


SONDEO

HÁBITOS Y USOS EN LA CONTRATACIÓN DE VIAJES

Informe de resultados

Junio-Julio 2016

- 
1. Introducción
 2. Ficha técnica sondeo
 3. Ítems del cuestionario
 4. Conclusiones finales

1.- Introducción

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, a través de sus centros de formación e información en consumo, ha realizado un sondeo sobre hábitos y usos en la contratación de viajes.

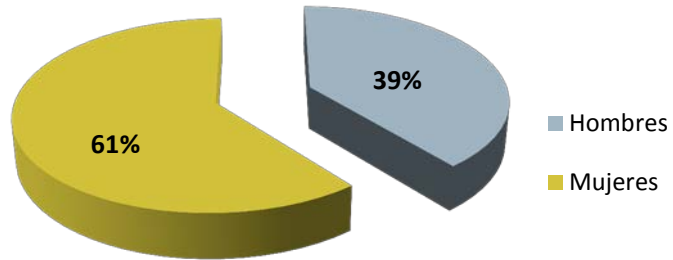
El **objetivo** principal ha sido conocer cuáles son los **hábitos de contratación de viajes más utilizados** por la ciudadanía, averiguar su **uso habitual** y saber **qué herramientas de seguridad conoce** en el procedimiento de contratación.

El sondeo se ha realizado a pie de calle en las **tres capitales vascas**, en **junio de 2016**.

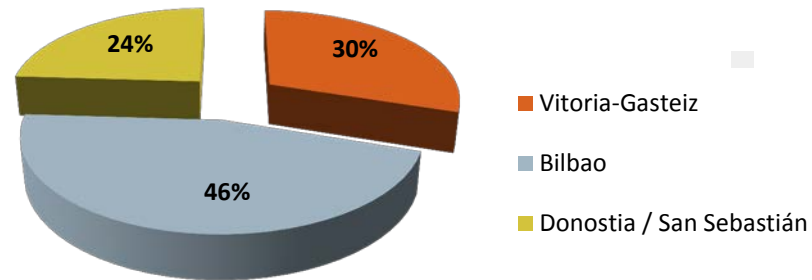
En este documento se exponen los resultados obtenidos. Han participado **383 personas**: **115** en **Vitoria-Gasteiz**, **176** en **Bilbao** y **92** en **Donostia / San Sebastián**. El número de personas encuestadas que ha participado en cada capital se ha distribuido de manera **proporcional**, teniendo en cuenta la población y las franjas de edad.

2.- Ficha técnica del sondeo

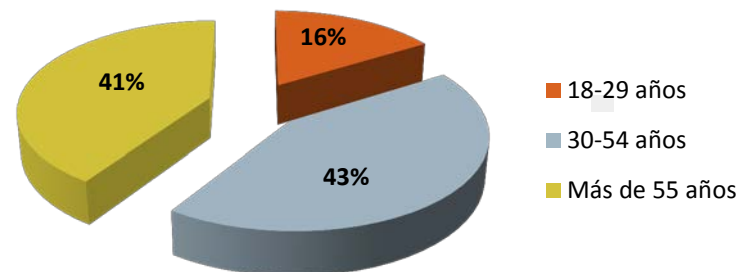
Universo



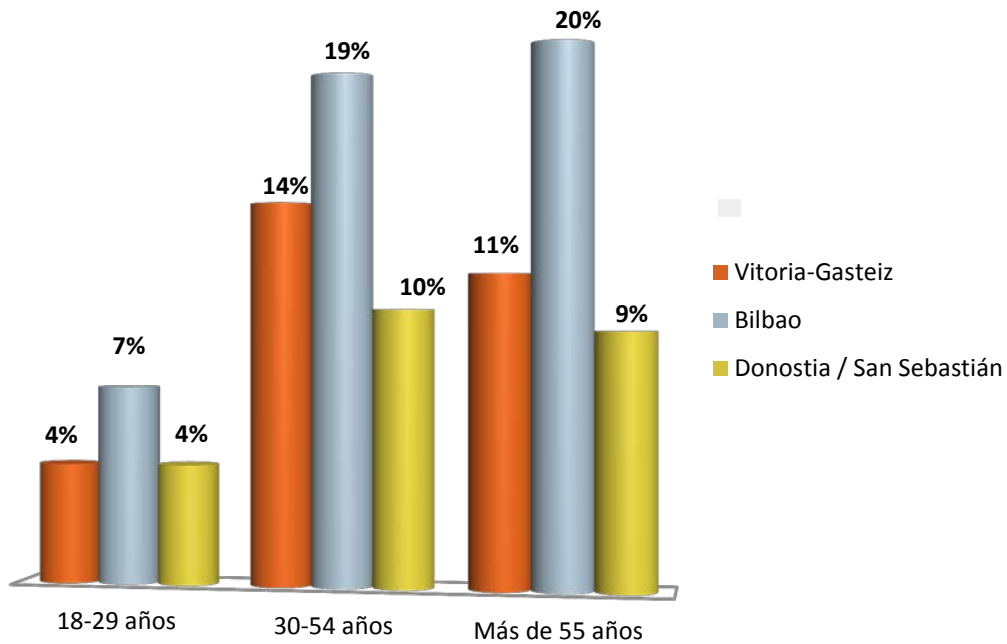
Participación por capitales



Franjas de edad de personas encuestadas



Franjas de edad por capital

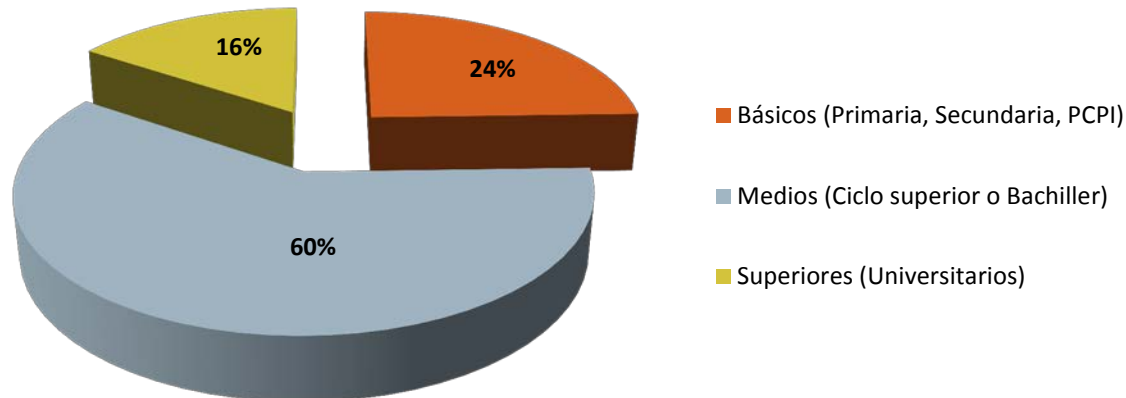


La mayoría de las encuestas han sido realizadas a la población de entre 30 y 54 años, por ser la franja con mayor número de personas. El menor número de ellas, en cambio, se ha realizado a los jóvenes de entre 18 a 29 años.


En cuanto al nivel de estudios, más de la mitad de las personas participantes tiene estudios medios.

Por sexo, la proporción de mujeres sobre hombres es casi del doble (61%-39%).

Nivel de estudios



3.- Ítems del cuestionario

1. ¿Dónde contratas un viaje habitualmente?
2. ¿Cómo sueles contratar un viaje?
3. ¿Qué confianza tienes sobre la contratación de viajes por Internet?
4. Cuando contratas a través de Internet, ¿sueles fijarte en el símbolo (https:// ) que indica que la página web es segura?
5. Cuando contratas un viaje, ¿lees detenidamente las condiciones del contrato antes de firmar o aceptar?
6. En caso de haber respondido “SÍ”, de las siguientes razones, señala del 1 al 5 la importancia que les das a cada una.
7. En caso de haber respondido “NO”, de las siguientes razones, señala del 1 al 5 la importancia que les das a cada una.
8. Respecto a las siguientes afirmaciones sobre guardar la documentación, señala del 1 al 5 la importancia que tienen para ti.
9. ¿Guardas la documentación (contrato, publicidad...) que recoge las características del viaje que has contratado (al menos hasta después de haber realizado el viaje)?
10. ¿Has contratado alguna vez un seguro complementario (cancelación, médico, pérdida de equipaje, etc.)?
11. ¿Leíste detenidamente las condiciones y coberturas para elegir el que más se adaptase a lo que buscabas?
12. ¿Prestaste especial atención a lo que no cubría el seguro?
13. ¿Cómo actuarías si detectases un incumplimiento de la contratación del viaje? (categoría del alojamiento inferior a la contratada, cambio de horario en el vuelo, falta de servicios como el desayuno...).
14. ¿Acudirías a acciones formativas/informativas sobre contratación de viajes?

4.- Conclusiones finales

MODO DE CONTRATACIÓN Y NIVEL DE SEGURIDAD EN CONTRATACIÓN POR INTERNET

1. ¿Dónde contratas un viaje habitualmente?

- El **57%** de las personas encuestadas contrata **directamente con el prestador de servicios** (hotel, compañía aérea...).
- Las **mujeres** contratan más que los hombres a través de las **agencias de viajes (47% y 36%, respectivamente)**. **Ellos**, en cambio, utilizan la contratación directa con el **prestador de servicios (64% hombres y 53% mujeres)**.

Por capitales

- En **Bilbao** se contrata en mayor proporción directamente con el **prestador de servicios (49%)** y a través de las **agencias de viajes (41%)**.
- En **Donostia / San Sebastián** utilizan en menor proporción ambas opciones de contratación (**23%** con el prestador de servicios y **26%** en agencia de viajes).

Por edades

- El **52%** de las personas de entre **30-54 años** contrata directamente con el **prestador de servicios**. Las otras dos franjas de edad encuestadas no superan el 26% en esta opción.
- Las personas **mayores de 55 años** contratan en mayor medida a través de las **agencias de viajes (65%)** con respecto al resto de franjas de edad.

MODO DE CONTRATACIÓN Y NIVEL DE SEGURIDAD EN CONTRATACIÓN POR INTERNET

2. ¿Cómo sueles contratar un viaje?

- El **58%** de las personas encuestadas contrata el viaje **a distancia** (Internet, teléfono, email...), frente al **42%** que lo hace **presencialmente**.
- El **62%** de los **hombres** y el 55% de las mujeres contratan los viajes **a distancia**. Ellas en cambio, contratan más que los hombres de manera presencial (45% y 38%, respectivamente).

Por capitales

- **Bilbao** es, con diferencia, donde en mayor medida se realizan las **dos modalidades de contratación (46%** en ambas opciones).
- Solo el **24%** de las personas de **Donostia / San Sebastián** contrata a distancia; y el 23% lo hace de manera presencial. Es la capital que menor porcentaje ha obtenido en esta cuestión.

Por edades

- La franja de **30-54 años** realiza en mayor medida las contrataciones **a distancia (53%)**. Las personas de entre 18-29 años y las mayores de 55 años han obtenido porcentajes más bajos (20% y 27%, respectivamente).
- Las **personas mayores de 55 años** las realizan **presencialmente (59%)**, siendo el mayor porcentaje de las tres franjas de edad. El resto ha obtenido porcentajes menores del 30%.

MODO DE CONTRATACIÓN Y NIVEL DE SEGURIDAD EN CONTRATACIÓN POR INTERNET

3. ¿Qué confianza tienes sobre la contratación de viajes por Internet?

(Opciones de respuesta: Ninguna / Poca / Suficiente / Bastante / Total).

- Solo el **4%** de la población encuestada tiene una **confianza total** en la contratación de viajes por Internet. El **34%** asegura tener **bastante confianza**.
- El **39%** de los **hombres** señalan que tienen **bastante confianza** (frente al 32% de las mujeres) a la hora de contratar los viajes por Internet.

Por capitales

- A pesar de ser un porcentaje bajo, es en **Vitoria-Gasteiz** donde en **mayor proporción** tienen **total confianza** en este tipo de contratación (**10%**).
- El **40%** de las personas encuestadas en **Bilbao** señala que tiene **bastante confianza**, el mayor porcentaje obtenido en esta opción.

Por edades

- Las personas de entre **18-29 años** son las que en mayor proporción tienen **bastante confianza** en este tema (**60%**).
- El **67%** de las personas **mayores de 55 años** señala que tiene **poca (37%)** o **ninguna (30%)** confianza a la hora de contratar viajes de este modo, siendo los mayores porcentajes en estos apartados.

MODO DE CONTRATACIÓN Y NIVEL DE SEGURIDAD EN CONTRATACIÓN POR INTERNET

4. Cuando contratas a través de Internet, ¿sueles fijarte en el símbolo (https://) que indica que la página web es segura?

- El **56%** de la población encuestada **no se fija** en la seguridad de la página web donde realiza la contratación.
- Por sexo, el **51%** de los **hombres** y el **46%** de las **mujeres** se fijan en este apartado.

Por capitales

- En **Bilbao** es donde **más se fijan** en la seguridad de la página web (**52%**); seguido de Donostia / San Sebastián (45%); y en menor medida, en Vitoria-Gasteiz (44%).

Por edades

- El **77%** de las personas de **18-29 años se fija** en la seguridad de la página web donde contrata el viaje, mientras que tan solo el 21% de los mayores de 55 años lo hacen.

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

5. Cuando contratas un viaje, ¿ lees detenidamente las condiciones del contrato antes de firmar o aceptar?

- El **73%** de las personas encuestadas dice que **lee las condiciones de contrato** antes de firmar.
- Por **sexo**, los resultados han sido **similares**: el 74% de los hombres y el 73% de las mujeres, las leen.

Por capitales

- En **Bilbao** es donde, en **mayor medida**, dicen que leen las condiciones del contrato (**77%**), y en Donostia / San Sebastián donde lo hacen en menor proporción (45%).

Por edades

- Las personas **mayores de 55 años** son quienes, en **menor medida**, dicen leer las condiciones antes de contratar (**58%**) respecto a las anteriores franjas (84% las personas de entre 18-29 años y 82% las personas de entre 30-54 años).

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

6. En caso de haber respondido “Sí”, de las siguientes razones, señala del 1 al 5 la importancia que le das a cada una. (Opciones de respuesta: Me gusta leer las condiciones antes de aceptar / Me sirve para conocer aspectos más específicos del viaje / Me sirve para recordar lo que voy a contratar).

- Todas las razones las han señalado como muy importantes (con un 5 de 5). El **90%** lo hace porque **le gusta leerlo antes de aceptar**; el **71%** afirma que le **sirve para conocer aspectos más específicos del viaje**; y el **64%** confirma que le **sirve para recordar lo que van a contratar**.
- Los resultados **por sexo** han sido **similares**. El mayor porcentaje lo ha obtenido la primera opción, y lo han señalado como muy importante el 88% de los hombres y el 91% de las mujeres.

Por capitales

- En **Vitoria-Gasteiz** el **97%** de las personas que sí leen el contrato, lo hacen porque **les gusta leer las condiciones antes de aceptar**; en **Bilbao**, el **91%**; y en **Donostia / San Sebastián**, el **78%**. También consideran muy importante (con un 5) **conocer los aspectos específicos del viaje**: el 91%, el 72% y el 46%, respectivamente.

Por edades

- Las **tres franjas de edad coinciden** en la importancia que les dan a las razones planteadas, todas las han valorado con un 5. Con mayores porcentajes valoran la primera opción, seguido de las otras dos.

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

7. En caso de haber respondido “NO”, de las siguientes razones, señala del 1 al 5 la importancia que le das a cada una. (Opciones de respuesta: Mucho texto / No se entiende / No lo veo necesario).

- Las personas encuestadas señalan como **importantes** (con un 4 de 5) las razones de **“Mucho texto” (67%)** y **“No se entiende” (65%)**.
- La opción **“No lo veo necesario”** ha obtenido un **menor porcentaje** respecto a las otras dos. El **49%** de las personas ha valorado con un 3 de 5 la importancia que le da a esta propuesta.
- Por **sexo**, los resultados respecto a la importancia que se les da a las opciones propuestas han sido **similares**. “Mucho texto” y “No se entiende” han sido las valoradas como más importantes, con un 4 de 5.

Por capitales

- **Las tres capitales coinciden** en la importancia que se les da a las opciones propuestas y los resultados han sido similares a los generales.

Por edades

- Todas las franjas de edad siguen valorando en mayor medida con un 4 de 5 gran parte de las opciones planteadas. Aun así, cabe destacar que el **45%** de las personas de entre **18-29 años** valoran con un 5 que no leen el contrato **porque no lo ven necesario**. En menor medida también es una razón destacable para las personas de **30-54 años (26%)**, mientras que para las personas de **más de 55 años** la razón mas valorada es **porque tiene mucho texto** (el **77%** lo han valorado con un 4 de 5).

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

8. Respecto a las siguientes afirmaciones sobre guardar la documentación, señala del 1 al 5 la importancia que tienen para ti. (Opciones de respuesta: Da seguridad sobre lo que se ha contratado / Sirve para hacer valer lo contratado ante un imprevisto / Sirve para recordar lo que se ha contratado / No sirve para mucho, hay que pensar que se cumplirá lo pactado / No sirve más que para acumular papeles).

- El **87%** de las personas encuestadas da mucha importancia (un 5) a guardar la documentación porque **“da seguridad sobre lo que se ha contratado”**. El 54% considera muy importante también guardarla para hacer valer lo contratado ante un imprevisto. El 66% valora con un 4 la opción **“Sirve para recordar lo que se ha contratado”**.
- **“No sirve para mucho, hay que pensar que se cumplirá lo pactado”** y **“No sirve más que para acumular papeles”** han obtenido mayores porcentajes (54% y 47%, respectivamente) por haber sido **valoradas** como **menos importantes** (con un 1).
- Por **sexo**, los resultados han sido **similares** respecto a los resultados generales.

Por capitales

- Mientras que **Bilbao** y **Vitoria-Gasteiz** consideran **muy importante** (con un 5) la opción **“Sirve para hacer valer lo contratado”**, Donostia / San Sebastián la ha valorado como importante (con un 4). El resto de resultados han sido muy parecidos, coincidiendo con los resultados generales.

Por edades

- Los resultados han sido **similares** entre las **tres franjas de edad**. Cada uno de los aspectos planteados coinciden además, con los generales.

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

9. ¿Guardas la documentación (contrato, publicidad...) que recoge las características del viaje que has contratado (al menos hasta después de haber realizado el viaje)?

- El **73%** de las personas encuestadas **guarda el documento** que recoge las características del viaje contratado.
- Las **mujeres** son las que en **mayor proporción** lo hacen (**75%**, frente al 70% de los hombres).

Por capitales

- En **Vitoria-Gasteiz** es donde **más se guarda** la documentación (**82%**). En Bilbao y Donostia / San Sebastián lo hacen en igual proporción (69%).

Por edades

- La franja de edad de entre **30-54 años** es la que **más conserva** la documentación (**77%**), y las personas mayores de 55 años las que menos (68%), aunque éste sigue siendo un porcentaje elevado.

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

10. ¿Has contratado alguna vez un seguro complementario (cancelación, médico, pérdida de equipaje, etc.)?

- El **40%** de las personas encuestadas **ha contratado alguna vez** un seguro complementario.
- Por **sexo**, los **resultados** han sido muy **diferentes**. El 63% de las mujeres dice haber contratado este tipo de seguros y tan solo el 13% de los hombres lo afirma.

Por capitales

- No se han obtenido porcentajes muy elevados con resultado positivo. En **Donostia / San Sebastián** es donde **menos se han contratado** estos seguros (**32%**) con respecto a las otras dos capitales. En Bilbao es donde más se ha realizado este tipo de contratación (46%).

Por edades

- Las personas de entre **18-29 años** son las que han obtenido **mayor porcentaje positivo** en esta cuestión (**53%**) y la franja de más de 55 años es la que menos (24%).

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

11. ¿Leíste detenidamente las condiciones y coberturas para elegir el que más se adaptase a lo que buscabas?

- El **41%** leyó detenidamente **las condiciones y coberturas** para elegir el seguro que más se adaptaba a lo que buscaba.
- El **43%** de los **hombres** y el **39%** de las **mujeres** afirma haberlas leído.

Por capitales

- Los resultados han sido **similares**, destacando **Bilbao** con el **mayor porcentaje afirmativo (44%)** y Donostia / San Sebastián con el menor afirmativo (36%).

Por edades

- Las personas **mayores de 55 años** destacan por **no haber leído las condiciones** del seguro a contratar (**77%**).
- El **45%** de las personas de **18-29 años** y más de la mitad de la franja de **30-54 años** sí los leyeron (**55%**).

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

12. ¿Prestaste especial atención a lo que no cubría el seguro?

- El **80%** de las personas encuestadas dice que **no prestó especial atención** a lo que no cubría el seguro.
- El **75%** de los **hombres** y el **84%** de las **mujeres** afirma **no haber prestado atención** en este tema.

Por capitales

- Los **resultados negativos** han sido **bastante altos**. Destaca Donostia / San Sebastián por haber prestado menos atención a lo que no cubría el seguro (90%). Bilbao y Vitoria-Gasteiz han obtenido el mismo resultado (77% negativo).

Por edades

- Las franjas de **18-29 años** y **30-54 años** han obtenido **resultados similares**: el **72%** y el **70%**, respectivamente, reconocen **no haber prestado atención** en este tema. El **92%** de las personas **mayores de 55 años** reconoce no haberlo hecho.

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

13. ¿Cómo actuarías si detectases un incumplimiento de la contratación del viaje? (categoría del alojamiento inferior a la contratada, cambio de horario en vuelo, falta de servicios como el desayuno...).

(Opciones de respuesta: Exigiría al establecimiento que se cumplan las condiciones contratadas y, en caso de no llegar a un acuerdo, realizaría una reclamación ante la administración competente / Pondría directamente una reclamación en la administración competente / No haría nada, aceptaría lo que me ofrecen).

- El **77%** de la población encuestada, en caso de un incumplimiento en la contratación del viaje, **exigiría** al establecimiento que se **cumplieran las condiciones** contratadas. El **23%** restante realizaría una **reclamación ante la administración** competente.
- El **71%** de los **hombres** y el **81%** de las **mujeres** se han decantado por la **primera** de las **opciones**.

Por capitales

- El **mayor porcentaje** en las **tres capitales** lo ha obtenido la opción de **exigir al establecimiento que se cumplan las condiciones contratadas**: 81% en Vitoria-Gasteiz; 77% en Bilbao y 73% en Donostia / San Sebastián.

Por edades

- **Todas las franjas de edad coinciden** en que exigirían en primer lugar al establecimiento que se cumplieran las condiciones contratadas. Las personas de entre 30-54 años son las que mayor porcentaje han obtenido en este tema (82%).

PREVENCIÓN ANTE LA CONTRATACIÓN DE VIAJES Y HÁBITOS DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS

14. ¿Acudirías a acciones formativas/informativas sobre contratación de viajes?

- Solo el **17%** de la población encuestada **acudiría a acciones formativas / informativas** sobre contratación de viajes.
- Los resultados por **sexo** han sido **similares**, aunque las mujeres han obtenido un porcentaje algo mayor que los hombres (19% y 14%, respectivamente).

Por capitales

- En **Vitoria-Gasteiz**, el **20%** de las personas encuestadas afirman que acudirían a acciones formativas sobre el tema tratado. Bilbao y Donostia / San Sebastián han obtenido porcentajes más bajos en esta cuestión (15% y 18%, respectivamente).

Por edades

- Las personas **mayores de 55** son las que **más interés** tendrían en acudir a este tipo de acciones (**27%**).
- La franja de entre **18-29 años** en cambio, muestran menos interés en este tema, **solo el 3%** acudiría.