

Andalucía

Indicadores de Satisfacción Turística. Año 2017





INDICADORES DE SATISFACCIÓN TURÍSTICA. AÑO 2017
Publicación Oficial de la Consejería de Turismo y Deporte

EDITA

Consejería de Turismo y Deporte
C/ Juan Antonio de Vizarrón s/n
41092 Sevilla
correo-e: publicaciones.ctd@juntadeandalucia.es

ELABORA

Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía.
C/ Compañía nº 40
29008, Málaga
T. 951 299 300 Fax. 951 299 365
Correo e.: saeta@andalucia.org

Publicación electrónica anual disponible a texto completo en la página web de la Consejería de Turismo y Deporte e indizada en el catálogo del Centro de Documentación y Publicaciones <http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeportepublicaciones>

Los contenidos de esta publicación pueden ser reproducidos siempre que se indique la fuente.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN TURÍSTICA

La industria turística andaluza ofrece una serie muy diversa de servicios entre los que se encuentran el transporte, alojamiento, restauración y otros muchos que van destinados a satisfacer la demanda turística. A su vez Andalucía está dotada de una gran serie de recursos naturales, culturales y sociales que junto a la infraestructura turística mencionada la convierten en un destino muy atractivo.

Con este informe se persigue realizar un análisis sobre la satisfacción con el fin de identificar tanto aquellas áreas donde no se estén cumpliendo las expectativas del turista, así como aquellas otras en las que sí se cumplen siendo por tanto del agrado de quien visita la Comunidad.

Los objetivos que se persiguen son dos:

- 1.- Identificar la importancia que tienen los recursos y los servicios demandados por el turista en su satisfacción global.
- 2.- Obtener una valoración de los mismos en función del cumplimiento de expectativas.

Para ello se analizan las siguientes áreas:

- Consulta y búsqueda de información
- Reserva
- Transporte
- Movilidad
- Alojamiento
- Oferta gastronómica
- Entorno cultural
- Entorno social
- Entorno natural
- Otros servicios

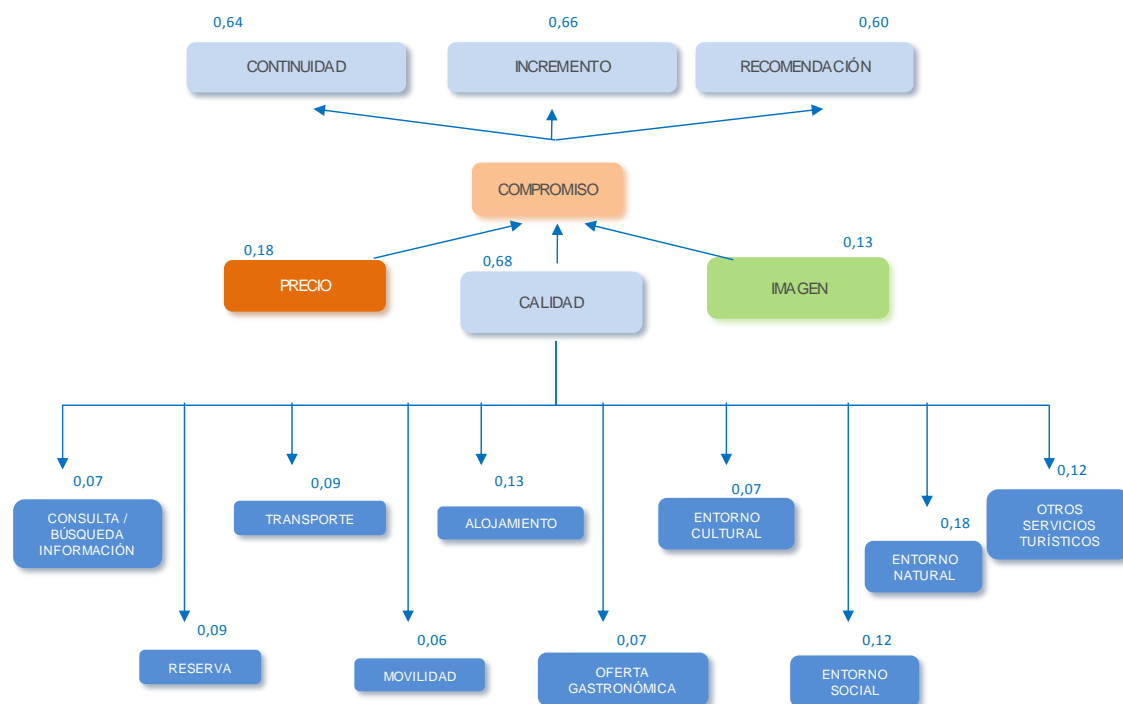
La importancia que cada una de estas áreas tiene sobre la calidad del destino andaluz se resume en la figura 1. La suma de todas ellas es igual al valor 1.

Como se observa en esta figura, entre los aspectos en los que sustenta la **calidad** global del viaje ejerciendo más influencia¹ se encuentran el **entorno natural**, el **alojamiento**, el **entorno social** y **otros servicios turísticos**. Ello implica que la percepción que tenga el turista sobre estos, influirá de forma considerable en la impresión que se lleve del viaje, por lo que cualquier mejora en alguno de estos aspectos va a contribuir a la mejora de la percepción de la calidad del destino, y por lo tanto a la recomendación del mismo e incluso su fidelización.

La **calidad** de los servicios y los recursos medidos en función del cumplimiento de las expectativas unida a la **imagen** del destino y a los **precios** lleva al turista a adquirir un compromiso o lealtad hacia el destino a la hora de pensar en sus próximas vacaciones. Este grado de compromiso puede estar dirigido hacia la *recomendación* del destino a familiares y amigos o bien puede traducirse en una intención de volver a elegir Andalucía como destino turístico, lo que implicaría una *continuidad*, o bien de *incrementar* de viajes.

¹ En la imagen se especifica el peso de cada área analizada, la suma de los pesos de cada área es igual a uno.

Figura 1. Áreas de influencia en la imagen de Andalucía como destino turístico. Año 2017

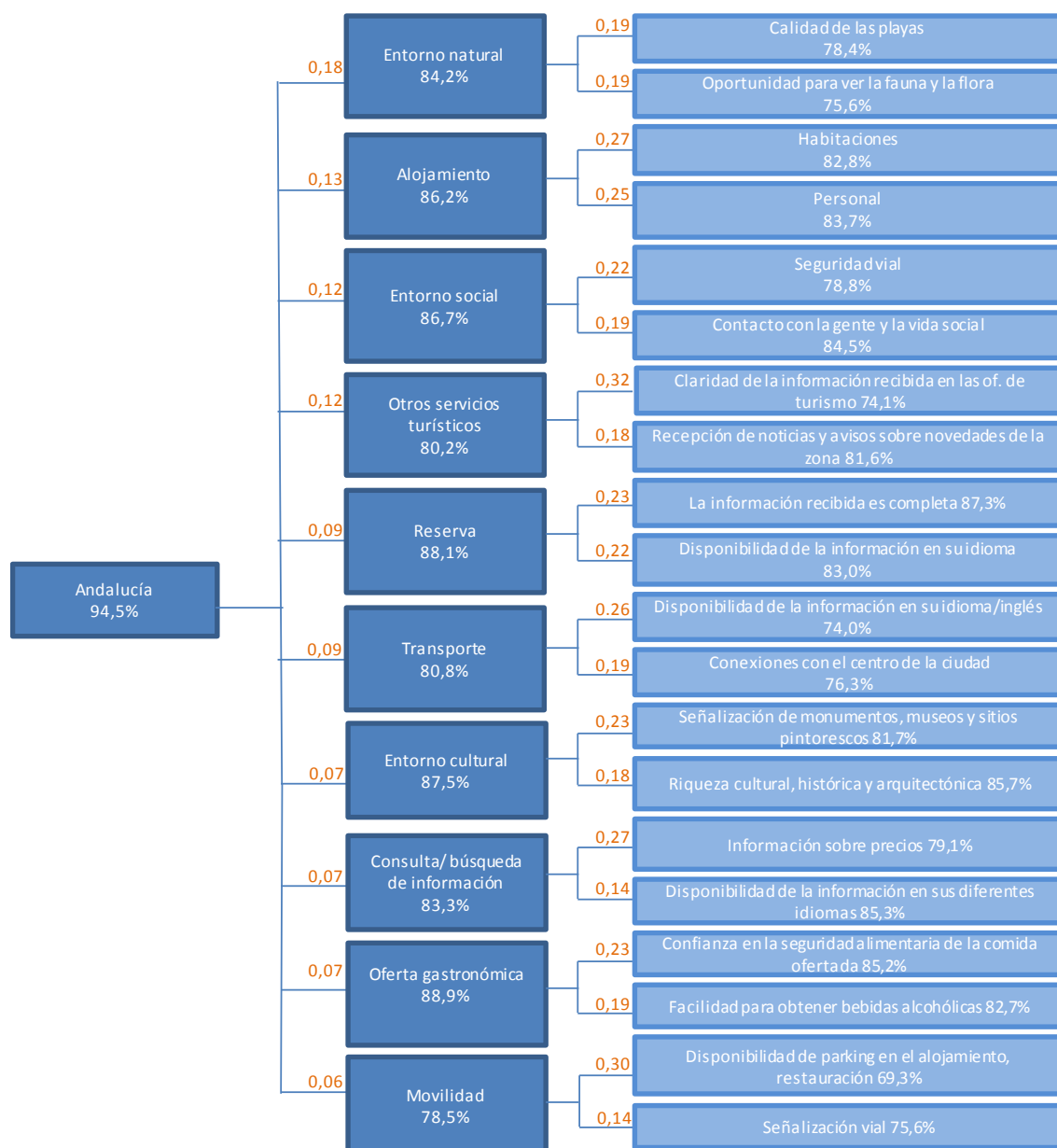


Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

El 94,5% de los turistas que visitaron Andalucía durante 2017 consideraron que se habían cumplido las expectativas que tenían sobre este viaje (figura 2). Los más satisfechos², sin duda alguna, han sido los turistas españoles ya que el 95,4% de ellos declararon sentirse así, mientras que en el caso los extranjeros fue el 91,3% los que mostraron satisfacción con el destino andaluz.

² Se consideran satisfecho aquella persona que otorga, a un ítem determinado, una valoración entre 4 y 5 puntos de un intervalo de 1 a 5, donde 1 representa nada satisfecho y 5 muy satisfecho.

Figura 2. Principales áreas de influencia y nivel de satisfacción. Año 2017



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

Esta figura resume la satisfacción de los turistas en base a la calificación que estos otorgan a cada ítem considerado y a la relevancia que cada uno tiene en el proceso final de satisfacción. Se han seleccionado estas áreas por ser las más influyentes en la evaluación de la calidad. Para su correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

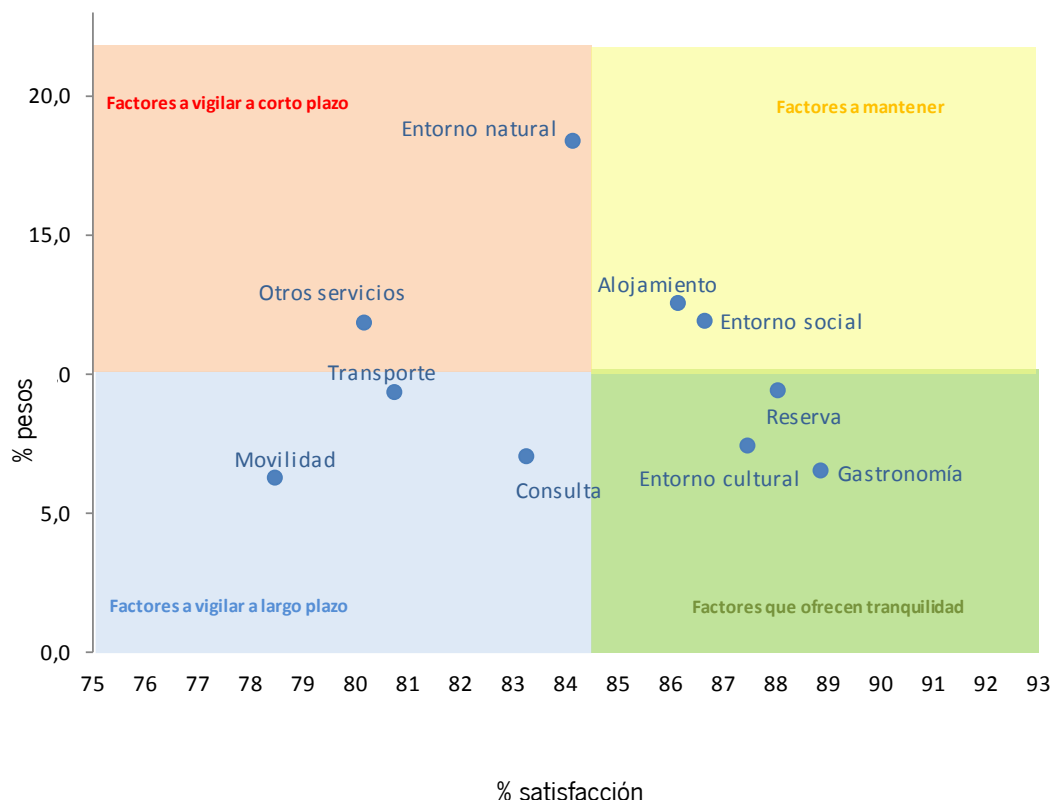
1. Sobre las flechas se indica el peso con que cada uno de los atributos influye en el concepto analizado. Estos se expresan en tantos por uno, teniendo en cuenta que el total de atributos para ese concepto suma 1. En las figuras solo están representados los de mayor influencia.
2. Para cada atributo se indica el porcentaje de satisfacción. Este porcentaje representa la proporción de turistas que se han sentido satisfechos, es decir, que han otorgado una valoración de 4 ó 5 puntos a los atributos especificados.
3. La satisfacción global del área se puntúa de forma independiente, en ningún caso es la media de los atributos que la engloban, es por ello que la percepción de la calidad en su conjunto, en algunos casos dista de la de los factores que la conforman, es decir, puede darse el caso de la existencia de un grado de satisfacción global superior a cualquiera de los atributos que lo incluyen.

Con el objeto de **visualizar de manera rápida y gráfica la situación del servicio en cuanto a la calidad ofrecida** (figura 3), se genera la matriz de actuación (figura 3) en la que, basándose en las valoraciones medias obtenidas sobre las expectativas de los/as usuarios/as (importancia) y la percepción recibida del servicio (satisfacción), se sitúan los diferentes indicadores en cuatro cuadrantes:

- Área de factores a vigilar a largo plazo. Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de importancia y satisfacción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el usuario/a, por lo que su mejora no tiene que ser inmediata.
- Área de factores a vigilar a corto plazo. Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de importancia, pero se encuentran por debajo de la media en satisfacción. Son aspectos relevantes para el/la usuario/a pero en los que no se alcanza el nivel de satisfacción esperado, por ello es importante mantener al usuario/a satisfecho/a con ellos.
- Área de factores que ofrecen tranquilidad. Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en importancia, pero por encima de la media en satisfacción. Son factores en los que un mantenimiento sería suficiente.
- Área de factores a mantener, área óptima. Se encuentran los aspectos cuya importancia y satisfacción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.

En el eje vertical se representa la importancia que tiene cada variable analizada en la imagen global que el turista se lleva de Andalucía y en el horizontal el grado de satisfacción de cada una de ellas.

Figura 3. Matriz de actuación. Año 2017



Fuente SAETA, Empresa Pública Turismo y Deporte de Andalucía

Sobre el área azul (figura 3) se sitúan la **movilidad**, el **transporte** y la **consulta**, estos dos factores son susceptibles de vigilar a largo plazo debido a que, aunque el porcentaje de turistas que han visto cumplidas sus expectativas es menor que la media, la influencia de los mismos sobre la imagen global de Andalucía es inferior.

El área verde, se corresponde con factores que ofrecen tranquilidad, está poblada por el **entorno cultural**, la **gastronomía** y el **proceso de reserva**, estos tienen una importancia relativa en la imagen global de Andalucía debido a que están por debajo de la media de influencia, pero están muy bien valorados por los turistas. Este grado de satisfacción debería mantenerse en el tiempo ante la posibilidad de que adquirieran más importancia.

Entre los factores que hay que vigilar a corto (área roja, figura 3) se encuentra el **entorno natural** y **otros servicios turísticos** (oficinas de servicios, oficinas de cambio de dinero, facilidad de obtener dinero en metálico con tarjeta de crédito, etc.) que tiene un gran peso en la imagen global de Andalucía y sin embargo son los conceptos que menos satisfacción reportan respecto a la media, aunque en el caso del entorno natural el 80% se declara satisfecho, y en el caso de otros servicios es el 85%. En esta área se sitúan aquellos factores que influyen fuertemente en la imagen global del destino andaluz y proporcionan una satisfacción por debajo de la media.

Sobre el área amarilla (figura 3) que engloba a aquellos factores que más pesan en la imagen total de Andalucía y que presentan un nivel de satisfacción superior a la media, se sitúan el **alojamiento** y el **entorno social**, considerándose, así como factores que hay que mantener.

A continuación, se analizan, con mayor detalle, los factores incluidos en el análisis de satisfacción, ordenados por grado de importancia para el turista diferenciándolos por nacionalidad.

Entorno natural

El **entorno natural** es el factor más relevante influyente en la imagen global de Andalucía y cumple con las expectativas del 84,2% de ellos. Son los turistas alemanes los más exigentes (79,2% se declara satisfecho) y los británicos los que presentan el mayor grado de satisfacción (86,5%).

Los aspectos más influyentes en la imagen del entorno natural son la *calidad de las playas* y la *oportunidad para ver la flora y la fauna*. Para el primer caso se cumplen las expectativas del 78,4% de los encuestados y para el segundo las del 75,6%, por lo que deberían mejorar, debido a que pesan mucho en la imagen total del entorno natural de la Comunidad. Ambos factores presentan una mayor exigencia por parte del turismo alemán.

Alojamiento

En 2017, el **alojamiento** ha sido considerado el segundo factor más influyente en la imagen global de Andalucía. Por ello, es de gran importancia cumplir con las expectativas que traen los turistas en cuanto a este. El 86,2% de ellos ha declarado sentirse satisfechos con los servicios adquiridos. La mayor contribución a esta opinión ha sido tanto de las *habitaciones* como del *personal*. Los dos conceptos han sido satisfactorios para algo más del 82,0% de los encuestados.

También hay que destacar que los turistas británicos y alemanes muestran satisfacción en cuanto a ambos conceptos, aunque son estos últimos los más exigentes. Los turistas españoles son los que se sienten más satisfechos, ya que alrededor del 85% de ellos han valorado bien este proceso.

Entorno social

El **entorno social** es un factor de cierta relevancia entre los encuestados y cumple las expectativas del 86,7% de los turistas considerados en este estudio. La gran mayoría de los residentes en España (87,8%) se sienten satisfechos con el entorno social del destino. Mientras que este porcentaje disminuye hasta alrededor del 77,9% en el caso de los turistas alemanes. El 84,2% de los británicos cumplen sus expectativas.

Tanto *la seguridad vial* como el *contacto con la gente y la vida social* son los factores más influyentes, entre otros considerados como *la seguridad ciudadana* y la *amabilidad/hospitalidad*, a la hora de hacer una valoración sobre el entorno social.

La seguridad vial es satisfactoria o muy satisfactoria para el 78,8% de los turistas y el *contacto con la gente y la vida social* de los ciudadanos satisface al 84,5%. En ambos factores también los turistas extranjeros son más exigentes.

Otros servicios

El concepto **otros servicios** engloba, entre otros, servicios financieros, de post-venta del alojamiento, recepción de noticias y avisos sobre la zona visitada, presencia de oficinas de turismo y claridad y variedad de la información ofrecidas por estas. Este factor que influye en la imagen global de Andalucía con un 12%, cumple con las expectativas del 80,2% de los turistas que los han utilizado siendo prácticamente igual de exigentes los españoles y los extranjeros. Tanto la *claridad de la información ofrecida en las oficinas de turismo y en centros de información turística* como la *recepción de noticias y avisos sobre novedades de la zona visitada* influyen más que otros conceptos en la imagen, que el turista, se forma de la oferta de estos **otros servicios**. y en ambos casos el grado de satisfacción es notable y son los turistas británicos lo menos exigentes.

Proceso de reserva

El **proceso de reserva** es considerado un factor influyente en la imagen global de Andalucía para el 9% de los turistas. El 88,1% de ellos ha declarado sentirse satisfechos durante la duración de este proceso. La mayor contribución a esta opinión ha sido tanto por *ser completa la información encontrada* (87,3%) como por la *disponibilidad de la información en el idioma del encuestado* (83%).

También hay que destacar que, si bien los turistas británicos presentan un elevado nivel de satisfacción, los procedentes de Alemania son más exigentes con ambos conceptos.

Infraestructura del transporte

Este factor cumple con las expectativas del 80,8% de los encuestados. Son los turistas británicos los más satisfechos, para el 83,4% de ellos se han cumplido sus expectativas, seguidos muy de cerca por los españoles (82,6%), sin embargo, los turistas alemanes presentan un nivel de exigencia superior.

Los aspectos más influyentes en la imagen del transporte son la *disponibilidad de la información en el idioma del turista o en inglés* y la *conexiones con el centro de la ciudad*. Para el primer caso se cumplen las expectativas del 74,0% de los encuestados y para el segundo las del 76,3%, por lo que son dos servicios que deberían mejorar. Ambos factores vuelven a presentar una mayor exigencia por parte del turismo alemán.

Entorno cultural

El **entorno cultural**, es un factor que ejerce una influencia en la imagen de Andalucía del 7% y cumple con las expectativas del 87,5% de los turistas que visitaron la comunidad andaluza durante 2017. El 88,4% de los turistas españoles se siente complacido con la oferta cultural al igual que el 82,7% de los extranjeros. Los factores que más influyen a la hora de valorar la satisfacción de este concepto son la *señalización de los monumentos, museos y sitios pintorescos* y la *riqueza cultural, histórica y arquitectónica*. Sobre ellos más del 80% de los turistas se proclaman satisfechos (81,7% y 85,7% respectivamente).

Consulta/búsqueda de información

Este factor cumple las expectativas del 83,3% de los turistas. Los factores más influyentes en la imagen de este **proceso de consulta** son la *información sobre los precios* y la *disponibilidad de la información en sus diferentes idiomas*, factores que satisfacen al 79,1% y 85,3% respectivamente. La satisfacción de estos

es mayor entre los turistas españoles que entre los extranjeros, si bien es realizada en mayor medida por el turismo extranjero.

Oferta gastronómica

Para un 7% de la población encuestada, la oferta gastronómica es un aspecto relevante a la hora de obtener una visión global de su viaje por Andalucía.

El 88,9% de los turistas ha mostrado satisfacción con la **oferta gastronómica** de Andalucía, para 9 de cada 10 españoles, ésta cumple con sus expectativas, en el caso de los extranjeros el nivel de satisfacción es ligeramente más reducido (83%), ya que tanto británicos como alemanes son un poco más exigentes, aunque puede considerarse que es un servicio con alto nivel de satisfacción.

En la opinión final sobre la **oferta gastronómica**, los factores más influyentes son la *confianza en la seguridad alimentaria de la comida ofertada*, que contribuye con el 23% en la imagen global sobre la gastronomía andaluza, y satisface al 85,2%, y la *facilidad para obtener bebidas alcohólicas* que es relevante para el 19% de los encuestados y satisface al 82,7% de ellos, para ambos aspectos son los españoles los más complacidos.

Movilidad

La **movilidad** hace referencia a aspectos como la *disponibilidad, variedad y frecuencia del transporte público*, así como el *cumplimiento de sus horarios*, la *disponibilidad de servicios de alquiler de coches, motos y bicicletas*, la *facilidad de aparcamiento* y la *señalización vial*, e influye en la opinión global del destino con un 6%. El 78,5% de los encuestados reconoce que se han cumplido sus expectativas en este factor siendo los turistas alemanes de nuevo los más exigentes.

La *disponibilidad de parking en el alojamiento* y la *señalización vial* son los aspectos que más influyen en la valoración de la movilidad, aspectos con los que los encuestados declaran sentirse satisfechos en el 69,3% y 75,6% de las ocasiones respectivamente. Hay que apuntar que son servicios que hay que mejorar e incidir en la disponibilidad del parking en el alojamiento.

ANEXO

CONSULTAS

- Rapidez en encontrar información sobre la oferta del destino
- Facilidad para encontrar información sobre la oferta del destino
- Información actualizada
- La información encontrada es completa
- Disponibilidad de la información en su diferentes idiomas
- Disponibilidad de información climatológica
- Rapidez de respuesta ante solicitudes de información
- Información sobre precios
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON el proceso de consulta / búsqueda de información sobre Andalucía

RESERVA

- Alojamiento
- Transporte
- Visitas a monumentos
- Actividades culturales, exposiciones....
- Restaurantes / comidas
- Otros (especificar).....

Para cada concepto reservado

- Rapidez en realizar la reserva
- Facilidad para realizar la reserva
- Seguridad transmitida por el proceso de compra
- Claridad de las condiciones de la reserva
- La información encontrada es completa
- Disponibilidad de la información en su idioma / inglés
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON el proceso de reserva

TRANSPORTE

- Aeropuerto
- Estación de tren
- Puerto
- Carretera

Para cada infraestructura de transporte utilizado

- Modernidad de las instalaciones
- Limpieza
- Rapidez del check in / check out
- Distancia al alojamiento
- Acceso de los vehículos
- Conexiones con el centro de la ciudad
- Existencia de tomas de electricidad para cargar aparatos electrónicos (teléfonos móviles, ordenadores...)
- Disponibilidad de la información en su idioma / inglés
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON la infraestructura de transporte a través de la que llegó a Andalucía

MOVILIDAD

- Disponibilidad de transporte público (autobús, taxi, tren...)
- Variedad de medios de transporte público
- Frecuencia del servicio de transporte público
- Puntualidad del transporte público
- Disponibilidad del servicio de alquiler de coches, motos y bicicletas
- Facilidad de aparcamiento
- Señalización vial
- Disponibilidad de parking en el alojamiento, restauración, ocio...
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON la movilidad o facilidad para desplazarse

ALOJAMIENTO

- Hotel
- Otro alojamiento reglado (camping, parador, villa turística, apartahotel)
- Alojamiento alquilado
- Alojamiento particular (casa de amigos...)

Para cada tipo de alojamiento

- Ubicación
- Equipamiento tecnológico
- Habitaciones
- Instalaciones
- Servicios
- Personal
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON el alojamiento

Ubicación

- Entorno atractivo
- Distancia a las instalaciones o actividades objeto de su visita
- Tranquilidad de la zona
- Vistas atractivas desde el alojamiento
- Facilidad de acceso

Equipamiento tecnológico

- Disponibilidad de conexión wifi a Internet
- Disponibilidad de TV vía satélite
- Cobertura de teléfonos móviles

Habitaciones

- Confort de la habitación
- Limpieza de la habitación
- Tamaño de la habitación
- Limpieza de la ropa de cama (sábanas, colchón...)
- Limpieza de las toallas
- Decoración
- Mobiliario
- Sistema de Aire Acondicionado y/o calefacción

Instalaciones

- Modernidad
- Grado de conservación y mantenimiento
- Instalaciones de ocio (bares, piscina, salones de bellezas...)
- Instalaciones para conferencias
- Instalaciones para niños
- Instalaciones para personas de edad avanzada
- Zonas para fumadores
- Aparcamiento
- Sistema de Aire Acondicionado y/o calefacción en zonas comunes

Servicios

- Flexibilidad en la hora de salida
- Oferta de comida y bebida
- Servicio médico
- Accesibilidad al alojamiento
- Disponibilidad de material e información impresa sobre la zona
- Disponibilidad de información en su idioma / inglés

Personal

- Apariencia y forma de vestir
- Trato amable y amistoso con los huéspedes
- Disponibilidad para ayudar a los huéspedes
- Resolución de las peticiones de los huéspedes
- Prestación de atención individualizada
- Eficiencia en el check in / check out
- Atención en diferentes idiomas
- Profesionalidad
- Atención en su idioma nativo / inglés

OFERTA GASTRONÓMICA

- Calidad de la oferta gastronómica
- Gastronomía típica de la región
- Variedad de restaurantes internacionales
- Variedad de locales de restauración
- Limpieza de los locales de restauración
- Oferta gastronómica de su país de origen
- Oferta gastronómica tipo *fast food*
- Confianza en la seguridad alimentaria de la comida ofertada
- Idiomas en rótulos / carteles informativos de los locales de restauración
- Facilidad para obtener bebidas alcohólicas
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON la oferta gastronómica en Andalucía

ENTORNO CULTURAL

- Oferta de actividades recreativas (instalaciones deportivas, SPAs, parques temáticos, parques infantiles...)
- Flexibilidad en los horarios de apertura de los comercios
- Vida nocturna (pubs, casinos, discotecas...)
- Variedad de tiendas donde realizar compras
- Oferta cultural (festivales musicales, exposiciones, espectáculos...)
- Conservación del patrimonio monumental
- Horario de apertura de los monumentos
- Riqueza cultural, histórica y arquitectónica
- Oferta de visitas guiadas a monumentos
- Galerías de arte/museos/arqueología
- Mercadillos
- Espectáculos de flamenco y fiestas típicas (toros, ferias...)
- Señalización de monumentos, museos y sitios pintorescos
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON el entorno cultural de la/s zona/s que visitó

ENTORNO SOCIAL

- Amabilidad / hospitalidad de la gente del lugar
- Costumbres y comportamientos autóctonos de la población
- Contacto con la gente y la vida local
- Interacción con otros turistas
- Seguridad ciudadana
- Seguridad vial
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON el entorno social de la/s zona/s que visitó

ENTORNO NATURAL

- Atractivo del entorno natural y paisajístico
- Conservación de patrimonio natural
- Visitas guiadas y excursiones al medio natural
- Oportunidades para ver la fauna y la flora
- Parques Nacionales / Naturales
- Calidad de las playas
- Limpieza de las áreas de playa y del mar
- Masificación de las playas
- Servicios en la playa (tumbonas, duchas...)
- Acceso y aparcamientos en las playas
- Nivel de polución / contaminación
- Cuidado del medio ambiente (reciclaje...)
- Ruido ambiental
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON el entorno natural y paisajístico de la/s zona/s que visitó

OTROS SERVICIOS (oficinas de información turística, oficinas de cambio de dinero, carteles informativos de instalaciones turísticas, etc.)

- Facilidad para obtener cambio de moneda
- Facilidad para obtener dinero en metálico con la tarjeta de crédito
- Servicio post-venta del alojamiento
- Recepción de noticias y avisos sobre novedades de la zona visitada
- Presencia de oficinas de turismo y centros de información turística
- Variedad de la información ofrecida en las oficinas de turismo y centros de información turística
- Claridad de la información ofrecida en las oficinas de turismo y centros de información turística
- SATISFACCIÓN GLOBAL CON otros servicios turísticos (oficinas de información turística, oficinas de cambio de dinero, carteles informativos de instalaciones turísticas...)