

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS NO RESIDENTES



REFERENCIAS METODOLÓGICAS

AÑO 2022

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS NO RESIDENTES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

2 |

© Publicado por Instituto de Turismo de España (Turespaña)

Texto: Subdirección de Conocimiento y Estudios Turísticos

NIPO: 115-23-008-X

Año: 2023



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS NO RESIDENTES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
Diseño de la muestra.....	5
Recogida de datos.....	11
Estructura del cuestionario.....	12
Estimación de resultados.....	14

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 se centra en los aspectos económicos y sociodemográficos del turismo, para lo cual dispone, entre otras fuentes, de la información generada por la Encuesta de Satisfacción de los Turistas no Residentes en España.

La encuesta tiene su antecedente más próximo en HABITUR, operación estadística que nació en el año 2006 como fuente primaria de información, con cobertura nacional, y que tanto coyuntural como estructuralmente supone un instrumento básico e imprescindible para la observación de la satisfacción del turismo de los no residentes en España. Esta operación ha permitido 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 encuesta de satisfacción (y en su momento de HABITUR) 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, hábitos turísticos, vinculación con España, fidelidad y satisfacción con distintos elementos de la experiencia en destino, incluidos los relativos a la sostenibilidad.

DISEÑO DE LA MUESTRA

5

El ámbito de estudio está constituido por los viajeros no residentes en España que cruzan las fronteras del país, prestando especial atención a aquellos viajeros que realizan alguna pernoctación en el mismo.

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 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

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 VIAJEROS NO RESIDENTES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

en situación de tránsito, siempre y cuando realicen al menos una pernoctación en el país.

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 tanto de forma mensual, por temporadas o anual.

6 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 encuesta de satisfacción.

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 estimaciones de HABITUR. 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 fue de aproximadamente de 17.500 encuestas³. En total se obtuvieron 18.947 encuestas válidas.

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 VIAJEROS NO RESIDENTES

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 realizó en los meses de junio, agosto y noviembre (inicialmente estaba previsto entrevistar en mayo en vez de en junio, pero por razones operativas, no fue posible) 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

Junio: Temporada Media

Noviembre: Temporada Baja



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS NO RESIDENTES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

El tamaño de las muestras de turistas no residentes que se recogieron según la temporada considerada fueron:

Temporada	Encuestas
Alta	8.237
Media	2.654
Baja	8.056

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.

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

8

- Encuestas realizadas en aeropuertos (17.691 encuestas):
 - Madrid (Adolfo Suarez) y Barcelona (El Prat): 8.214 encuestas.
 - Archipiélagos: Islas Baleares (aeropuertos de Ibiza y Mallorca) 2.750 encuestas y Canarias (aeropuertos de Fuerteventura, Gran Canarias, Lanzarote y Tenerife Sur) 2.529 encuestas.
 - Resto de aeropuertos (Alicante, Bilbao, Málaga, Sevilla y Valencia): 4.198 encuestas
- Encuestas realizadas en carretera (902 encuestas):
 - Carreteras del Noreste (Cataluña): 301 encuestas realizadas en la Seo de Urgell y La Junquera (N-II).
 - Carreteras del Noroeste (Navarra y P. Vasco): 300 encuestas realizadas en Irún N-I (Puente de Santiago), Dantzarinea (N-121) y Behovia (A-8).

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS NO RESIDENTES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

- Carreteras con Portugal: 301 encuestas realizadas en Ayamonte y Sertuy (Tuy).
- Encuestas realizadas en trenes en las líneas internacionales de Barcelona-París y Barcelona-Marsella: 101 encuestas.
- Encuestas realizadas en puertos (253 encuestas):
 - Puertos del Este peninsular: 153 encuestas en el puerto de Barcelona.
 - Puertos del Noroeste peninsular: 100 encuestas en los puertos de Santander y Bilbao.

9

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

Aeropuertos: Madrid y BCN	
Alemania	625
Bélgica	225
Francia	550
Irlanda	175
Italia	575
Países Bajos	325
Portugal	325
Reino Unido	675
Suiza	225
Países Nórdicos	300
EEUU	525
América Latina	1300
Japón	150

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS NO RESIDENTES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

10

Canadá	100
Austria	50
Israel	100
Turquía	100
Corea	100
Resto países	900
<hr/>	
Aeropuertos de las Islas Baleares	
Alemania	1000
Reino Unido	600
Países Nórdicos	100
Aeropuertos de las Islas Canarias	
Alemania	300
Reino Unido	975
Países Nórdicos	275
Aeropuertos de las Islas Baleares y Canarias	
Bélgica	100
Francia	275
Irlanda	125
Italia	275
Países Bajos	275
Suiza	200
Polonia	75
Austria	50
Resto países	300
<hr/>	
Resto de aeropuertos	
Alemania	375
Bélgica	225
Francia	320
Irlanda	200
Italia	240
Países Bajos	315
Reino Unido	1200
Suiza	100

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS NO RESIDENTES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

Países Nórdicos	475
Resto países	550

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.

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.

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 explotarán y analizarán los datos recogidos de los turistas no residentes, ya que es el objetivo de esta operación.

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

12

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
- 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

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
- Valoración del entorno
- Valoración del transporte
- Valoración de las infraestructuras
- Valoración de aspectos de sostenibilidad
- Valoración general del viaje
- Sexo y rango de edad

ESTIMACIÓN DE RESULTADOS

La información regida en la encuesta de satisfacción, una vez depurada y tratada, sirve de base para la obtención de los resultados finales de la operación. Los cálculos realizados tienen como fin la generalización de los datos muestrales recogidos 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 VIAJEROS NO RESIDENTES

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		EEUU
11		Bélgica
12	Ocio y vacaciones (turismo cultural, prácticas deportivas, campo y playa (descanso), eventos (deportivos, festivales, etc.), otro tipo de ocio)	Portugal
13		Irlanda
14		Suiza
15		Polonia
16		Países Nórdicos
17		México
18		Colombia
19		Argentina
20		Brasil
21		Resto de países

15

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:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS NO RESIDENTES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

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 (junio, agosto y noviembre).

Adicionalmente, una vez se dispuso de las tres muestras de un año, se realizó un nuevo cálculo de los factores de elevación de forma que se representara 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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS VIAJEROS NO RESIDENTES

REFERENCIAS METODOLÓGICAS

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).

17

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: <http://www.tourspain.es/es-es/estadisticas-y-conocimiento-turistico>





GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

