

Estudio Evolución del viajero digital español (2019-2022)

Marzo 2023

 adigital



Con la colaboración de

TRAVELGATEX BYHOURS DESTINIA eBooking.com Rotalia  CONFIANZA ONLINE

the cocktail.  adigital



1. Presentación del informe
2. Principales resultados cuantitativos
3. Principales resultados cualitativos
4. Decálogo para el viajero digital
5. Conclusiones

01

Presentación del informe



Adigital y The Cocktail se unen para analizar los cambios en las reservas en el viajero digital español tras la pandemia

¿Cómo ha afectado la pandemia a la forma de viajar de los españoles? ¿Qué elementos son estables y dónde se han producido cambios más relevantes? ¿Se ha disuelto el efecto de la pandemia o han introducido cambios perdurables? ¿Es un fenómeno solo español o se pueden percibir cambios similares en otros mercados?

Con el fin de reflexionar sobre estos cambios, Adigital y The Cocktail presentan un análisis evolutivo alrededor de los indicadores clave de los viajeros digitales.



Cómo se ha realizado este informe

Metodología

El estudio cuantitativo se basa en un análisis de los datos de Travelgate a disposición de Adigital, con el fin de encontrar y explorar los cambios en los hábitos digitales de los viajeros a causa del impacto del COVID-19.

La profundidad del análisis está determinada por el tipo de datos facilitados.

El análisis cualitativo se ha realizado a partir de encuestas a empresas clave del sector: ByHours, Destinia, Ebooking, Expedia Group y Rentalia.

Variables disponibles

Algunas de las variables en las que nos hemos apoyado para el análisis cuantitativo son:

- Origen viajero (nacionalidad)
- Destino reserva
- Producto contratado
- Fechas de inicio/fin servicio
- Número de noches
- Número de viajeros
- Nivel (estrellas) del alojamiento

Outputs en esta fase

Tras el tratamiento y análisis de las variables disponibles, se ha generado un documento que recoge los principales insights extraídos de esta investigación acerca de cómo ha cambiado el viajero digital español.

Estos insights nos permiten conocer cómo ha cambiado el modelo del turismo para los consumidores debido a la pandemia y las consecuencias de esta.

El informe se complementa con un decálogo de recomendaciones elaborado con la colaboración de Confianza Online.

02

Principales resultados cuantitativos



¿Cómo ha cambiado el hábito de reserva online de los españoles?

Insight No.01

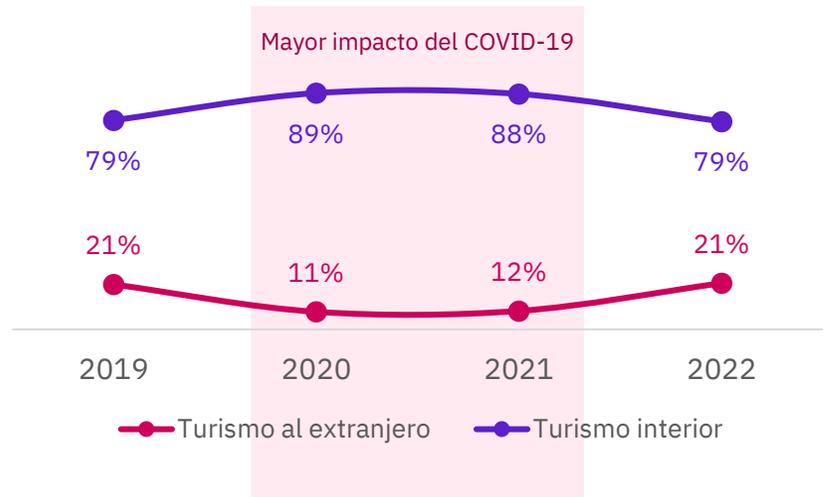
Los viajeros digitales españoles han recuperado el peso de las reservas al extranjero después de la pandemia

Volvemos a viajar fuera como antes

Debido a la pandemia (y a sus restricciones en muchos países), se produjeron cambios en los destinos que se reservaban online.

En plena pandemia (2020), el nivel de reservas en el continente de origen del viajero experimentó un pico importante, llegando al punto de que 9 de cada 10 reservas se hacían en España.

Tras la pandemia (2021 y 2022), el mercado vuelve a su estado habitual, repartiéndose al 80/20 los destinos en España y fuera de España. No ha habido una pérdida de confianza respecto al turismo extranjero



Cuando salimos al extranjero,
¿a dónde vamos?

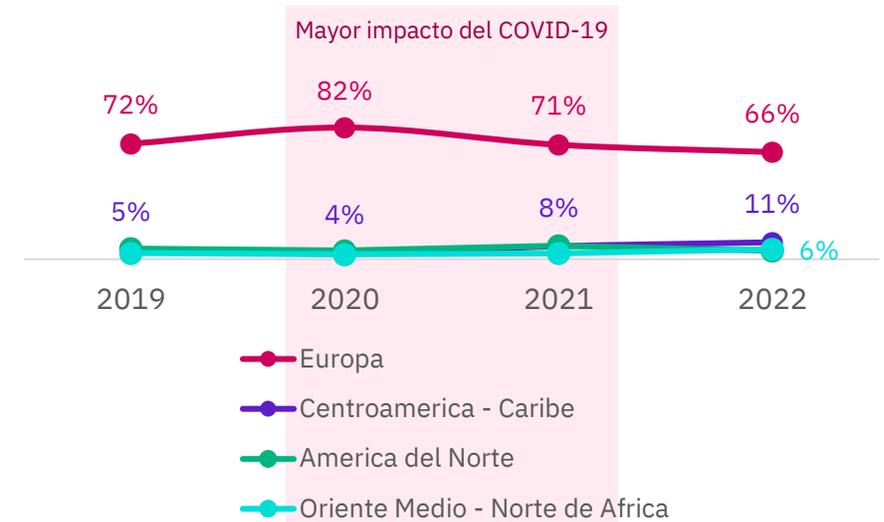
Insight No.02

Europa sigue siendo el destino estrella para los turistas digitales españoles cuando viajan fuera

Aunque tras la pandemia crecen otros destinos

Europa domina al resto de continentes de forma clara como el destino preferido por los turistas digitales españoles.

Europa, tras la pandemia, sigue siendo el principal destino, pero se observa cierto trasvase de turistas digitales hacia destinos lejanos de habla hispana, como Centroamérica y el Caribe, que siendo aún destinos secundarios, consiguen duplicar su cuota pasando del 5% en 2019 al 11% en 2022. También existe crecimiento de Oriente Medio y el Norte de África como destinos (del 4% al 6%), a pesar de la inestabilidad política de algunos de estos mercados.



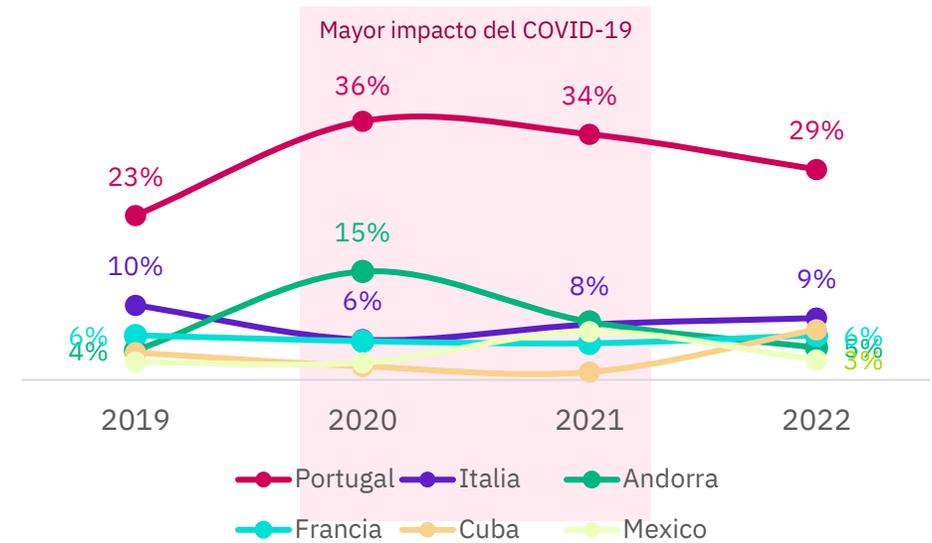
Insight No.03

Portugal, líder en reservas online en el extranjero, seguido de otros países del entorno

Cuando los españoles viajan al extranjero, lo hacen a países vecinos

A la hora de viajar, la proximidad es un factor muy importante para el turista español.

Son los países más próximos a España (como Portugal, Italia, Andorra y Francia) los que reciben al pequeño porcentaje de turistas que cruza las fronteras.

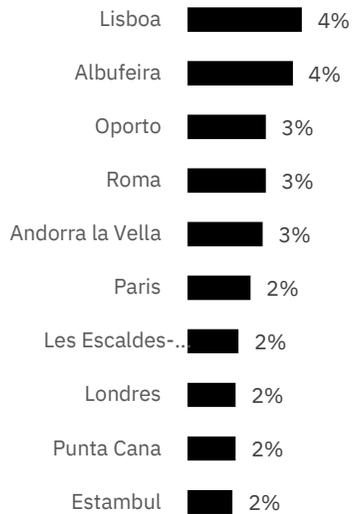


Insight No.04

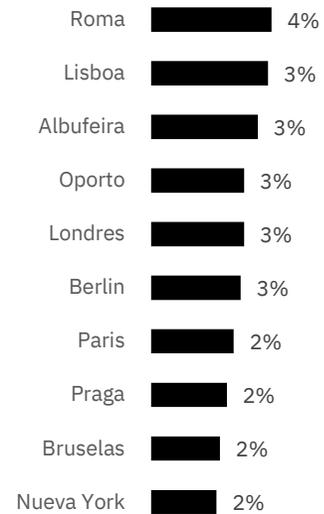
En cuanto a los viajes al extranjero, varias ciudades portuguesas entran siempre en el top 10

El Brexit parece tener un efecto negativo en ciudades de Reino Unido, como Londres, ya que en 2019 se situaba como el 5º destino en volumen, mientras que en 2021 y 2022 desaparece del Top 10. En 2022 vemos una instauración en el Top10 de destinos de ciudades no europeas, como Varadero, Punta Cana o La Habana.

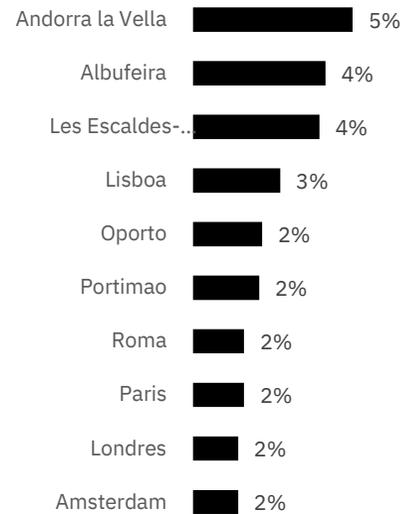
Top 10
Total Españoles



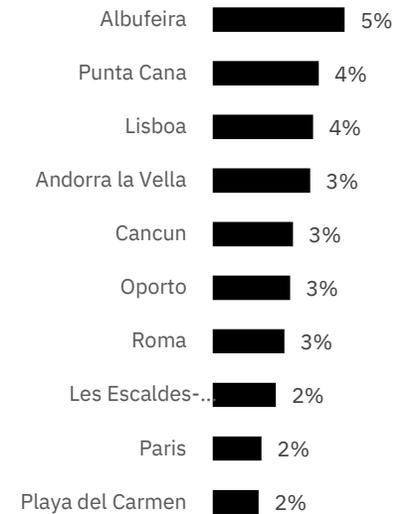
Top 10
España '19



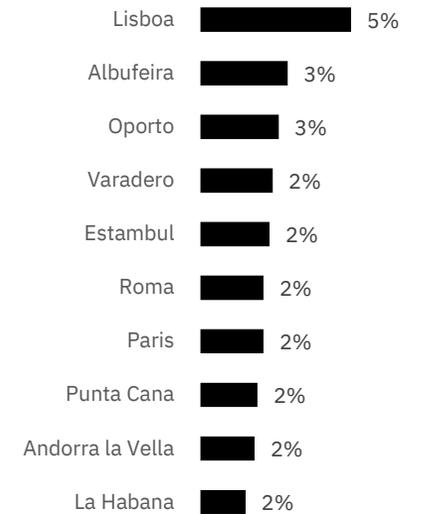
Top 10
España '20



Top 10
España '21



Top 10
España '22



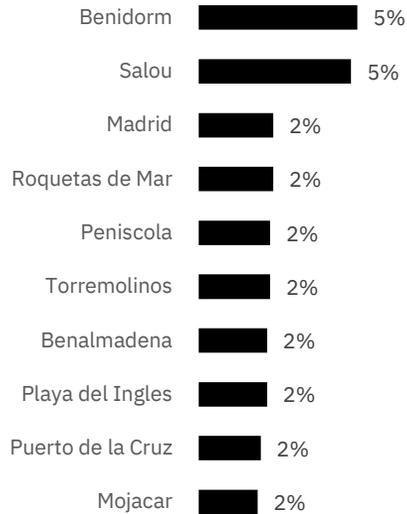
¿Y cuando nos quedamos aquí,
en España?

Insight No.05

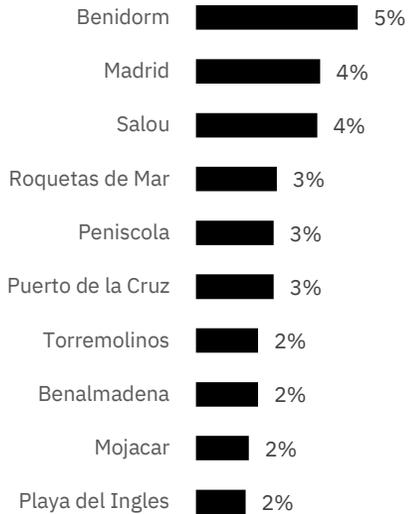
Las ciudades de playa, las preferidas con gran diferencia

Benidorm y Salou, los destinos estrella en España

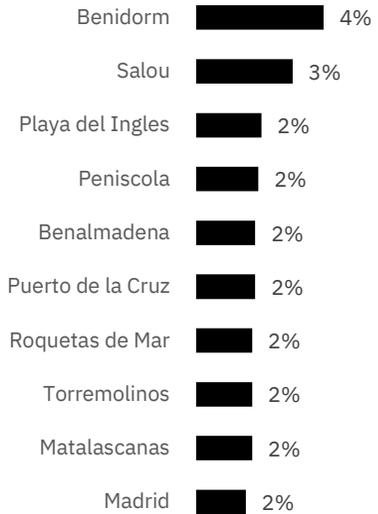
Top 10
Total España



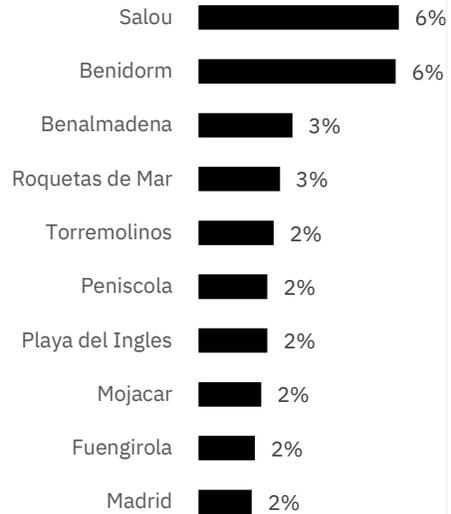
Top 10
España '19



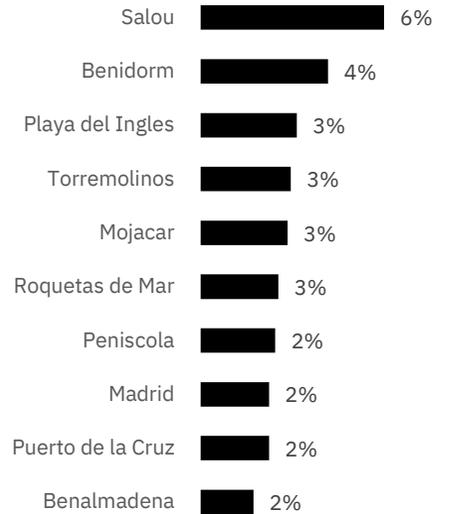
Top 10
España '20



Top 10
España '21



Top 10
España '22



¿Cómo afecta el destino a la
manera de viajar?

Insight No.06

La pandemia favoreció una menor previsión en las reservas online, que se mantiene todavía

En 2021 bajó drásticamente la antelación en la reserva

El ansia por volver a viajar, junto con la incertidumbre que generaban los posibles escenarios del COVID, afectaron al comportamiento en la antelación de las reservas.

La diferencia más marcada la encontramos en el año de pandemia. Mientras que la antelación para el turismo de interior baja respecto al año anterior, la del turismo al extranjero crece, siendo la cifra más alta de este periodo.



Pre pandemia

Año 2019

Turismo interior Turismo exterior
53 días Vs. **71 días**

Mayor previsión. La fecha de contratación es casi dos meses previa a la fecha del servicio.

Pandemia

Año 2020

Turismo interior Turismo exterior
38 días Vs. **77 días**

La incertidumbre y el cierre de países hace que comience a rebajarse la previsión de los viajes.

Salida de pandemia

Año 2021

Turismo interior Turismo exterior
29 días Vs. **39 días**

Es la menor previsión registrada, los clientes aprovecharon la apertura de países para viajar cuanto antes.

Post pandemia

Año 2022

Turismo interior Turismo exterior
42 días Vs. **52 días**

Recuperación de la tendencia. El dato parece indicar que habrá un retorno a los niveles anteriores al COVID-19.

Insight No.07

El destino del viaje afecta a los servicios contratados

Ir al extranjero supone mayor reserva de vuelos y de paquetes hotel+vuelo

9 de cada 10 reservas en el turismo interior son de hoteles, y la distribución no varía en el tiempo.

Sin embargo, en el turismo al extranjero, hubo cierto cambio en la reserva de hoteles en plena pandemia, aunque los niveles se han recuperado en 2022.

Cuando se viaja al extranjero, aumenta el porcentaje de reserva de otro tipo de servicios (como los paquetes vacacionales ofrecidos por las agencias).

Turismo interior



Turismo exterior



Insight No.08

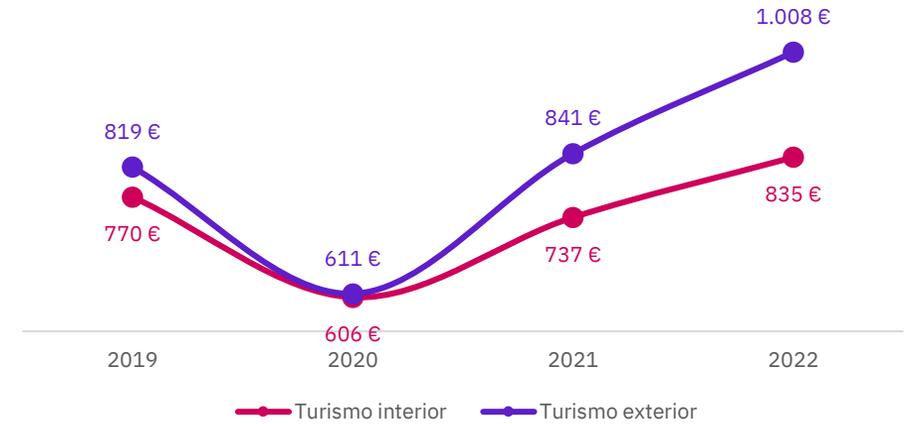
El gasto medio por viaje ya está por encima de las cifras de 2019

Ir al extranjero supone mayor desembolso, aunque este viene provocado por el mayor coste en los vuelos

Antes de la pandemia viajar al extranjero sólo conllevaba un 6% más de gasto respecto a quedarse en España.

Con la pandemia, se redujo el gasto que se hacía en viajes, quedando igualadas ambas tipologías de destino.

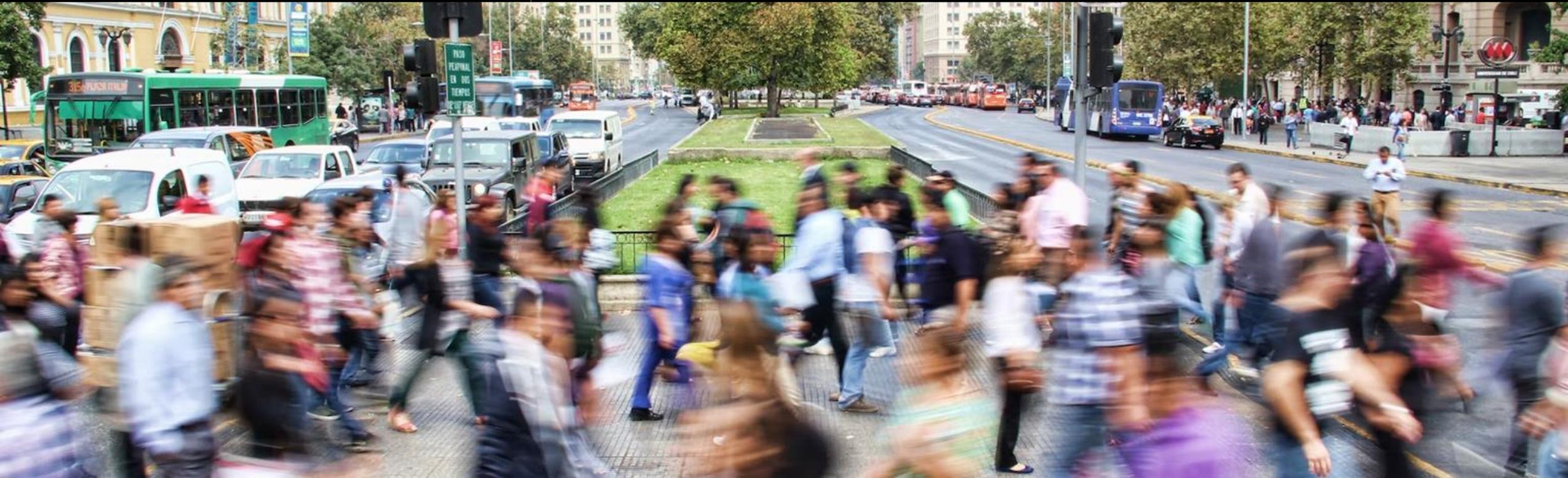
Tras la pandemia, el desembolso en viajes al extranjero ha crecido sensiblemente más que el que se hace para viajar dentro de España, llegando a suponer un 21% más respecto al turismo nacional.



	Hotel	Vuelo	Hotel + Vuelo
En España	720,50€	422,50€	906,10€
Fuera de España	611,80€	818,10€	1175,60€

03

Principales resultados cualitativos



Tras la pandemia, ¿cómo ha cambiado el comportamiento del viajero online español?

El viajero busca disfrutar más y prioriza el tiempo de calidad

Vivir el momento

El viajero español es más consciente de las cosas y vive más el momento. Se ha producido un cambio de mentalidad o de actitud a la hora de plantearse un viaje: la pandemia nos ha “tocado” emocionalmente, aumentan las ganas de anteponer tiempo de calidad y ocio, frente a la rutina laboral y social a la que estábamos expuestos.

El viajero aprecia más el tiempo propio, valora la calidad y no solo la cantidad. Por ello, a pesar del aumento de precios, ha decidido gastar más en ocio y viajes. Aunque ha estado mucho tiempo con miedo y reservando muy “last-minute”, poco a poco está volviendo a planificar con tiempo, en busca de los precios más asequibles.

Más ‘microvacaciones’

También ha cambiado la mentalidad a la hora de disfrutar de “microvacaciones: además del periodo estival, se aprovechan más los fines de semana, puentes y festividades sueltas para salir de casa.

Se ha modificado también la percepción respecto a la estancia en hoteles en tu propia ciudad, aunque sea unas horas. La pandemia nos ha abierto los ojos, y ahora no vemos los hoteles de nuestra ciudad como espacios exclusivos a turistas o extranjeros.

Interés por la sostenibilidad

Los viajeros valoran más la sostenibilidad en sus viajes, aumenta la conciencia medioambiental y buscan lugares menos concurridos.

El viajero digital quiere ahora más información sobre sostenibilidad de los proveedores de alojamiento y transporte.

Si bien hay personas que no quieren invertir más dinero, hay muchas más que están dispuestas a sacrificar la comodidad si saben que las decisiones que están tomando son mejores para nuestro planeta.

¿Se ha consolidado la
incorporación de personas
de mayor edad a la contratación
online de viajes?

Comienza a cerrarse la brecha digital de edad

Transición digital de las personas de mayor edad

La pandemia dio un gran empujón a un sector de la población que hasta entonces no se había atrevido a pasarse al entorno digital para la contratación de viajes. Con el cierre de las agencias de calle tuvieron que probar el mundo online y en su gran mayoría perdieron el miedo a reservar y pagar online, lo que ha ayudado mucho a cerrar la brecha digital.

Todavía queda mucho recorrido, porque hay viajes como el Imsero o los organizados por las comunidades autónomas que son prácticamente offline, pero esa transición al mundo digital por parte de las personas de mayor edad ya ha sucedido y en los próximos años se irá consolidando.

Al mismo tiempo, la innovación en propuestas de determinadas agencias de viajes está también ayudando a integrar las generaciones menos digitales a la contratación online.

Se aprecia también un relevo generacional y aumenta la edad media del viajero digital.



¿Cómo ha incidido el fenómeno de los nómadas digitales?

Nuevas formas de organización del trabajo

Impacto del teletrabajo y la flexibilidad laboral en la contratación online de viajes

El teletrabajo y la posibilidad de estirar el tiempo en el destino de vacaciones gracias a esta modalidad ha motivado que las estancias medias se hayan ampliado: ya son más altas que en 2019.

El consumidor solicita más teletrabajar para poder moverse, trabajar desde cualquier sitio y así poder conciliar más su vida personal con la laboral, sin ataduras.

Crece también el multiempleo, gracias a la flexibilidad laboral y donde ciertos puestos senior, se pueden llegar a compartir con otras empresas.

Simultáneamente, se está produciendo un efecto péndulo de vuelta a la presencialidad, ante las dudas sobre cómo afecta el trabajo en remoto a la cultura empresarial y a la capacidad de aprendizaje durante los primeros años de vida laboral, en las generaciones más jóvenes.



04

Decálogo para el viajero digital



1. Tus derechos varían según el tipo de viaje

La normativa aplicable y tus derechos son distintos si contratas un único servicio de viaje, como es una reserva de hotel, la compra de un billete de avión o tren, o el alquiler de vehículos, o si contratas un viaje combinado que incluye al menos dos de los anteriores servicios (como “vuelo+hotel” a destinos paradisíacos o Europeos).

CONSEJO: Comprueba en base a lo que vas a contratar cuáles son los derechos aplicables a tu caso.

2. Conoce la información y condiciones antes de contratar

Antes de realizar cualquier reserva, lee con detenimiento las condiciones generales que se pueden aplicar, o las especificaciones concretas para cada tipo de servicio. Como regla general, el prestador de servicios deberá facilitarte la siguiente información: su identidad y datos de contacto y de las características principales del servicio, las condiciones aplicables (condiciones y métodos de pago, plazos y fechas, condiciones de resolución, si aplica o no el derecho de desistimiento, así como la política de cancelación y sus posibles penalizaciones, en su caso).

CONSEJO: Pincha en enlaces como “Aviso legal”, “Condiciones de compra”, “Condiciones Generales”, “Términos y condiciones”. No obstante, si tienes cualquier duda o algo no te queda claro, es mejor que contactes con el servicio de atención al cliente antes de contratar.

3. Ojo con las políticas de modificación y/o cancelación

Asegúrate de tener tus fechas totalmente decididas en caso de reservar un hotel o alquilar un vehículo, porque para este tipo de servicios, en general, no está previsto el derecho de desistimiento. En algunos casos, el prestador de servicios podrá ofrecerte la posibilidad de cancelar tu contrato o reserva antes de una determinada fecha para que sea gratuito y, en otros, aplicando una penalización consistente en un porcentaje sobre el importe total.

Para los viajes combinados, en cambio, sí aplica el derecho de desistimiento durante 14 días naturales. Además, también tendrás la posibilidad de cancelar tu viaje haciéndote cargo de la correspondiente penalización según los días de antelación con los que comuniques tu decisión.

CONSEJO: Ante posibles imprevistos que pudieran surgir y que te imposibiliten realizar el viaje, lee antes la política de cambios y de devolución y presta atención a las eventuales penalizaciones. Ten en cuenta que, si vas a viajar con un paquete vacacional, cuanto antes avises, menor será el porcentaje de penalización.

4. Sobre la contratación de un seguro

Los seguros de cancelación no son obligatorios. En cuanto a los demás seguros, generalmente, los viajes combinados incluyen un seguro básico de asistencia, pero las reservas de vuelo o de hotel no lo contemplan. Siempre que lo desees puedes ampliar las coberturas del seguro básico, o contratar un seguro mayor, pero será voluntario, salvo para viajar a determinados países en los que es necesario para obtener la correspondiente visa. La contratación de cualquier seguro podrá llevarse a cabo con el prestador del servicio o con cualquier otra compañía aseguradora.

CONSEJO: Comprueba las condiciones del seguro y que éste no esté incluido por defecto en tu reserva, salvo que estés contratando un paquete vacacional.

5. Contenido mínimo de reservas de hotel y alquiler de vehículo

Toda reserva deberá contener una información mínima como: el día y la hora de llegada y de salida, el número de ocupantes, el tipo de habitación, el régimen del alojamiento y la duración de tu estancia en el caso de reservas de hoteles; la tipología de vehículo, la fecha y hora de retirada y devolución, el régimen de responsabilidad o seguro contratado, en su caso y la información del conductor en el caso de alquiler de vehículos, Asimismo, deberá contener información sobre cualquier servicio específico que hayas contratado.

CONSEJO: En caso de errores en tu reserva, contacta con el hotel o la compañía de alquiler a la mayor brevedad posible para evitar sorpresas inesperadas que puedan estropear tus vacaciones a tu llegada.

6. Cuando la reserva no está disponible o no se ajusta a la descripción

Si la habitación del hotel reservada o el vehículo alquilado no están disponibles o no se ajustan a lo contratado (como, por ejemplo, a la habitación le faltan elementos como la terraza, o el vehículo no es de la categoría solicitada), podrás solicitar una alternativa que reúna las mismas condiciones.

CONSEJO: No te conformes, y en caso de que la alternativa ofrecida por el prestador de servicios sea de inferiores características, podrás solicitar la reducción del precio o, en caso de negarse, podrás solicitar la devolución del dinero por incumplimiento del contrato.

7. Si pierdes un vuelo, presta atención a las siguientes consideraciones y qué hacer en cada caso

Es algo poco agradable, pero que puede pasar y puede ser por causas propias o ajenas:

- **Has llegado más tarde de la hora de embarque:** si es por causas personales o porque había mucha cola en el control de seguridad, no tendrás oportunidad de reclamar el billete, pero en este segundo caso, puedes presentar una queja por la gestión del aeropuerto.
- **La compañía ha cancelado el vuelo:** si esto pasa a menos de 14 días desde la fecha del viaje, puedes reclamar por la poca antelación del aviso y, en estos casos, la compañía podrá devolverte el importe del billete o bien ofrecerte una alternativa de vuelo con otra compañía aérea que opera en el mismo destino.
- **Se ha producido un terremoto, ha estallado un conflicto bélico:** en estos casos, si la circunstancia extraordinaria se escapa del control efectivo de la aerolínea, no tiene obligación de ofrecer compensaciones, si bien puede ofrecerte la devolución del billete o un billete alternativo para cuando haya finalizado la situación que ha causado la cancelación.
- **Has perdido el vuelo de conexión por retraso del primero:** si has comprado los dos vuelos juntos, con una misma reserva, podrás reclamar la indemnización si el retraso es superior a tres horas y la compañía deberá reubicarte en un transporte alternativo. Si, por el contrario, has comprado los dos vuelos por separado y aunque se trate de la misma aerolínea, no tendrás derecho a indemnización puesto que se trata de dos contratos distintos.
- **Hay overbooking:** se trata de cuando la aerolínea vende más billetes de asientos con la esperanza de que algún pasajero no se presente para el vuelo. Recuerda que es una práctica legal y que la aerolínea deberá reembolsar el billete o facilitarte una alternativa de transporte. Sólo cuando la compañía te deniegue el embarque, deberá facilitarte también una indemnización económica.

CONSEJO: Lo más importante es conocer el motivo para saber cómo actuar y, en su caso, presentar la reclamación pertinente.

8. Ten en cuenta las tasas turísticas al viajar

Normalmente, se trata de la tasa de pernoctación y es impuesta por los gobiernos de los territorios de tu destino. La cuantía dependerá del tipo de alojamiento y de su categoría. Su abono se producirá en el momento de la reserva o cuando hagas el check-out.

CONSEJO: Accede a la información publicada por los distintos organismos gubernamentales de tu destino y conoce con antelación el importe si éste no está incluido en tu reserva.

9. Si reservas un viaje con mucha antelación, ojo con las variaciones de precio

Esto puede ocurrir, pero sólo cuando se debe a la variación:

- de los precios del combustible o de otras fuentes de energía del transporte,
- de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje exigidos por terceros,
- del tipo de cambio de divisa.

En base a estas variaciones, el precio podrá aumentar o, incluso, reducirse pero en el contrato tiene que aparecer la cláusula correspondiente. Si el coste disminuye, el operador tiene que informarte de ello antes del inicio del viaje combinado. Si el coste aumenta, tiene que proporcionar esta información a más tardar 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado. Además, si el aumento del precio es superior al 8% del precio total del viaje, podrás escoger entre abonarlo o resolver el contrato sin penalización alguna, e incluso aceptar un viaje sustitutivo de calidad equivalente o superior. Si su valor fuese inferior, tendrás derecho a una reducción adecuada del precio.

CONSEJO: En cualquiera de los dos casos, comprueba que te han informado correctamente en el contrato y siempre podrás exigir la justificación a la agencia online.

10. Dónde reclamar

Ante cualquier incidencia con los servicios contratados, dirígete en primer lugar al servicio de atención al cliente del prestador de servicios. Si en un plazo prudente no recibes respuesta o ésta no es satisfactoria, entonces podrás dirigirte a diferentes organismos, como son, las OMIC o las Juntas Arbitrales de Consumo, las Juntas Arbitrales de Transporte, AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea), entre otros. Además de los anteriores, también podrás presentar tu reclamación ante Confianza Online, como ADR acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

CONSEJO: Ten en cuenta que el prestador de servicios deberá facilitarte esta información antes de realizar tu reserva.

05

Conclusiones





¿Cómo cambian los hábitos de reserva online para los españoles?

Algunos cambios en pandemia se revierten, otros no

Durante los años más afectados por la pandemia (2020 y 2021) se potenció en gran medida el turismo de interior: 9 de cada 10 reservas de clientes españoles se hacían dentro del país.

Sin embargo, una vez superados estos años, volvemos a “vivir el momento”: se aprecia más la calidad, hay más exigencia en cuanto a la sostenibilidad y los niveles de turismo internacional crecen.

La brecha digital de edad se reduce, un sector de la población más senior ha adquirido destrezas digitales en las reservas debido a la pandemia.

Viajes nacionales vs destinos en el extranjero

Europa sigue siendo el destino estrella internacional; y en España preferimos la playa

El dominio de las reservas en Europa en viajes fuera es claro y constante. Se vio acrecentado por la pandemia, pero tras ella, otros destinos, especialmente Centroamérica y el Caribe, han ganado relevancia.

También ha crecido el fenómeno microvacaciones (puentes, fines de semana...), incluso el pasar una noche de hotel dentro de la ciudad propia, como un pequeño oasis de desconexión.

¿Flexibilidad laboral es sinónimo de viajes?

Las nuevas formas de organización del trabajo tienen su impacto en las reservas

El impacto del teletrabajo en las reservas es evidente, por ejemplo con el crecimiento de las reservas de estancias medias, que superan a las de 2019.

Por lo general, esto se traduce en reservas nacionales, donde los destinos de playa dominan al resto.

Parece que actualmente está habiendo una ligera vuelta a la presencialidad en las empresas, lo que puede afectar de nuevo a las reservas de este tipo.

¿Cómo afecta el destino a la manera de viajar?

Cambia mucho quedarse aquí o salir al extranjero

No es igual un viaje dentro del país que uno al extranjero, y eso se traduce en diferencias en los hábitos a la hora de viajar.

Cuando se viaja al extranjero se planifica mucho más el viaje, aunque justo después de la pandemia, en 2021, las ganas de volver a viajar hacen que la previsión caiga.

Es importante tener en cuenta las recomendaciones a la hora de viajar, tanto dentro de España como al extranjero.

Muchas gracias

Contact

The Cocktail Analysis

Carlos Cifuentes

carlos.cifuentes@tcanalysis.com

Fernando Díez

fernando.diez@tcanalysis.com

the-cocktail.com

tcanalysis.com

Adigital

María Lázaro

mlazaro@adigital.org

adigital.org

