



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo y Andalucía Exterior  
Empresa Pública para la Gestión del Turismo y  
del Deporte de Andalucía, S.A

# MEMORIA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD

## “SEGMENTOS TURÍSTICOS EN ANDALUCÍA”

### ÍNDICE

0. IDENTIFICACIÓN.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	6
3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS .....	8
4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO.....	10
5. PLAN DE DIFUSIÓN .....	11
6. CALIDAD.....	12





## 0. IDENTIFICACIÓN

- **Código y denominación de la actividad:** 09.09.04 Segmentos Turísticos en Andalucía
- **Organismo responsable:** Consejería de Turismo y Andalucía Exterior
- **Unidad ejecutora:** Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A.
- **Organismos colaboradores y convenio:** -



## 1. INTRODUCCIÓN

- **Objetivos:**

La actividad tiene entre sus objetivos:

- Obtener información de las principales variables de comportamiento tanto de la demanda como de la oferta para los segmentos turísticos del destino andaluz.
- Identificar las principales características del perfil y comportamiento turístico según segmento turístico que ayude a adaptar mejor la oferta y las políticas turísticas.
- Apoyo a las PYMES turísticas a través del análisis y la investigación de segmentos específicos para mejorar su competitividad.

Andalucía, como destino, presenta una gran diversidad de recursos turísticos que atraen a una amplia variedad de segmentos de demanda turística.

Estos segmentos implican partes del mercado, conjuntos de consumidores de turismo que se comportan con una lógica diferenciada en torno a una motivación central del viaje y de la elección del destino, cuentan con unas características, necesidades y unos comportamientos similares entre ellos. Identificar estos conjuntos, observar y determinar su estado, es relevante para el destino andaluz, para adaptarse y responder a las diferentes necesidades de la demanda, lo cual es un factor clave para un desarrollo competitivo y sostenible.

La segmentación de la demanda se puede llevar a cabo atendiendo a múltiples factores: en función de la procedencia del turista (por mercados), atendiendo a la motivación principal de su viaje (disfrutar del sol y la playa, viaje cultural, de naturaleza o rural, practicar un deporte, turismo de salud y bienestar,...), puede obedecer a criterios geográficos (litoral, interior y ciudades), a perfiles socio demográficos (familias, parejas, senior, jóvenes, ...), o al tipo de alojamiento utilizado, entre otros.

A lo largo de los años, en Andalucía se han realizado análisis sobre distintos tipos de segmentaciones con el objetivo de ampliar el conocimiento, tanto cualitativo como cuantitativo, de una amplia variedad de conjuntos de consumidores de turismo. Algunos de estos segmentos se monitorizan de manera más continua, dada su importancia para el destino andaluz y la disponibilidad de recursos (de información y técnicos) para poder investigarlos.

Actualmente esta actividad estadística cuenta con información estadística y estratégica clave de 22 segmentos, destacando turismo de litoral, turismo de interior, turismo cultural y el turismo familiar como los más importantes y prioritarios para Andalucía.



- **Marco conceptual:**

Como consecuencia de la complejidad en los hábitos de consumo, se está produciendo una mayor diferenciación en los comportamientos, motivaciones y formas de viajar de los turistas dando lugar a la identificación de nuevos segmentos.

Según la definición de la Organización Mundial de Turismo (OMT):

- Visitante es toda aquella persona que se desplaza a un lugar distinto de su entorno habitual por un periodo de tiempo inferior a doce meses, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado. Existen dos clases de visitantes: turistas, los cuales deben permanecer una o más noches en el lugar visitado y los excursionistas, que comprenden a aquellos que visitan un lugar sin pernoctar en él.

Para definir el entorno habitual, a efectos de esta actividad estadística, se considera turista a toda persona no residente en Andalucía que realice turismo en la Comunidad y a toda persona residente que se desplace a una zona distinta, según la clasificación de la Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía (en adelante ECTA), para realizar turismo.

- Segmento turístico: grupo de consumidores que responden a unas características similares entre sí.

- **Marco jurídico:**

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.
- Ley 4/1989, de 12 de diciembre, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 9/2023, de 25 de septiembre, por la que se aprueba el Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2023-2029 y sus programas estadísticos y cartográficos de desarrollo.
- Decreto 218/2021, de 7 de septiembre, por el que se aprueba el Plan General del Turismo Sostenible de Andalucía META 2027.
- Acuerdo de 5 de mayo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la formulación del Plan General del Turismo Sostenible de Andalucía META 2027.

- **Antecedentes:**

Aunque se publican datos desde el año 2003, esta actividad no fue considerada estadística oficial hasta 2004 cuando se incluyó por primera vez en un programa estadístico anual. Fue concebida para



completar la información de otras actividades estadísticas y desde entonces ha estado incluida en la planificación estadística de Andalucía. Actualmente se encuentran publicados en el portal institucional datos desde el año 2010 para el segmento “Turismo de ciudad” y desde 2015 para el resto de los segmentos.

Esta continuidad permite realizar análisis longitudinales y comparativos, ya que se han realizado todos los años con metodología homogénea.

La Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía (ECTA), operación estadística del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA), proporciona información muy valiosa sobre el comportamiento de la demanda en Andalucía, llegando incluso a ofrecer alguna información con representatividad estadística para Andalucía y anual de algunos de los segmentos principales (litoral, interior, cultural, familiar, etc.). Para el resto de los segmentos es clave el análisis y estudio de las diferentes fuentes externas oficiales, como por ejemplo INE, o Puertos del Estado (Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible) en el caso del segmento de cruceros.

- **Justificación y utilidad:**

El sector turístico está sometido a una evolución continua. Los gustos y las preferencias de los consumidores cambian constantemente, así como los canales de información y de comercialización. Para poder adaptarse a una situación tan cambiante es necesario contar con un sistema de información adecuado que permita conocer cuáles son y en qué consisten las nuevas tendencias de la demanda turística. En particular esta información ayudará a las empresas turísticas andaluzas a mejorar su competitividad, fortalecimiento y consolidación.

Debido a la gran riqueza y variedad turística de Andalucía, la región cuenta con múltiples recursos y segmentos turísticos, los cuales deben ser identificados y analizados separadamente.

Con la explotación específica de la ECTA o de fuentes estadísticas externas oficiales se generan informes que permiten conocer el perfil y comportamiento de la demanda según segmento turístico de Andalucía, ofreciendo al sector público y privado turístico una herramienta que permita conocer las tendencias actuales y futuras de la misma, siendo de gran utilidad para mejorar su competitividad.

- **Restricciones y alternativas:**

- *Restricciones externas:* vendrán derivadas de la disponibilidad de los datos actualizados por parte de la fuente que los suministre (ECTA o fuentes oficiales).
- *Restricciones internas:* no se prevén.
- *Alternativas:* ajustar la presentación de resultados a los plazos de disponibilidad de información.



- **Comparabilidad territorial:**

1. Segmentos principales: En términos generales es comparable con los datos del total del turismo en Andalucía a través de los resultados de la ECTA. En consecuencia, tiene la misma comparabilidad territorial que esta actividad estadística.
2. Resto segmentos: En los segmentos cuyo análisis se basa en otras fuentes estadísticas oficiales, la comparabilidad dependerá de la de dichas actividades.



## 2. ÁMBITO DE ESTUDIO

- **Objeto de estudio:**

Turistas residentes y no residentes en la Comunidad Autónoma andaluza, segmentados según motivación principal, criterios geográficos, perfiles sociodemográficos o al tipo de alojamiento utilizado, entre otros.

- **Resolución, escala o desagregación del objeto de estudio:**

El ámbito geográfico se circunscribe a todo el territorio de la Comunidad Autónoma, siendo la desagregación territorial máxima alcanzada a nivel provincial (depende del segmento objeto de estudio).

- **Fenómenos o variables:**

Para los segmentos principales:

- Número de turistas
- Procedencia
- Estancia media
- Gasto medio diario
- Tipo de alojamiento
- Organización del viaje
- Medio de transporte
- Factores de elección
- Canales de información
- Actividades realizadas
- Valoración del destino
- Uso de internet
- Grupo de viaje
- Grado de fidelidad
- Perfil socio-demográfico de los turistas: Sexo, Edad y Situación laboral.

Para más información sobre estas variables se debe consultar la metodología y cuestionario de la ECTA en el que se basa el estudio de los segmentos.

Para el resto de los segmentos, las variables dependerán de cada estudio. Se detallan, como ejemplo, las variables analizadas en el segmento de cruceros:

- Número de escalas de cruceros
- Número de pasajeros de cruceros embarcados, desembarcados y en tránsito
- Cuota de las Navieras según movimiento de pasajeros de cruceros
- Segmentación de las Navieras según movimiento de pasajeros de cruceros



En este caso, para obtener más información sobre estas variables, se recomienda consultar la metodología de la operación estadística del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible (Puertos del Estado) en la que se basa el estudio de este segmento.



### 3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS

- **Sujeto informante:**

En los segmentos principales el sujeto informante es el Instituto Estadístico y Cartográfico de Andalucía. El resto de segmentos se nutre también de estadísticas producidas por esta institución y de otras fuentes oficiales, como INE, Puertos del Estado adscrito el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible del Gobierno de España, CETURSA Sierra Nevada, S.A.,

- **Tipología de datos a suministrar:**

Los datos primarios corresponden a personas físicas.

- **Periodicidad:**

Anual

- **Método de obtención:**

Esta actividad estadística engloba distintos análisis por segmentos, los que se actualizan anualmente (y no de manera puntual) son turismo de litoral, turismo de interior, turismo familiar, turismo cultural, turismo de ciudad y turismo de cruceros.

Los cinco primeros estudios se realizan a partir de la explotación de información estadística y/o cartográfica existente del IECA y el caso de cruceros a partir de la proporcionada por Puertos del Estado:

- *Actividad que se va a explotar:* Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía
  - *Organismo responsable:* IECA
  - *Aportación de la actividad:* Obtención de análisis e informes que permiten conocer el perfil y comportamiento de la demanda según segmento turístico en Andalucía, ofreciendo al sector público y privado turístico una herramienta que permita conocer las tendencias actuales y futuras de la misma, siendo de gran utilidad para mejorar su competitividad frente a otros destinos turísticos.
  - *Metodología de la actividad origen:*  
<https://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/dega/sites/default/files/docs/044-encuesta-coyuntura-turistica-MT050902.pdf>
- *Actividad que se va a explotar:* Estadísticas de tráfico portuario
  - *Organismo responsable:* Puertos del Estado. Ministerio de Transporte y Movilidad Sostenible
  - *Aportación de la actividad:* Obtención de análisis e informes que permiten conocer el perfil y comportamiento de la demanda de turismo de cruceros en Andalucía, ofreciendo



al sector público y privado turístico una herramienta que permita conocer las tendencias actuales y futuras de la misma.

- *Metodología de la actividad origen:*  
<https://www.ine.es/dyngs/IOE/es/operacion.htm?id=1259931074850>



#### 4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO

- **Preparación y tratamiento base de la información:**

El tratamiento base que se hace de la información cada trimestre/mes se inicia con la selección de las variables de interés para esta explotación específica de la ECTA/Estadísticas de tráfico portuario que se han detallado anteriormente. Se incorpora esta información a las bases de datos para calcular después, una vez validada la carga, una explotación de estos para la construcción de los indicadores, tablas de resultados y gráficos estadísticos.

La estimación, análisis y tabulación de los resultados de todos los segmentos turísticos especificados se realiza con las herramientas de Microsoft Office (Excel y Access), así como el programa de tratamiento de datos estadísticos IBM-SPSS Statistics 20 (software).

- **Garantía del secreto estadístico y protección de datos personales:**

En el caso donde el origen de los datos es la ECTA, la información se recoge de forma individual a cada turista, informándole que los datos están sujetos a secreto estadístico. El IECA adopta todas las medidas lógicas, físicas y administrativas necesarias para que la protección de los datos confidenciales sea efectiva, desde la recogida de datos hasta su publicación.

Sobre la relativa a Puertos del Estado la información ya está publicada o se realizan peticiones específicas de información elaboradas por ellos, por lo que se tienen en cuenta los protocolos y mecanismos establecidos para garantizar el cumplimiento del secreto estadístico y proteger los datos confidenciales.

- **Codificación, estándares, nomenclaturas y clasificaciones utilizadas:**

**Codificación y clasificación** Segmentos principales: la clasificación que se utiliza es específica para esta actividad de forma que, los turistas se clasifican por lugar de residencia, zona turística y provincia de encuestación, tramos de edad, sexo, tipo de alojamiento y calificación, motivo principal del viaje.

Resto segmentos: la codificación, nomenclatura y clasificación utilizadas son las de la propia fuente oficial objeto de análisis.

**Estándares:** Las normas y estándares de aplicación serán las propias de las actividades de las que se recopila la información, según las recomendaciones internacionales de la Organización Mundial del Turismo, organismo especializado de Naciones Unidas:

<https://www.unwto.org/es/tourism-statistics/on-basic-tourism-statistics-irts-2008>

- **Mantenimiento, conservación y actualización:**

Las bases de datos que se generan en esta actividad conservan todos los datos recibidos garantizando la continuidad de las series.



## 5. PLAN DE DIFUSIÓN

Cualquier persona puede acceder a la información publicada de esta actividad a través de la plataforma de difusión de datos estadísticos de la Junta de Andalucía, actualizada anualmente. Los datos también están accesibles en la web de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A.

- **Producto:** Demanda Turística en Andalucía. Segmentos Turísticos
- **Tipo de resultados y formatos:** Tablas, gráficos e informes en formato pdf.
- **Periodicidad:** Anual
- **Usuarios:** En la página web del producto de difusión, dentro del Portal Institucional de la Junta de Andalucía, los usuarios pueden valorar si la información disponible le ha resultado útil o no, lo que permite evaluar la satisfacción y la calidad percibida por ellos. En caso de que indiquen que no les es útil, pueden añadir un comentario con cualquier sugerencia.



## 6. CALIDAD

- Respecto al **productor** de los datos:
  - *Reproducibilidad del proceso:* los procesos de producción pueden ser reproducidos en su integridad.
  - *Oportunidad:* el desfase que existe entre el periodo de referencia de los datos y cuando se realiza el proceso de producción es un año o un mes, según la fuente analizada. Así, en el año “n” o en el mes “m” se estima que se van a publicar los datos correspondientes al año “n-1” o al mes “m-1”.
  - *Puntualidad:* los procesos de producción permiten cumplir con las fechas estimadas de difusión.
  - *Disposición y disponibilidad* las bases de datos en las que se sustenta esta operación son exclusivamente de uso interno, si bien es posible realizar tabulaciones a medida previa solicitud de estas a la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. o a la Consejería con competencias en Turismo.
- Respecto a los **procesos:** Al tratarse de una actividad que utiliza información estadística oficial elaborada y publicada por otros organismos, como el caso de la ECTA (IECA) o las operaciones estadísticas de Puertos del Estado (Ministerio de Transporte y Movilidad Sostenible, se considera que la información obtenida a partir de ellas es fiable.

La recogida y grabación de la información, el procesamiento, así como la validación y explotación de la base de datos resultante se realiza a través de una aplicación informática diseñada al efecto, que permite realizar todos estos procesos de forma automática, lo que minimiza la posibilidad de cometer errores y garantiza la calidad de los resultados.

Por el momento, la actividad “Segmentos turísticos en Andalucía” no tiene implantado un sistema de gestión de la calidad integral o parcial.

- Respecto a los **resultados:**
  - *Relevancia y utilidad:* La actividad es relevante en cuanto permite el análisis del comportamiento de los turistas que llegan a Andalucía a partir de variables que miden, por ejemplo, hábitos y gasto según segmento turístico. Esto permite conocer las tendencias de la actividad y adaptarse y responder a las necesidades de la demanda, lo cual es un factor clave para un desarrollo competitivo y sostenible.

Para medir cómo de útil es esta actividad para los usuarios se analizan dos indicadores anuales: número de descargas de los informes publicados y el número de solicitudes de datos relacionadas con esta actividad.

- *Precisión y confiabilidad:* Al tratarse de una actividad que utiliza información estadística oficial elaborada y publicada por otros organismos, que aplican distintos estándares de calidad, sus resultados comparten la precisión y consistencia en el tiempo de las fuentes de origen.



- *Nivel de estandarización o conformidad:* los datos siguen estándares reconocidos en términos de formatos y convenciones de nomenclatura. Igualmente se usan software y formatos de archivo estándar siendo el vocabulario controlado para los valores de los datos cuando corresponda.
- *Esquema de calidad:* No aplica.