

MEMORIA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD “INDICADORES DE SATISFACCIÓN TURÍSTICA EN ANDALUCÍA”

ÍNDICE

0. IDENTIFICACIÓN	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ÁMBITO DE ESTUDIO	6
3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS	7
4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO.....	9
5. PLAN DE DIFUSIÓN	10
6. CALIDAD	11
7. ANEXO	13





0. IDENTIFICACIÓN

- **Código y denominación de la actividad:** 09.09.10 Indicadores de Satisfacción Turística 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:

- Avanzar en el conocimiento sobre la actividad productiva y la realidad económica, la localización de las instalaciones e infraestructuras en el sector del turismo y de la hostelería.
- Identificar la importancia que tiene cada uno de los servicios demandados por el turista en su satisfacción global.
- Obtener una valoración de los servicios turísticos recibidos en función del cumplimiento de expectativas.

- **Marco conceptual:**

- Turismo. De acuerdo con la definición dada por la Organización Mundial del Turismo (en adelante OMT), a efectos estadísticos, turismo son "las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos" (definición aprobada por la OMT en la Conferencia de Ottawa, junio 1991).
- Turista. Para la caracterización del turista, la OMT define al visitante Internacional (nacional) como "toda aquella persona que viaja, por un periodo no superior a doce meses, a un país (región) distinto de su lugar de residencia, pero fuera de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado". De acuerdo con la definición:
 - a) la noción de "entorno habitual" excluye como turísticos los desplazamientos dentro del lugar de residencia habitual y los que tienen carácter rutinario.
 - b) la noción de "duración" por menos de un determinado tiempo implica que se excluyen las migraciones a largo plazo.
 - c) la noción de "motivo principal distinto al de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado" implica que se excluyen a los movimientos migratorios de carácter laboral.

De esta forma se considera turista a efecto de este proyecto estadístico a "toda aquella persona que siendo residente fuera de Andalucía visita nuestra Comunidad Autónoma, por motivo distinto al de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado, así como aquellas personas que siendo residentes en Andalucía se desplazan a una zona distinta de la de residencia por un motivo distinto al de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado".

Hay que señalar que de acuerdo con esta definición estarían incluidas aquellas personas que responden a la definición pero que no pernoctan en el lugar visitado. Estas personas la OMT las califica como excursionistas, no incluyéndolos en la definición de turista.



- **Marco jurídico:**

- El artículo 11 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía dispone que el Plan General del Turismo constituye el instrumento básico y esencial para la ordenación de los recursos turísticos de Andalucía, estableciéndose en dicho artículo su contenido mínimo y otros aspectos relativos a su tramitación. En dicho plan se establecen los indicadores necesarios para la evaluación y cumplimiento de los objetivos de este.
- 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.

- **Antecedentes:**

Esta actividad es totalmente nueva y aparece por primera vez como estadística oficial en el Programa Estadístico Anual 2011. Desde entonces se publica anualmente, sin cambios sustanciales en su metodología.

- **Justificación y utilidad:**

Entre los motivos que justifican la realización de esta actividad se encuentran la necesidad de reunir datos fiables sobre la importancia y la magnitud del turismo utilizando los mismos conceptos, definiciones y mediciones que otras industrias y satisfacer las necesidades de información que son exigibles desde la perspectiva del análisis económico del turismo, ya que existe una grave carencia de información sobre el papel creciente del turismo en las economías.

Este proyecto también justifica la necesidad de conocer la percepción que tiene el turista de los servicios recibidos en su viaje por Andalucía con el fin de corregir las posibles deficiencias percibidas por el consumidor final. Es una herramienta que ayuda a las empresas a identificar qué aspectos son los más relevantes para los turistas a la hora de emitir una opinión sobre el destino y si se cumplen las expectativas. De esta manera, pueden ir adecuando su oferta a los requerimientos de los turistas.

- **Restricciones y alternativas:**

- *Restricciones externas:* no se prevén.
- *Restricciones internas:* es posible que la información proporcionada por la Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía no sea suficiente para obtener el número de encuestas necesarios, por lo que, al no obtener el número de respuestas deseadas, habría que seleccionar nuevos turistas.
- *Alternativas:* se prevé que la empresa que realice el trabajo de campo ofrezca una relación de turistas adicional que cumpla con las características técnicas de la encuesta.



- **Comparabilidad territorial:**

Aunque no son directamente comparables, existen otras actividades estadísticas en España que miden el nivel de satisfacción de los turistas. En Andalucía, por ejemplo, la Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía (ECTA). Esta es una operación estadística de carácter trimestral que ofrece información sobre la demanda turística que se genera en Andalucía, siendo una parte de su análisis el estudio de las motivaciones de los turistas para viajar por el territorio andaluz y la opinión que manifiestan sobre la oferta turística y los servicios recibidos durante su estancia.

A nivel nacional, el Instituto de Turismo de España (Turespaña) elabora la Encuesta de Satisfacción de los Turistas Internacionales. Esta publicación profundiza en el conocimiento de la experiencia de viaje de los turistas no residentes que visitan España. Además de las principales características del viaje, recoge información acerca del perfil de viajero, motivación, vinculación con España y la satisfacción con distintos elementos de la experiencia en destino, incluidos los relativos a la sostenibilidad.

También se encuentran ejemplos en otras comunidades autónomas, como las Islas Canarias, donde el Instituto Canario de Estadística elabora la Encuesta sobre el gasto turístico, que tiene como objetivo conocer el volumen y la estructura del gasto realizado por los turistas que pernoctan al menos una noche en cualquier tipo de alojamiento de la Comunidad Autónoma de Canarias. Asimismo, es objeto de estudio de la encuesta el perfil sociodemográfico del turista y las características generales del viaje entre las que se encuentra la satisfacción con el viaje a Canarias. O Extremadura donde el Observatorio de Turismo de Extremadura elabora un informe que tiene como objetivo determinar el perfil, el grado de satisfacción y el nivel de percepción y conocimiento que tienen los visitantes encuestados en la Red de Oficinas de Turismo de Extremadura.



2. ÁMBITO DE ESTUDIO

- **Objeto de estudio:** Turistas españoles, británicos y alemanes que han estado en Andalucía recientemente.
- **Resolución, escala o desagregación del objeto de estudio:**
 - Desagregación territorial máxima alcanzada con la que se trabaja es a nivel regional (Comunidad Autónoma de Andalucía).

- **Fenómenos o variables:**

Están relacionadas con la satisfacción en las siguientes áreas:

- Consulta y búsqueda de información (Disponibilidad de información en varios idiomas, rapidez y facilidad para encontrarla, etc.)
- Reserva (Rapidez, facilidad y seguridad en el proceso de reserva)
- Transporte (Modernidad , limpieza, rapidez del check in/out y conexiones al centro de la ciudad entre otras)
- Movilidad (Disponibilidad del transporte público, variedad de medios de transporte, horarios, señalización vial, etc.)
- Alojamiento: ubicación, confort, limpieza, mobiliario, habitaciones, instalaciones, personal (profesionalidad, trato amable a los huéspedes, disponibilidad de ayudas a huéspedes), entre otros.
- Oferta gastronómica (calidad, gastronomía típica de la región, v facilidad para obtener bebidas alcohólicas)
- Entorno cultural
- Entorno social (ofertas de visitas guiadas a monumentos, señalización de monumentos y sitios pintorescos)
- Entorno natural (atractivo del entorno natural y paisajístico, ruido ambiental, calidad de las playas)
- Oros servicios turísticos como la facilidad de obtener cambio monetario o dinero en metálico a través de tarjetas de crédito, presencia de oficinas de turismo, etc.)



3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS

- **Sujeto informante:** Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía.
- **Tipología de datos a suministrar:** Datos de calificación del cumplimiento de las expectativas de los turistas que visitan Andalucía.
- **Periodicidad:** La recogida de la información de demanda se realiza cada trimestre y se explotan anualmente.
- **Método de obtención:** La recogida de información se realiza a través de encuesta on-line o telefónica a un panel de personas que han visitado Andalucía en un periodo no superior a los tres meses de la fecha en la que se realiza la entrevista.
 - *Cuestionario:* Ver anexo.
 - *Diseño muestral:*
 - *Tipo de muestreo:* Muestreo discrecional
 - *Marco Muestral:* La recogida de información se realiza a través de una encuesta on-line y en su defecto telefónico a través de un cuestionario que recoge información sobre las variables mencionadas en el apartado anterior. Para ello se va a utilizar como marco los turistas que han participado en la Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía (de los cuales se conoce su número de teléfono) y que dieron su conformidad para participar en estudios posteriores. Así pues, se les solicitará información a todos estos turistas identificados. No cabe, por tanto, especificación de diseño muestral alguno. Se completará con un panel de personas que han visitado Andalucía.
 - *Tamaño de muestra:* 450 encuestas al trimestre distribuidas equitativamente entre las tres nacionalidades exigidas (españoles, británicos y alemanes) siempre que la Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía lo permita. Esta muestra se ha determinado teniendo en cuenta el desconocimiento de la población total para cada nacionalidad y fijándose la cantidad siguiendo una población finita (número de turistas por nacionalidad y un nivel de confianza del 95,5% y un error del +/- 5%).
 - *Método de afijación de la muestra:* Se especifican 400 unidades muestrales para cada nacionalidad (España, Alemania y Reino Unido)
 - *Método de sustitución de unidades en la muestra:* Bajo el criterio de haber visitado Andalucía en los tres meses anteriores a la fecha de la encuestación.
 - *Unidades de análisis:* Turistas españoles, británicos y alemanes, que han estado en Andalucía recientemente.
 - *Tipo de encuestación:* El trabajo de campo lo llevará a cabo una empresa externa que realizará una entrevista vía on-line o telefónica a turistas seleccionados para tal fin.
 - *Organización del trabajo de campo:*



- *Criterios de selección de entrevistadores:* Para realizar el trabajo de campo se contrata a una empresa que realiza el proceso de selección de los entrevistadores.
- *Formación específica proporcionada a los entrevistadores:* Es proporcionada por la empresa contratada para realizar la encuesta.
- *Control del trabajo de los entrevistadores:* Es llevada a cabo por la empresa contratada para realizar este trabajo.
- *Utilización de cuestionario y tiempo estimado de cumplimentación:* Se añade el cuestionario como anexo.
- *Validación de la información:* Se realizarán controles o inspecciones a través de contactos a las unidades informantes tras recibir la entrevista. Estos controles son establecidos y llevados por la empresa adjudicataria del proyecto.

Estos controles de calidad se harán aplicando las siguientes técnicas estadísticas y análisis de datos:

1. Análisis del comportamiento agregado de ciertas variables, estudiando su distribución por las variables de clasificación con el objetivo de encontrar posibles incongruencias.
 2. Depuración de los datos obtenidos para verificar las cantidades muestrales y cuotas especificadas y corregir los posibles errores de digitación y las inconsistencias detectadas de las entrevistas.
 3. Comprobación exógena de la existencia de posibles desviaciones entre la información recogida y la correspondiente a estudios anteriores.
 4. Comprobación endógena de la existencia de posibles desviaciones entre cuestionario y el valor "normal" correspondiente al total de la muestra.
 5. Cálculo de medidas de asociación entre variables categóricas como la Chi-cuadrado de Pearson y la razón de verosimilitud.
 6. Cálculo de medidas de comparación de medias como la tabla ANOVA (análisis de la varianza) incluyendo estadísticos sobre la proporción de varianza explicada: coeficiente de correlación Pearson, para estudiar el grado de relación lineal existente entre dos variables cuantitativas, y su cuadrado.
 7. Cálculo de la T de Student para contrastar hipótesis referidas a una media poblacional.
 8. Cálculo de la F de Snedecor para poner a prueba la hipótesis de igualdad de la media.
- *Corrección de los datos incompletos:* No se realiza corrección de datos incompletos. Los no conseguidos se consideran "no sabe no contesta". Es posible que no tenga opinión sobre un servicio porque no lo ha disfrutado.
 - *Instrumento:* cuestionario



4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO

- **Preparación y tratamiento base de la información:** La operación estadística consiste en realizar una encuesta de satisfacción con alrededor de 70 ítems a aquellas personas que han visitado Andalucía una vez que han regresado a su destino, a ser posible en los tres meses anteriores a la realización de la entrevista. Se realiza en este plazo temporal con el fin de contar con el efecto recuerdo. En esta entrevista se solicita una valoración entre 1 y 5 puntos sobre cada uno de los ítems abordados.

Una vez realizada la encuesta, en la fase de tratamiento de la información se otorga la categoría de “satisfecho” a la agrupación de las valoraciones de 4 y 5 puntos.

El análisis de los resultados se realiza mediante SPSS.

- **Garantía del secreto estadístico y protección de datos personales.** Se cumple con la ley de protección de datos y de secreto estadístico. Cuando se recoge la información, se informa a los entrevistados que serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico sus datos personales (art. 13.1 de la Ley de la Función Estadística Pública de 9 de mayo de 1989, (LFEP)). Y también se les informa sobre que todo el personal estadístico tiene la obligación de preservar el secreto estadístico (art. 17.1 de la LFEP).

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

Se emplean las siguientes variables de clasificación:

- **Género:** Se desagregan por género aquellas variables que tengan suficiente representatividad.
- **Procedencia:** Los viajeros se clasifican por su país de residencia en españoles y extranjeros, estos últimos se clasifican en británico-as y en alemanes-as.
- **Mantenimiento, conservación y actualización:** Anualmente se calcula una batería de indicadores con los datos procedentes de la encuesta realizada. Estas bases de datos permanecen activas y se pueden consultar en cualquier momento. Los datos estadísticos de los diferentes periodos anuales se almacenan y conservan en bases de datos locales. En caso de detectarse algún error, se actualizan tanto en ellas como en los informes de difusión, emitiendo nota aclaratoria de ser necesario.



5. PLAN DE DIFUSIÓN

- Cualquier persona puede acceder a la información publicada de esta actividad en la página web de la Consejería de Turismo y Andalucía Exterior, así como en la web de la Empresa Turismo y Deporte de Andalucía.
- **Producto:** Indicadores de Satisfacción Turística en Andalucía.
- **Tipo de resultados y formatos:** Gráficos e informe de resultados 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.

Además, de forma periódica se desarrolla un seguimiento cuantitativo de las descargas y solicitudes de información vinculadas con esta actividad, con el objetivo de analizar su evolución e interés. Lo que permite evaluar patrones de consumo, detectar necesidades de información y optimizar la difusión.



6. CALIDAD

- Respecto al **productor** de los datos:
 - *Reproducibilidad del proceso:* El proceso de producción es reproducible.
 - *Oportunidad:* En el año n se publican datos correspondientes al año n-1.
 - *Puntualidad:* No se prevé retraso en la producción, siempre que las encuestas sean entregadas en plazo.
 - *Disposición y disponibilidad:* Sólo se dispone de los datos publicados.
- Respecto a los **procesos:** se utilizan técnicas de codificación del cuestionario y tratamiento informático de los cuestionarios. La técnica de entrevista telefónica asistida por ordenador o la entrevista on-line permite que el cuestionario se programe informáticamente, lo que supone una recogida automática de datos y de todas las variables que se consideren oportunas a partir de las preguntas del cuestionario, facilitando también que se pueda incluir un completo sistema de control de la consistencia y coherencia de cada respuesta al mismo tiempo que se contesta a la entrevista. Sólo las preguntas abiertas necesitarán de un plan de codificación, que será acordado con la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A. y ejecutado por un equipo profesional especializado en el tratamiento de la información.

Se emplean técnicas de depuración de cuestionarios. La empresa que realice el trabajo de campo utilizará una aplicación informática para realizar controles de calidad (análisis de la fiabilidad, de la correcta aplicación de filtros, análisis lógicos y de rangos).

También se desarrollan controles o inspecciones a través de contactos a las unidades informantes tras recibir la entrevista. Estos son establecidos y llevados por la empresa adjudicataria del proyecto. Se harán aplicando las siguientes técnicas estadísticas y análisis de datos:

- Análisis del comportamiento agregado de ciertas variables, estudiando su distribución por las variables de clasificación con el objetivo de encontrar posibles incongruencias.
- Depuración de los datos obtenidos para verificar las cantidades muestrales y cuotas especificadas y corregir los posibles errores de digitación y las inconsistencias detectadas de las entrevistas.
- Comprobación exógena de la existencia de posibles desviaciones entre la información recogida y la correspondiente a estudios anteriores.
- Comprobación endógena de la existencia de posibles desviaciones entre cuestionario y el valor “normal” correspondiente al total de la muestra.
- Cálculo de medidas de asociación entre variables categóricas como la Chi-cuadrado de Pearson y la razón de verosimilitud.
- Cálculo de medidas de comparación de medias como la tabla ANOVA (análisis de la varianza) incluyendo estadísticos sobre la proporción de varianza explicada: coeficiente de correlación Pearson, para estudiar el grado de relación lineal existente entre dos variables cuantitativas, y su cuadrado.
- Cálculo de la T de Student para contrastar hipótesis referidas a una media poblacional.
- Cálculo de la F de Snedecor para poner a prueba la hipótesis de igualdad de la media.



- Respecto a los **resultados**:
 - *Relevancia y utilidad*: Esta actividad permite obtener datos fiables sobre la importancia y la magnitud del turismo, así como también, conocer la percepción que tiene el turista de los servicios recibidos en su viaje por Andalucía. Es una herramienta que ayuda a las empresas a identificar qué aspectos son los más relevantes para los turistas a la hora de emitir una opinión sobre el destino y si se cumplen las expectativas. De esta manera, pueden ir adecuando su oferta a los requerimientos de los turistas.
 - *Precisión y confiabilidad* La actividad profundiza en la realidad productiva y económica, la localización de las instalaciones e infraestructuras en el sector del turismo y de la hostelería. Identificar la importancia que tiene cada uno de los servicios demandados por el turista en su satisfacción global. Obtener una valoración de los servicios turísticos recibidos en función del cumplimiento de expectativas.
 - *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.



7. ANEXO

Cuestionario

R.1 ¿Ha viajado a Andalucía en los últimos doce meses?

Sí	1	PASAR A R.2
No	2	AGRADECER Y FINALIZAR

R.2 ¿Cuál/es de las siguientes actividades realizan en su viaje a Andalucía? *RESPUESTA MÚLTIPLE*

Turismo de sol y playa	1
El paisaje y la naturaleza	2
Turismo cultural	3
Trabajo / negocios	4
Prácticas deportivas	5
Visitar a familiares o amigos	6
Actividades relacionadas con la salud	7
Compras	8
Estudios	9
Otros (especificar).....	10

R.3 ¿Con quién realizó su viaje a Andalucía?

Solo	1
Con su pareja	2
Con su pareja e hijos	3
Con amigos	4
Con compañeros de trabajo	5
Con compañeros de estudio	6
Otros (especificar).....	8

IMAGEN DE ANDALUCÍA

P.0 A continuación, se incluyen una serie de afirmaciones relacionadas con Andalucía con las que pretendemos **analizar la imagen que poseía de Andalucía antes de realizar su viaje allí.**

Por favor, **valore su grado de acuerdo o desacuerdo** para cada una de ellas en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada De Acuerdo” y 5, “Totalmente De Acuerdo”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

						NS NC	
0.	GRADO DE ACUERDO / DESACUERDO CON... tenía una imagen de Andalucía muy positiva	1	2	3	4	5	9



0.1	Andalucía es un destino de sol y playa	1	2	3	4	5	9
0.2	Andalucía cuenta con unas infraestructuras hoteleras de calidad	1	2	3	4	5	9
0.3	Andalucía es un destino cultural	1	2	3	4	5	9
0.4	Andalucía es hospitalaria	1	2	3	4	5	9
0.5	Andalucía es una región española representativa de todo el país	1	2	3	4	5	9
0.6	Andalucía es un destino barato	1	2	3	4	5	9
0.7	Andalucía es limpia	1	2	3	4	5	9
0.8	Andalucía es segura	1	2	3	4	5	9

PROCESO DE CONSULTA / BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN SOBRE ANDALUCÍA

P.1 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con el **proceso de consulta que realizó para obtener información y planificar su viaje a Andalucía.**

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
1.1	Rapidez en encontrar información sobre la oferta del destino	1	2	3	4	5	9
1.2	Facilidad para encontrar información sobre la oferta del destino	1	2	3	4	5	9
1.3	Información actualizada	1	2	3	4	5	9
1.4	La información encontrada es completa	1	2	3	4	5	9
1.5	Disponibilidad de la información en su diferentes idiomas	1	2	3	4	5	9
1.6	Disponibilidad de información climatológica	1	2	3	4	5	9
1.7	Rapidez de respuesta ante solicitudes de información	1	2	3	4	5	9
1.8	Información sobre precios	1	2	3	4	5	9
1.	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... el proceso de consulta / búsqueda de información sobre Andalucía	1	2	3	4	5	9

P.1.A ¿Diría usted que las expectativas que se había formado sobre Andalucía como consecuencia del proceso de consulta y búsqueda de información que realizó sobre Andalucía antes de realizar su viaje (fotos, descripciones del destino...) se vieron finalmente cubiertas?

No, en absoluto	1
Sólo en parte	2
Sí, completamente	3

RESERVAS

P.2 Antes de viajar a Andalucía, ¿realizó algún tipo de reserva anticipada (de alojamiento, transporte, visitas a monumentos...)?

Sí	1	- PASAR A P.2.1 y P.2.2
No	2	➔ PASAR A P.3

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.2



P.2.1 Concretamente, ¿qué reservas realizó? *RESPUESTA MÚLTIPLE*

Alojamiento	1
Transporte	2
Visitas a monumentos	3
Actividades culturales, exposiciones....	4
Restaurantes / comidas	5
Otros (especificar).....	6

PARA CADA UNA DE LAS OPCIONES MENCIONADAS EN P.2.1

P.2.2 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con la **reserva de.....** (*personalizar según respuesta en P.2.1*)

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
2.2.1	Rapidez en realizar al reserva	1	2	3	4	5	9
2.2.2	Facilidad para realizar la reserva	1	2	3	4	5	9
2.2.3	Seguridad transmitida por el proceso de compra	1	2	3	4	5	9
2.2.4	Claridad de las condiciones de la reserva	1	2	3	4	5	9
2.2.5	La información encontrada es completa	1	2	3	4	5	9
2.2.6	Disponibilidad de la información en su idioma / inglés	1	2	3	4	5	9
2.2	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... el proceso de reserva	1	2	3	4	5	9

P.2.A ¿Diría usted que las expectativas que se había formado sobre su alojamiento como consecuencia del proceso de consulta y búsqueda de información que realizó sobre él antes de realizar su viaje (fotos, comentarios de otros viajeros...) se vieron finalmente cubiertas?

No, en absoluto	1
Sólo en parte	2
Sí, completamente	3

INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE

P.3 ¿A través de qué infraestructura de transporte llegó a Andalucía?

RESPUESTA ÚNICA

Aeropuerto	1	➔ PASAR A P.3.1.1
Estación de tren	2	➔ PASAR A P.3.1.1
Puerto	3	➔ PASAR A P.3.1.1
Carretera	4	➔ PASAR A P.4



PARA CADA UNA DE LAS OPCIONES MENCIONADAS EN P.3.1

P.3.1 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con.....(personalizar según respuesta en P.3) a través del que llegó a Andalucía.

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
3.1.1	Modernidad de las instalaciones	1	2	3	4	5	9
3.1.2	Limpieza	1	2	3	4	5	9
3.1.3	Rapidez del check in / check out	1	2	3	4	5	9
3.1.4	Distancia al alojamiento	1	2	3	4	5	9
3.1.5	Acceso de los vehículos	1	2	3	4	5	9
3.1.6	Conexiones con el centro de la ciudad	1	2	3	4	5	9
3.1.7	Existencia de tomas de electricidad para cargar aparatos electrónicos (teléfonos móviles, ordenadores...)	1	2	3	4	5	9
3.1.8	Disponibilidad de la información en su idioma / inglés	1	2	3	4	5	9
3.1	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... la infraestructura de transporte a través de la que llegó a Andalucía	1	2	3	4	5	9

MOVILIDAD EN EL DESTINO

P.4 A continuación nos interesa recoger su opinión, una vez en el lugar de destino elegido, acerca de la **movilidad o facilidad para desplazarse** dentro de dicho lugar o a otros lugares.

RESPUESTA ÚNICA

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
4.1	Disponibilidad de transporte público (autobús, taxi, tren...)	1	2	3	4	5	9
4.2	Variedad de medios de transporte público	1	2	3	4	5	9
4.3	Frecuencia del servicio de transporte público	1	2	3	4	5	9
4.4	Puntualidad del transporte público	1	2	3	4	5	9
4.5	Disponibilidad del servicio de alquiler de coches, motos y bicicletas	1	2	3	4	5	9
4.6	Facilidad de aparcamiento	1	2	3	4	5	9
4.7	Señalización vial	1	2	3	4	5	9
4.8	Disponibilidad de parking en el alojamiento, restauración, ocio...						
4.	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... la movilidad o facilidad para desplazarse	1	2	3	4	5	9

ALOJAMIENTO



P.5 ¿En qué tipo de alojamiento se hospedó durante su estancia en Andalucía? En caso que, durante su estancia en Andalucía haya permanecido en diferentes tipos de alojamiento, por favor, señale aquel en el que se ha alojado un mayor número de noches

RESPUESTA ÚNICA

Hotel	1	➔ PASAR A P.5.1.1
Otro alojamiento reglado (camping, parador, villa turística, apartahotel)	2	➔ PASAR A P.5.1.1
Alojamiento alquilado	3	➔ PASAR A P.5.1.1
Alojamiento particular (casa de amigos...)	4	➔ PASAR A P.6

SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.5

P.5.1 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con el **alojamiento** en el que se hospedó durante su estancia en Andalucía.

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
5.1.1	Ubicación	1	2	3	4	5	9
5.1.2	Equipamiento tecnológico	1	2	3	4	5	9
5.1.3	Habitaciones	1	2	3	4	5	9
5.1.4	Instalaciones	1	2	3	4	5	9
5.1.5	Servicios	1	2	3	4	5	9
5.1.6	Personal	1	2	3	4	5	9
5.1	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... el alojamiento	1	2	3	4	5	9

ALOJAMIENTO: UBICACIÓN

P.5.2 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con la **ubicación del alojamiento** en el que se hospedó durante su estancia en Andalucía.

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
5.2.1	Entorno atractivo	1	2	3	4	5	9
5.2.2	Distancia a las instalaciones o actividades objeto de su visita	1	2	3	4	5	9
5.2.3	Tranquilidad de la zona	1	2	3	4	5	9
5.2.4	Vistas atractivas desde el alojamiento	1	2	3	4	5	9
5.2.5	Facilidad de acceso	1	2	3	4	5	9



ALOJAMIENTO: EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO

P.5.3 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con el **equipamiento tecnológico del alojamiento** en el que se hospedó durante su estancia en Andalucía.

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
5.3.1	Disponibilidad de conexión wifi a Internet	1	2	3	4	5	9
5.3.2	Disponibilidad de TV vía satélite	1	2	3	4	5	9
5.3.3	Cobertura de teléfonos móviles	1	2	3	4	5	9

ALOJAMIENTO: HABITACIONES

P.5.4 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con las **habitaciones del alojamiento** en el que se hospedó durante su estancia en Andalucía.

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
5.4.1	Confort de la habitación	1	2	3	4	5	9
5.4.2	Limpieza de la habitación	1	2	3	4	5	9
5.4.3	Tamaño de la habitación	1	2	3	4	5	9
5.4.4	Limpieza de la ropa de cama (sábanas, colchón...)	1	2	3	4	5	9
5.4.5	Limpieza de las toallas	1	2	3	4	5	9
5.4.6	Decoración	1	2	3	4	5	9
5.4.7	Mobiliario	1	2	3	4	5	9
5.4.8	Sistema de Aire Acondicionado y/o calefacción	1	2	3	4	5	9

ALOJAMIENTO: INSTALACIONES

P.5.5 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con las **instalaciones del alojamiento** en el que se hospedó durante su estancia en Andalucía.

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
5.5.1	Modernidad	1	2	3	4	5	9
5.5.2	Grado de conservación y mantenimiento	1	2	3	4	5	9
5.5.3	Instalaciones de ocio (bares, piscina, salones de bellezas...)	1	2	3	4	5	9
5.5.4	Instalaciones para conferencias	1	2	3	4	5	9
5.5.5	Instalaciones para niños	1	2	3	4	5	9



5.5.6	Instalaciones para personas de edad avanzada	1	2	3	4	5	9
5.5.7	Zonas para fumadores	1	2	3	4	5	9
5.5.8	Aparcamiento	1	2	3	4	5	9
5.5.9	Sistema de Aire Acondicionado y/o calefacción en zonas comunes	1	2	3	4	5	9

ALOJAMIENTO: SERVICIOS

P.5.6 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con los **servicios del alojamiento** en el que se hospedó durante su estancia en Andalucía.

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
5.6.1	Flexibilidad en la hora de salida	1	2	3	4	5	9
5.6.2	Oferta de comida y bebida	1	2	3	4	5	9
5.6.3	Servicio médico	1	2	3	4	5	9
5.6.4	Accesibilidad al alojamiento	1	2	3	4	5	9
5.6.5	Disponibilidad de material e información impresa sobre la zona	1	2	3	4	5	9
5.6.6	Disponibilidad de información en su idioma / inglés	1	2	3	4	5	9

ALOJAMIENTO: PERSONAL

P.5.7 A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con el **personal del alojamiento** en el que se hospedó durante su estancia en Andalucía.

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
5.7.1	Apariencia y forma de vestir	1	2	3	4	5	9
5.7.2	Trato amable y amistoso con los huéspedes	1	2	3	4	5	9
5.7.3	Disponibilidad para ayudar a los huéspedes	1	2	3	4	5	9
5.7.4	Resolución de las peticiones de los huéspedes	1	2	3	4	5	9
5.7.5	Prestación de atención individualizada	1	2	3	4	5	9
5.7.6	Eficiencia en el check in / check out	1	2	3	4	5	9
5.7.7	Atención en diferentes idiomas	1	2	3	4	5	9
5.7.8	Profesionalidad	1	2	3	4	5	9
5.7.9	Atención en su idioma nativo / inglés	1	2	3	4	5	9

OFERTA GASTRONÓMICA



P.6 Por favor, **valore su nivel de satisfacción** respecto a los siguientes aspectos relacionados con la **oferta gastronómica en Andalucía**. Para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
6.1	Calidad de la oferta gastronómica	1	2	3	4	5	9
6.2	Gastronomía típica de la región	1	2	3	4	5	9
6.3	Variedad de restaurantes internacionales	1	2	3	4	5	9
6.4	Variedad de locales de restauración	1	2	3	4	5	9
6.5	Limpieza de los locales de restauración	1	2	3	4	5	9
6.6	Oferta gastronómica de su país de origen	1	2	3	4	5	9
6.7	Oferta gastronómica tipo <i>fast food</i>	1	2	3	4	5	9
6.8	Confianza en la seguridad alimentaria de la comida ofertada	1	2	3	4	5	9
6.9	Idiomas en rótulos / carteles informativos de los locales de restauración	1	2	3	4	5	9
6.10	Facilidad para obtener bebidas alcohólicas	1	2	3	4	5	9
6.	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... la oferta gastronómica en Andalucía	1	2	3	4	5	9

ENTORNO CULTURAL

P.7 Ahora nos interesaría recoger su opinión acerca del **entorno cultural de la/s zona/s que visitó** durante su estancia en Andalucía.

Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
7.1	Oferta de actividades recreativas (instalaciones deportivas, SPAs, parques temáticos, parques infantiles...)	1	2	3	4	5	9
7.2	Flexibilidad en los horarios de apertura de los comercios	1	2	3	4	5	9
7.3	Vida nocturna (pubs, casinos, discotecas...)	1	2	3	4	5	9
7.4	Variedad de tiendas donde realizar compras	1	2	3	4	5	9
7.5	Oferta cultural (festivales musicales, exposiciones, espectáculos...)	1	2	3	4	5	9
7.6	Conservación del patrimonio monumental	1	2	3	4	5	9
7.7	Horario de apertura de los monumentos	1	2	3	4	5	9
7.8	Riqueza cultural, histórica y arquitectónica	1	2	3	4	5	9
7.9	Oferta de visitas guiadas a monumentos	1	2	3	4	5	9
7.10	Galerías de arte/museos/arqueología	1	2	3	4	5	9
7.11	Mercadillos	1	2	3	4	5	9
7.12	Espectáculos de flamenco y fiestas típicas (toros, ferias...)	1	2	3	4	5	9
7.13	Señalización de monumentos, museos y sitios pintorescos	1	2	3	4	5	9
7.	SATISFACCIÓN GLOBAL CON...	1	2	3	4	5	9



	el entorno cultural de la/s zona/s que visitó						
--	--	--	--	--	--	--	--

ENTORNO SOCIAL

P.8 Respecto al **entorno social de la/s zona/s que visitó** durante su estancia en Andalucía, nos gustaría recoger **su nivel de satisfacción** de diferentes aspectos. Para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
8.1	Amabilidad / hospitalidad de la gente del lugar	1	2	3	4	5	9
8.2	Costumbres y comportamientos autóctonos de la población	1	2	3	4	5	9
8.3	Contacto con la gente y la vida local	1	2	3	4	5	9
8.4	Interacción con otros turistas	1	2	3	4	5	9
8.5	Seguridad ciudadana	1	2	3	4	5	9
8.6	Seguridad vial	1	2	3	4	5	9
8.	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... el entorno social de la/s zona/s que visitó	1	2	3	4	5	9

ENTORNO NATURAL

P.9 También nos interesa conocer su satisfacción con diferentes aspectos relacionados con el **entorno natural y paisajístico de la/s zona/s que visitó** durante su estancia en Andalucía, nos gustaría recoger **su nivel de satisfacción** de diferentes aspectos. Para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
9.1	Atractivo del entorno natural y paisajístico	1	2	3	4	5	9
9.2	Conservación de patrimonio natural	1	2	3	4	5	9
9.3	Visitas guiadas y excursiones al medio natural	1	2	3	4	5	9
9.4	Oportunidades para ver la fauna y la flora	1	2	3	4	5	9
9.5	Parques Nacionales / Naturales	1	2	3	4	5	9
9.6	Calidad de las playas	1	2	3	4	5	9
9.7	Limpieza de las áreas de playa y del mar	1	2	3	4	5	9
9.8	Masificación de las playas	1	2	3	4	5	9
9.9	Servicios en la playa (tumbonas, duchas...)	1	2	3	4	5	9
9.10	Acceso y aparcamientos en las playas	1	2	3	4	5	9
9.11	Nivel de polución / contaminación	1	2	3	4	5	9
9.12	Cuidado del medio ambiente (reciclaje...)	1	2	3	4	5	9
9.13	Ruido ambiental	1	2	3	4	5	9
9.	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... el entorno natural y paisajístico de la/s zona/s que visitó	1	2	3	4	5	9



OTROS SERVICIOS TURÍSTICOS

P.10 Además de todos los aspectos comentados anteriormente, existen **otros servicios turísticos** (oficinas de información turística, oficinas de cambio de dinero, carteles informativos de instalaciones turísticas...).

Para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
10.1	Facilidad para obtener cambio de moneda	1	2	3	4	5	9
10.2	Facilidad para obtener dinero en metálico con la tarjeta de crédito	1	2	3	4	5	9
10.3	Servicio post-venta del alojamiento	1	2	3	4	5	9
10.4	Recepción de noticias y avisos sobre novedades de la zona visitada	1	2	3	4	5	9
10.5	Presencia de oficinas de turismo y centros de información turística	1	2	3	4	5	9
10.6	Variedad de la información ofrecida en las oficinas de turismo y centros de información turística	1	2	3	4	5	9
10.7	Claridad de la información ofrecida en las oficinas de turismo y centros de información turística	1	2	3	4	5	9
10.	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... otros servicios turísticos (oficinas de información turística, oficinas de cambio de dinero, carteles informativos de instalaciones turísticas...)	1	2	3	4	5	9

PRECIOS

P.11 Por favor, valore su nivel de satisfacción con el **nivel general de los precios** (del alojamiento, de la restauración, del transporte público...) **en Andalucía**. Para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
11.1	Precio del alojamiento	1	2	3	4	5	9
11.2	Precio del transporte público	1	2	3	4	5	9
11.3	Precio de los locales de restauración						
11.	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... el nivel general de los precios en Andalucía	1	2	3	4	5	9

SATISFACCIÓN GLOBAL

P.12 Por favor, ahora tenga en cuenta todos los aspectos que hemos ido mencionando de su visita y valore la satisfacción global con la visita a Andalucía. Para ello utilice una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada Satisfecho” y 5, “Totalmente Satisfecho”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS NC
12.	SATISFACCIÓN GLOBAL CON... La visita a Andalucía	1	2	3	4	5	9



P.13 Pensando en su viaje a Andalucía, en qué medida recomendaría dicho destino a colegas o familiares. Para ello utilice una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Seguro que no” y 5, “Seguro que sí”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

										NS NC
13.	Recomendación	1	2	3	4	5				9

P.14 Pensando en su viaje a Andalucía, en qué medida piensa que volverá a elegir Andalucía como destino turístico. Para ello utilice una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Seguro que no” y 5, “Seguro que sí”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

										NS NC
14.	Continuidad	1	2	3	4	5				9

P.15 Pensando en su viaje a Andalucía, en qué medida piensa que incrementará el número de viajes a Andalucía en los próximos años. Para ello utilice una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Seguro que no” y 5, “Seguro que sí”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

										NS NC
15.	Incremento	1	2	3	4	5				9

P.16 Para terminar le voy a leer unas frases relacionadas con Andalucía como destino turístico para que me diga en qué medida está de acuerdo o no con las mismas. Para ello utilice una escala del 1 al 5 donde 1 significa “Nada de acuerdo” y 5, “Totalmente de acuerdo”. Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

										NS NC
16.1	Suelo considerar Andalucía como destino turístico cuando pienso en mis vacaciones	1	2	3	4	5				9

PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

C.1 ¿Podría decirme su edad? años

C.2 Por favor, indíqueme su género

Hombre	1
Mujer	2

C.3 Por favor, indíqueme su nivel de estudios terminados

Menos de estudios primarios	1
Estudios primarios	2



Estudios secundarios	3
Estudios superiores	4

C.4 Por favor, indíqueme su situación laboral actual

Ocupado por cuenta propia	1
Ocupado por cuenta ajena	2
Pensionista / Jubilado	3
Estudiante	4
Parado	5
Ama de casa	6

C.5 Por favor, indíqueme su país de residencia

España	1
Alemania	2
Reino Unido	3