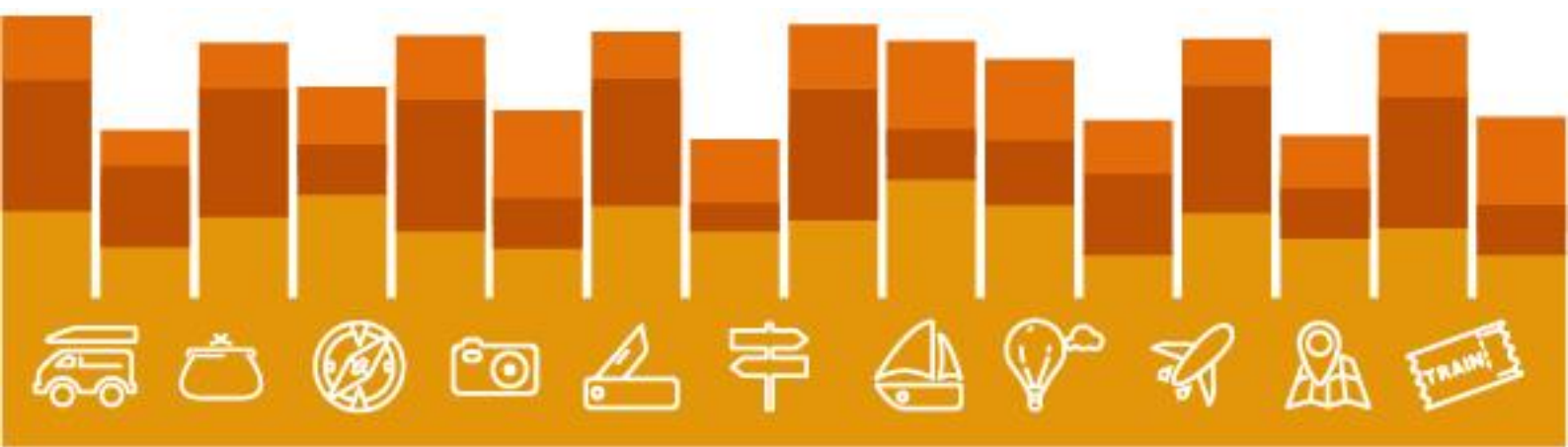


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES



REFERENCIAS METODOLÓGICAS

AÑO 2023

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

2

© Publicado por Instituto de Turismo de España (Turespaña)
Texto: Subdirección de Conocimiento y Estudios Turísticos
NIPO: 115-23-008-X
Año: 2024



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
Diseño de la muestra	5
Recogida de datos	11
Estructura del cuestionario.....	14
Procedimientos de control y seguimiento de la operación	17
Depuración, imputación y validación de la muestra	19
Estimación de resultados	23

3

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Turismo de España (Turespaña), en virtud de lo establecido en el Real Decreto 425/2013, de 14 de junio, es el órgano responsable de la investigación de los factores que inciden sobre el turismo, así como la elaboración, recopilación y valoración de estadísticas, información y datos relativos al turismo, la creación y difusión del conocimiento y la inteligencia turística, y la coordinación de la información sobre el sector turístico generada por las distintas unidades administrativas dependientes de la Secretaría de Estado de Turismo y del organismo autónomo Instituto de Turismo de España.

4

El trabajo de investigación, que se lleva a cabo en la Subdirección General de Conocimiento y Estudios Turísticos (antes Instituto de Estudios Turísticos), se centra en los aspectos económicos y sociodemográficos del turismo, para lo cual dispone, entre otras fuentes, de la información generada por la operación ESTI (Encuesta de Satisfacción de los Turistas Internacionales), que analiza cuestiones relativas al nivel de satisfacción de los turistas no residentes en España.

La ESTI tiene su antecedente más cercano en la encuesta HABITUR, operación estadística que nació en el año 2006 como fuente primaria de información, con cobertura nacional, y que tanto coyuntural como estructuralmente suponía un instrumento para la observación de la satisfacción del turismo de los no residentes en España. Esta operación permite conocer, entre otras variables, la opinión del turista tras su paso por España, así como sus características básicas en relación con el país de residencia, comunidad autónoma de destino, duración de la estancia, alojamiento o motivo del viaje.

El objetivo de la ESTI es profundizar en el conocimiento de la experiencia de viaje de los turistas no residentes que visitan España. La información recogida en el cuestionario, además de proporcionar las principales características del viaje de los turistas, recoge información acerca del perfil del viajero, motivaciones, vinculación con España, fidelidad y satisfacción con distintos elementos de la experiencia en destino, incluidos los relativos a la sostenibilidad.

DISEÑO DE LA MUESTRA

El ámbito de este estudio está constituido por los viajeros no residentes en España que cruzan las fronteras del país y que realizan alguna pernoctación en el mismo.

5

La población objeto de estudio está formada por todos los turistas no residentes en España. En este sentido, se considera visitante toda persona que se desplaza a un lugar distinto de su entorno habitual¹ durante un período inferior a doce meses y cuya finalidad principal no es la de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

Los visitantes pueden diferenciarse en dos categorías: turista / excursionista o visitante de un día, en función del número de pernoctaciones realizadas en el/los lugar/es visitado/s: al menos una, en el primer caso y ninguna en el segundo caso. El presente estudio se centra en los turistas no residentes en España, incluidos aquellos que estén en situación de tránsito, siempre y cuando realicen al menos una pernoctación en el país.

¹ Puesto que el estudio se centra en los visitantes no residentes en España, se considerará como entorno habitual el país de residencia del viajero.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

El período de referencia considerado es mensual, con tres tomas a lo largo del año. La información recogida se centra en el viaje que finaliza en el momento de la entrevista. Es decir, se recoge información del viaje que acaba de realizar, pudiendo tener una duración de entre 1 y 364 días. No obstante, los períodos de encuestación se concentran a lo largo de tres meses concretos y definidos, de forma que se facilite la estimación de los resultados de forma mensual, por temporadas o anual.

El marco poblacional teórico está formado por las personas que cruzan las fronteras para entrar en España. A partir de la encuesta FRONTUR² se obtiene el número total de turistas no residentes en España y esta información es la que se utiliza para estimar los resultados de la ESTI.

6

El cálculo del tamaño de la muestra se ha realizado en base a diferentes criterios evaluativos, teniendo una especial importancia la experiencia y los resultados obtenidos en las anteriores estimaciones de esta operación. Así mismo, se han tenido en consideración las restricciones presupuestarias del organismo promotor. En base a todo ello, el tamaño mínimo de la muestra establecido para la presente edición es aproximadamente de 17.500 encuestas³.

² Movimientos turísticos en Fronteras (FRONTUR) elaborada por el Instituto Nacional de Estadística desde octubre 2015.

³ El número total de encuestas incluye, además de los valores establecidos en el pliego de condiciones, las mejoras propuestas por la empresa adjudicataria.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

Los criterios de selección de la muestra atienden a tres factores:

- Estacionalidad. A lo largo del año el flujo de viajeros varía notablemente, diferenciándose tres temporadas: **alta, media y baja** en función del volumen mensual de viajeros.
- Diversidad y variabilidad del comportamiento según la vía de acceso utilizada para entrar en España: **carretera, aeropuerto, ferrocarril y puerto**.
- Atendiendo a la dispersión y heterogeneidad de los viajeros, se observan diferencias según el **país de residencia del visitante** por lo que se establecen unas cuotas mínimas de encuestas atendiendo a este criterio, siempre que las condiciones y el volumen de viajeros lo permitan.

7

La encuestación se realiza en los meses de Mayo, Agosto y Noviembre con el fin de plasmar y realizar una valoración de las distintas temporadas (Alta, Media, Baja), acorde con el flujo de turistas no residentes de cada período.

Agosto: Temporada Alta

Mayo: Temporada Media

Noviembre: Temporada Baja



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

El tamaño mínimo aproximado de las muestras de turistas no residentes recogidas según la temporada considerada se previó en:

Temporada	Encuestas
Alta	6.000
Media	6.500
Baja	5.000

El ámbito geográfico de recogida de datos son las principales vías de acceso (terrestre, aérea y marítima) realizándose encuestas en varios puntos fronterizos de carretera, aeropuertos con vuelos internacionales, puertos y líneas ferroviarias internacionales distribuidos por toda la geografía nacional.

8

La distribución aproximada prevista de las muestras de turistas recogidas según el lugar de encuestación fue la siguiente:

- Encuestas realizadas en aeropuertos (16.250 encuestas):
 - Madrid (Adolfo Suarez) y Barcelona (El Prat): 6.800 encuestas.
 - Archipiélagos: Islas Baleares (aeropuertos de Ibiza y Mallorca) 2.750 encuestas y Canarias (aeropuertos de Fuerteventura, Gran Canarias, Lanzarote y Tenerife Sur) 2.700 encuestas.
 - Resto de aeropuertos (Alicante, Bilbao, Málaga, Sevilla y Valencia): 4.000 encuestas
- Encuestas realizadas en carretera (900 encuestas):
 - Carreteras del Noreste (Aragón y Cataluña): 300 encuestas realizadas en la autovía AP7, Seo de Urgell y La Junquera (N-II).

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

- Carreteras del Noroeste (Navarra y P. Vasco): 300 encuestas realizadas en Irún N-I (Puente de Santiago), Dantzarinea (N-121) y Behovia (A-8).
- Carreteras con Portugal: 300 encuestas realizadas en Ayamonte y Sertuy (Tuy).
- Encuestas realizadas en trenes en las líneas internacionales de Barcelona-París y Barcelona-Marsella: 100 encuestas.
- Encuestas realizadas en puertos (250 encuestas):
 - Puertos del Sureste peninsular: 150 encuestas en los puertos de Barcelona y Alicante.
 - Puertos del Noroeste peninsular: 100 encuestas en los puertos de Santander y Bilbao.

9

Adicionalmente, para la encuestación realizada en aeropuertos, se han establecido unas cuotas mínimas totales por país de residencia del turista. Los valores que habían de alcanzarse eran:

Aeropuerto	Encuestas
Aeropuertos de Madrid Barajas Adolfo Suarez y Barcelona El Prat	
Alemania	500
Austria	60
Bélgica	200
Francia	500
Irlanda	150
Italia	500
Países Bajos	200
Portugal	150
Reino Unido	550



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

Suiza	200
Países Nórdicos	300
EEUU	300
Canadá	100
América latina	600
China	150
Corea del Sur	100
Israel	100
Turquía	100
Japón	150
Resto de países	1.850
Aeropuertos de las Islas Baleares	
Alemania	1.000
Reino Unido	400
Países Nórdicos	250
Aeropuertos de las Islas Canarias	
Alemania	300
Reino Unido	1.000
Países Nórdicos	500
Aeropuertos de las Islas Baleares y Canarias	
Austria	40
Bélgica	150
Francia	250
Irlanda	150
Italia	250
Países Bajos	250
Suiza	200
Polonia	150
Resto de países	600
Resto de aeropuertos	
Alemania	400
Bélgica	250
Francia	300
Irlanda	200
Italia	250
Países Bajos	300
Reino Unido	1.200
Suiza	100

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

Países Nórdicos	500
Resto de países	500

RECOGIDA DE DATOS

La realización de las entrevistas se efectúa en los lugares indicados en el apartado anterior cuando el viajero sale de España, de este modo se recoge toda la información del viaje en el momento en el que termina, reduciendo así el olvido y facilitando la respuesta y valoración del mismo.

11

La encuestación se realiza mediante un dispositivo electrónico con conexión a internet que permite la grabación, validación y envío de la información de forma automática. Puesto que no hay posibilidad de volver a contactar con el informante, la información recogida ha de ser correcta y válida.

Al inicio de la encuestación se comprueba la versión del cuestionario, actualizándola en el caso de ser necesario. También se carga el calendario de encuestación, por lo que no sería posible realizar jornadas no autorizadas ni fuera de los parámetros establecidos relativos a agente, fecha, hora y geolocalización.

Con el fin de facilitar el trabajo del encuestador y mejorar la rapidez, la programación del cuestionario ha de ser sensible al punto de encuestación, de modo que las variables con listas cerradas (países, provincias...) se ordenan por frecuencia de aparición según el lugar en el que se realice la entrevista.



Naturalmente la programación incluye los enunciados actualizados de cada pregunta en varios idiomas y se dispone de un apartado para recoger las incidencias que pudieran surgir tanto en la entrevista como en la jornada de trabajo.

Por lo tanto, las principales tareas que realiza dicho dispositivo se pueden resumir en:

- Comunicaciones para la actualización del cuestionario y calendario de encuestación
- Grabación de las respuestas de la encuesta y variables de control
- Recogida de posibles incidencias
- Comunicaciones para el envío de información
- Registro temporal de cada suceso captado.

12

En lo que se refiere a la selección de la muestra, se realiza de forma aleatoria, aunque en el caso de los aeropuertos se han de cubrir unas cuotas por nacionalidad, por lo que, en base a la experiencia y datos de FRONTUR, se seleccionan diversos vuelos que aporten las cuotas establecidas, manteniendo la representatividad del conjunto de la muestra. Para ello, el dispositivo portátil que utiliza el equipo de encuestadores indica los vuelos que se han de encuestar y los sustitutos en caso de que no pudiera realizarse la encuestación.

Se ha de tener en cuenta que, dada la imposibilidad de distinguir la condición de no residente ni la de turista a simple vista, es preciso encuestar a todos los viajeros y preguntar directamente sus características. Este proceso garantiza que se encuesta a las personas adecuadas y no se queda ningún sujeto fuera del estudio.

Las encuestas realizadas en los puntos fronterizos de carretera se efectúan a vehículos ligeros y autobuses ocupados que van a salir de España, de acuerdo con los tamaños muestrales proporcionados por el diseño de la operación en cada punto fronterizo, día y tramo horario, sean turistas, transeúntes o excursionistas. En la entrevista se sigue el flujo del cuestionario que, dependiendo de cada caso, será diferente. La selección de los vehículos es aleatoria, teniendo en cuenta a todos los vehículos, sea cual sea su tipología (excepto a los vehículos pesados: camiones, camioneta y cabinas tractoras, a los que no se les realiza la encuesta).

13

En los aeropuertos, los encuestadores han de tener conocimiento de los vuelos a los que tienen que acudir para realizar la encuesta, así como los tamaños muestrales a entrevistar según las cuotas establecidas. Asimismo, deben disponer de la ruta preestablecida a seguir para recorrer la sala de embarque con el fin de incurrir en un mínimo de sesgo de selección. Deben disponer también de normas de sustitución por incidencias de falta de respuesta, o cualquier otro problema que les impida realizar su trabajo. Del mismo modo que en la carretera, para los casos de grupo turístico, sólo se encuestará a una persona del mismo.

La encuestación en trenes se diferencia del resto de vías de entrada en el hecho de que, dado el reducido margen de antelación con el que muchos viajeros cogen el tren, los entrevistadores habrán de subir al tren y realizar la encuesta cuando los pasajeros están a bordo del mismo, en lugar de abordarles en la frontera o antes de subir al tren. Se debe introducir una pregunta en el dispositivo electrónico para conocer si el pasajero cruza la frontera, y así poder seleccionar adecuadamente al colectivo que realiza un trayecto internacional.

La metodología para encuestar en los puertos es muy similar a la de aeropuertos, aunque, además de las salas de embarque tradicionales, también pueden realizarse encuestas en los propios muelles o lugares de embarque habilitados por la autoridad portuaria.

ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

Existe un único cuestionario para todos los encuestados, ya sean residentes en España, no residentes, turistas o excursionistas, aunque posteriormente sólo se explotan y analizan los datos recogidos de los turistas no residentes, ya que es el objetivo de esta operación.

14

El cuestionario habrá de estar disponible en ocho idiomas: español, inglés, alemán, francés, italiano, polaco, chino y japonés. El idioma del cuestionario puede cambiarse en cualquier momento de la entrevista para facilitar al viajero la comprensión de las preguntas planteadas.

El modo de encuestación es personal, el agente recoge los datos mediante un dispositivo electrónico que graba las respuestas y conduce la entrevista según el flujo definido en el cuestionario.

Las variables comunes recogidas para todos los entrevistados (residentes o no residentes en España) son:

- Lugar y vía en la que se realiza la encuesta
- Tipo de vehículo y relación de propiedad si viaja por carretera

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

- Tipo de vuelo, barco si viaja en avión o barco
- País de destino del vuelo, barco o tren
- Nombre de la compañía, ciudad de destino y hora de salida del vuelo, barco o tren
- País de residencia

Las variables comunes para los viajeros no residentes en España son:

- Nacionalidad
- Pregunta sobre su condición de tránsito (estar “de paso a otro país”)
- Número de pernoctaciones realizadas en España

15

Las variables recogidas para los turistas no residentes en España son:

- Etapas del Viaje: destino, tipo de alojamiento, forma de estancia, nº personas en la habitación y número de pernoctaciones en la etapa
- Motivo del viaje
- Fidelidad
- Forma de organización
- Intención de repetición
- Destinos alternativos
- Motivo de la elección de España
- Vinculación con España (segunda residencia, familiares o amigos)
- Valoración del alojamiento
- Valoración de la restauración
- Valoración de las actividades relacionadas con el ocio

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

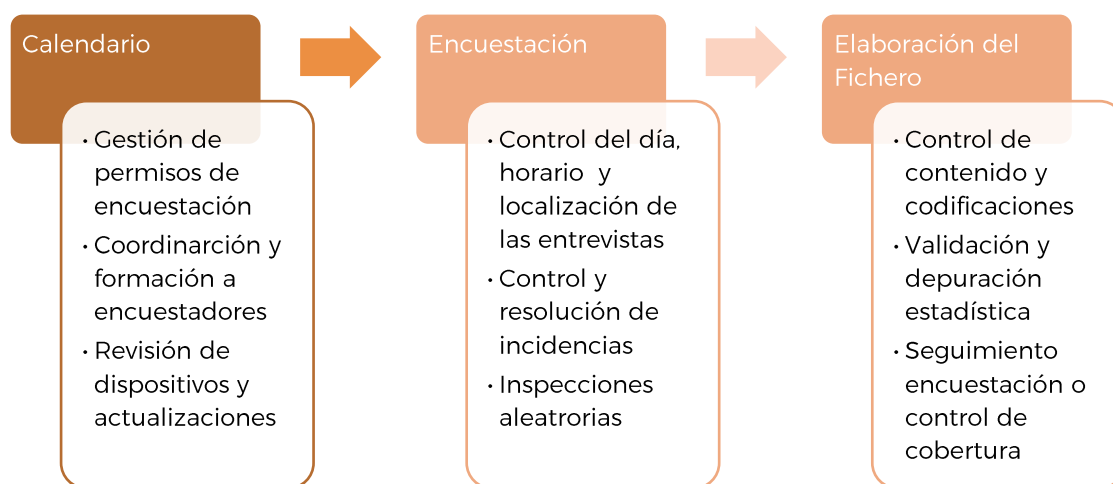
- Valoración del entorno
- Valoración del transporte
- Valoración de las infraestructuras
- Valoración de aspectos de sostenibilidad
- Valoración general del viaje
- Nivel de estudios finalizados
- Configuración del grupo de viaje
- Sexo y rango de edad

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OPERACIÓN

El proceso cuyo flujo se reproduce a continuación permite agrupar en un solo cuadro las principales tareas relacionadas con el control y gestión de la recogida de información.

CUADRO 1. RECOGIDA DE INFORMACIÓN

17



Se incluyen en primer lugar los procedimientos de calendario para todas las operaciones y de obtención de muestras donde, además de la selección de días y tramos horarios de encuestación, se seleccionan los vuelos, barcos o trenes a encuestar. En el caso de la encuestación en carretera, en algunos puntos es necesaria la colaboración policial, por lo que se han de coordinar los permisos y las gestiones adecuadas. Asimismo, se ha de verificar que se dispone de los dispositivos actualizados con la última versión del cuestionario y plenamente operativos.

En la fase de encuestación, nuevamente se comprueba que se han realizado en las fechas previstas y que no se han producido duplicados ni faltas de información en los envíos. En caso de ser necesario se realizarían correcciones para disponer de la información en condiciones óptimas para su tratamiento.

Posteriormente se realizan una serie de controles sobre los datos obtenidos en campo. Se analizan las tasas de respuesta, negativas, coberturas alcanzadas, productividades de los agentes... De esta forma se comprueba el normal funcionamiento de la operativa de recogida de información. Así mismo, se realizan controles del contenido de la bases de datos para verificar que los registros se han grabado correctamente, las codificaciones son las adecuadas, etc. Finalmente se generan dos tipos de ficheros: los datos muestrales que incluyen el contenido de la entrevista (respuestas del cuestionario y variables de control); y los informes de campo, que recogen el desarrollo de la encuestación. En los informes de campo deben incluirse todas las posibles incidencias acaecidas así como las soluciones adoptadas.

18

Se realiza un control de casamiento con el calendario de trabajo programado en las distintas vías de acceso teniendo en cuenta la fecha de encuestación y el punto de la misma. Se comprueba, por tanto, que los registros recibidos se corresponden con el calendario y que no figuran en éste marcados como pendientes. También se realizará una comprobación de las cuotas previstas por punto y nacionalidad.

Los controles restantes se centran en la codificación y validación para la fase de depuración estadística.

El siguiente proceso es la validación que se aplica a los ficheros ya prevalidados en el propio dispositivo de recogida de información en campo. Esta validación no tiene como finalidad la corrección, excepto en los casos más evidentes, sino más bien señalar las inconsistencias para la fase posterior de depuración estadística previa a la explotación. La imposibilidad de volver a contactar con el informante impide corregir las informaciones erróneas que no tengan una solución evidente.

Además de esto, el control e inspección del trabajo de campo lo realizan los supervisores responsables de campo cuya misión es seleccionar, formar, coordinar e inspeccionar los equipos de campo. Dentro de la función de coordinación, los responsables de campo han de transmitir y velar por el cumplimiento de las instrucciones recibidas por los equipos mediante circulares y recoger las posibles incidencias ocurridas y las sugerencias de los equipos para mejorar los trabajos. Dentro de la función de inspección que realicen en sus visitas periódicas, se efectuarán controles de presencia y actividad de los equipos.

19

DEPURACIÓN, IMPUTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA MUESTRA

La información y su forma de recogida se revisan periódicamente, estableciendo controles que garanticen la obtención, veracidad y correcta transmisión de la información.

Tal como se ha indicado, el trabajo de campo se inspecciona de forma continua, comprobando que se ha realizado correctamente, y de acuerdo a los calendarios y

planes previamente establecidos. Para ello se utilizarán tanto las acciones presenciales llevadas a cabo, como la propia información de los dispositivos de encuestación.

Las acciones personales realizadas en este sentido son:

- Programa de formación continua de todos los equipos de encuestadores.
- Periódicamente se distribuyen circulares con las instrucciones generales o casos particulares donde se reflejan aspectos a remarcar para la mejora del trabajo de los equipos encuestadores y corrección de las posibles incidencias detectadas.
- Inspección del trabajo realizado por los encuestadores por parte de los supervisores, de forma anónima y presencial. Se comprobará que el encuestador realiza correctamente su trabajo sin que éste sepa que se le está supervisando directamente en ese momento. También se podrán realizar inspecciones con conocimiento del encuestador.

La información de los dispositivos de encuestación proporciona, además de los datos del cuestionario, una serie de variables de control para supervisar la tarea realizada por los agentes. Estas variables de control indican la geolocalización de los encuestadores, que permite conocer si se encuentran realmente en el punto de encuestación; la fecha y hora de realización de encuestas, que permite comprobar que se está cumpliendo con el calendario establecido; la duración de las entrevistas y agente que las realizan, permitiendo detectar anomalías (encuestas demasiado rápidas y seguidas) así como comparar la productividad de cada agente y tiempos medios de encuestación o concentración en el tiempo; el número de intentos de encuestación, negativas y abandonos sufridos en el proceso.

Adicionalmente, se ha de señalar que el propio dispositivo de encuestación realiza un control de la información recogida. En todo momento se establece el flujo o secuencia de preguntas y valores introducidos, incluidas las alternativas e incidencias que surjan. Sólo permite introducir valores registrados en el cuestionario, no consintiendo errores o valores no registrados previamente. Tampoco debe permitir al encuestador introducir datos en períodos o lugares no aprobados en el calendario de la operación. Finalmente, graba toda la información y la transferirá telemáticamente a un servidor central donde se genera el fichero muestral final.

21

Una vez se dispone del fichero con la información muestral recogida a lo largo de todo el mes, se realiza un control de la información contenida en el mismo mediante la elaboración de unas “reglas de validación o inconsistencias”. Este control se efectúa sobre los ficheros muestrales finales, antes del comienzo de la fase de estimación del universo, para certificar que los datos recogidos son correctos y no existen incongruencias ni errores. El proceso se compone de numerosas reglas, que los ficheros muestrales deben cumplir inexorablemente. Se comprueba tanto la estructura de los ficheros, como el itinerario seguido en la entrevista, como el contenido de los mismos, detectándose cualquier anomalía e inconsistencia de forma inmediata.

Al centrar el estudio en la experiencia de los turistas no residentes, a la hora de la depuración siempre debemos considerar el turismo receptor que haya pernoctado. Esto implica una pérdida de registros muestrales, ya que a la hora de encuestar el agente al comienzo de la encuesta no sabe si el viajero es residente en España, turista o excursionista no residente.

La depuración de los datos muestrales se basa en:

- Validación del rango de las variables. Todos los estados de las variables están predefinidos y los datos recogidos únicamente han de tener esos valores. La única excepción se produce cuando se pregunta el nombre de la compañía y destino del vuelo/barco, en cuyo caso se permite la introducción de un texto abierto.
- Validación del flujo de la encuesta. El orden de las preguntas ha de mantenerse, así como las distintas alternativas que se generan en el cuestionario en función de las respuestas facilitadas en las preguntas anteriores.

Las variables a analizar en busca de inconsistencias son:

22

1. Modo de acceso
2. Tipo de vehículo
3. Tipo de visitante
4. Tipo de relación de propiedad/vehículo
5. Tipo de vuelo/barco y país de destino
6. Datos del operador
7. País de residencia habitual y nacionalidad
8. Pernoctaciones realizadas
9. Pernoctaciones en España
10. Etapas del viaje en España
11. Motivo Principal del Viaje
12. Fidelidad
13. Paquete turístico
14. Próximo destino
15. Destino alternativo
16. País de procedencia
17. Motivo para elegir España
18. Tipo de relación con España
19. Alojamiento principal
20. Valoración de los ítems de alojamiento
21. Valoración general del alojamiento
22. Repetir alojamiento
23. Restauración
24. Valoración de los ítems de restauración
25. Valoración general de la restauración
26. Valoración de los ítems de ocio
27. Valoración general del ocio
28. Valoración de los ítems del entorno
29. Valoración general entorno
30. Valoración general de la sostenibilidad
31. Valoración de los ítems de la sostenibilidad
32. Uso de transporte público
33. Medio de transporte utilizado
34. Valoración general transporte
35. Valoración general infraestructuras
36. Valoración general del viaje
37. Configuración del grupo de viaje
38. Sexo y edad de los componente del grupo turístico
39. Sexo y edad del informante

ESTIMACIÓN DE RESULTADOS

La información recogida en la ESTI, una vez depurada y tratada, pasa por una nueva fase cálculo en la que se obtendrán los resultados finales de la operación. Los cálculos realizados tienen como fin la generalización de los datos muestrales referidos a toda la población objeto del estudio. En este sentido, el marco poblacional considerado son los turistas no residentes en España recogidos en la estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR).

Los valores poblacionales son estratificados en base a las propias características de la población y comunes con las muestras recogidas. Para la realización de estas clasificaciones se ha considerado la necesidad de disponer de una muestra lo suficientemente nutrida como para representar todas las características del estrato. La determinación de los tamaños muestrales mínimos, necesarios para representar a cada estrato de la población, se realiza a partir del flujo total de viajeros del estrato considerado y del tipo de colectivo definido en cada momento, superando en todos los casos los 20 registros muestrales en cada oleada. El proceso de estratificación se realiza en función de las distintas combinaciones de las variables:

- Motivo principal de viaje
- País de residencia

Atendiendo a las características de la población y con el objetivo de recoger de forma adecuada la mayor heterogeneidad entre los diferentes estratos y homogeneidad interna de los mismos, así como teniendo en cuenta el volumen de registros muestrales disponibles, se establecieron los siguientes estratos:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

Estrato	Motivo principal de viaje	País de residencia
1	Negocios (ferias, reuniones, temporero, trabajo y negocios)	Todos
2	Estudios	Todos
3	Personales (visita a familiares o amigos, tratamiento de salud)	Todos
4	Otros motivos (religiosos, compras, servicios personales, otros)	Todos
5		Reino Unido
6		Francia
7		Alemania
8		Países Bajos
9		Italia
10		Países Nórdicos
11		Bélgica
12	Ocio y vacaciones (turismo cultural, prácticas deportivas, campo y playa (descanso), eventos (deportivos, festivos, etc.), otro tipo de ocio	Portugal
13		Irlanda
14		Suiza
15		Polonia
16		Resto Europa
17		África
18		Norteamérica
19		Iberoamérica
20		Asia
21		Oceanía

24

Una vez determinados los estratos en los que se agrupan tanto la muestra como la población, se determinan los factores de elevación o estimadores de expansión en cada celda considerada. La expresión general del estimador de una característica "P" para un estrato "i" sería:

$$\widehat{P}_i = \sum_j \frac{N_i}{n_i} p_{ij} = \sum_j f_i p_{ij}$$

Donde:



N_i es el número de viajeros del marco poblacional de FRONTUR pertenecientes al estrato "i" en el periodo considerado.

n_i es el número de viajeros encuestados del estrato i en el período considerado

p_{ij} es el valor de la característica en la persona encuestada "j" que pertenece al estrato "i" (tomará el valor 1 ó 0 según la persona posea o no la característica investigada).

El factor de elevación calculado indica el número de viajeros al que representa cada registro muestral. La suma de todos los factores da como resultado el valor total recogido en el marco poblacional para el período considerado.

El proceso de estimación se repite en varias ocasiones, dependiendo del período de tiempo considerado. Inicialmente se realizan estimaciones mensuales, de forma que se calculan los factores de elevación para los meses en los que se han recogido las muestras (agosto, mayo y noviembre).

Adicionalmente, cuando se dispone de las tres muestras de un año, se realiza un nuevo cálculo de los factores de elevación de forma que se represente a todos los viajeros de ese año. Para la estimación anual, cada muestra mensual se pondera en función del grupo de meses o período al que represente:

Período 1: Enero, Febrero, Marzo, Noviembre y Diciembre

Período 2: Abril, Mayo, Junio y Octubre

Período 3: Julio, Agosto y Septiembre

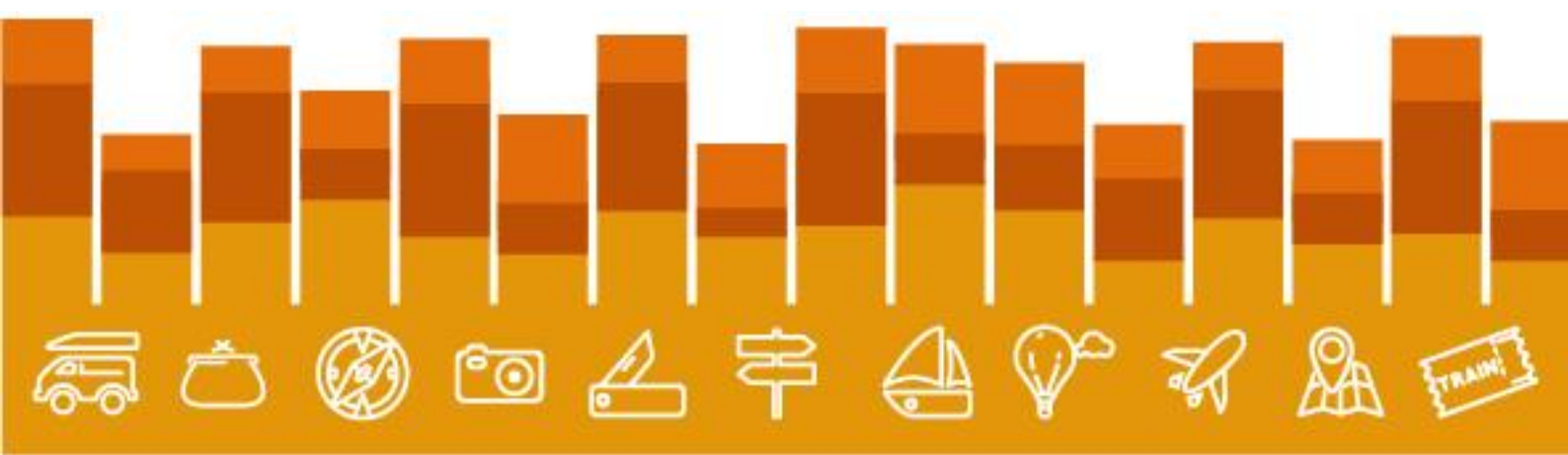
El Instituto de Turismo de España (Turespaña), en virtud de lo establecido en el Real Decreto 425/2013, de 14 de junio, es el órgano responsable de la investigación de los factores que inciden sobre el turismo, así como la elaboración, recopilación y valoración de estadísticas, información y datos relativos al turismo, y la creación y difusión del conocimiento y la inteligencia turística, y la coordinación de la información sobre el sector turístico generada por las distintas unidades administrativas dependientes de la Secretaría de Estado de Turismo y del organismo autónomo Instituto de Turismo de España.

El trabajo de investigación que lleva a cabo en la S.G. de Conocimiento y Estudios Turísticos (antes Instituto de Estudios Turísticos) se centra en los aspectos económicos y sociodemográficos del turismo, para lo cual dispone de la información generada por las tres principales operaciones estadísticas que elabora el Instituto Nacional de Estadística desde 2015: Movimientos turísticos en fronteras (Frontur), Encuesta de gasto turístico (Egatur) y Encuesta de turismo de residentes (ETR/ Familitur).

26

La S.G. de Conocimiento y Estudios Turísticos explota información estadística procedente de fuentes externas, como son la evolución de llegadas de pasajeros internacionales en compañías de bajo coste y el empleo en el sector turístico, información que difunde de manera periódica. Asimismo, difunde otra información estadística de interés procedente de otros organismos.

Estos contenidos, así como la documentación turística existente en el Centro de Documentación Turística de España (CDTE), se encuentran disponibles en la página web: <https://conocimiento.tourspain.es/es/>



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

TURESPAÑA 