2	14,7	24,1	50,7	2,6	5,1
<b>ALOJAMIENTO</b>							
Hotel 5 y 4 *	0,9	2,0	17,1	25,1	43,0	6,1	5,8
Hotel 3 y 1 *	1,3	2,3	18,3	24,9	40,4	7,0	5,8
Apartamentos	0,5	1,6	14,5	22,6	48,9	5,0	7,0
<b>EDAD</b>							
Menos de 18 años	0,9	3,2	15,2	21,4	41,3	10,6	7,3
18 a 24 años	1,5	2,3	19,9	25,6	37,2	6,7	6,7
25 a 34 años	1,0	2,5	18,4	27,5	39,4	5,8	5,3
35 a 49 años	0,7	1,6	16,7	24,8	45,7	5,6	4,8
50 a 60 años	1,3	1,7	14,9	23,4	47,6	5,9	7,4
Más de 60 años	0,4	1,6	13,3	15,6	54,3	5,3	7,4
<b>NACIONALIDAD</b>							
Alemania	1,3	2,3	16,1	24,5	44,1	6,0	5,8
Francia	1,6	1,6	25,5	24,4	31,5	9,0	6,3
Gran Bretaña	1,2	2,3	13,2	24,0	48,8	5,8	4,8
Italia	1,2	1,2	27,7	26,5	19,9	9,0	14,5
Benelux	0,5	2,5	18,5	26,4	43,3	4,9	3,8
Países escandinavos	—	—	15,9	17,8	56,1	3,7	6,5
USA, Canadá	—	—	11,1	50,0	27,8	5,6	5,6
Otros	—	2,3	16,9	23,0	40,2	9,6	8,0

Esta distribución general de las respuestas presenta algunas modificaciones en relación a la variable considerada. Según las zonas turísticas, en Canarias y Costa del Sol el porcentaje de los que dicen volver con seguridad se incrementa (50,7 y 50,6 por 100), mientras que en Galicia decrece sensiblemente (34,5 por 100 en ambos casos). Si se tiene en cuenta el tipo de alojamiento, son los que han utilizado los apartamentos quienes con más frecuencia aseguran volver (48,9 por 100). De acuerdo con la edad, las personas mayores de 60 años expresan en un porcentaje más elevado la seguridad de volver a veranear a España (54,3 por 100). Esta seguridad decrece sensiblemente en los tramos de 18 a 24 años y 25 a 34 años (37,2 y 39,4 por 100, respectivamente). Los menores de 18 años señalan con mayor frecuencia que los demás grupos que no saben si volverán (10,6 por 100). En las respuestas rotundamente negativas no se presentan variaciones significativas según la edad.

Los turistas provenientes de los países escandinavos arrojan el porcentaje más elevado de los que piensan retornar a España con seguridad (56,1 por 100), seguidos por los británicos (48,8 por 100). Los entrevistados de origen italiano se muestran bastante más escépticos; tan sólo un 19,9 por 100 dice volver con seguridad. También los turistas franceses quedan por debajo de la media general, pues piensan volver con seguridad en un 31,5 por 100. Estas dos últimas nacionalidades en un porcentaje superior (9,0 por 100) a la media responden no saber si retornarán o no. Son precisamente los italianos quienes alcanzan el porcentaje más elevado de sin respuestas a esta pregunta (un 14,5 por 100).

Las respuestas de los turistas norteamericanos quedan desdibujadas por la escasa representatividad del segmento muestral.