

Manual para el Entrevistador CATI
Encuesta de Turismo de Residentes



Instituto Nacional de Estadística
Subdirección General de Muestreo y Recogida de Datos



INDICE

1	Generalidades	6
1.1	El Instituto Nacional de Estadística	6
1.2	El Plan Estadístico Nacional	6
1.3	El secreto estadístico.....	6
1.4	Obligación de facilitar los datos	7
1.5	La encuesta estadística	8
2	La Encuesta de Turismo de Residentes	9
2.1	Antecedentes.....	9
2.2	Objetivos	9
2.3	Características de la encuesta.....	9
2.3.1	Ámbitos de la encuesta y periodo de referencia	9
2.3.2	Unidades de muestreo y de análisis	10
2.3.3	Diseño de la muestra.....	10
2.3.3.1	Características del diseño muestral	10
2.3.3.2	Diseño del submuestreo de la ETR	11
2.3.3.3	Tamaño de la muestra. Afijación y selección	11
2.3.3.4	Selección de la submuestra.....	12
2.3.3.5	Renovación de la muestra	12
2.4	Conceptos básicos	15
2.4.1	Introducción.....	15
2.4.2	Residencia habitual	15
2.4.3	Vivienda.....	18
2.4.4	Hogar	19
2.4.5	Miembros del hogar.....	19
2.5	Características fundamentales objeto de estudio.....	19
2.5.1	Viajes	19
2.5.2	Excursión.....	20
2.5.3	Gasto.....	21
2.6	Método de recogida	23
3	El cuestionario	24
3.1	Descripción general	24
3.2	Descripción detallada y normas de cumplimentación.....	25

3.2.1	Bloque 1.- Introducción.....	25
3.2.2	Bloque 2.- Área socio-demográfica.....	26
3.2.3	Bloque 3.- Área de viajes.....	37
3.2.3.1	Bloque 3a. Área de viajes. Características básicas	37
3.2.3.2	Bloque 3b. Área de viajes. Características adicionales.....	55
3.2.4	Bloque 4.- Módulo de desplazamientos al centro de trabajo / estudios..	68
3.2.5	Bloque 5.- Área de excursiones.....	70
3.2.6	Bloque 6.- Módulo de participación anual	73
3.2.7	Bloque 7.- Ingresos del hogar.....	74
4	La recogida de datos	76
4.1	Tareas de recogida de datos	76
4.1.1	Calendario de tareas	76
4.1.2	Tareas previas a la recogida de información.....	79
4.1.3	Tareas del entrevistador	80
4.1.3.1	Preparar las cartas de presentación	80
4.1.3.2	Realizar entrevistas	82
4.1.3.3	Realizar depuración.....	82
4.1.3.4	Atender la línea 900	82
4.2	La recogida de información.....	83
4.2.1	Las llamadas a las viviendas y el contacto con los hogares.....	83
4.2.1.1	Incidencias en el contacto con la vivienda: estado de la llamada....	83
4.2.1.2	Casos que se pueden presentar al efectuar la llamada	84
4.2.1.3	Guía de llamada	86
4.2.2	La entrevista.....	90
4.2.2.1	Estados de la entrevista	90
4.2.2.2	Incidencias en la cumplimentación del cuestionario.....	90
4.2.2.3	Realización de la entrevista	91
4.3	Derivación de viviendas.....	94
4.3.1	Cambio de unidad de recogida (solo centros CATI del INE)	94
4.3.2	Cambio de canal (solo centros CATI del INE).....	94
4.3.3	Cambio de canal y de unidad de recogida	94
5	IRIA-CATI	96
5.1	Aplicación OpenScape Desktop Client.....	96
5.2	Aplicación IRIA-CATI.....	97

5.2.1	Servicios de IRIA-CATI.....	101
5.2.2	La sesión y el contexto	103
5.2.3	El algoritmo de llamadas	103
5.2.4	El servidor CTI.....	105
5.2.4.1	Login en el servidor CTI.....	105
5.2.4.2	Logoff en el servidor CTI	106
5.2.5	La barra de telefonía.....	106
5.2.5.1	Siguiete gestión	106
5.2.5.2	Situación del usuario en el CTI	106
5.2.5.3	Llamar	107
5.2.5.4	Rellamar	108
5.2.5.5	Ir a la ficha de la UME actual	108
5.2.5.6	Iniciar pausa	108
5.2.6	Ventana de llamada en curso	108
5.2.7	Operaciones básicas de telefonía.....	110
5.2.7.1	Colgar.....	110
5.2.7.2	Suspender	110
5.2.7.3	Consultar	110
5.2.7.4	Reanudar.....	111
5.2.7.5	Recuperar.....	111
5.2.7.6	Transferir	111
5.2.7.7	Activación de botones de la barra de telefonía	112
5.2.8	La bolsa de teléfonos.....	112
5.3	Menú de IRIA-CATI	113
5.3.1	Consultas	113
5.3.1.1	Listado de consultas complejas.....	113
5.3.1.2	Búsquedas rápidas.....	115
5.3.2	Lotes	116
5.3.3	Asignaciones	116
5.3.4	Envíos	116
5.3.5	Llamadas 900.....	116
5.3.5.1	Llamada anónima.....	117
5.3.5.2	Llamada identificada.....	117
5.3.6	Informes	117

5.3.7	Agenda.....	117
5.3.7.1	Visualizar tareas.....	117
5.3.7.2	Acceso a citas de un día.....	119
5.3.8	Tareas de usuario.....	120
5.3.8.1	Visualización de las tareas	120
5.3.8.2	Crear nueva tarea.....	121
5.3.9	Sesión	121
5.3.9.1	Preferencias de usuario.....	121
5.4	Ficha de la UME	122
5.4.1	Gestión inicial	123
5.4.1.1	Datos de la UM para la encuesta ETR.....	124
5.4.1.2	Histórico de colaboraciones de la vivienda	124
5.4.1.3	Observaciones de la UME	125
5.4.1.4	Observaciones línea 900	126
5.4.1.5	Cita.....	127
5.4.2	Gestión de entrevista.....	131
5.4.2.1	Componente de grupo humano	131
5.4.2.2	Gestión de la entrevista	133
5.4.2.3	Gestión de teléfonos de la UME	137
5.4.3	Derivar vivienda.....	139
5.4.3.1	Asignaciones directas CATI.....	139
5.4.3.2	Cambio de canal / unidad de recogida.....	139
5.4.3.2.1	Cambio de canal	140
5.4.3.2.2	Cambio de unidad de recogida.....	140
5.4.4	Seguimiento	141
5.4.4.1	Seguimiento de llamadas	141
5.4.4.2	Seguimiento de estados	142
5.4.4.3	Seguimiento de envíos	143
5.4.4.4	Seguimiento global	143
5.4.5	Varios	144
5.4.5.1	Envío de carta	144
5.4.5.2	Blanqueo de gestión.....	145
5.4.5.3	PDF cuestionario	145
5.4.5.4	CAWI.....	146

5.5	Iconos de carácter general en IRIA.....	146
5.6	Glosario de términos IRIA.....	147
6	Argumentario	150
6.1	Preguntas generales.....	150
6.2	Selección.....	151
6.3	Obligatoriedad	152
6.4	Confidencialidad	153
6.5	Dinero.....	154
6.6	Desinterés	154
6.7	Preguntas específicas sobre la Encuesta de Turismo de Residentes	155
6.8	Inseguridad.....	156
7	Anexo I: Lista de países y territorios	157
8	Anexo II: Nivel de estudios finalizados	168

1 Generalidades

1.1 El Instituto Nacional de Estadística

El Instituto Nacional de Estadística (INE) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad. Se rige, básicamente, por la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, que regula la actividad estadística para fines estatales.

Es el organismo encargado de realizar las estadísticas oficiales, por ejemplo, la Encuesta de Población Activa (EPA), el Índice de Precios de Consumo (IPC), los Censos de población y viviendas, etc.

1.2 El Plan Estadístico Nacional

El Plan Estadístico Nacional es el principal instrumento ordenador de la actividad estadística de la Administración General del Estado y tiene una vigencia de cuatro años. Contiene las estadísticas que han de elaborarse en el cuatrienio por los servicios de la Administración General del Estado o cualesquiera otras entidades dependientes de ella y las que han de llevarse a término total o parcialmente con participación de las comunidades autónomas y las corporaciones locales en virtud de acuerdos de cooperación con los servicios estadísticos estatales o, en su caso, en ejecución de lo previsto en las leyes.

Todas las estadísticas incluidas en el Plan Estadístico Nacional tienen la consideración de estadísticas para fines estatales y son de cumplimentación obligatoria.

El Plan Estadístico Nacional se aprueba por real decreto y, una vez aprobado, su actualización se realiza a través de los programas anuales que lo desarrollan, que también se aprueban mediante real decreto.

1.3 El secreto estadístico

Según los artículos 13 y 17 de la Ley de la Función Estadística Pública, los datos que proporcionan los informantes al INE están protegidos por el secreto estadístico. De esta manera, se asegura la confidencialidad de la información aportada por los encuestados.

Todo el personal de INE que intervenga en la recogida de datos de la Encuesta de Turismo de Residentes (ETR) está obligado a guardar secreto sobre ellos, aún después de haber concluido su trabajo o su vinculación laboral con el INE.

Ley de la Función Estadística Pública.

Art. 13.1: Serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico los datos personales que obtengan los servicios estadísticos tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas.

Art. 17.1: Todo el personal estadístico tendrá la obligación de preservar el secreto estadístico.

Art. 17.3: Quedarán también obligados por el deber de preservar el secreto estadístico cuantas personas, físicas o jurídicas, tengan conocimiento de datos amparados por aquel con ocasión de su participación con carácter eventual en cualquiera de las fases del proceso estadístico en virtud de contrato, acuerdo o convenio de cualquier género.

Art. 19.1: La obligación de guardar el secreto estadístico se iniciará desde el momento en que se obtenga la información por él amparada. A quien viole el secreto estadístico se le aplicarán las sanciones previstas en los artículos 50 y 51 de la Ley de la Función Estadística Pública.

1.4 Obligación de facilitar los datos

Según el artículo 10 de la Ley de la Función Estadística Pública, el INE puede solicitar datos de todas las personas residentes en España, que tendrán el deber de contestar de forma veraz y dentro de los plazos pues, en caso contrario, el INE podría ejercer la capacidad sancionadora que le otorga dicha ley.

Ley de la Función Estadística Pública.

Art. 10.1: Los servicios estadísticos podrán solicitar datos de todas las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, residentes en España.

Art. 10.2: Todas las personas físicas y jurídicas que suministren datos, tanto si su colaboración es obligatoria como voluntaria, deben contestar de forma veraz, exacta, completa y dentro del plazo a las preguntas ordenadas en la debida forma por parte de los servicios estadísticos.

Art. 48.1: El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, en relación con las estadísticas para fines estatales, será sancionado de acuerdo con lo dispuesto en las normas contenidas en el presente título.

1.5 La encuesta estadística

Una encuesta es un estudio en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado. Por tanto, los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población estadística en estudio (personas, viviendas o empresas) con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación. La información que proporciona permite la toma de decisiones sobre el tema investigado por parte de la Administración Pública, Instituciones, organismos o particulares.

Las principales ventajas de realizar una encuesta estadística son:

- Menor coste pues se investiga a una parte de la población objetivo (muestra).
- Los resultados se pueden generalizar a toda la población con mucha fiabilidad, aplicando métodos estadísticos
- Mayor rapidez en la obtención de los resultados.

2 La Encuesta de Turismo de Residentes

2.1 Antecedentes

El Instituto de Estudios Turísticos (IET)¹ ha realizado desde el año 1996 hasta 2014 la estadística “Movimientos Turísticos de los Españoles (Familitur)” en cumplimiento de los compromisos asumidos por España en materia estadística con el Consejo de la Unión Europea sobre la recogida de información estadística en el ámbito del turismo. Dicha operación estadística estaba incluida en el Plan Estadístico Nacional correspondiente.

Desde febrero de 2015 será el Instituto Nacional de Estadística el organismo encargado de elaborar la Encuesta de Turismo de Residentes (ETR) que viene a sustituir y, al mismo tiempo, a dar continuidad a Familitur, en virtud del acuerdo alcanzado entre el INE y el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA).

2.2 Objetivos

El objetivo general es estudiar el comportamiento turístico de los residentes en España en sus viajes, tanto dentro del país como hacia el extranjero. La encuesta, tal como está diseñada, permite obtener información comparable por Comunidades Autónomas y a nivel nacional en relación con:

- La cuantificación de los flujos de viajeros residentes en España entre las distintas Comunidades Autónomas y hacia el extranjero.
- Las características de los viajes realizados en función de aquellos aspectos más relevantes de los mismos: motivo, duración, tipo de alojamiento, destino, medio de transporte, etc.

Se pretende investigar la actividad turística de los residentes en España en sentido amplio, es decir, sin limitarse al estudio del comportamiento estrictamente vacacional, por ello se hace un seguimiento continuado de los hogares que participan en la encuesta a lo largo de un año y medio.

2.3 Características de la encuesta

2.3.1 Ámbitos de la encuesta y periodo de referencia

Ámbito poblacional: La población objeto de estudio directo es la población de 15 o más años que reside en viviendas familiares principales en todo el territorio español. No

¹ El Instituto de Estudios Turísticos (IET) se llama actualmente Subdirección General de Conocimiento y Estudios Turísticos y depende del Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA).

obstante, a través de ésta, la población objeto de análisis es el total, incluyendo a los menores de 15 años.

Ámbito geográfico: El ámbito geográfico de la investigación es todo el territorio nacional.

Ámbito temporal: La encuesta comenzará en febrero de 2015, a partir de esta fecha se hará de forma continua.

El periodo de estudio para los viajes, las excursiones y el gasto será el mes. Además, se harán estimaciones trimestrales y anuales con mayor nivel de detalle.

Para el análisis de la participación de los residentes en viajes turísticos por motivos personales (módulo de participación anual) el periodo de estudio será el año

Periodo de referencia: Se recogerán de forma retrospectiva los viajes con pernoctación realizados durante los dos meses de calendario anteriores al de realización de la entrevista.

Para las excursiones el periodo de referencia será el mes anterior al de entrevista.

2.3.2 Unidades de muestreo y de análisis

Unidades de muestreo: Las unidades de muestreo² serán las viviendas familiares principales y, dentro de ellas, las personas de 15 años o más que residen en dichas viviendas. En caso de hogares con menores de 15 años, se investigará el número de viajes realizados por los mismos.

Unidades de análisis: Las unidades de análisis serán las personas, los viajes y las excursiones.

2.3.3 Diseño de la muestra

2.3.3.1 Características del diseño muestral

El INE lleva a cabo desde enero de 2013 la Encuesta Continua de Hogares (ECH). Esta encuesta tiene entre sus finalidades la de servir de infraestructura sobre la que puedan elaborarse otras encuestas a partir de submuestras tomadas de ella. La ETR se obtendrá siguiendo este procedimiento, es decir, será una submuestra de la ECH.

Esto permitirá:

1. Conseguir una muestra eficiente. Para alcanzar este objetivo se va a utilizar un procedimiento que permite asignar a los hogares y personas una propensión a viajar determinada por las características conocidas a partir de la ECH que permitirá estratificar la submuestra de la ETR.
2. Disponer de los números de teléfono de las viviendas para poder utilizar el método CATI de entrevista.
3. Mejorar los procedimientos de corrección de la falta de respuesta.

²Sobre el diseño muestral, ver el apartado 2.3.3

2.3.3.2 Diseño del submuestreo de la ETR

El tipo de submuestreo que se va a utilizar para la selección de la muestra de la ETR es un muestreo aleatorio estratificado.

Como criterio de estratificación se utilizará dentro de los estratos de la primera fase una nueva variable que define la propensión a viajar del hogar.

A partir de los datos de FAMILITUR se ha realizado un análisis logístico tomando como variable dependiente, para cada persona, si ha viajado o no a lo largo de los tres meses anteriores al de la entrevista y como variables independientes tanto información a nivel de la persona como de la vivienda y de la sección:

Para la persona: Comunidad Autónoma de residencia, estado civil, sexo, edad, nivel de estudios, relación con la actividad y hábitat.

Para la vivienda: Régimen de tenencia, tipo de vivienda y número de miembros.

Para la sección: Para toda España excepto País Vasco y Navarra se han considerado nivel de renta medio por perceptor en la sección y porcentaje de renta por desempleo.

A partir del modelo se han seleccionado las variables que mejor explican la variable dependiente y, a partir de ellas, se ha estimado la propensión a viajar de cada persona y, como media de las personas de un hogar, la propensión del hogar.

Una vez asignada esta propensión, dentro de cada estrato de las viviendas se agrupan en dos grandes grupos (subestratos) de acuerdo a la propensión a viajar en el hogar. Estos dos grupos los determina la mediana de la distribución.

2.3.3.3 Tamaño de la muestra. Afijación y selección

Con objeto de conseguir objetivos de precisión comparables con los de la encuesta actual, se han barajado distintos escenarios teniendo en cuenta diversos periodos de referencia, el efecto de diseño del hogar y distintos esquemas de rotación.

Finalmente se va a seleccionar una persona dentro de cada vivienda y se va a investigar un periodo retrospectivo de dos meses naturales anteriores al mes de la entrevista.

De acuerdo a lo anterior, el tamaño de muestra teórico se ha establecido en 13.200 personas investigadas cada mes. Con la experiencia de otras encuestas sobre el comportamiento de la muestra, se espera una muestra efectiva mensual en torno a 8.200 personas, lo que supone que la información de cada mes va a ser facilitada por 16.400 personas aproximadamente.

La distribución de la muestra entre comunidades autónomas se ha realizado teniendo en cuenta el diferente tamaño de las mismas y el compromiso entre la precisión de la estimación nacional y la de las comunidades autónomas, considerando el presupuesto asignado a la encuesta.

La afijación entre provincias y estratos se hace utilizando una afijación proporcional al tamaño medido en términos de población.

Con objeto de obtener una submuestra eficiente, se va a sobremuestrear el grupo de viviendas con mayor propensión a viajar, incrementando la muestra con respecto a la que le correspondería en una afijación proporcional de la submuestra.

2.3.3.4 Selección de la submuestra

Las viviendas se seleccionarán en cada estrato con igual probabilidad mediante muestreo sistemático con arranque aleatorio.

Dentro de cada vivienda se seleccionará, asimismo con probabilidad igual, a una persona de entre las de 15 y más años.

2.3.3.5 Renovación de la muestra

Para evitar el cansancio en la colaboración de las personas seleccionadas, la muestra se renueva periódicamente de acuerdo con el siguiente esquema de rotación:

	MES	TR 1	TR 2	TR 3	TR 1	TR 2	TR 3	TR 1	TR 2	TR 3	TR 1	TR 2	TR 3	TR 1	TR 2	TR 3	TR 1	TR 2	TR 3	
Año T	1	1a4				2a3	3a2	1a1												
	2	1b4				2b3	3b2	1b1												
	3	1a5	2a4				3a3	1a2	2a1											
	4	1b5	2b4				3b3	1b2	2b1											
	5	1a6	2a5	3a4				1a3	2a2	3a1										
	6	1b6	2b5	3b4				1b3	2b2	3b1										
	7		2a6	3a5	1a4				2a3	3a2	1a1									
	8		2b6	3b5	1b4				2b3	3b2	1b1									
	9			3a6	1a5	2a4				3a3	1a2	2a1								
	10			3b6	1b5	2b4				3b3	1b2	2b1								
	11				1a6	2a5	3a4				1a3	2a2	3a1							
	12				1b6	2b5	3b4				1b3	2b2	3b1							
Año T+1	1				2a6	3a5	1a4				2a3	3a2	1a1							
	2				2b6	3b5	1b4				2b3	3b2	1b1							
	3					3a6	1a5	2a4				3a3	1a2	2a1						
	4					3b6	1b5	2b4				3b3	1b2	2b1						
	5						1a6	2a5	3a4				1a3	2a2	3a1					
	6						1b6	2b5	3b4				1b3	2b2	3b1					
	7							2a6	3a5	1a4				2a3	3a2	1a1				
	8							2b6	3b5	1b4				2b3	3b2	1b1				
	9								3a6	1a5	2a4				3a3	1a2	2a1			
	10								3b6	1b5	2b4				3b3	1b2	2b1			
	11									1a6	2a5	3a4				1a3	2a2	3a1		
	12									1b6	2b5	3b4				1b3	2b2	3b1		

El “turno de rotación” es una variable que toma los valores 1, 2 y 3 e indica cómo se va a renovar la muestra. Va asociado a cada uno de los bimestres del semestre. Es decir, cada unidad muestral (sección – vivienda - persona) tiene asociado un valor del turno de rotación que indica en qué momento deja de formar parte de la muestra y va a ser “sustituida” por otra unidad muestral.

En este esquema, donde se representan en filas los meses y en columnas los turnos de rotación, la situación es la siguiente:

1. La muestra de cada turno de rotación (TR) (sombreado en verde) es de 4.400 personas teóricas que se distribuyen de manera uniforme a lo largo de dos meses (bimestre), la mitad se entrevista en el primer mes y la otra mitad en el segundo mes (submuestra a y b respectivamente).
2. Cada hogar es entrevistado tres veces a lo largo de 6 meses, en meses alternativos, sale de la muestra otros seis meses y vuelve a ser entrevistado otras tres veces. Si se identifican las muestras con 3 dígitos (TR + submuestra + número de entrevista), por ejemplo si una persona entra en la muestra en el mes de enero del año T, es entrevistada en enero (submuestra 1a1), marzo (submuestra 1a2) y mayo (submuestra 1a3) del año T y del año T+1 (submuestras 1a4, 1a5 y 1a6).
3. El solapamiento de muestra en un mes en dos años consecutivos es del 50%.
4. La muestra teórica investigada cada mes (sombreado rosa) es de 13.200 personas que facilitan la información de sus viajes de los dos meses anteriores al de la entrevista.
5. Los datos del mes de referencia tienen 26.400 observaciones teóricas (sombreado amarillo).
6. Cada mes entran en la muestra 2.200 personas nuevas (efectivas 1.333). En rojo en el esquema.
7. El número teórico de personas diferentes investigadas en un año es de 61.600 de las que se estima que serán encuestadas en torno a 37.300.

RESUMEN

- ✓ *La Encuesta de Turismo de Residentes se viene realizando desde 1996. Hasta 2014 se llamaba Familitur y la hacía el Instituto de Estudios Turísticos. Desde febrero de 2015 la realiza el INE.*
- ✓ *El objetivo general es conocer el número de viajes que realizan los residentes en España y sus características.*
- ✓ *Cada mes se recogen los datos de los viajes finalizados en los dos meses naturales anteriores.*
- ✓ *La encuesta va dirigida a personas de 15 o más años que residen en viviendas.*
- ✓ *Para la selección de la muestra de la ETR se utiliza un muestreo aleatorio estratificado según una variable que define la propensión a viajar del hogar. Después se selecciona una persona dentro de cada vivienda de 15 o más años.*
- ✓ *Se encuesta al mismo hogar seis veces a lo largo de un año y medio, según el siguiente esquema:*

C X C X C X X X X X X X *Primer año*

C X C X C X X X X X X X *Segundo año*

Transcurrido el año y medio, este hogar se “sustituye” por otro. El orden en que se van a hacer esas renovaciones de la muestra viene dado por el turno de rotación asociado a cada submuestra y, por tanto, a cada vivienda y persona.

- ✓ *Cada mes se entrevista a 13.200 hogares, de los que 2.200 son nuevos.*
- ✓ *En un año se entrevista a unas 37.300 personas diferentes.*

2.4 Conceptos básicos

2.4.1 Introducción

Como marco para la encuesta se utilizará la muestra de viviendas principales que son colaboradoras de la Encuesta Continua de Hogares. En consecuencia, los conceptos y definiciones básicas serán los de dicha encuesta, que están adaptados a la reglamentación comunitaria vigente y demás recomendaciones internacionales sobre estadísticas de población. Estas son también las referencias para las estadísticas de turismo, junto con el Manual de Balanza de Pagos, también consistente en lo fundamental con dichas definiciones.

Sin embargo, las situaciones de residencia de las personas cambian y las características de las viviendas también (por ejemplo, una vivienda deja de serlo para convertirse en un local), por lo que el marco base de la encuesta puede tener errores iniciales. Por ello, lo primero que habrá que confirmar es si la persona elegida continúa residiendo en la vivienda seleccionada.

Vamos a ver ahora una serie de conceptos que permitirán identificar aquellas viviendas y personas que van a formar parte de la muestra de la encuesta.

2.4.2 Residencia habitual

Se considera población residente en un determinado ámbito geográfico a aquellas personas que en el momento de la entrevista tienen establecida su residencia habitual en el mismo. Se entiende por residencia habitual el lugar donde una persona normalmente pasa los periodos diarios de descanso, debiendo considerarse el periodo de los últimos doce meses, sin tener en cuenta las ausencias temporales por viajes de ocio, vacaciones, visitas a familiares y amigos, negocios, tratamiento médico o peregrinación religiosa.

Así, se considerarán residentes habituales en una vivienda determinada aquellas personas que en el momento de la entrevista:

- Hubieran residido habitualmente en la misma por un periodo continuado de al menos doce meses.
- O hubieran establecido su residencia habitual en la vivienda hace menos de doce meses pero tuvieran intención de permanecer en ella al menos un año.

Además, en el caso de que el lugar de residencia habitual del entrevistado no pudiera precisarse de acuerdo con las premisas anteriores, se considerará que reside en la vivienda en que se encuentra en el momento de realizarse la entrevista.

Casos especiales

1.- Desplazados por trabajo: Si una persona trabaja lejos de su casa durante la semana y solo reside en ella los fines de semana, esta se considerará su residencia habitual.

En este caso, los viajes entre su residencia habitual y su lugar de trabajo se clasificarán según su motivo en "Desplazamientos a su centro de trabajo". Las características de dichos desplazamientos se recogen de forma reducida en un módulo especial. Si resulta seleccionada una persona en esta situación se tratará de contactar con ella a través de

su móvil u otro teléfono de la misma que proporcionen en su vivienda habitual, o concertar una cita para cuando esté en casa.

En estos casos, se podría cometer algún error en el origen del viaje, que no será tenido en cuenta: Así, una persona que trabaja durante la semana en Salamanca pero los fines de semana vuelve a Madrid con su mujer y sus hijos puede que haga viajes desde Salamanca, pero siempre le estaremos asignando al viaje origen Madrid, dado que la Comunidad Autónoma de residencia de esta persona será Madrid, a efectos de la encuesta.

En estos casos, de forma excepcional, hay que tener en cuenta además que el viaje puede tener un origen y un fin distinto, y que finaliza cuando vuelve a cualquiera de sus dos residencias, sea Madrid o Salamanca (por ejemplo si después de un viaje en familia desde Madrid vuelve directamente a Salamanca).

2.- Desplazados por estudios

2.1.- Para los **alumnos y estudiantes de primaria y secundaria** que estén lejos de casa durante el curso escolar, ésta se considerará su residencia habitual, con independencia del lugar donde cursen estudios.

Los desplazamientos entre el hogar familiar y el centro de estudios se identificarán por el motivo del viaje y sus características se recogerán de forma reducida en un módulo especial, de forma similar al caso 1 (desplazados por trabajo).

2.2.- Para los **estudiantes de enseñanza superior** que estén lejos de casa durante el curso universitario, su lugar de estudios de considerará su residencia habitual, sea ésta en una institución o residencia, con independencia de donde se encuentre la misma.

Por curso universitario se entiende curso completo; en el caso de que los estudios cursados tengan una duración inferior al curso escolar, como un cuatrimestre o similar, se seguirían considerando residentes en el hogar familiar.

Así, los estudiantes de educación superior serán seleccionados, en general, en la vivienda en la que residan durante el curso (si residen en una institución, pensión, etc. no serán encuestables).

Los viajes que hagan a su hogar de origen serán viajes de turismo, así como cualquier otro que realicen desde su vivienda habitual y cumpla la definición.

Si la vivienda seleccionada no es aquella en la que reside durante el curso sino el hogar familiar, deberá ser dado de baja del hogar.

3.- Residente en una institución: Una institución se considerará residencia habitual de todos los residentes que, en el momento de la entrevista, hayan estado residiendo o tengan intención de residir en ella durante doce meses o más.

Solo entran en el ámbito de la encuesta los residentes en viviendas familiares principales.

4.- Miembros de fuerzas armadas: La norma general relativa a dónde transcurre la mayor parte del tiempo de descanso se aplica a los miembros de las fuerzas armadas que vivan en cuarteles o campamentos militares.

Si resultan residentes en su vivienda familiar se tratarán como el caso 1 (desplazados por trabajo).

5.- Personas sin hogar o sin residencia fija: El lugar donde se realice la entrevista se considerará residencia habitual de las personas sin hogar o sin techo, nómadas, sin residencia fija o que sean ajenas al concepto de residencia habitual.

6.- Menores residentes en dos viviendas: Para los niños que tengan dos domicilios (por ejemplo, en caso de divorcio de los padres), aquel en el que pasen la mayor parte del tiempo se considerará su residencia habitual. Si pasan el mismo tiempo con ambos, se considerará la residencia habitual el domicilio en el que hayan pasado la noche el día de la entrevista.

Si resultan seleccionados en su residencia habitual y están ausentes, se aceptaría entrevista proxy del adulto responsable.

Si pasan el mismo tiempo en ambos domicilios, y en el momento de la entrevista, sea la colaboración que sea, están residiendo en la vivienda seleccionada, serán miembros de la misma. Si están en el otro domicilio, no lo serán.

Los desplazamientos entre ambos domicilios serían objeto de estudio de la encuesta y su motivo sería "Visita a familiares o amigos" u "Otros motivos personales", lo que considere el informante.

7.- Personas mayores residentes en varias viviendas: El tratamiento es análogo al caso 6 (menores residentes en dos viviendas).

8.- Servicio doméstico interno: Será residente en el hogar en el que trabaja si no tiene otra vivienda que considere su residencia habitual.

Casos especiales	Es miembro del hogar de la vivienda seleccionada		Observaciones
	SI	NO	
1. Desplazados por trabajo	X		Los viajes entre su residencia habitual y su lugar de trabajo se clasificarán según su motivo en "Desplazamientos a su centro de trabajo".
2.1 Desplazados por estudios: estudiantes de primaria y secundaria	X		Los desplazamientos entre el hogar familiar y el centro de estudios se clasificarán según su motivo en "Desplazamientos al centro de estudios".
2.2 Desplazados por estudios: estudiantes de estudios superiores		X	Los viajes que hagan a su hogar de origen serán viajes de turismo, así como cualquier otro que realicen desde su vivienda habitual y cumpla la definición.
3. Residente en una institución		X	La institución no se considera vivienda familiar principal.
4. Miembros de las Fuerzas Armadas	X		Siempre que viva en cuartel o campamento militar pero pase la mayor parte del tiempo de descanso en la vivienda objeto de encuesta. Los viajes entre su vivienda y el cuartel o campamento se clasificarán según su motivo en "Desplazamientos a su centro de trabajo".
5. Personas sin hogar o sin residencia fija	X		Se considera que es miembro del hogar de la vivienda seleccionada, al no tener una residencia fija.
6. Menores residentes en dos viviendas	X		Siempre que: sea esta vivienda donde pasan la mayor parte del tiempo o bien, que pasando el mismo tiempo en dos viviendas, hayan pernoctado la noche anterior al día en que se realiza la entrevista en esta vivienda.
7. Personas mayores residentes en varias viviendas	X		Siempre que: sea esta vivienda donde pasan la mayor parte del tiempo o bien, que pasando el mismo tiempo en varias viviendas, hayan pernoctado la noche anterior al día en que se realiza la entrevista en esta vivienda.
8. Servicio doméstico interno	X		Será residente en el hogar en el que trabaja (la vivienda seleccionada) si no tiene otra vivienda que considere su residencia habitual.

2.4.3 Vivienda

Se define como **vivienda** el recinto estructuralmente separado e independiente que, por la forma en que fue construido, reconstruido, transformado o adaptado, está concebido para ser habitado por personas o, aunque no fuese así, constituye la residencia habitual de alguien en el momento de la encuesta. Como excepción, no se consideran viviendas los recintos que, a pesar de estar concebidos inicialmente para habitación humana, en el momento de la encuesta están dedicados totalmente a otros fines (por ejemplo, los que estén siendo usados exclusivamente como locales). Las viviendas pueden ser familiares o colectivas.

También forman parte del ámbito de la encuesta los **alojamientos**, entendiendo por tales recintos que no han sido concebidos en un principio con fines residenciales pero, sin embargo, constituyen la residencia de una o varias personas en el momento de la encuesta.

VIVIENDA FAMILIAR

Vivienda destinada a ser habitada por una o varias personas, no necesariamente unidas por parentesco y que no constituyen un colectivo.

VIVIENDA FAMILIAR PRINCIPAL

Vivienda familiar que en el momento de la entrevista es utilizada como residencia habitual de un hogar. Las viviendas familiares principales pueden ser convencionales o alojamientos.

Un **alojamiento** es una vivienda familiar principal que presenta la particularidad de ser móvil, semipermanente o improvisada, o bien que no ha sido concebida en un principio con fines residenciales pero, sin embargo, constituye la residencia de una o varias personas en el momento de la encuesta.

VIVIENDA COLECTIVA

Vivienda destinada a ser habitada por un colectivo, es decir, por un grupo de personas sometidas a una autoridad o régimen común no basados en lazos familiares ni de convivencia. Una vivienda colectiva puede ocupar solo parcialmente un edificio o, más frecuentemente, la totalidad del mismo. Se incluyen en esta definición los establecimientos colectivos como conventos, cuarteles, asilos, residencias de estudiantes o de trabajadores, hospitales, prisiones, hoteles, pensiones, etc. Por último, cuando en el establecimiento colectivo existen viviendas de carácter familiar, por ejemplo las destinadas al personal directivo, administrativo o de servicio del establecimiento, estas son consideradas como tales de forma independiente al colectivo.

2.4.4 Hogar

Se define hogar como la persona o el conjunto de personas que residen habitualmente en una vivienda familiar principal.

2.4.5 Miembros del hogar

Se consideran miembros del hogar aquellas personas que residen habitualmente en la vivienda.

2.5 Características fundamentales objeto de estudio

2.5.1 Viajes

Según el reglamento de Eurostat, se consideran **viajes** todos aquellos desplazamientos a un destino principal fuera del entorno de residencia habitual de la persona, que impliquen al menos una pernoctación fuera del mencionado entorno y tengan una duración inferior a un año, siempre que el principal motivo del mismo, incluidos negocios, ocio u otros motivos personales, sea distinto de un empleo en una empresa establecida en el lugar visitado.

Sin embargo, para facilitar la medición de los viajes de turismo, en el cuestionario se utilizará un concepto de viaje más amplio. Las características de los viajes recogidos (motivo, frecuencia) permitirán identificar aquellos que pueden ser considerados turísticos.

El **entorno habitual** es el área geográfica, formada por zonas no necesariamente contiguas, en las que una persona lleva a cabo habitualmente sus actividades, que se determinará sobre la base de los siguientes criterios: el traspaso de fronteras administrativas o la distancia desde el lugar de residencia habitual, la duración de la visita, su frecuencia y el objetivo de la misma (reglamento 692/2011).

Para hacer operativa esta definición de entorno habitual, se considerará que el entorno habitual de una persona es su municipio de residencia.

Así, los **viajes objeto de estudio** serán aquellos con destino principal fuera del municipio de residencia de la persona que impliquen una pernoctación fuera del mismo y tengan una duración inferior al año.

Es importante remarcar que los viajes objetos de estudio son viajes por cualquier motivo, incluyendo visitas a familiares y amigos, viajes a segundas residencias, desplazamientos al centro de trabajo o de estudios, etc.

Concretamente, estos últimos viajes al centro de estudios o de trabajo, que se identificarán por el motivo del viaje, se recogerán en un módulo aparte debido al carácter frecuente de los mismos.

Los viajes objeto de estudio serán todos los desplazamientos a un destino principal fuera del municipio de residencia de la persona, que impliquen al menos una pernoctación fuera del mismo y tengan una duración inferior al año.

Hay que tener en cuenta que:

- Un viaje siempre es un viaje de ida y vuelta, es decir, desde que se sale del entorno habitual hasta que se regresa³ al mismo. Por ejemplo, si una persona que vivía en Albacete se traslada a vivir a Valencia y resulta seleccionada en la vivienda de Valencia, el viaje de Albacete a Valencia no se debe recoger porque no hay viaje de vuelta.
- Nos referimos a viajes por cualquier motivo (ocio, visitas a familiares y amigos, viajes a segundas residencias, desplazamientos al centro de trabajo o de estudios, etc.)
- Se recogerán las características de los viajes finalizados en el periodo de referencia (los dos meses anteriores al mes en que se realiza la entrevista).

2.5.2 Excursión

Se considera **excursión** toda visita sin pernoctación realizada fuera del entorno habitual de la persona y que tenga como punto de partida el entorno habitual de la misma.

En el caso de las excursiones, además del municipio de residencia, se consideran dentro del entorno habitual de la misma el lugar de trabajo o de estudios, o cualquier otro lugar visitado frecuentemente que forme parte de la rutina de la persona (por ej. desplazamientos a un centro comercial o visitas al médico realizadas regularmente y

³ Ver detalles sobre el regreso en la pregunta P24 sobre viajes concatenados

comprendidas en el "día a día"), y por lo tanto los desplazamientos asociados no son considerados excursiones.

Una visita se considera excursión si cumple los siguientes criterios (ver apartado 3.2.5 para más información):

- La visita no forma parte de la rutina de la persona y no tiene como único propósito cubrir sus necesidades o costumbres habituales.
- La visita ha de realizarse fuera del municipio de residencia.
- La visita debe durar más de tres horas y no debe incluir pernoctaciones.
- La frecuencia de la visita ha de ser inferior a una vez por semana.

Las excursiones que se realizan como parte de un viaje con pernoctación fuera del entorno habitual no se consideran, solo se recogen las que se hacen desde el entorno habitual. Quedan excluidas, por tanto, las excursiones desde segundas residencias, las realizadas desde un crucero o cualquier otro alojamiento distinto del habitual.

2.5.3 Gasto

El concepto de gasto turístico se ajustará a las recomendaciones internacionales, según las cuales el "**gasto turístico**" hace referencia a la suma⁴ pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, antes y durante los viajes turísticos. Incluye los gastos incurridos por los propios visitantes, así como los gastos pagados o reembolsados por otros.

Todos los bienes y servicios individuales considerados bienes o servicios de consumo en el Sistema de Cuentas Nacionales 2008 (aquellos que satisfacen los deseos y necesidades de las personas) pueden formar parte del gasto turístico. Éstos incluyen los servicios típicos adquiridos por los visitantes, como transporte, alojamiento, alimentos y bebidas, etc., pero también otros artículos como objetos valiosos (pinturas, obras de arte, joyas...) con independencia de su valor unitario y adquiridos durante los viajes debido a su papel como depósitos de valor con el tiempo; bienes de consumo duraderos (ordenadores, automóviles...) con independencia de su valor unitario y adquiridos durante los viajes; todo tipo de comida, preparada o no; todos los artículos manufacturados, ya sean de producción local o importados; todos los servicios personales...

Además de los gastos monetarios en bienes y servicios de consumo pagados directamente por los visitantes, el gasto turístico incluye en particular:

- Gastos monetarios en bienes y servicios de consumo pagados directamente por el empleador a los trabajadores que realizan viajes de negocios.
- Gastos monetarios pagados por el visitante y reembolsados por terceros, ya sea por el empleador (empresas, administraciones públicas e instituciones privadas sin fines de lucro que sirven a los hogares), otros hogares o el régimen de seguridad social.
- Pagos monetarios efectuados por los visitantes por los servicios individuales prestados y subvenciones por las administraciones públicas y por instituciones

⁴ El desglose del gasto se presenta en el epígrafe siguiente, dentro del cuestionario.

privadas sin fines de lucro que sirven a los hogares en los ámbitos de la educación, la salud, museos, artes escénicas...

- Desembolsos por servicios prestados a los trabajadores y sus familias durante viajes turísticos financiados fundamentalmente por los empleadores, tales como transporte, alojamiento, estancias en residencias de vacaciones de los empleadores u otros servicios subvencionados.
- Pagos suplementarios realizados por los visitantes para asistir a eventos deportivos o culturales por invitación de los productores (empresas, administraciones públicas e instituciones privadas sin fines de lucro que sirven a los hogares) y pagados fundamentalmente por los mismos.

El concepto de gasto turístico excluye la adquisición de ciertas partidas, como las transferencias sociales en especie que benefician a los visitantes, la imputación de servicios de alojamiento en viviendas de vacaciones que pertenecen a los visitantes y servicios de intermediación financiera medidos indirectamente.

No incluye todos los tipos de pagos que los visitantes podrían efectuar. Quedan excluidos todos los pagos que no corresponden a la adquisición de bienes y servicios de consumo, en particular:

- El pago de las tasas e impuestos que no forman parte del precio de compra de los productos adquiridos por el visitante.
- El pago de todo tipo de intereses, incluidos aquellos sobre los gastos realizados durante los viajes y para los mismos.
- La adquisición de activos financieros y no financieros, incluidos terrenos y bienes inmuebles, pero excluyendo objetos valiosos.
- La adquisición de bienes con fines de reventa, ya sea en nombre de terceros o por cuenta propia.
- Todas las transferencias en efectivo, como donaciones a organizaciones benéficas o a otras personas (en particular a la familia y a parientes), ya que no corresponden a la adquisición de bienes o servicios de consumo.

La compra de viviendas y bienes inmuebles y todos los gastos relacionados con reparaciones y mejoras importantes derivadas de dicha compra se consideran gastos en bienes de capital, aun en el caso de que sean los hogares los que los compren y, en consecuencia, también quedan excluidos.

Los gastos corrientes relacionados con las viviendas de vacaciones, como aquellos en los que incurre habitualmente un propietario como productor de servicios de alojamiento, también deberían excluirse del gasto turístico.

Asimismo, todos los servicios prestados antes del viaje y relacionados claramente con el mismo (por ejemplo, vacunas, servicios de pasaporte, control médico, servicios de agencias de viajes, etcétera) se incluyen en el gasto turístico. Todos los bienes de consumo adquiridos antes del viaje para su utilización durante el mismo (prendas de vestir específicas, medicamentos, etcétera) o traídos como regalos, deberían incluirse igualmente en esta categoría.

El gasto turístico debe valorarse a precios de adquisición, es decir, al precio que paga efectivamente el comprador por los productos en el momento de la compra.

En cuanto al momento de registro, el gasto en un bien debe registrarse en el momento en que tiene lugar el cambio de propiedad y el gasto en un servicio, en general, cuando se completa la prestación del mismo. Es decir, los gastos de consumo en servicios de transporte tienen lugar durante el transporte propiamente dicho; los gastos de consumo en servicios de alojamiento tienen lugar durante la estancia en el lugar de alojamiento; los gastos de consumo en servicios de agencias de viajes tienen lugar en el momento en que se proporciona la información y se reservan los servicios de viaje, etc.

2.6 Método de recogida

Se utilizan tres métodos de entrevista:

- **Entrevista telefónica en un centro CATI:** Las viviendas de la muestra serán entrevistadas telefónicamente desde un centro CATI pues se dispondrá de teléfono al haber colaborado previamente en la Encuesta Continua de Hogares.

El instrumento establecido para la recogida de información CATI es un teléfono especial y un ordenador de sobremesa en el que está implementado el cuestionario en la aplicación IRIA-CATI que, además, incorpora un sistema predefinido de gestión de llamadas telefónicas.

Las entrevistas telefónicas son realizadas desde tres centros CATI ubicados en las delegaciones de INE de Sevilla y de Valencia y en la Unidad de Recogida externa.

- **Entrevista por internet (CAWI):** En este caso es la propia persona seleccionada quien rellena el cuestionario desde el portal del INE para la cumplimentación de encuestas por internet. Para acceder a su cuestionario, necesita unas claves que aparecen en la carta que recibe anunciando cada una de las colaboraciones.

Este canal solo está habilitado para las viviendas de segunda a sexta colaboración.

- **Entrevista personal con ordenador portátil (CAPI):** Mediante este método se entrevistarán las viviendas que estén en primera entrevista y que no se hayan podido contactar por teléfono.

El instrumento establecido para la recogida de información mediante visita personal es un ordenador portátil en el que está implementado el cuestionario en la aplicación IRIA-CAPI.

3 El cuestionario

3.1 Descripción general

La encuesta ETR tiene un cuestionario único compuesto por preguntas numeradas correlativamente y agrupadas por bloques. Éstos son:

1.- Introducción

En este bloque se construye la tabla relativa al hogar (componente de hogar en el apartado Gestión de entrevista de la aplicación IRIA-CATI). No forma parte como tal del cuestionario, sino que es un paso previo al comienzo del mismo.

En este componente se muestra la información disponible del hogar, recuperada bien de la ECH, bien de una colaboración anterior en la ETR. Se deberán actualizar tanto las variaciones en los miembros del hogar (altas/bajas) como las características de las personas que siguen perteneciendo al mismo.

Una vez actualizado el hogar, se trata de confirmar que la persona previamente seleccionada reside habitualmente en la vivienda, así como la dirección de la misma. Si no fuera así, se elige una nueva persona de 15 o más años de entre las que forman el hogar.

En el caso de que en el momento de la entrevista, ninguna de las personas de las que se tiene información previa forme parte del hogar, se construirá una nueva tabla del hogar con las personas que en ese momento residen en el mismo. De estas nuevas personas, se seleccionará aquella de 15 o más años que responderá a la encuesta.

2.- Área socio-demográfica

Se compone de una serie de preguntas sobre las características socio-demográficas de la persona seleccionada y del hogar.

3.- Área de viajes

Son las preguntas sobre el número de viajes que ha finalizado la persona seleccionada en el período de referencia y las características de los mismos (motivo, duración, alojamiento, medio de transporte, actividades realizadas, coste, etc.).

Se incluyen también unas preguntas sobre viajes realizados por los menores de 15 años cuando no han sido acompañados por otros miembros del hogar.

4.- Módulo de desplazamientos al centro de trabajo/estudios

Son preguntas para caracterizar los desplazamientos al centro de trabajo o estudios (duración, alojamiento, medio de transporte, coste, etc.)

5.- Área de excursiones

De manera breve, se pregunta por las excursiones realizadas, el motivo y el coste de las mismas.

6.- Módulo de participación anual

En las viviendas en primera colaboración, se investiga si la persona seleccionada ha finalizado algún viaje en el último año, y los motivos para no viajar en caso contrario.

7.- Ingresos del hogar

Para finalizar el cuestionario, se incluye una pregunta sobre los ingresos del hogar.

3.2 Descripción detallada y normas de cumplimentación

El cuestionario ha de contestarlo una persona de 15 o más años que sea miembro del hogar de la vivienda seleccionada. En principio, esta persona viene preseleccionada de entre los miembros de hogar que habían sido encuestados en la Encuesta Continua de Hogares (ECH) o en una colaboración anterior de la ETR. En caso de que esa persona preseleccionada ya no forme parte del hogar, se harán las preguntas oportunas para obtener la composición del nuevo hogar de la vivienda y se seleccionará otra persona para hacer el cuestionario. En cualquier caso, siempre se comprobarán los datos de todos los demás miembros del hogar y se añadirán o eliminarán personas para adecuar el hogar a la realidad en el momento de la entrevista.

Solo se aceptará entrevista proxy (que conteste otra persona por la persona seleccionada) en los casos siguientes:

- 1) Cuando la persona seleccionada sea un menor (de 15 o más años) que resida en dos domicilios y se encuentre ausente de la vivienda seleccionada.
- 2) Cuando la persona seleccionada sea un menor (de 15 o más años) y los responsables del mismo no permitan que responda a la entrevista.
- 3) Cuando la persona seleccionada presente algún tipo de incapacidad (edad, idioma, enfermedad, etc.) que no le permita realizar la entrevista.

Si no se ha finalizado la entrevista, antes de terminar la llamada (CATI) debe haberse concertado con el informante la fecha y hora de la nueva llamada o visita para completar el cuestionario, anotando esta cita convenientemente.

3.2.1 Bloque 1.- Introducción

Como se ha indicado este bloque forma lo que se llama módulo de gestión de la entrevista (aparece en la aplicación IRIA CATI, en la Ficha de la UME) que permitirá mediante una serie de preguntas (nombre y apellidos, fecha de nacimiento o edad, en su defecto, y sexo) construir la tabla con todas las personas que forman el hogar

Es importante tener en cuenta que el hogar lo componen todas las personas que residen en la vivienda de forma habitual (ver definición de residencia habitual).

La edad es una variable fundamental tanto para el cálculo de los factores como para la selección de la persona a encuestar cuando sea necesario. Por ello, se intentará recoger la fecha de nacimiento de los miembros del hogar. En el componente de hogar se dará la posibilidad de anotar la edad solamente para el caso de que no se conozca dicha fecha. En ese caso, en la siguiente entrevista volverán a aparecer los campos fecha de nacimiento y edad vacíos para que el entrevistador vuelva a insistir y preguntarlos.

Por otra parte, se cree conveniente considerar, a todos los efectos de referencias temporales dentro del cuestionario, la edad del informante/s en el momento en el que se compone el hogar y no se tendrán en cuenta los posibles cambios de edad que puedan surgir durante el mes de recogida, ni los cambios de edad que se hayan podido dar durante el periodo de referencia.

3.2.2 Bloque 2.- Área socio-demográfica

Este bloque de preguntas está destinado a recoger cierta información sobre la persona seleccionada en el hogar para realizar la encuesta. Las preguntas que forman este bloque son:

P7.- País de nacimiento

P8.- Nacionalidad

P9.- Estado civil legal

P10.- Convivencia en pareja

P11.- Nivel de estudios más alto finalizado

P12.- Situación en relación con la actividad económica

P13.- Situación profesional

P14.- Ocupación relacionada con el transporte de mercancías

Además de esta información sobre la persona seleccionada, se recoge cierta información sobre el hogar. Las preguntas que recogen esta información son:

P15.- Tipo de hogar

P16.- Miembros del hogar que trabajan y Miembros del hogar parados o inactivos

P17 y P18.- Otras viviendas en propiedad a disposición del hogar

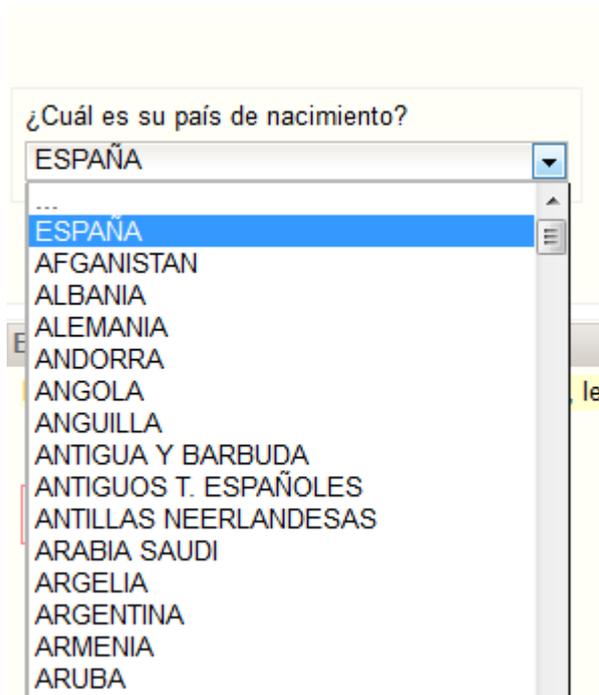
En primera colaboración, se carga inicialmente la información recogida en la ECH sobre el país de nacimiento, la nacionalidad y el estado civil para su confirmación o modificación. Esta información no estará disponible si la persona finalmente seleccionada no había colaborado en la ECH.

En sucesivas colaboraciones, la información relativa a las características sociodemográficas de la persona seleccionada se recupera de la última colaboración, para su confirmación o modificación, siempre que la persona seleccionada no haya cambiado.

a) P7.- País de nacimiento

"País de nacimiento" se refiere al país de residencia habitual de la madre en el momento del nacimiento de la persona, determinado de acuerdo a las fronteras definidas en la fecha de recogida de los datos.

Se desplegará una lista con los países de la clasificación. Este listado se incluye como anexo al final de este manual.

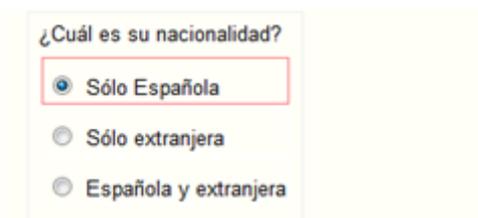


b) P8.- Nacionalidad

Se define la Nacionalidad como el vínculo legal entre un individuo y un Estado, adquirido por nacimiento o naturalización si es por declaración o adquirido por elección, matrimonios u otros términos según la legislación nacional. Se refiere a la nacionalidad en el momento de la entrevista.

Las categorías que se consideran son:

- Solo española (en este caso no es necesario seleccionar ningún país).



- Solo extranjera (en este caso se permite seleccionar hasta dos países en el caso de que la persona tenga más de una nacionalidad extranjera).

¿Cuál es su nacionalidad?

Sólo Española
 Sólo extranjera
 Española y extranjera

País 1:

País 2:

- Española y extranjera (en este caso se permite seleccionar un país extranjero en el caso de que la persona tenga, además de la nacionalidad española, nacionalidad extranjera).

¿Cuál es su nacionalidad?

Sólo Española
 Sólo extranjera
 Española y extranjera

País 1:

Se desplegará una lista con los países de la clasificación en los casos necesarios. En el caso de los apátridas, se debe seleccionar nacionalidad *Solo extranjera* y seleccionar en el desplegable la categoría *Apátrida*.

c) P9.- Estado civil legal

Se considera el estado civil legal como el estado conyugal (legal) de cada individuo en relación con las leyes de matrimonio españolas.

Las categorías que se consideran son:

- Soltero/a
- Casado/a
- Viudo/a
- Separado/a
- Divorciado/a

Estado civil legal:

Entrevistador: si se ha modificado la respuesta, lea todas las opciones.

Soltero/a

Casado/a

Viudo/a

Separado/a

Divorciado/a

d) P11.- Nivel de estudios

Se refiere a los estudios de más alto nivel completados por la persona seleccionada.

Nivel de estudios más alto finalizado:

Entrevistador: si se ha modificado la respuesta, lea todas las opciones.

0 - Fue menos de 5 años a la escuela (o no sabe leer o escribir)

1 - Educación Primaria completa o fue a la escuela al menos 5 años

2 - ESO, EGB o Bachiller Elemental (con título o cursados, al menos, 3º, 8º o 4º respectivamente); Certificados de Estudios Primarios o Escolaridad (anterior a 1999); Certificado de Profesionalidad de niveles 1 ó 2; y similares

3 - Bachiller, BUP, COU, Bachiller Superior, Ciclo Formativo de Grado Medio, FPI, Grado Medio/Profesional de Música y Danza, FP Básica y similares; EO Idiomas - nivel avanzado

4 - Certificado de Profesionalidad de nivel 3, título propio universitario de menos de 2 años que requiere el bachillerato; y similares

5 - Ciclo Formativo de Grado Superior, FPPII y equivalentes; título propio universitario de 2 años o más que requiere el bachillerato

6 - Grado de 240 ECTS, Diplomatura, Arquitectura e Ingeniería Técnicas y equivalentes; postgrado universitario de menos de 1 año

7 - Grado de más de 240 ECTS, Licenciatura, Arquitectura, Ingeniería, másteres, especialidad en Ciencias de la Salud y equivalentes

8 - Doctorado universitario

Se incluye como anexo, al final de este manual, una descripción de cada una de las categorías que se presentan en esta pregunta.

e) P10.- Convivencia en pareja

En el caso de que el número de miembros del hogar sea mayor que uno, se realizará la pregunta a la persona seleccionada sobre si vive en pareja.

Independientemente de su estado civil, ¿vive usted en pareja?

Sí

No

f) P12.- Situación en relación con la actividad económica

Esta pregunta se refiere a la situación en la actividad la semana anterior (de lunes a domingo) a la de la entrevista. En caso de que la persona se encontrase en varias situaciones simultáneamente, debe señalar la que considere principal. En caso de que se haya encontrado en varias situaciones sucesivamente, señalará la más reciente.

Situación en relación con la actividad económica en la semana pasada:

Jubilado, retirado o prejubilado	▼
...	
Trabajando a tiempo completo	
Trabajando a tiempo parcial	
Parado	
Estudiando	
Jubilado, retirado o prejubilado	
Incapacitado para trabajar	
Dedicado a las tareas de su hogar	
Otro tipo de inactividad	

Descripción de las categorías:

1. Trabajando: Se consideran trabajando las personas que durante la semana anterior a la de entrevista han desarrollado una actividad remunerada, al menos una hora, sea por un sueldo, salario u otra forma de retribución, sea a cambio de un beneficio o de una ganancia familiar en metálico o en especie.

También se consideran como trabajando a las ayudas familiares, aprendices remunerados y trabajadores bajo un programa público de empleo remunerado, siempre que hayan trabajado al menos una hora durante la semana de referencia.

Igualmente, se incluyen en esta categoría las personas con trabajo del que está **ausente** y al que espera volver a incorporarse. Se consideran en esta situación las personas que, trabajando habitualmente, no trabajaron durante la semana anterior a la de entrevista por enfermedad o accidente, conflicto laboral, suspensión disciplinaria de empleo y sueldo, vacaciones, fiestas, licencia de estudios, de maternidad y otra clase de licencias, ausencia voluntaria, desorganización temporal del trabajo por razones tales como mal tiempo, averías mecánicas u otras razones análogas, siempre que estén formalmente vinculadas a su empleo.

- i. En el caso de **asalariados**, para que exista dicha vinculación tiene que darse al menos una de las siguientes condiciones:
 - a. Cobro continuado de un salario o jornal.
 - b. Garantía de reincorporarse al trabajo una vez finalizada la contingencia o acuerdo relativo a la fecha de incorporación.
 - c. Que la duración de la ausencia laboral sea tal que, dado el caso, permita a los trabajadores recibir beneficios compensatorios sin obligación por su parte de aceptar otros empleos.
- ii. En el caso de **actividades autónomas** se considera a una persona temporalmente ausente de su trabajo, con empleo pero sin trabajar, si se cumplen los 3 criterios siguientes:
 - a. La ausencia se produce por una razón específica.

- b. La empresa o negocio sigue su curso durante la ausencia, es decir, la empresa formal o informalmente no ha cerrado por un largo periodo, como puede ser el de temporada baja.
- c. La duración de la ausencia es limitada.
- d. Los aprendices remunerados y los trabajadores en formación bajo programas públicos de empleo remunerado, se clasifican como trabajando o con empleo pero sin trabajar, sobre la misma base que las demás personas con trabajo por cuenta ajena.

Deberá distinguirse si la persona trabaja a tiempo completo o a tiempo parcial basándose en la respuesta espontánea del informante.

La diferencia entre **trabajar a tiempo completo** y **trabajar a tiempo parcial** no está claramente definida. Debemos dejar en manos del informante la clasificación en uno u otro tipo de trabajo. En caso de duda se puede tener en cuenta que en general el trabajo a tiempo parcial no suele exceder de las 35 horas semanales y el trabajo a tiempo completo empieza normalmente a partir de 30 horas semanales.

3. Parado: Se considera la definición dada en la Encuesta de Población Activa, es decir las personas con edad entre 15 y 74 años que cumplen las siguientes condiciones:

Sin trabajo durante la semana de referencia, es decir, ni tienen trabajo por cuenta propia ni por cuenta ajena.

Actualmente están disponibles para trabajar, es decir, están disponibles para trabajar por cuenta propia o ajena antes del fin de las dos semanas siguientes a la semana de referencia.

Buscan activamente trabajo, es decir durante el último mes, que finaliza con la semana de referencia, buscan activamente empleo por cuenta propia o ajena.

4. Estudiando: Se consideran estudiantes las personas que reciben una instrucción en cualquier grado de formación.

5. Jubilado, retirado o jubilado anticipadamente: Se consideran jubilados o retirados las personas que no trabajan y disfrutan de una pensión de jubilación vitalicia o retiro, obtenidos por su actividad económica anterior al cesar en el trabajo a causa de su edad.

Las personas que por regulación de plantilla se jubilan anticipadamente (con reducción de la cuantía de la pensión normal) sin cumplir los requisitos generales marcados por la ley para percibir una pensión de jubilación o retiro, pero cumpliendo los requisitos marcados por la regulación, se clasificarán como jubilado o retirado, siempre que se encuentren en esta situación en la semana anterior a la de entrevista.

6. Incapacitado para trabajar: Se consideran en esta situación las personas que se encuentran indefinidamente incapacitadas, tanto si han trabajado o no anteriormente e independientemente de si reciben una pensión por incapacidad.

Se consideran tanto las incapacidades de nacimiento como las adquiridas con carácter indefinido, pero no las incapacidades temporales debidas a enfermedad o accidente mientras reciban asistencia sanitaria o sea necesaria la baja médica.

7. Dedicado a las tareas de su hogar: Se consideran en esta situación las personas que sin ejercer alguna actividad económica, se dedican a cuidar su propio hogar sin contraprestación económica alguna.

8. Otro tipo de inactividad: Se incluye en esta categoría todas aquellas personas que no se encuentran incluidas en ninguna de las categorías anteriores, en particular las siguientes: rentistas (personas que sin ejercer ninguna actividad asalariada ni autónoma reciben ingresos procedentes de rentas de la propiedad y/o de otras inversiones), personas privadas temporalmente de libertad, y aquéllas que, sin ejercer actividad económica, reciben ayuda pública o privada.

g) P13.- Situación profesional

Esta pregunta se realiza cuando la persona está trabajando, bien a tiempo parcial o a tiempo completo. Así, solo se presentará en el caso en el que la respuesta de la pregunta anterior sea igual a:

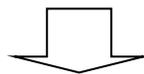
1. Trabajando a tiempo completo

2. Trabajando a tiempo parcial

Se considera la situación profesional en el trabajo que el entrevistado considere principal.

Situación en relación con la actividad económica en la semana pasada:

Jubilado, retirado o prejubilado	
...	
Trabajando a tiempo completo	
Trabajando a tiempo parcial	



¿Cuál fue su situación profesional en el trabajo que desempeñaba?

...
...
Empresario, profesional o trabajador por cuenta propia que emplea a otras personas
Empresario, profesional o trabajador por cuenta propia que no emplea a otras personas
Asalariado o trabajador por cuenta ajena con contrato indefinido
Asalariado o trabajador por cuenta ajena con contrato eventual o temporal

Se distinguirán las siguientes categorías:

1. Empresario, profesional o trabajador por cuenta propia que emplea a otras personas: Se consideran en esta categoría a aquellas personas que llevan su propia empresa, industria o comercio o ejercen por su cuenta una profesión liberal u oficio y que con motivo de ello contratan a uno o más empleados o trabajadores a los que remuneran mediante un sueldo, jornal, comisión...

2. Empresario, profesional o trabajador por cuenta propia que no emplea a otras personas: Se considera empresario sin asalariados o trabajador independiente a aquella persona que trabaja en su propia empresa, industria, comercio, explotación agrícola o que ejerce por su cuenta una profesión liberal u oficio y no emplea personal asalariado. También se incluyen los que trabajan en su propia empresa con la ayuda exclusivamente de familiares sin remuneración reglamentada, así como los socios de cooperativas de producción que trabajan en la misma, ya sean las cooperativas de trabajo asociado o de explotación comunitaria de la tierra.

Se incluyen bajo esta rúbrica los trabajadores a domicilio cuando no tienen contrato ni acuerdo laboral y la decisión sobre mercados, escalas de funcionamiento y financiación, está en manos del propio trabajador que también posee o alquila los bienes de equipo utilizados en el proceso de producción, o cuando la remuneración de la persona está en función de los ingresos o beneficios procedentes de la venta de sus bienes o servicios.

También se incluyen en esta categoría las personas que están en situación de **ayuda familiar**. Se considera ayuda familiar a aquella persona que trabaja sin remuneración reglamentaria en la empresa o negocio de un familiar con el que convive.

3 y 4. Asalariado o trabajador por cuenta ajena: Se considera trabajador por cuenta ajena a aquella persona que trabaja para un empresario público o privado y que recibe por ello un sueldo, comisión, gratificación, pagos según resultado o cualquier otra forma de remuneración reglamentada en dinero o en especie. Se incluyen los socios o trabajadores de las sociedades anónimas laborales que tengan una situación laboral y legal de asalariados.

Contratos de duración indefinida

En esta categoría se incluyen los contratos de término indefinido, con independencia de que se ejerzan continua o discontinuamente. Estos contratos no se extinguen mientras que no se produzca un despido que los interrumpa. Se incluye en esta categoría la relación laboral de los funcionarios públicos, que aunque no conlleva contrato laboral puede asimilarse a los contratos de duración indefinida.

Los contratos denominados fijos suponen que el trabajador tiene un trabajo continuo, que no se interrumpe más que por vacaciones, baja transitoria, licencia u otras causas extraordinarias.

Los contratos fijos discontinuos suponen que el trabajador, aunque tiene un trabajo fijo (y seguirá teniéndolo sin necesidad de nuevos contratos), no lo ejerce de modo continuo porque solo hay trabajo que realizar en determinadas temporadas o periodos discontinuos.

Contratos temporales o eventuales

En esta categoría se incluyen los contratos escritos de término definido, es decir, cuando el fin de contrato queda determinado por condiciones objetivas, tales como la expiración de cierto plazo, la realización de una tarea determinada, la reincorporación de un

empleado al que se había reemplazado temporalmente, la realización de un periodo de prácticas o formación, o la sustitución de la parte de trabajo no desarrollada por los parcialmente jubilados. En el caso de un contrato de trabajo de duración limitada, las condiciones correspondientes para su terminación se mencionan generalmente en el contrato.

Bajo esta rúbrica se incluyen los contratos estacionales o de temporada; trabajo en formación o prácticas; de obra o servicio eventual, en periodo de prueba; interino; personas contratadas por una agencia de empleo que trabaja a su vez para una tercera persona, a menos que tengan un contrato ilimitado con dicha agencia.

h) P14.-Profesional del transporte de viajeros o mercancías.

Cuando la persona seleccionada esté trabajando a tiempo parcial o completo, se le preguntará si su ocupación está relacionada con el transporte de mercancías o personas.

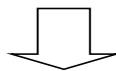
Como se ha mencionado anteriormente, los viajes realizados en el ejercicio de su actividad por personas que desempeñan un puesto de trabajo en el ámbito del transporte de mercancías o de pasajeros no son objeto de estudio.

El objetivo de esta pregunta es identificar a este tipo de profesionales con el fin de poner un cuidado especial en la recogida de sus viajes.

Así, esta pregunta permitirá, cuando la ocupación de la persona seleccionada esté relacionada con el transporte de mercancías o de personas, en medios de transporte no privados, determinar si alguno de los viajes que realiza tiene como finalidad precisamente el transporte de mercancías o de personas. Aquellos viajes con esta finalidad son objeto de estudio y, por lo tanto, no se investigarán sus características.

Situación en relación con la actividad económica en la semana pasada:

Jubilado, retirado o prejubilado	
...	
Trabajando a tiempo completo	
Trabajando a tiempo parcial	



¿Cuál fue su situación profesional en el trabajo que desempeñaba?

...
Empresario, profesional o trabajador por cuenta propia que emplea a otras personas
Empresario, profesional o trabajador por cuenta propia que no emplea a otras personas
Asalariado o trabajador por cuenta ajena con contrato indefinido
Asalariado o trabajador por cuenta ajena con contrato eventual o temporal



¿Es usted un profesional del transporte de viajeros o mercancías, como por ejemplo: conductor, taxista, tripulación marítima, aérea, etc?

Sí
 No

El resto de preguntas de este apartado se refieren al hogar. Las características que se recogen sobre el hogar son:

i) P15.- Tipo de hogar.

A fin de facilitar la cumplimentación de la pregunta, se aprovecha la información relativa al número de miembros del hogar. Así, en el caso de hogares unipersonales esta pregunta no se efectuará, quedando marcada la opción 1. Si el número de miembros del hogar es dos, se presentarán las opciones 2, 3 y 5 – debiendo marcarse una de ellas- y, finalmente, si el número de miembros es tres o más, deberá marcarse una de las opciones 2, 4 o 5.

Las opciones consideradas en la pregunta (P.ej. la 2 -Padre o madre solo/a que conviva con algún hijo- o la 4 -Pareja con hijos que conviven en el hogar-) deben entenderse de manera estricta, en el sentido de que no deben señalarse si en el hogar existen más miembros con otro tipo de parentesco. Así, si el grupo humano está formado por una pareja con un hijo que, a su vez, tiene un hijo (es decir, es nieto de los primeros) no debería señalarse 2 sino 5.

En función de la información que me ha facilitado, su hogar se puede considerar:

- Hogar unipersonal
- Padre o madre solo que convive con algún hijo
- Pareja sin hijos que convivan en el hogar
- Pareja con hijos que convivan en el hogar
- Otro tipo de hogar

j) P16.- Actividad del hogar.

El objetivo de esta pregunta es cuantificar el número de miembros del hogar entre 16 y 64 años que están trabajando y los que están parados o inactivos.

Para ello, se mostrará una lista con los miembros del hogar con edad comprendida entre 16 y 64 años y se deberá marcar, para cada uno de ellos, su situación en la actividad en la semana anterior a la de la entrevista. Si algún miembro del hogar se encuentra en más de una situación simultáneamente, debe señalar la que considere principal. En caso de que se haya encontrado en varias situaciones sucesivamente, señalará la más reciente.

De los miembros del hogar de 16 a 64 años, dígame cuáles estaban trabajando la semana pasada:

Nombre	Trabajando	Parados o inactivos
<input type="checkbox"/> Nombre1 Apellido1 Apellido1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Nombre2 Apellido2 ApellidoAB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

k) P17 y P18.- Otras viviendas en propiedad a disposición del hogar

Se considera como otra vivienda en propiedad a disposición del hogar toda vivienda familiar no principal que sea propiedad de algún miembro del hogar y que esté disponible para el hogar para ser utilizada con fines de esparcimiento de sus miembros de forma estacional, periódica o esporádica (fines de semana, vacaciones) o como alojamiento temporal por motivos de trabajo, estudios, etc. Una vivienda familiar, por tanto, no puede ser al mismo tiempo principal para un hogar y estar a disposición de otros hogares.

El objetivo de la pregunta es conocer si el hogar ha tenido a su disposición otra vivienda en propiedad en los últimos doce meses. Los últimos doce meses se entenderán contados desde el mes anterior al de la entrevista hacia atrás. Por ejemplo, a una persona que está en la muestra de mayo le preguntaremos por el periodo que va desde mayo del año anterior hasta abril del año de encuesta.

Es conveniente que quede claro el concepto anterior. Por ejemplo, si el hogar es propietario de una vivienda distinta de la principal donde reside y la tiene dedicada al alquiler de forma permanente, no consideraremos que dicha vivienda esté disponible para el hogar, ni siquiera si ha pasado un periodo vacía porque los inquilinos se han ido y piensan seguir dedicándola al alquiler.

En propiedad: Una vivienda se considera en propiedad cuando haya sido comprada por algún miembro del hogar, independientemente de que esté totalmente pagada o tenga pagos pendientes (por ejemplo, préstamos hipotecarios o de cualquier índole ligados a la adquisición de la vivienda), cuando haya sido recibida por algún miembro del hogar como herencia o donación con independencia de que la vivienda pueda tener sobre sí cualquier tipo de gravamen o hipoteca o cuando haya sido recibida por algún miembro del hogar por vía de transmisión, herencia o cualquier otra modalidad, aunque todavía no tenga la titularidad legal de la vivienda.

La información que se recogerá sobre cada una de estas viviendas es:

- Número de estas viviendas de las que dispone el hogar.
- Ubicación de la vivienda (si el hogar dispone de más de tres viviendas, solo se recogerá la ubicación de tres de ellas, aquellas en las que haya pasado más tiempo):

En el caso de que la vivienda se encuentre en España se indicará el municipio y la provincia en los que está situada la vivienda.

Si se encuentra en el extranjero se indicará el país en el que se encuentra la vivienda.

Aparte de la vivienda habitual, ¿dispone su hogar de alguna otra vivienda de su propiedad que hayan podido utilizar en los últimos doce meses? Por ejemplo: para fines de semana, vacaciones, como residencia temporal...

Entrevistador: en caso de que la respuesta sea "Sí", tras introducir el número de viviendas, toque con el ratón en la pantalla para refrescar.

Sí. -> ¿Cuántas?

No

La vivienda está situada en:

	España		Extranjero	Eliminar
	Provincia	Municipio	País	
Vivienda número 1:	Asturias	Cabrales	...	

3.2.3 Bloque 3.- Área de viajes

3.2.3.1 Bloque 3a. Área de viajes. Características básicas

En este bloque de preguntas se trata de determinar el número de viajes realizados por la persona seleccionada, así como las características de los mismos.

En primer lugar se investiga si la persona ha realizado algún viaje durante los dos meses anteriores al de entrevista y, en caso afirmativo, cuántos, identificando cada uno de ellos por su destino.

Se presenta una tabla donde se va mostrando el destino de cada uno de los viajes. Pinchando en el botón correspondiente, se entra en cada uno de ellos para rellenar sus características. Estas se dividen en dos bloques:

- Características básicas: se recogen para todos los viajes que ha realizado la persona
- Características adicionales: se recogen a lo sumo para tres de los viajes realizados

En el caso de que, durante el periodo de referencia, se haya efectuado más de un viaje a un mismo destino en idénticas condiciones, se permite indicar el número de veces que se ha repetido el viaje en cuestión y es suficiente recoger las fechas de dichas repeticiones (ver pregunta 34).

En la tabla resumen aparecen dos campos más:

- Válido: todos los viajes deben marcarse inicialmente como válidos antes de proceder a la cumplimentación de sus características. Si en algún momento durante el transcurso de la entrevista se descubre que el viaje no debía recogerse, por ejemplo, por finalizar fuera del periodo de referencia, se marcará como No válido en la tabla resumen, de forma que no se descargará la información del mismo, ni se contabilizará en el número de viajes recogidos.
- Estado: este campo indicará si se han recogido todas las características básicas del viaje o si todavía hay información pendiente.

Vamos a hablar ahora de cada uno de los viajes. Por favor, empecemos por el primero que ha realizado y posteriormente continuemos por orden.

Entrevistador: se entiende como destino principal aquel cuya visita resultó decisiva en la organización del viaje.

VIAJES

Entrevistador: en caso de que el informante no conozca el nombre del municipio, elija la opción "Literal del destino" y anote el nombre del pueblo en el cuadro sombreado para codificarlo al finalizar la entrevista.

España			Extranjero	VÁLIDO	ESTADO
Provincia	Municipio	Pueblo:	País		
Viaje número 1:	...		ANDORRA	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	INCOMPLET <input type="button" value="Características"/>
Viaje número 2:	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	<input type="button" value="Características"/>

- a) P19.- ¿Ha realizado algún viaje?
b) P20.- Número de viajes finalizados.

A continuación le realizaré una serie de preguntas relacionadas con los viajes que usted ha finalizado durante los meses de octubre y noviembre. Tenga muy presente que cuando hablamos de viajes nos referimos a cualquier traslado a otro municipio, por cualquier motivo, pasando fuera de casa al menos una noche.

¿Ha realizado algún viaje que haya finalizado en los meses de octubre y noviembre? Por ejemplo: viajes de fin de semana, puente, trabajo, asistir a congresos, exposiciones, reuniones, estudios, vacaciones, a segundas residencias...

Si por motivo de acudir a su centro de trabajo o centro de estudios debe desplazarse a otro municipio pasando alguna noche en el mismo, téngalo también en cuenta.

Entrevistador: observe el calendario fijándose en los días festivos y recuérdeseles al informante si es necesario.

Sí

No

¿Cuántos viajes ha realizado?

Entrevistador: tras introducir el número de viajes, toque con el ratón en la pantalla para refrescar.

1

Se recogerá en esta pregunta el número de viajes con **al menos una pernoctación** fuera del municipio de residencia, **finalizados** durante el periodo de referencia por la persona seleccionada y con una duración inferior a un año.

El periodo de referencia de los viajes comprende los dos meses de calendario anteriores al mes en el que se realiza la entrevista.

En esta encuesta, un viaje siempre es un viaje de ida y vuelta, es decir, el viaje tiene lugar desde que se sale del entorno habitual hasta que se regresa al mismo.

Por ejemplo, si se entrevista a una persona que se acaba de mudar a la vivienda seleccionada en la encuesta, nos dirá que ha realizado un viaje, la mudanza, desde su municipio de residencia anterior al actual. Ese desplazamiento no debemos recogerlo, puesto que no hay viaje de regreso al municipio de origen.

Consideremos por otro lado el caso de una persona que se desplaza a una segunda residencia durante el verano, desde el 20 de junio hasta el 30 de agosto, y desde allí, en el mes de julio, hace un viaje de una semana al extranjero. En la encuesta se debe recoger un único viaje que finaliza el 30 de agosto, con destino principal el municipio donde está ubicada la segunda residencia y con una etapa de una semana en el extranjero (ver preguntas 32 y 33). En cualquier caso, es frecuente que los informantes asocien el turismo con las vacaciones o el ocio, por lo que es conveniente aclarar que nos referimos a viajes por cualquier motivo y que se incluyen visitas a familiares y amigos, viajes a segundas residencias, desplazamientos al centro de estudios o de trabajo, etc.

Estos últimos viajes al centro de estudios o de trabajo, que se identificarán por el motivo del viaje (ver definición en la variable motivo), se recogerán en un módulo aparte debido al carácter frecuente de los mismos.

En la formulación de esta pregunta se recomienda tener presente si la persona ha tenido otra vivienda propiedad del hogar a su disposición en la que haya podido pasar alguna noche, revisar el comportamiento viajero de anteriores colaboraciones, si las hubiera, y consultar el calendario de festivos de los meses de referencia.

El informante describirá los viajes en orden cronológico.

Volviendo al caso de las **mudanzas**, nos podemos encontrar los siguientes casos:

1) Cuando la mudanza ocurre en el mes de recogida de la entrevista

En este caso al haber estado todo el periodo de referencia de la entrevista residiendo en el hogar previo a la mudanza, se realizará la entrevista declarando los viajes desde esa vivienda.

2) En el caso de que se produzca una mudanza de un municipio A a otro B durante alguno de los meses de referencia de la entrevista hay dos opciones:

a) Si resulta seleccionada la vivienda a la que se ha mudado, ubicada en el municipio B, que en el momento de la entrevista ya es la residencia habitual de esta persona, solo se recogerán los viajes y excursiones que haya realizado desde el municipio B a partir del momento de la mudanza

b) Si resulta seleccionada la vivienda del municipio A deberá ser cumplimentada por los nuevos residentes y de igual manera solo se recogerán los viajes y excursiones que haya realizado desde el municipio A a partir del momento de la mudanza.

Las siguientes preguntas del cuestionario se refieren a las características básicas del viaje:

c) *P21.- Destino principal.*

Se define **destino principal del viaje** como aquel destino cuya visita resultó decisiva en la organización del viaje.

En caso de que el informante no pueda identificar fácilmente el destino principal de su viaje (por ejemplo, viajes organizados en los que se visitan varios países), se considerará destino principal aquel en el que se haya pasado el mayor número de noches. Si hay varios destinos con igual número de noches, el destino principal será el que esté más lejos del entorno de residencia habitual.

Cuando el destino principal del viaje esté dentro del territorio español, se seleccionarán la provincia y el municipio visitados en los desplegados correspondientes. En el caso de que en el momento de la entrevista no se pueda determinar el municipio visitado, se pueden recoger las indicaciones proporcionadas por el informante en un campo abierto que se ha denominado *Pueblo* (“*estuve en Playa Blanca, en Lanzarote*”). Al finalizar la entrevista se deberá proceder a asignar el municipio correspondiente (*en el ejemplo, provincia Las Palmas, municipio Yaiza*).

Cuando el destino principal del viaje esté fuera del territorio español, se anotará el nombre del país de destino principal. La lista de países que se muestra en el desplegable, y que se puede consultar en el anexo I, incluye territorios no reconocidos como países pero que tienen un status administrativo particular, como, por ejemplo, Gibraltar. Los viajes a Gibraltar no deben recogerse, por tanto, como viajes a Reino Unido.

Vamos a hablar ahora de cada uno de los viajes. Por favor, empecemos por el primero que ha realizado y posteriormente continuemos por orden.

Entrevistador: se entiende como destino principal aquel cuya visita resultó decisiva en la organización del viaje.

VIAJES Añadir

Entrevistador: en caso de que el informante no conozca el nombre del municipio, elija la opción "Literal del destino" y anote el nombre del pueblo en el cuadro sombreado para codificarlo al finalizar la entrevista.

	España			Extranjero País	VÁLIDO	ESTADO
	Provincia	Municipio	Pueblo:			
Viaje número 1:		ANDORRA	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	INCOMPLET Características
Viaje número 2:	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Características

d) P22.- Motivo principal

Se define **motivo principal del viaje** como el motivo sin el cual el viaje no habría tenido lugar.

Por ejemplo, un joven mochilero que se dedica a recorrer una región durante tres meses y que ocasionalmente trabaja para obtener unos ingresos. El motivo principal sería turismo de ocio (cultural, de naturaleza o lo que él considere) ya que la actividad laboral es secundaria a su viaje. Sin embargo, un estudiante de Madrid que durante sus vacaciones trabaja de camarero en una zona turística de la costa habrá realizado un desplazamiento a su centro de trabajo, aunque durante el mismo haga muchas visitas turísticas a los lugares de alrededor.

Asimismo, una persona que se desplaza desde un pueblo a la capital de la provincia para permanecer junto a su pareja, que se ha sometido a una operación quirúrgica, debería señalar que el viaje obedece a motivos de salud, ya que la operación es la razón sin la cual la operación no habría tenido lugar. Sin embargo, si el hijo de la pareja se acerca a hacerles una visita y permanece una noche en la ciudad, estaríamos hablando de una visita a familiares o amigos.

¿Cuál fue el motivo principal para realizar este viaje, entendiendo éste como el motivo sin el cual no habría tenido lugar el viaje?

Entrevistador: tenga en cuenta que los motivos 10 y 17 sólo se marcarán en el caso en que la persona seleccionada tenga situado físicamente su centro de estudios o de trabajo en otro municipio distinto al municipio de residencia; en otro: su oficina donde trabaja, hospital donde trabaja, fábrica, ...

3 - Turismo de naturaleza

Motivos personales

- 1 - Turismo de sol y playa
- 2 - Turismo cultural
- 3 - Turismo de naturaleza
- 4 - Turismo gastronómico
- 5 - Turismo deportivo
- 6 - Turismo termal y de bienestar (playa, belleza, desinfectación ...)
- 7 - Otro tipo de turismo de ocio: asistencia a ferias como particular (flor, moda, libros, cine), ...; fiestas patronales, Fallas, ...
- 8 - Visitas a familiares y amigos (eventos familiares, bodas, reuniones de amigos ...)
- 9 - Turismo de compras
- 10 - Desplazamiento al centro de estudios habitual
- 11 - Otros motivos de educación y formación
- 12 - Tratamiento de salud (tratamiento con prescripción médica, operaciones ...)
- 13 - Motivos religiosos o peregrinaciones
- 14 - Incentivos
- 15 - Otros motivos personales

Negocios y otros motivos profesionales

- 16 - Congresos, ferias y convenciones
- 17 - Desplazamiento al centro de trabajo
- 18 - Otros motivos profesionales (asistencia a reuniones ...)

Los motivos se agrupan en dos categorías principales, personales o profesionales, las cuales se desagregan posteriormente en subcategorías y se describen a continuación.

1. Motivos personales

Se consideran viajes por motivos personales todos aquellos que no se pueden clasificar como viajes por motivos profesionales. Este grupo engloba una gran diversidad de motivos, que se clasificarán en las siguientes categorías:

1.1. Ocio, recreo, vacaciones: esta categoría incluye los viajes realizados para visitar lugares de interés turístico, ya sean enclaves naturales, patrimonio cultural, ciudades, etc.; la asistencia a eventos deportivos o culturales; los viajes orientados a la práctica no profesional de un deporte; ir a la playa, piscinas o a cualquier instalación de entretenimiento y recreo; los cruceros; los viajes a casinos; asistencia a campamentos de verano; descanso; lunas de miel, viajes gastronómicos, a balnearios spas u otros establecimientos especializados en tratamientos de relax y belleza o de "puesta a punto" siempre que no sean prescritos como tratamiento médico; estancias en viviendas vacacionales propias, cedidas o alquiladas, etc.

1.1.1. Turismo de sol y playa: esta categoría incluye los viajes a lugares situados en la costa con el propósito de disfrutar de las playas y del clima con el fin principal de descansar y relajarse, así como disfrutar de la oferta de restauración y el ambiente de ocio en la zona.

1.1.2. Turismo cultural: se consideran en esta categoría los viajes realizados con el fin principal de conocer los aspectos culturales (museos, patrimonio histórico o artístico, etc.) que ofrece determinado destino turístico, ya sea un pueblo o una ciudad.

1.1.3. Turismo de naturaleza: viajes cuya principal motivación es la realización de actividades recreativas, de esparcimiento, interpretación, conocimiento o deportivas en el medio natural.

1.1.4. Turismo gastronómico: se incluyen en esta categoría los viajes cuya motivación principal sea de tipo culinario, como experimentar la gastronomía de determinada región, visitar determinado restaurante, catas, rutas gastronómicas, etc.

1.1.5. Turismo deportivo: se clasifican en esta categoría los viajes cuyo fin principal es practicar algún tipo de deporte (esquí, vela, golf, caza, pesca, senderismo, escalada, etc.) ya sea por libre o para participar en alguna competición de forma no profesional (ligas escolares, regionales, etc.).

1.1.6. Turismo termal y de bienestar: esta categoría incluye los viajes realizados con el propósito principal de disfrutar de estancias en balnearios, centros de talasoterapia u otros centros especializados para recibir masajes, tratamientos de belleza o de salud (adelgazamiento, desintoxicación, etc.) cuando no sean por prescripción facultativa.

1.1.7. Otro tipo de turismo de ocio: en esta categoría se encuadran los viajes de ocio que no puedan clasificarse en ninguna de las categorías anteriores, como asistencia a ferias a título particular- como espectador o visitante- (FITUR, moda, libros, cine, etc.), fiestas patronales, fallas, conciertos, espectáculos, acontecimientos deportivos, grandes eventos, etc. En particular, también se incluyen en esta categoría los viajes de descanso y las estancias en viviendas vacacionales propias, alquiladas o cedidas que no tengan ningún motivo especial que corresponda con alguna de las categorías anteriores.

Señalar que los viajes a la segunda residencia no tienen por qué tener siempre el mismo motivo. Por ejemplo, si la vivienda está situada en la playa y el viaje se realiza en febrero

para pasar unos días de descanso sin intención de disfrutar de la playa, el motivo sería "7. Otro turismo de ocio". Sin embargo, si la familia pasa su quincena de vacaciones de verano en dicha vivienda, podría ser más adecuado señalar "1. Turismo de sol y playa".

1.2. *Visitas a familiares o amigos*: esta categoría incluye los viajes realizados con el fin de visitar o encontrarse con familiares o amigos, asistir a bautizos, comuniones, bodas, funerales u otros acontecimientos familiares; para visitar amigos o familiares en el hospital, o para asumir temporalmente el cuidado de niños, mayores o enfermos (sin recibir una remuneración por ello). En el caso de un viaje de vacaciones combinado con una visita a familiares o amigos, por ejemplo un viaje a Nueva York aprovechando que un familiar está estudiando allí, el informante debe determinar si lo que le movió a realizar el viaje fue visitar Nueva York, y estaríamos hablando de turismo cultural como motivo principal, o visitar al familiar.

1.3. *Turismo de compras*: esta categoría incluye los viajes realizados con el principal objetivo de efectuar compras de bienes o servicios para uso personal, regalos, etc. que no sean adquiridos para su reventa posterior o para su incorporación en un proceso productivo. En los dos últimos casos hablaríamos de viajes de negocios.

1.4. *Desplazamientos al centro de estudios*: se incluyen en esta categoría los viajes que realiza un estudiante que se considera residente en la vivienda familiar pero que pernocta con regularidad durante parte de la semana en otro municipio donde está su lugar de estudios. Un ejemplo serían los desplazamientos de un estudiante de Bachillerato⁵ (o de cualquier curso de enseñanza primaria o secundaria) que reside con su familia en una zona rural pero que de lunes a jueves pernocta en una residencia de estudiantes en la capital de la provincia.

1.5. *Otros motivos de educación y formación*: esta categoría incluye, por ejemplo, la realización de cursos a corto plazo pagados por los empleadores u otras personas (excluyendo la formación en el trabajo clasificada en la categoría 2. Motivos profesionales), el seguimiento de programas particulares de estudio (formales o informales) o la adquisición de competencias específicas a través de cursos formales, incluidos estudios pagados, y cursos de idiomas, profesionales o especiales pagados; vacaciones sabáticas para ir a la universidad, etc.

1.6. *Tratamiento de salud*: esta categoría incluye los viajes realizados para acudir a consulta o recibir tratamiento (ambulatorio o no) en hospitales, centros de salud, clínicas u otros servicios de salud o instituciones sociales; estancias en balnearios, centros de talasoterapia u otros centros especializados para recibir tratamientos médicos o quirúrgicos por prescripción facultativa, incluyendo cirugía estética realizada por profesionales médicos.

Si existen acompañantes en este tipo de viajes igualmente tendrán como motivo el tratamiento de salud, pues es en sí, el motivo que origina el viaje a pesar de no ser el acompañante la persona que reciba dicho tratamiento. No confundir cuando el informante no forma parte del viaje y simplemente hace una visita al paciente; en ese caso el motivo sería "*Visitas a familiares o amigos*".

1.7. *Motivos religiosos o peregrinaciones*: esta categoría incluye los viajes realizados para participar en actos, encuentros u otras citas de carácter religioso distintas de las celebraciones familiares o de amigos, las peregrinaciones (por ejemplo el Camino de Santiago, peregrinaciones a Lourdes, Fátima, Jerusalén, la Meca...) y la asistencia a

⁵ Ver apartado 2.4.2 para el tratamiento de los estudiantes.

romerías como el Rocío, a procesiones de Semana Santa, etc. cuando se realicen con una motivación religiosa.

1.8. Incentivos: viajes de incentivos organizados y pagados por una empresa en recompensa a sus empleados, en los que estos realizan actividades de deporte, ocio o recreo.

1.9. Otros motivos personales: se recogen en esta categoría viajes para tramitar documentos o hacer otras gestiones con organismos de la administración pública o entidades financieras, centros educativos, etc.; viajes con el fin de asistir a entrevistas de selección para un puesto de trabajo o en otros procesos de admisión, viajes de voluntariado, y todos los demás viajes por motivos no profesionales no incluidos en ninguna de las demás categorías descritas.

2. Motivos profesionales

Se consideran viajes por motivos profesionales los viajes realizados para atender actividades de trabajo o negocios.

Se incluyen en esta categoría, por ejemplo, la asistencia a reuniones, conferencias, congresos, convenciones o ferias; para impartir charlas, dar conciertos, actuar en obras de teatro u otros espectáculos de forma profesional; los viajes de promoción, compra o venta de bienes o servicios en representación de productores no residentes en el lugar visitado; las misiones desempeñadas por personal diplomático, militar o perteneciente a organizaciones internacionales fuera de su lugar de destino; los viajes para participar en misiones de organizaciones no gubernamentales; las estancias de investigación académica o científica; los viajes por guías u otros profesionales del sector turístico para programar y preparar viajes o actividades turísticas, como la contratación de servicios de alojamiento o transporte en el lugar visitado; la participación profesional en actividades deportivas; la asistencia a cursos de formación relacionados con el desempeño profesional; los viajes de los trabajadores especializados en medios de transporte privados (yates, aviones privados, etc.).

Se excluyen los viajes de incentivos organizados y pagados por una empresa en recompensa a sus empleados, en los que estos realizan actividades de deporte, ocio o recreo, que deben clasificarse como viajes de ocio.

Se distinguirán las siguientes categorías:

2.1. Congresos, ferias y convenciones

2.2. Desplazamientos al centro de trabajo: se incluyen en esta categoría los viajes que realiza un trabajador que se considera residente en la vivienda familiar pero que pernocta con regularidad durante parte de la semana en otro municipio donde está su lugar de trabajo.

También deben recogerse aquí los viajes cuyo motivo es haber obtenido un trabajo con un empleador residente en el lugar de destino; por ejemplo, una persona que se desplaza temporalmente a otra comunidad autónoma porque la han contratado para cubrir una baja de dos meses y regresa a su lugar de origen al finalizar el contrato, habrá realizado un viaje de dos meses para *Desplazarse a su centro de trabajo*.

Sin embargo, si la persona trabaja en su lugar de residencia en una empresa y esta la desplaza a una misión temporal a otro destino, el viaje sería por *Otros motivos profesionales*. Este sería el caso de un ingeniero que va a supervisar una obra durante

un mes en el extranjero, un jefe de personal que va a poner en marcha la apertura de una tienda en otra provincia, etc.

2.2. Otros motivos profesionales: se incluyen en esta categoría el resto de viajes por motivos profesionales no incluidos en las categorías anteriores.

e) P23.-Determina si la finalidad del viaje es el transporte de mercancías o de personas

Esta pregunta solo se presentará si la persona tiene como ocupación el transporte de mercancías o personas.

f) P24.- Fecha de ida y vuelta del viaje.

Fecha de ida: día en el que la persona deja su municipio de residencia habitual

Fecha de vuelta: día en que la persona regresa a su municipio de residencia habitual

Deben recogerse ambas fechas, pero se permite proporcionar solo una de ellas siempre que, además, se proporcione el número de pernoctaciones. De manera que a partir de la fecha conocida y el número de pernoctaciones se pueda obtener la fecha desconocida.

Por tanto, se tienen las siguientes posibilidades:

- Se proporcionan ambas fechas.
- Se proporciona una fecha y el número de pernoctaciones.

Para que un viaje esté dentro del ámbito de estudio es imprescindible que la fecha de finalización del mismo esté dentro de los dos meses de referencia.

Viajes concatenados

En ocasiones, una persona puede hacer un viaje y, tras una breve parada sin pernoctación en su lugar de residencia habitual, el mismo día vuelve a salir de viaje, al mismo u otro destino. En estas situaciones, distinguiremos los siguientes casos:

– Tras un viaje a un destino determinado, el informante regresa a su residencia habitual. El mismo día de regreso, sale de viaje a otro destino distinto al del viaje anterior. En este caso, consideramos dos viajes diferentes.

Por ejemplo, una persona residente en Vigo se va de viernes a domingo a la boda de unos amigos en Ourense. El domingo regresa a Vigo y coge un avión para volar a una reunión de trabajo en Bruselas, de donde regresa el miércoles a la noche. Tendríamos que recoger un viaje de dos días a Ourense, con fecha de ida el viernes y vuelta el domingo. Y un viaje de tres días a Bruselas, con fecha de ida el domingo y regreso el miércoles.

– Tras varias pernoctaciones en un destino determinado, el informante regresa a su residencia habitual pero en el mismo día regresa al mismo sitio del que venía.

En este caso, no consideramos que la visita sin pernoctación al lugar de residencia habitual constituya el fin del viaje.

Por ejemplo, una pareja pasa los meses de junio y julio en su casa de campo, a unos 50 km de su residencia habitual. Una vez a la semana regresan (uno o los dos) a su casa a regar las plantas y comprobar que todo está en orden. A la noche regresan a su casa de campo. Consideraríamos un único viaje de dos meses de duración, que se recogería si alguno de los miembros de la pareja resultan seleccionados en su residencia habitual en la muestra de agosto o de septiembre. Si se les encuesta en el mes de julio, no se recogerían ninguno de esos viajes semanales realizados en el mes de junio.

Se haría una excepción si el grupo de viaje cambiase en una de esas visitas intermedias. En el caso anterior, por ejemplo, si el hogar está formado por la pareja y un hijo, y este permanece en la residencia habitual durante el mes de junio, pero a principios de julio sus padres lo van a buscar y va a pasar el mes de julio con ellos al campo, hablaríamos de dos viajes, uno en junio con dos miembros del hogar y otro en julio con tres.

Por favor, ¿podría decirme la fecha de ida y de vuelta del viaje?

Fecha de ida

<< < **November, 2014** > >> x

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
44	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5
6						

06/11/2014 | Clean | Today

Fecha de vuelta

<< < **January, 2015** > >> x

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
1	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6
7						

Today

g) P25 y P25'. - Número de noches.

Cuando se proporcionan ambas fechas, se determinará el número de pernoctaciones como la diferencia entre ellas:

$$\text{Número de pernoctaciones} = \text{Fecha_Vuelta} - \text{Fecha_Ida}$$

En este caso, solo se realizará la pregunta P25 para que la persona seleccionada confirme el número de pernoctaciones.

Según esto, en total, ¿el número de noches que pasó fuera es 7?

Sí

No

Cuando la persona indica que el número de pernoctaciones obtenido es erróneo, se debe volver a la pregunta P24 para corregir la fecha o fechas erróneas.

Cuando solo se proporciona una de las fechas del viaje, no se realizará la pregunta P25 y sí la pregunta P25', en la que se pide el número de pernoctaciones del viaje que, como se ha indicado, permitirá obtener la fecha desconocida.

¿Cuál fue el número de noches que pasó fuera?

h) P26.- ¿Cómo realizó el viaje? (personas cercanas con las que viaja)

Además de los miembros del hogar que realizan el viaje, que son necesarios para el cálculo de los factores de elevación, para la individualización del gasto y otras estimaciones, es de interés recoger la forma de viaje en relación a las personas cercanas con las que se viaja.

Las categorías que se consideran son:

- Solo
- Con su pareja
- Con sus hijos
- Con otros miembros de la familia
- Con amigos
- Con compañeros de trabajo

Se trata de una pregunta de respuesta múltiple, por lo que se marcarán todas las opciones que correspondan en la pregunta anterior.

¿Cómo realizó el viaje?

Solo

Con su pareja

Con sus hijos

Con otros miembros de la familia

Con amigos

Con compañeros de trabajo

Así, por ejemplo, si una persona se apunta sola a un viaje organizado se consideraría que viaja sola ya que la planificación del viaje la ha realizado ella sola aunque después se encuentre en el viaje con otras personas. Se marcaría la opción "Solo".

Otro ejemplo sería el caso en que 2 parejas de amigos viajan juntas, en este caso se marcarían las opciones 2 y 5.

i) P27.- Miembros de hogar que participaron en el viaje.

Esta pregunta solo se presentará en el caso de que el hogar esté formado por más de una persona y cuando en la pregunta sobre cómo realizó el viaje no se ha marcado la opción *Solo*.

Para cada uno de los viajes declarados por la persona seleccionada se mostrará la lista de miembros del hogar y deberán marcarse las casillas de aquellos que participaron en el viaje.

De las personas con las que realizó el viaje, ¿quiénes son miembros de su hogar?

- Nombre2 Apellido2 Apellido2
- Nombre3 Apellido3 Apellido3
- Nombre4 Apellido4 Apellido4
- Ninguno

j) P28.- Alojamiento principal

Se define **alojamiento principal** como el tipo de alojamiento en el que se ha pasado el mayor número de noches durante el viaje.

Si ha pasado el mismo número de noches en dos tipos de alojamiento distintos, se considerará principal aquel en el que se haya alojado durante su estancia en el destino principal. En último caso, si en el destino principal se han utilizado dos alojamientos distintos el mismo número de noches, se considerará principal aquel que haya supuesto un mayor gasto.

¿Cuál fue el tipo de alojamiento principal utilizado en este viaje?

Entrevistador: se define alojamiento principal como el tipo de alojamiento en el que se ha pasado mayor número de noches durante el viaje. Si ha pasado el mismo número de noches en dos tipos de alojamiento distintos, se considerará principal aquel en el que se haya alojado durante su estancia en el destino principal. En último caso, se considerará principal aquel que haya supuesto un mayor gasto.

...

De mercado (de pago)

- Hotel o apartahotel
- Pensión, hostel, motel, fonda, casa de huéspedes
- Vivienda completa en alquiler (incluye apartamentos turísticos)
- Habitación en alquiler en vivienda particular
- Alojamiento turismo rural
- Albergue
- Càmping
- Crucero
- Otros alojamientos de mercado

No de mercado (no de pago)

- Vivienda en propiedad
- Viviendas de familiares, amigos o empresa cedidas gratuitamente
- Viviendas de uso compartido (multipropiedad)
- Viviendas intercambiadas
- Otros alojamientos no de mercado

Descripción de las categorías:

1. De mercado (de pago): Se considera que el tipo de alojamiento es "De mercado (de pago)" cuando exista una transacción monetaria, independientemente de quién la realice.

Dentro de este grupo se pueden distinguir las siguientes categorías:

1.1. Hotel o apartahotel: establecimiento que presta servicios de alojamiento colectivo mediante precio con o sin otros servicios complementarios y que están inscritos como tales en el correspondiente registro de las Consejerías de Turismo de cada Comunidad Autónoma.

Cuando se selecciona esta opción se solicita el número de estrellas del establecimiento:

Indicar el número de estrellas:

Entrevistador: si el informante desconoce el número de estrellas, anote "8".

1.2. Pensión, hostel, motel, fonda, casa de huéspedes: establecimiento que presta servicios de alojamiento colectivo mediante precio con o sin otros servicios complementarios y que están inscritos como tales en el correspondiente registro de las Consejerías de Turismo de cada Comunidad Autónoma.

1.3. Vivienda de alquiler: Vivienda completa (apartamento, chalet, etc.) en régimen de alquiler que puede incluir o no la prestación de servicios propios de los hoteles como limpieza, comida, etc. Se incluyen tanto las viviendas que han sido alquiladas a través de una agencia (incluidos los apartamentos turísticos – AT, clasificados en llaves) como las viviendas que se alquilan directamente a un propietario particular. Las viviendas incluidas en esta categoría deben alquilarse completas, no por habitaciones.

1.4. Habitación en alquiler en casa particular: las habitaciones alquiladas dentro de una vivienda particular, incluyan o no servicios de limpieza, comida, etc., se clasifican en esta categoría.

1.5. Alojamiento de turismo rural: Se consideran alojamientos de turismo rural, aquellos establecimientos o viviendas destinados al alojamiento turístico mediante precio, con o sin otros servicios complementarios y que están inscritos como tales en el correspondiente registro de las Consejerías de Turismo de cada Comunidad Autónoma.

Estos establecimientos suelen presentar unas características determinadas:

- a) Están situados en un medio rural.
- b) Son edificaciones con una tipología arquitectónica propia de la zona o están situados en fincas que mantienen activas explotaciones agropecuarias (agroturismo).
- c) Ofrecen un número de plazas y habitaciones para el alojamiento de huéspedes limitado, además de reunir ciertos requisitos de infraestructura y dotaciones básicas.

1.6. Albergue: se entiende por alojamiento en albergue turístico el ofrecido, de forma habitual y mediante precio, en establecimientos que facilitan al público en general servicios de alojamiento en habitaciones de capacidad múltiple, con o sin otros servicios complementarios de manutención, pudiendo ofertar la práctica de actividades de ocio, de educación o en contacto con la naturaleza.

1.7. Camping: Se entiende por camping, aquellos espacios de terreno debidamente delimitados, dotados y acondicionados, destinados a facilitar a las personas, de modo habitual y mediante el pago de un precio estipulado, un lugar para hacer vida al aire libre durante tiempo limitado con fines vacacionales o turísticos y utilizando como residencia, albergues móviles, caravanas, tiendas de campaña u otros elementos similares fácilmente transportables; y que están inscritos como tales en el correspondiente registro de las Consejerías de Turismo de cada Comunidad Autónoma.

Se incluye en esta categoría el caso en que una caravana ha permanecido estacionada dentro de un establecimiento de camping durante la noche.

1.8. Crucero: Se entiende por crucero, aquel viaje, con fines vacacionales o turísticos, realizado a bordo de un barco de pasajeros a cualquier parte del mundo haciendo escala en destinos intermedios, que proporciona a sus pasajeros todos los servicios propios de un hotel, como alojamiento, manutención, servicio médico, actividades de entretenimiento...

1.9. Otro alojamiento de mercado: Esta categoría agrupa el resto de establecimientos de mercado. Se incluiría, por ejemplo, centros de salud o balnearios, residencias de estudiantes, medio de transporte colectivo (transiberiano, transcantábrico)...

2. No de mercado (no de pago): Se considerará que el tipo de alojamiento es "No de mercado (no de pago)" cuando no exista transacción monetaria.

Se distinguen las siguientes categorías:

2.1. Vivienda en propiedad: Esta categoría incluye las otras viviendas en propiedad a disposición del hogar. También engloba las caravanas propiedad del hogar que están permanentemente estacionadas en un camping.

2.2. Vivienda de familiares o amigos: Esta categoría incluye el alojamiento en viviendas de familiares o amigos proporcionado gratuitamente, y también las cedidas gratuitamente por la empresa.

2.3. Vivienda de uso compartido (Multipropiedad): La categoría 'vivienda de uso compartido/multipropiedad' representa una figura jurídica que corresponde al derecho de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico (por ejemplo, un apartamento en la costa que se compra en un régimen especial por el que se adquiere el derecho a usarlo solo seis meses al año mientras que otro propietario lo usará los otros seis meses; ésa sería una vivienda en multipropiedad)

2.4. Viviendas intercambiadas: se recogen en esta categoría las viviendas intercambiadas gratuitamente entre dos particulares.

2.5. Otros alojamientos no de mercado: Esta categoría agrupa el resto de establecimientos no de mercado (gratuitos), como "al aire libre", coche, refugios de montaña, en la playa, caravana que permanece estacionada fuera de un camping...

k) **P29.- Principal medio de transporte.**

Se define el **medio de transporte principal** como el medio de transporte utilizado para alcanzar el destino del viaje.

Si se utilizan varios medios de transporte para alcanzar dicho destino o si el viaje tiene varios destinos y se utiliza más de un medio de transporte para ir de uno a otro, el principal medio de transporte será aquel en el que se haya recorrido la mayor distancia.

En el caso particular en el que se hayan empleado diferentes medios de transporte para la salida y regreso del viaje (misma distancia), se considerará como medio de transporte principal el de mayor coste.

¿Cuál fue el principal medio de transporte que utilizó en el viaje?

Entrevistador: se define medio de transporte principal como el medio de transporte utilizado para alcanzar el destino del viaje. Si se utilizan varios medios de transporte para alcanzar dicho destino, o si el viaje tiene varios destinos y se utiliza más de un medio de transporte para ir de uno a otro, el principal medio de transporte será aquel en el que haya recorrido la mayor distancia.

<p>Transporte aéreo Transporte aéreo</p> <p>Transporte marítimo o fluvial Cruceiro Ferry Embarcación náutica propia, cedida o alquilada</p> <p>Transporte terrestre Automóvil u otros vehículos particulares propios o cedidos Automóviles u otros vehículos particulares alquilados sin conductor a empresas de alquiler Taxis u otros vehículos particulares alquilados con conductor a empresas de alquiler o transporte Automóvil u otros vehículos compartidos con pago al conductor Autobús Tren</p> <p>Otros medios de transporte Otros medios de transporte</p>	<p>→</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p> <p>→</p>	<p>Especificar si es de bajo coste:</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> No sabe</p> <p>Especificar si es de alta velocidad:</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> No sabe</p>	<p>75</p>
---	---	---	-----------

Descripción de las categorías:

1. Transporte aéreo: se incluyen en esta categoría los aviones comerciales tanto de línea regular como chárter y otros servicios aéreos como aviones privados, helicópteros, aerotaxis u otras aeronaves.

Si se selecciona esta opción, se debe especificar si se ha volado con una compañía de bajo coste. No existe una definición formal ni una clasificación de qué es una compañía de bajo coste, por lo que la respuesta debe dejarse a la subjetividad del informante. Como orientación, se podría considerar de bajo coste una compañía que no incluye en su tarifa normal la facturación de equipaje, debiendo el pasajero pagar por ese servicio.

2. Transporte por mar y otras vías navegables:

2.1. Crucero: se incluyen en esta categoría cruceros tanto marítimos como fluviales.

2.2. Ferry: se incluyen en esta categoría los barcos y ferris de línea regular.

2.3. Embarcación náutica propia, cedida o alquilada: se incluye en esta categoría cualquier tipo de embarcación privada con o sin conductor.

3. Transporte terrestre:

3.1. Automóvil u otros vehículos particulares: se incluyen en esta categoría coches, motos, caravanas u otros vehículos particulares de motor empleados para el transporte terrestre (con capacidad hasta de ocho plazas) propios o cedidos gratuitamente.

3.2. Automóvil u otros vehículos particulares alquilados sin conductor a empresas de alquiler: se incluyen en esta categoría coches, motos, caravanas u otros vehículos particulares de motor empleados para el transporte terrestre (con capacidad hasta de ocho plazas) alquilados sin conductor a empresas de alquiler de coches.

3.3. Taxis u otros vehículos particulares alquilados con conductor a empresas de alquiler o transporte

3.4. Automóvil u otros vehículos compartidos con pago al conductor: se incluyen en esta categoría los vehículos que se comparten con personas que no forman parte del grupo de viaje, con los que se acuerda el desplazamiento al destino deseado a cambio de un pago efectuado al conductor del vehículo, con el que se habrá contactado directamente o través de intermediarios tipo Blablacar, Uber o similares.

3.4. Autobús: se incluyen en esta categoría autobuses de línea regular o servicios discrecionales, minibuses con o sin conductor, etc.

3.5. Tren: se incluye en esta categoría los trenes de cercanías, media o larga distancia, alta velocidad, tren-hotel, trenes turísticos o históricos como el transcantábrico, el transiberiano, el Orient Express, etc.

En esta categoría se debe especificar si el tren es de alta velocidad. En España, los trenes considerados como alta velocidad son AVE, Alvia, Avant y Euromed.

3.6. Transporte terrestre no motorizado: se incluyen en esta categoría los medios de transporte terrestre no motorizado como bicicletas o caballos o los viajes realizados andando.

4. Otros medios de transporte: se incluyen en esta categoría cualquier medio de transporte no recogido en las categorías anteriores.

l) P30.-Paquete turístico.

Entendemos por **paquete turístico** la combinación de distintos tipos de servicios de viaje como alojamiento, transporte de pasajeros en autobús, tren, barco o avión, así como el alquiler de vehículos de motor en un único producto de viaje y que ha sido

vendida a un precio global indivisible a través de un único punto de venta, normalmente una agencia de viajes o turoperador.

El paquete turístico puede estar prediseñado antes de su oferta al viajero o puede confeccionarse a medida según las preferencias del mismo. Asimismo, puede haberse adquirido presencialmente (por correo o por teléfono) en un establecimiento o en línea a través de una página web.

No deben considerarse servicios de viaje los siguientes:

- Los servicios financieros como, por ejemplo, los servicios de viaje
- Los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje:
 - Transporte de equipaje realizado como parte del transporte de viajeros
 - Pequeños servicios de transporte como traslados entre el hotel y el aeropuerto, estación, puerto, etc., o traslado de los pasajeros como parte de una visita guiada
 - Comidas, bebidas y servicios de limpieza facilitados como parte del servicio de alojamiento
 - Acceso a instalaciones del hotel como piscinas, saunas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento para los viajeros alojados en el hotel
 - El alojamiento no debe considerarse un servicio de alojamiento en sí mismo cuando la pernoctación se ofrece como parte del transporte⁶ de viajeros por carretera, ferrocarril, barco o avión, salvo en el caso de los cruceros, que siempre se consideran un paquete turístico, o equivalentes (coche-cama o camarote en un tren, etc.)

Así pues, un paquete turístico debe incluir al menos dos de los servicios mencionados: alojamiento, transporte de viajeros o alquiler de servicios de motor. También se consideraría paquete turístico el caso en el que solo uno de los servicios anteriores se combina con otro tipo de servicio turístico si este otro tipo de servicio debe representar el 25% o más del valor de la combinación. Los servicios turísticos que se pueden considerar a estos efectos, siempre que se hayan adquirido conjuntamente con el servicio principal, son, por ejemplo:

- Entradas a conciertos, acontecimientos deportivos, excursiones o parques de atracciones
- Visitas guiadas
- Forfaits de esquí

⁶ Si se pasa la noche viajando en un medio de transporte privado - coche, caravana o incluso un jet privado con cama- o en un medio de transporte público sentado en el asiento, el alojamiento se marcará "otros no de mercado" y todo el gasto se asigna al transporte. Incluye autocaravanas de alquiler, tanto el alquiler como la gasolina se asigna a transporte. Si el billete incluye coche-cama o un camarote, se marcará "otros de mercado". En este último caso se marcará paquete que incluye, al menos, alojamiento y transporte y se grabará el gasto como gasto en paquete. Esto no incluye viajes en clase business en una línea regular donde el asiento se tumba de todo transformándose en cama. En el caso de que el alojamiento o el transporte principal sea un crucero, se marcará "crucero" en la(s) pregunta(s) correspondiente(s).

- Alquiler de material deportivo
- Tratamientos balnearios
- Comidas en restaurantes no incluidas en el régimen de alojamiento; un ejemplo de paquete de este tipo podría ser una estancia en un hotel con menú degustación en algún restaurante especial de la zona (se recuerda que el precio del menú debe representar aproximadamente el 25% o más del total).

Se preguntará a la persona si ha contratado algún paquete turístico durante el viaje.

Se admite la respuesta ‘No sabe’, que debe reservarse para casos en los que el informante no conozca los aspectos organizativos del viaje, por ejemplo, viajes organizados por el o colegio, por una asociación, viajes de trabajo organizados por la empresa, etc.

¿Se adquirió para el viaje o durante el viaje algún paquete turístico que incluyese alojamiento y transporte, o al menos uno de ellos, además de otros servicios como visitas organizadas, entradas, alquiler coche, etc?

Entrevistador: tenga en cuenta que el régimen de alojamiento y desayuno, media pensión, hotel con traslado al aeropuerto, etc. no se considera paquete turístico.

Sí
 No
 No sabe

	Transporte	Alojamiento	Comidas y bebidas no incluidas en el régimen de alojamiento	Actividades de ocio, cultura y deporte
Sí	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

m) P31.- Servicios incluidos en el paquete turístico.

En caso de que para o durante el viaje se haya contratado algún paquete turístico se preguntará qué servicios están incluidos en el paquete:

- Transporte
- Alojamiento
- Comidas y bebidas no incluidas en el régimen de alojamiento (alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa⁷)
- Actividades de ocio, cultura y deporte

Es importante tener en cuenta que si durante el viaje se ha contratado más de un paquete turístico, para dar respuesta a esta pregunta se debe considerar la unión de todos los paquetes turísticos contratados. Así, si se han contratado dos paquetes turísticos, un paquete contiene el transporte y actividades de ocio, y otro el transporte y

⁷Al contrario de los regímenes mencionados, en los alojamientos con régimen de “todo incluido” (alojamientos que incluyen comidas y bebidas a cualquier hora del día), las comidas y bebidas no se consideran como parte del alojamiento, con lo que si están incluidos dentro del paquete, habría que seleccionar este servicio.

el alojamiento, entonces habría que indicar que en el paquete turístico está incluido el transporte, el alojamiento y actividades de ocio.

n) P32, P33, P33' y P33''. - *Etapas del viaje*.

Una etapa será cada una de las paradas con pernoctación del viaje. Es decir, un viaje tendrá tantas etapas como destinos intermedios en los que se ha pernoctado un número de noches consecutivas.

Una de las etapas será, evidentemente, el destino principal del viaje. Para cada etapa se recogerá información del destino y, cuando este se encuentre en España, del tipo de alojamiento utilizado y del número de pernoctaciones efectuadas en cada tipo de alojamiento. Es decir, cuando el destino está en España la etapa vendrá dada por el par {destino, tipo de alojamiento}. Por lo tanto, en viajes con un único destino, si este es en España, deberá preguntarse no solo el alojamiento principal sino también el resto de alojamientos utilizados. Cuando el destino no esté en España únicamente necesitaríamos las pernoctaciones en cada país, sin distinguir tipo de alojamiento.

Consideremos el ejemplo de una persona de Zaragoza que hace el siguiente viaje a Portugal: Zaragoza- Madrid (1 noche) – Lisboa (4 noches) – Oporto (2 noches)- Madrid (2 noches)- Zaragoza. El viaje, con destino principal Portugal, tendría 3 etapas: una en Madrid, otra en Portugal y otra de nuevo en Madrid.

Una persona que viaja por trabajo a Barcelona y se queda durante la semana en un hotel, pero aprovecha el fin de semana para quedarse en casa de unos amigos, habría hecho dos etapas en Barcelona: la primera en un hotel y la segunda en la vivienda de familiares o amigos.

En el caso de los cruceros, dado que las pernoctaciones se hacen a bordo del barco, no se recogerán como etapas cada uno de los países visitados desde el barco. Pero sí se deberán recoger como etapas todas aquellas pernoctaciones que se realicen en tierra firme como parte del viaje.

o) P34, P34' y P34''. - *Viajes idénticos*.

Una vez descritas las características básicas del viaje, se preguntará si se ha realizado algún viaje idéntico al descrito y, en caso afirmativo, cuántos.

Como se indica en la pregunta, un viaje es idéntico a otro si tienen la misma duración, el mismo tipo de alojamiento principal, el mismo destino y si los miembros del hogar que participan en el viaje son los mismos.

El objetivo de esta pregunta es simplificar la recogida de viajes que se realizan con frecuencia en las mismas condiciones, como viajes de fin de semana a segundas residencias o visitas a familiares o amigos.

Para los viajes idénticos al descrito, se recogerá únicamente la fecha de vuelta de cada uno de ellos⁸.

⁸ Ver explicación sobre viajes concatenados en la pregunta P24 sobre las fechas del viaje.

3.2.3.2 Bloque 3b. Área de viajes. Características adicionales

Las siguientes preguntas van dirigidas a recoger las características adicionales de los viajes.

Las variables que se describen a continuación se recogerán como máximo para tres viajes de los declarados por la persona seleccionada, sin tener en cuenta los desplazamientos al centro de estudios o de trabajo. El objetivo es aligerar la carga que supondría el cuestionario para las personas más viajeras si se recogiese esta información para todos sus viajes.

En el caso de que la persona seleccionada haga más de tres viajes, se seleccionarán tres viajes a investigar que serán los últimos realizados de cada tipo, cruzando viajes en España/al extranjero con viajes de trabajo/por motivos personales.

aa) P35.- Pago de determinados gastos en viajes por motivos profesionales

En los viajes por motivos profesionales, se preguntará en primer lugar si los gastos del viaje en alojamiento, transporte y manutención los asume el participante, la empresa, o ambos. El objetivo de esta pregunta es conocer quién asume finalmente el gasto, por lo que si el informante tiene que adelantar el pago pero posteriormente su empresa se lo reembolsa, debe contestarse que lo paga íntegramente la empresa.

A continuación, para el viaje con destino Abengibre realizado entre 15/12/2014 y 20/12/2014, le realizaré una serie de preguntas:

Los pagos de este viaje, ¿los paga íntegramente usted, la empresa o parte usted y parte la empresa?

Alojamiento	Transporte	Manutención
<input type="radio"/> Íntegramente la empresa	<input type="radio"/> Íntegramente la empresa	<input type="radio"/> Íntegramente la empresa
<input type="radio"/> Íntegramente el participante	<input type="radio"/> Íntegramente el participante	<input type="radio"/> Íntegramente el participante
<input type="radio"/> Parte la empresa y parte el participante	<input type="radio"/> Parte la empresa y parte el participante	<input type="radio"/> Parte la empresa y parte el participante

Si todos los alojamientos que se utilizan durante el viaje (principal y etapas) son de NO mercado, no se realizará esta pregunta para la partida del alojamiento.

ab) P36.- Gasto del viaje.

El objetivo es recoger el gasto de todos los miembros del hogar que participan en el viaje, independientemente de quién lo haya pagado. Para más información sobre los gastos que se deben recoger, se debe consultar el apartado 2.5.3.

Se pregunta por el gasto de los miembros del hogar que participaron en el viaje, teniendo en cuenta que se recogerán tanto los gastos realizados por todos los miembros del hogar como los pagos de bienes y servicios que ha disfrutado el hogar, realizados por terceros.

Así, por ejemplo, si una tercera persona ha pagado el alojamiento a un hogar, la persona seleccionada en el hogar tendría que declarar los gastos realizados por todos los miembros del hogar y, además, el pago del alojamiento ya que es el hogar quien lo ha disfrutado. (Si la persona que ha pagado el alojamiento fuese seleccionada en su hogar para realizar la encuesta, no tendría que declarar el pago de este alojamiento ya que no ha sido ella quien lo ha disfrutado).

Se recogerá el gasto en cada una de las partidas o conceptos de gasto y por agregación se obtendrá el gasto total del viaje. En cada partida deberá preguntarse si existió algún gasto en la misma (respuesta obligatoria), y en caso afirmativo, se preguntará el importe. La información de gasto es fundamental en la encuesta y debe tratar de conseguirse la respuesta del informante, facilitándole el recuerdo de los gastos más habituales. No obstante, dada la dificultad de conocer todos los gastos en algunos casos, la aplicación permite seguir la entrevista aunque se haya dejado algún importe en blanco.

- En caso de que la persona no sepa dar el gasto por partidas, o le falte alguna, se le preguntará si puede dar un gasto total del viaje. Si no lo sabe, se le pedirá que indique un intervalo aproximado en el que se enmarque el gasto total del viaje.

Descripción de las partidas:

- **Gasto en paquete turístico:** cuando se ha contratado más de un paquete turístico durante el viaje, el gasto en paquete turístico será la suma del gasto en todos los paquetes turísticos contratados. Puede consultarse la definición de paquete turístico en el apartado anterior (punto I)
- **Gasto en transporte:** en esta partida se debe recoger el importe total del gasto en transporte del viaje, incluyendo los gastos realizados en transporte local, transporte internacional, coche alquilado, combustible, metro, autobús, taxi, peajes, aparcamientos, etc. Se incluyen también los pagos por equipaje, reserva de asiento, embarque prioritario, comisiones de agencias de viajes, mozos, propinas y consignas. Se excluyen los gastos de comidas y bebidas salvo que estén incluidas en el precio del billete, así como otros productos que se adquieran en el avión (perfumes, maquillaje, relojes, gafas de sol, joyas, etc.).

En esta partida hay que tener en cuenta, por ejemplo:

- Si un amigo te lleva al aeropuerto y él paga la gasolina, peaje, parking..., se tendría que imputar un gasto en transporte. Sería un gasto que disfruta el hogar pero que paga un tercero.
 - Si llevas tu coche hasta el aeropuerto, también habría que estimar el gasto ocasionado en combustible, aunque no eches combustible en ese trayecto, y los gastos de aparcamiento.
 - Si utilizas el metro o un taxi para llegar al aeropuerto, lógicamente también se tendría en cuenta como gasto en transporte.
 - Igualmente, habrá que excluir los gastos de transporte que no correspondan a ningún miembro del hogar: la parte proporcional de gasolina de un familiar que no vive en el hogar pero viaja con nosotros, o del taxi que compartes con un amigo, etc.
- **Gasto en transporte en el país o países de destino:** en el caso de que el viaje sea al extranjero o que tenga alguna etapa en el extranjero y además haya habido un gasto en transporte, se hará una pregunta adicional sobre si hubo gasto en transporte en el país o países de destino, y en caso afirmativo se preguntará el importe. Este gasto incluirá gastos realizados para moverse en destino como combustible, peajes, aparcamientos, autobuses, metros, taxis, trenes, alquiler de bicis, alquiler de coches, alquiler de embarcaciones, ferries, vuelos internos, etc.

Es importante aclarar que en la pregunta general sobre gasto en transporte se debe recoger el gasto total en transporte, mientras que en esta pregunta se recogerá solo

la parte correspondiente a los desplazamientos en destino. Si consideramos, por ejemplo, un viaje a Sicilia en avión por 250 euros, donde el informante alquila un coche para recorrer la isla por 150 euros más 70 de gasolina y los 20 euros de taxi desde el aeropuerto a su casa a la vuelta, deberíamos recoger un gasto en transporte de 490 euros (avión + alquiler coche + gasolina + taxi) y un gasto en transporte en destino de 220 (alquiler coche + gasolina).

En el caso de que haya gasto en transporte pero se deje en blanco el importe porque el informante lo desconoce, se deberá preguntar igualmente si hay gasto en transporte en destino (respuesta obligatoria) pero no se debe preguntar el importe del mismo. Al ir ligado el SÍ/NO al importe la programación de IRIA no permite bloquear el cuadro del mismo, pero lo que ocurrirá es que, al faltar el importe total, el del destino se blanqueará.

Algunos casos especiales de esta partida son:

- Si un informante realiza un viaje con su coche por Francia. Habría que recoger el gasto en gasolina que hace en ese país. Es decir si echa 50 euros de gasolina en España y 100 euros en Francia, el gasto en transporte en destino serían 100 euros.
- Si se realiza el pago de un peaje al entrar en un país (o dentro de él), este habría que recogerlo también en esta partida.
- Si el gasto del transporte está incluido en el paquete turístico, en ese caso NO habría que anotar ningún gasto en ninguna de las dos partidas de transporte, a no ser que hubiera más gastos en esta partida.
- Una situación poco habitual es que haya el mismo gasto tanto en la partida de transporte, como en la de transporte en destino. Hay que tener en cuenta que:
 - Los gastos en transporte para alcanzar el destino (Ej, avión o tren para ir a París), entran dentro del transporte, pero NO en el transporte en destino.
 - Los gastos para ir al aeropuerto en España, como un taxi o autobús, entran dentro del transporte, pero NO en el transporte en destino
- **Gasto en alojamiento:** gastos realizados por los servicios de alojamiento utilizados en el viaje. Se incluyen las propinas a porteros, botones, etc. Se excluyen los gastos en llamadas telefónicas, lavandería, televisión, aparcamiento, servicios de belleza, etc., siempre que se puedan desglosar del coste del alojamiento. Se excluyen también los gastos en comidas y bebidas que no estén incluidos en el precio del alojamiento (alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa).

En esta partida hay que tener en cuenta, por ejemplo:

- Si un amigo te paga el alojamiento, sería un gasto que disfruta el hogar pero que paga un tercero. Habría que tenerlo en cuenta. Igualmente, si el hogar paga el alojamiento de un tercero que no es miembro del mismo, habría que descontarlo.
- Si utilizas tu vivienda de vacaciones o cualquier vivienda "No de mercado", no habría que imputar ningún gasto en alojamiento.

Las tasas turísticas que se cobran en algunas ciudades al pagar el alojamiento NO se consideran un gasto turístico, ya que las tasas e impuestos que no forman parte de la compra de los productos adquiridos por el visitante son excluidos del gasto.

- **Gasto en comidas y bebidas en cafés o restaurantes:** gastos en comidas y bebidas en cafés, restaurantes, bares, pubs, discotecas, cantinas, comedores y similares, incluyendo los situados en teatros, cines, estadios deportivos, museos, etc. o en medios de transporte como trenes, barcos, aviones, etc. siempre que no estén incluidos en el precio del billete; venta de comidas por parte de casas de comidas preparadas y servicios de catering y los productos suministrados por máquinas automáticas listos para consumir o en puestos ambulantes.

En esta partida hay que tener en cuenta, por ejemplo:

- Si un amigo con el que has ido de viaje y que no forma parte del hogar, paga la comida en un restaurante, sería un gasto que disfruta el hogar pero que paga un tercero. Hay que tener en cuenta la parte del gasto que correspondería al hogar. En la situación contraria, en la que el hogar paga el restaurante de otra persona que participa en el viaje pero no es miembro del hogar, se descontaría el gasto correspondiente a dicha persona.
- **Gasto en actividades de ocio, cultura y deporte:** gastos en estadios deportivos, parques de atracciones, parques temáticos, cines, teatros, conciertos, circos, espectáculos, museos, parques nacionales, zoológicos, lecciones de esquí, vela, equitación, etc., alquiler de equipo y accesorios para el deporte, servicios de montañeros, guías, etc.
- **Gasto en bienes duraderos y objetos valiosos:** gastos en bienes duraderos (coches, ordenadores, etc.) u objetos valiosos (cuadros, joyas, obras de arte, etc.) adquiridos durante el viaje, así como bienes duraderos para uso exclusivamente (o casi exclusivamente) en viajes de turismo avionetas, embarcaciones, caravanas, vehículos de recreo, equipo de acampada, maletas, equipamiento deportivo, etc.), que se hayan adquirido para el viaje (avionetas, embarcaciones, caravanas, vehículos de recreo, equipo de acampada, maletas, equipamiento deportivo, etc.). El valor unitario de estos bienes deberá ser superior a 300 euros.
- **Resto de gastos:** gastos del viaje no incluidos en las categorías anteriores, como gasto en alimentación o bebidas en supermercados o pequeño comercio, bienes y servicios para uso personal o para regalar, gastos en salud, educación, comunicaciones, seguros, juegos de azar, etc.

ac) *P36' y P36''*. - Gasto total del viaje.

Cuando se indica en alguna partida que se ha realizado gasto, pero no se indica la cantidad gastada, es obligatorio proporcionar un gasto total aproximado del viaje bien en una única cantidad o bien en forma de intervalo.

Normas para cumplimentar las preguntas sobre gasto de viajes en el cuestionario:

Solo en aquellos casos en los que el coste del viaje es sufragado por un tercero parcialmente o en su totalidad se ha decidido eliminar la obligatoriedad de proporcionar el gasto total, o el intervalo. Así, por ejemplo en el caso en que una persona haya realizado un viaje cuyo motivo es "Tratamiento de salud" (el coste del hospital no es fácil de estimar y es sufragado por alguna compañía de seguros o la Seguridad Social), "incentivos" (lo paga la empresa y es complicado saber el coste del viaje)... O siempre que haya una parte del pago realizado por un tercero y la persona no sea capaz de

proporcionar un gasto total estimado del viaje, o un intervalo, se permitirá que la pregunta sobre el gasto total del viaje aparezca en blanco.

Evidentemente, hay que insistir todo lo posible para que la persona proporcione, al menos, el gasto total aproximado del viaje y solo quede en blanco en casos muy especiales.

Esta flexibilidad se considerará solo a la hora de proporcionar el gasto de las partidas, el gasto total aproximado del viaje, o un intervalo, manteniéndose la obligación de responder a las preguntas sobre si ha habido gasto o no en cada una de las partidas.

Pero el hecho de que se permita dejar en blanco la pregunta del gasto total en esos casos especiales, cuando éstos se presenten, no significa que cualquier situación se pueda solucionar aprovechando esta salida. Es más, **cuando una persona se niega a proporcionar la información de gasto, si no corresponde a situaciones como las citadas, la encuesta se considerará negativa**; es decir, no podrá acogerse a la flexibilización anterior que permite dejar en blanco la pregunta del gasto total.

Siempre se deberá intentar que la persona seleccionada para realizar la encuesta, proporcione toda la información de gasto posible.

Aun teniendo en cuenta todo lo anterior, se debe tener presente el concepto de “Gasto turístico” expuesto en este manual o plantear al personal de supervisión las dudas que surjan.

ad) P37.- Principal medio de transporte:

La información que se recoge en esta pregunta va dirigida a investigar el modo de reserva del medio de transporte principal y la antelación con la que se ha realizado la misma. En el caso de que el transporte principal estuviese incluido en un paquete turístico, se investigará la reserva del paquete.

Cuando se ha contratado más de un paquete turístico durante el viaje, tanto esta pregunta como la siguiente, P38, irán referidas al paquete cuyo gasto asociado sea mayor.

1.- ¿Incluido en paquete turístico?

RESPECTO DEL PRINCIPAL MEDIO DE TRANSPORTE:

¿Estaba incluido en el paquete turístico?

Sí

No

La respuesta a esta pregunta determinará los flujos posteriores.

2 y 2'.- Anticipación de reserva o compra.

Con esta pregunta queremos saber con cuánta antelación se contrató el principal medio de transporte o el paquete turístico, independientemente de cuándo se hubiese realizado el pago. Es decir, estas preguntas se refieren a la reserva tanto si se realizó de forma independiente de la compra como si no hubo una reserva previa sino que el pago del billete (o del alojamiento) se hizo al mismo tiempo. Es decir, si una persona compra el billete de tren en la estación en el momento de salir, contestará la opción 'En el mismo día', no se dejará en blanco porque no ha hecho reserva.

Tanto esta pregunta como las siguientes pretenden recoger también aquellos casos en los que la compra/reserva no la hizo el informante, sino que la hizo otra persona en su nombre.

¿Con qué anticipación realizó la reserva o compra del principal medio de transporte?

¿Con qué anticipación realizó la compra del paquete?

...

En el mismo día
En el mismo día
Por anticipado
De 1 a 7 días
De 8 a 15 días
De 16 a 30 días
De 31 a 90 días
Más de tres meses
No procede

3 y 3'.- Reserva del principal medio de transporte / Reserva del paquete turístico

El objetivo de estas preguntas es recoger con qué tipo de proveedor se adquirió el servicio (si hubo o no intermediarios) y a través de qué canal (online o no).

Como en el caso anterior, estas preguntas se refieren a la reserva tanto si se realizó de forma independiente de la compra como si no hubo una reserva previa sino que el pago del billete (o del alojamiento) se hizo al mismo tiempo. Es decir, si una persona compra el billete de tren en la estación en el momento de salir, contestará la opción 2, no se dejará en blanco porque no ha hecho reserva.

¿Cómo realizó la reserva del medio de transporte principal?

Las opciones de respuesta son:

1. Directamente con la compañía a través de su web o App
2. Directamente con la compañía presencialmente, por mail o por teléfono
3. En una agencia de viajes o touroperador a través de su web o App
4. En una agencia de viajes o touroperador presencialmente, por mail o por teléfono
7. No sabe

En el caso de que el medio de transporte principal sea “Automóvil u otros vehículos compartidos con pago al conductor” o “Taxis u otros vehículos particulares alquilados con conductor a empresas de alquiler o transporte” las opciones que se presentarán son:

5. A través de web o App (Blablacar, Roadsharing, Uber, etc.)
6. Directamente con el conductor presencialmente, por mail o por teléfono
7. No sabe

La opción 1 se marcará cuando la página web de la empresa de transportes permita reservar o adquirir el billete en su propia página web (renfe.com, iberia.es, avanzabus.com, etc.) o en una App para dispositivos móviles propia de la compañía. Además, también debería incluir aquellos casos en los que, al acceder a la web de la compañía para hacer la reserva, esta redirige al usuario a una plataforma externa para realizarla porque haya subcontratado el servicio de reserva online.

La opción agencia de viajes o touroperador incluirá todos aquellos casos en los que la reserva no se hace directamente con el proveedor del servicio (hotel, compañía de transportes), aunque no sea propiamente una agencia de viajes o un touroperador. Por ejemplo, cuando tras comprar el billete de avión la página de la compañía ofrece distintas opciones de alojamiento y se reserva el mismo a través de la propia página de la compañía aérea, el transporte se habrá reservado directamente con el proveedor del servicio y el alojamiento a través de agencia de viajes o touroperador.

La única excepción al punto anterior serían los viajes organizados por una organización sin fines de lucro (boy scouts, asociaciones culturales, deportivas, etc.) que ofrecen a sus miembros paquetes cerrados de viaje. Estas organizaciones no deben considerarse agencias de viajes. Igualmente, los puntos de información turística públicos que ofrecen información o ayuda al viajero no deben considerarse agencias de viajes. En estos casos, si el informante conoce la forma en que la organización contrató el viaje podrá responder a la pregunta anterior y, si no la conoce, contestará no sabe.

Portales como Blablacar, que ofrece servicio de transporte en vehículos compartidos, se encuadraría en la opción 5. Cuando el acuerdo con el conductor se hace de forma ajena a cualquier plataforma específica de ese tipo, se debe marcar la opción 6.

Las reservas vía correo electrónico, Whatsapp, SMS o Skype, por ejemplo, aunque requieren internet para efectuarse, no deben considerarse efectuadas a través de internet. Lo que se busca es que haya una herramienta online específica para la gestión de reservas. Igualmente, donde se dice por teléfono se debe entender a través de una llamada telefónica.

ae) *P38.- Alojamiento principal.*

La información que se recoge en esta pregunta va dirigida a investigar sobre el modo de reserva del alojamiento principal y la antelación con la que se ha realizado la misma. En el caso de que el alojamiento principal estuviese incluido en un paquete turístico, se investigará la reserva del paquete.

Cuando se ha contratado más de un paquete turístico durante el viaje, tanto esta pregunta como la anterior irán referidas al paquete cuyo gasto asociado sea mayor.

Si el alojamiento principal no es de mercado (salvo “viviendas intercambiadas”), no se realizará este bloque de preguntas.

1.- *¿Incluido en paquete turístico?*

RESPECTO DEL ALOJAMIENTO PRINCIPAL:

¿Estaba incluido en el paquete turístico?

Sí

No

La respuesta a esta pregunta determinará los flujos posteriores. Si la respuesta es Sí y el transporte principal ya estaba incluido en el paquete turístico, no se formularán las preguntas siguientes.

2 y 2'.- *Anticipación de reserva o compra del paquete o del tipo de alojamiento principal*

Con esta pregunta queremos saber con cuánta antelación se contrató el alojamiento principal o el paquete turístico, independientemente de cuándo se hubiese realizado el pago. Es decir, estas preguntas se refieren a la reserva tanto si se realizó de forma independiente de la compra como si no hubo una reserva previa sino que el pago del billete (o del alojamiento) se hizo al mismo tiempo. Es decir, si una persona contrata el alojamiento en el mostrador del hotel a su llegada, contestará la opción ‘En el mismo día’, no se dejará en blanco porque no ha hecho reserva.

¿Con qué anticipación realizó la reserva o compra del principal tipo de alojamiento?

...

¿Con qué anticipación realizó la compra del paquete?

...

...

En el mismo día

En el mismo día

Por anticipado

De 1 a 7 días

De 8 a 15 días

De 16 a 30 días

De 31 a 90 días

Más de tres meses

No procede

3 y 3'.-Reserva del tipo de alojamiento principal / Reserva del paquete turístico

Para el caso de la reserva del tipo de alojamiento principal:

¿Cómo realizó la reserva del tipo de alojamiento principal?

...

Las opciones de respuesta que se presentan en esta pregunta dependen del tipo de alojamiento principal que se señale.

En general, las posibles respuestas son:

- Directamente con el establecimiento a través de su web o App
- Directamente con el establecimiento presencialmente, por mail o por teléfono
- En una agencia de viajes o touroperador a través de su web o App
- En una agencia de viajes o touroperador presencialmente, por mail o por teléfono
- No sabe

¿Cómo realizó la reserva del tipo de alojamiento principal?

...

...

Directamente con el establecimiento a través de su web o App

Directamente con el establecimiento presencialmente, por mail o por teléfono

En una agencia de viajes o touroperador a través de su web o App

En una agencia de viajes o touroperador presencialmente, por mail o por teléfono

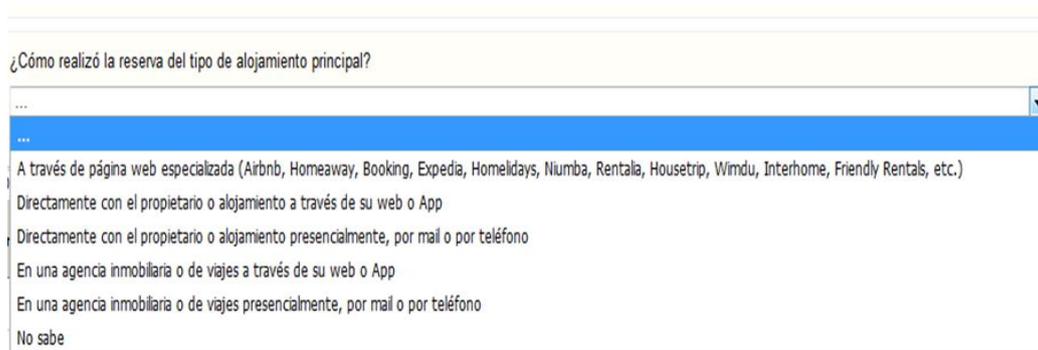
No sabe

La primera opción se marcará cuando el alojamiento tenga una página web propia que permita hacer la reserva/compra del alojamiento. Además, debería incluir aquellos casos en los que, al acceder a la web del hotel para hacer la reserva, el hotel redirige al usuario a una plataforma externa para realizarla.

Las demás opciones se explican más abajo.

Cuando el alojamiento principal es “Vivienda completa en alquiler”, “Habitación en alquiler en vivienda particular”, “alojamiento de turismo rural” (desde enero de 2019) o “Viviendas intercambiadas” las opciones entre las que se elegirá son:

- A través de página web especializada (Airbnb, Homeaway, Booking, Expedia, Homelidays, Niumba, Rentalia, Housetrip, Wimdu, Interhome, Friendly Rentals, etc.)
- Directamente con el propietario o alojamiento a través de su web o App
- Directamente con el propietario o alojamiento presencialmente, por mail o por teléfono
- En una agencia inmobiliaria o de viajes a través de su web o App
- En una agencia inmobiliaria o de viajes presencialmente, por mail o por teléfono
- No sabe



¿Cómo realizó la reserva del tipo de alojamiento principal?

...

...

A través de página web especializada (Airbnb, Homeaway, Booking, Expedia, Homelidays, Niumba, Rentalia, Housetrip, Wimdu, Interhome, Friendly Rentals, etc.)

Directamente con el propietario o alojamiento a través de su web o App

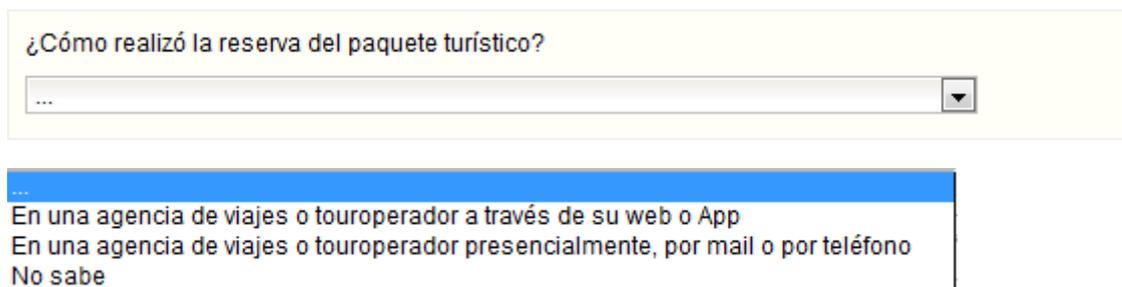
Directamente con el propietario o alojamiento presencialmente, por mail o por teléfono

En una agencia inmobiliaria o de viajes a través de su web o App

En una agencia inmobiliaria o de viajes presencialmente, por mail o por teléfono

No sabe

Para el caso de la reserva del paquete turístico:



¿Cómo realizó la reserva del paquete turístico?

...

...

En una agencia de viajes o touroperador a través de su web o App

En una agencia de viajes o touroperador presencialmente, por mail o por teléfono

No sabe

Como en el caso anterior, la opción agencia de viajes o touroperador incluirá todos aquellos casos en los que la reserva no se hace directamente con el proveedor del servicio (hotel, compañía de transportes), aunque no sea propiamente una agencia de viajes o un touroperador. Por ejemplo, cuando tras comprar el billete de avión la página de la compañía ofrece distintas opciones de alojamiento y se reserva el mismo a través de la propia página de la compañía aérea, el transporte se habrá reservado directamente con el proveedor del servicio y el alojamiento a través de agencia de viajes.

La única excepción al punto anterior serían los viajes organizados por una organización sin fines de lucro (boy scouts, asociaciones culturales, deportivas, etc.) que ofrecen a

sus miembros paquetes cerrados de viaje. Estas organizaciones no deben considerarse agencias de viajes. Igualmente, los puntos de información turística públicos que ofrecen información o ayuda al viajero no deben considerarse agencias de viajes. En estos casos, si el informante conoce la forma en que la organización contrató el viaje podrá responder a la pregunta anterior y, si no la conoce, contestará no sabe.

Portales como Booking se consideran, en general, agencias de viajes online (en el registro de empresas correspondiente está dado de alta en la clase de la NACE correspondiente a agencias de viajes). Así, cuando el informante busca un hotel en Booking y hace la reserva en esa página web, se debe marcar la opción “a través de agencia de viajes o touroperador a través de su web o App”. Sin embargo, si lo que se hace a través de Booking es alquilar una vivienda particular, se debe seleccionar “a través de página web especializada (Airbnb, Homeaway, Booking, Homelidays, Niumba, Rentalia, Housetrip, Wimdu, Interhome, Friendly Rentals, etc.)”.

Las reservas vía correo electrónico, Whatsapp, SMS o Skype, por ejemplo, aunque requieren internet para efectuarse, no deben considerarse efectuadas a través de internet. Lo que se busca es que haya una herramienta online específica para la gestión de reservas. Igualmente, donde se dice por teléfono se debe entender a través de una llamada telefónica.

af) P39.- Actividades.

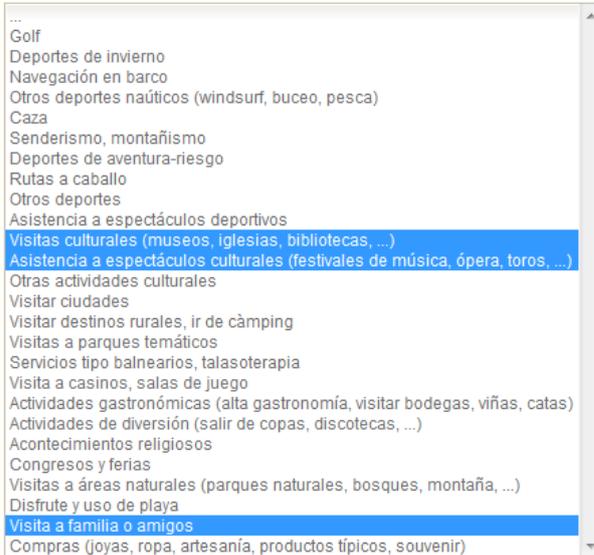
Se recogerá información sobre las actividades realizadas durante el viaje con respuesta múltiple. De las actividades relacionadas se deberán seleccionar todas las que se han realizado durante el viaje.

Esta pregunta no se realizará para todos los viajes. Se recogerá para aquellos viajes cuyo motivo es distinto de 10, 12 o 17.

La opción Otras actividades debe seleccionarse únicamente cuando el informante no haya realizado ninguna de las actividades relacionadas.

De las siguientes actividades, dígame las que usted ha realizado en este viaje:

para seleccionar varias opciones, debe pulsar la tecla "Control" a la vez que se seleccionan con el ratón.



- ...
- Golf
- Deportes de invierno
- Navegación en barco
- Otros deportes náuticos (windsurf, buceo, pesca)
- Caza
- Senderismo, montañismo
- Deportes de aventura-riesgo
- Rutas a caballo
- Otros deportes
- Asistencia a espectáculos deportivos
- Visitas culturales (museos, iglesias, bibliotecas, ...)
- Asistencia a espectáculos culturales (festivales de música, ópera, toros, ...)
- Otras actividades culturales
- Visitar ciudades
- Visitar destinos rurales, ir de càmping
- Visitas a parques temáticos
- Servicios tipo balnearios, talasoterapia
- Visita a casinos, salas de juego
- Actividades gastronómicas (alta gastronomía, visitar bodegas, viñas, catas)
- Actividades de diversión (salir de copas, discotecas, ...)
- Acontecimientos religiosos
- Congresos y ferias
- Visitas a áreas naturales (parques naturales, bosques, montaña, ...)
- Disfrute y uso de playa
- Visita a familia o amigos
- Compras (joyas, ropa, artesanía, productos típicos, souvenir)

ag) P40.- Grado de satisfacción.

Esta pregunta se refiere al grado de satisfacción de la persona seleccionada con respecto al viaje. El 0 será muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho.

Esta pregunta y la siguiente no se realizarán para todos los viajes. Se recogerán para aquellos viajes cuyo motivo es distinto de 8, 10, 11, 12, 15o 17; es decir esta preguntará se realizará sólo para aquellos viajes cuyo motivo sea Turismo de ocio, compras, motivos religiosos o peregrinaciones, incentivos o motivos profesionales distintos de los desplazamientos al centro de trabajo.

Pensando en el viaje en general, y usando una escala de 0 a 10 en la que 0 indica que fue muy insatisfactorio y 10 que fue muy satisfactorio, ¿cuál es su grado de satisfacción global del viaje?

10

ah) P41.- Fidelidad al destino.

Esta pregunta tratará de obtener información sobre si la persona visita por primera vez el destino principal del viaje, o si por el contrario había estado antes en dicho destino.

Esta pregunta no se realiza para todos los viajes. Se realiza para aquellos viajes cuyo motivo es distinto de 8, 10, 11, 12, 15 o 17; es decir esta preguntará se realizará sólo para aquellos viajes cuyo motivo sea Turismo de ocio, compras, motivos religiosos o peregrinaciones, incentivos o motivos profesionales distintos de los desplazamientos al centro de trabajo.

ai) P42, P43, P44 y P45.- Viajes de menores.

Estas preguntas se realizarán si en la vivienda principal hay menores de 15 años. Se refieren a viajes realizados por los menores de 15 años sin haber sido acompañados por algún miembro del hogar mayor de 15 años de la vivienda. La finalidad de hacer estas preguntas es estimar el número de viajes de este tipo, ya que de otro modo no se recogerían al no ser encuestables los menores de 15.

Algunos ejemplos de viajes de menores de 15 años que se recogen en este área son: viajes de fin de estudios, viajes con abuelos residentes en otro hogar, viajes con amigos y sus familias, viajes al extranjero para aprender inglés, viajes con un hermano residente en el hogar que también es menor de 15 años.

Un ejemplo de viaje que **NO** se recoge en esta área es: Viaje de un menor de 15 años con un miembro del hogar mayor de 15 años.

Las preguntas de este bloque son cuatro y simplemente preguntan si hubo viajes de este tipo y en caso de que los haya habido, cuántos. Esto se hace para los dos meses previos a la entrevista por separado y para cada uno de los menores de 15 años del hogar también por separado.

A continuación le formularé un par de preguntas relativas a los viajes de los menores de 15 años que residen en su vivienda:

MENORES DE 15 AÑOS			
	NOMBRE	ESTADO	
3	Nombre3 Apellido3 Apellido3	INCOMPLET	Preguntas
4	Nombre4 Apellido4 Apellido4	INCOMPLET	Preguntas

Para Nombre3 Apellido3 Apellido3:

¿Realizó algún viaje con el centro de enseñanza, asociación cultural o deportiva, o con otros familiares o amigos sin ser acompañado por ninguno de los mayores de 15 años residentes en esta vivienda, que haya finalizado en el mes de diciembre?

- Sí
- No

¿Cuántos?

¿Y en el mes de noviembre?

- Sí
- No

¿Cuántos?

3.2.4 Bloque 4.- Módulo de desplazamientos al centro de trabajo / estudios

Este bloque está destinado a recoger la información sobre viajes cuyo motivo principal es “Desplazamientos al centro de estudios” o “Desplazamientos al centro de trabajo”. En los viajes del primer tipo se incluyen viajes de estudiantes que se consideran residentes en la vivienda familiar pero que pernoctan con regularidad durante parte de la semana en otro municipio donde está su lugar de estudios. En los viajes del segundo tipo se incluyen viajes que realiza un trabajador que se considera residente en la vivienda familiar pero que pernocta con regularidad durante parte de la semana en otro municipio donde está su lugar de trabajo.

También deben recogerse aquí los viajes cuyo motivo es haber obtenido un trabajo con un empleador residente en el lugar de destino; por ejemplo, una persona que se desplaza temporalmente a otra comunidad autónoma porque la han contratado para cubrir una baja de dos meses y regresa a su lugar de origen al finalizar el contrato, habrá realizado un viaje de dos meses para *Desplazarse a su centro de trabajo*.

Un ejemplo de desplazamiento al centro de estudios sería un menor de 17 años que vive los fines de semana en un pueblo de 100 habitantes de Ciudad Real y que se desplaza los lunes a Ciudad Real ciudad para ir a un instituto con residencia de estudiantes y volver los viernes.

Un ejemplo de desplazamiento al centro de trabajo sería una persona que vive en Salamanca y se desplaza de lunes a viernes a Madrid para trabajar, donde pernocta en una habitación de alquiler.

Es importante que el encuestador sepa identificar este tipo de viajes. Se trata de viajes cuyo destino es el lugar físico donde se encuentra la oficina, fábrica, hospital, instituto, etc. donde la persona desempeña su trabajo o estudia.

Casos que NO deberían recogerse en este módulo son los siguientes:

- Persona que trabaja habitualmente en su lugar de residencia y que la empresa le desplaza por misión temporal a otro lugar.
- Comercial que hace viajes a diferentes ubicaciones.
- Viajes de este tipo hechos por universitarios, ya que en el caso de estudios superiores se considera que la residencia habitual está donde estudian.
- Viajes que realiza un profesional del transporte de mercancías o viajeros con esa finalidad.

La información que se recoge es similar a la de viajes cuyo motivo es cualquier otro diferente a estos dos y para recogerla se utilizan siete cuestiones que se describen a continuación. Dado que estos desplazamientos se repiten en condiciones similares, las cuestiones se refieren a un viaje tipo de los realizados en el periodo al destino en cuestión. Pero hay que tener en cuenta que se refieren a un único viaje, no al conjunto de los realizados, por lo que las pernoctaciones y los gastos deben referirse a un único viaje, no al total de los realizados en el periodo.

- Q1.- Número de viajes de este tipo, es decir con destino <destino principal> y motivo <motivo principal>, en cada uno de los meses que forman el periodo de referencia.
- Q2.- Duración que suelen tener este tipo de viajes.

Nótese que no se pregunta por el número exacto de noches que se han realizado en cada viaje, si no que se preguntará de un modo genérico por este número.

Es importante prestar atención a la combinación de respuestas de Q1 y Q2, ya que computando el número de días que el informante está de viaje podría resultar que saliera superior a los días que tiene el mes. Por ejemplo si el informante dice que suele realizar 7 viajes de este tipo en un mes de una duración aproximada de 5 días, nos saldrían 35 noches en ese mes, algo que no tiene sentido. En ese caso sería preciso preguntar al informante acerca de los datos que ha proporcionado.

Q3.- Miembros del hogar que suelen participar en este tipo de viajes.

No se pregunta por los miembros del hogar que participan en cada viaje, se pregunta de modo genérico por los miembros del hogar que suelen participar en este tipo de viajes.

Se mostrará una tabla con los miembros del hogar para marcar los que suelen participar.

Q4.- Alojamiento principal que se suele utilizar en este tipo de viajes.

Al igual que preguntas previas no se pregunta por datos exactos en cada uno de los viajes, si no que se pregunta de un modo genérico. Para las preguntas posteriores se hace lo mismo.

Q5.- Medio de transporte principal que se suele utilizar en este tipo de viajes.

Q6.- Quién suele pagar los gastos (el informante, la empresa o parte el informante y parte la empresa).

Esta pregunta se realiza solo en el caso de viajes al centro de trabajo y se refiere a tres tipos de gasto: alojamiento, transporte y manutención.

Q7.- Desglose de gastos.

Al igual que en los viajes por otros motivos es obligatorio recoger si se realiza o no gasto en cada una de las partidas. El gasto en dichas partidas puede dejarse en blanco en aquellos casos en que sea muy difícil obtener la información.

Las partidas por las que se pregunta son: alojamiento, transporte, bares y restaurantes, actividades, bienes duraderos y resto de gastos. Nótese que no se pregunta por paquetes turísticos, ya que se considera que en este tipo de viajes no se contratan paquetes.

En el caso de que este tipo de viajes sean al extranjero o tengan alguna etapa en el extranjero y además tengan gasto en transporte, se hará una pregunta adicional sobre si suelen tener gasto en transporte en el país o países de destino, y en caso afirmativo se preguntará el importe. Este gasto incluirá gastos realizados para moverse en destino como combustible, peajes, aparcamientos, autobuses, metros, taxis, trenes, alquiler de bicis, alquiler de coches, alquiler de embarcaciones, ferries, vuelos internos, etc.

Q7' y Q7''.- Coste total.

Cuando existe alguna partida para la que se ha indicado que se ha realizado gasto y no se proporciona el gasto en la misma, se solicitará un gasto total aproximado del viaje que puede darse en un único valor o en forma de intervalo. Si se ha dado el importe para todas las partidas con gasto, se solicitará al informante que confirme el gasto total calculado.

Es importante tener en cuenta en este tipo de viajes:

- Se considera que estos viajes no tienen etapas
- En estos viajes, no se pregunta si se ha contratado paquete
- No se pregunta por la antelación y el modo de reserva del alojamiento y transporte principal que se suele utilizar en este tipo de viajes.
- No se pregunta por las actividades realizadas, ni por el grado de satisfacción o la fidelidad al destino

3.2.5 Bloque 5.- Área de excursiones

El área de excursiones se divide en 6 preguntas que explicamos a continuación:

P46.- ¿Podría decirme si durante el mes <mesref> ha realizado alguna excursión?

P47.- ¿Cuántas excursiones ha realizado?

Se recogerá información sobre las excursiones realizadas durante el periodo de referencia, que en este caso coincide con el mes anterior al de recogida.

Definición: Se considera **excursión** toda visita sin pernoctación realizada fuera del entorno habitual de la persona y que tenga como punto de partida el entorno habitual de la misma.

En el caso de las excursiones, además del municipio de residencia, el lugar de trabajo o de estudios, o cualquier otro lugar visitado frecuentemente que forme parte de la rutina de la persona, como desplazamientos a un centro comercial o visitas al médico realizadas regularmente y comprendidas en el "día a día", se consideran dentro del entorno habitual de la misma y, por lo tanto, los desplazamientos asociados no son considerados excursiones.

Por otro lado, las excursiones que se realizan como parte de un viaje con pernoctación fuera del entorno habitual no se consideran, solo se recogen las que se hacen desde el entorno habitual. Quedan excluidas, por tanto, las excursiones desde segundas residencias, las realizadas desde un crucero o cualquier otro alojamiento distinto del habitual.

Para calificar una visita como excursión se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Motivo de la visita, se considera que es una excursión cuando la visita no forma parte de la rutina de la persona y no tiene como único propósito cubrir sus necesidades o costumbres habituales.
- Fronteras administrativas, se considera que la visita es una excursión cuando se realiza fuera del municipio (se puede usar también un criterio auxiliar de distancia).
- Duración de la visita, la visita debe ser de más de tres horas y no debe incluir pernoctaciones.
- Frecuencia de la visita, la frecuencia debe ser inferior a una vez por semana. Es decir, aquellos desplazamientos que cumplen los criterios anteriores pero se realizan todas las semanas o más de una vez a la semana no deben ser considerados excursiones. Como hay determinadas excursiones que se concentran en un determinado periodo del año, como las excursiones a la playa por residentes en lugares cercanos a la costa, se toma como referencia los 6 meses previos para determinar si la frecuencia es mayor o menor a una vez por semana. Esto es por

ejemplo, si un informante hace 10 excursiones a la playa en el mes de julio, y no hace más durante todo el año, estas excursiones tendrían una frecuencia de menos de una vez por semana considerando los 6 meses previos, con lo que sí se considerarían excursiones. En casos menos claros que el expuesto, se permite la subjetividad del informante para determinar si una excursión forma parte de su rutina habitual o no.

En el **caso de múltiples destinos** en una excursión como por ejemplo, donde el informante se va con la moto (bicicleta, coche, autobús) **haciendo una ruta** y parando en distintos municipios, pero sin llegar el tiempo total de estas paradas a las 3 horas definidas en los criterios para considerar una visita como excursión, la consideraríamos excepcionalmente una excursión si:

- la duración total de la excursión (desde que sale hasta que vuelve) es de 3 horas o más.
- la duración de las paradas en los municipios, toma un cierto tiempo. Es decir, se para a dar una vuelta, tomar algo en un bar, ver unos amigos, etc..., no se limita a ir al servicio o fumar un cigarro y seguir.
- cumple los otros criterios: el motivo de la visita no entra en la rutina de la persona y no tiene como propósito cubrir sus necesidades, la visita es fuera de las fronteras administrativas (municipio), la frecuencia de la visita es inferior a una vez por semana (considerando los 6 meses previos).

El destino de las visitas será aquel que considere más importante el informante en la ejecución de la excursión, o aquel en el que haya estado más tiempo. Además, se recogerá todo el gasto que haga como gasolina, parkings, bares, etc...

El periodo de referencia de las excursiones es el mes de calendario anterior al mes de entrevista.

P48.- Destino de la excursión

Cuando la excursión incluya distintos destinos se considerará el principal. En caso de que el informante no pueda decidir, se dará prioridad al extranjero, a otra provincia distinta de la de residencia y por último a la de residencia. En caso de empate dentro de alguna de estas categorías, se considerará dentro de ellas el destino más lejano.

En el caso de que el destino de la excursión se encuentre en España, se proporcionará la provincia; y en el caso de que el destino se encuentre en el extranjero, se proporcionará el país.

P49.- Motivo principal de la excursión

Se refiere al motivo principal, es decir, el motivo sin el cual la excursión no se habría realizado.

Las categorías que se consideran son:

- Motivos personales
- Motivos profesionales

P50.- Miembros del hogar que han participado en la excursión

Se indicará qué miembros del hogar han participado en la excursión. La opción ninguno también estará disponible.

P50.A⁹- ¿Ha hecho alguna otra excursión a esta misma localidad, por el mismo motivo y con las mismas personas en el mes de <mesref>?

Es preciso tener en cuenta que para considerar dos excursiones idénticas además de tener el mismo motivo y de participar las mismas personas, los destinos de las excursiones deben ser a la misma localidad (aunque lo que se recoja sea la provincia o país de destino).

En caso de que se responda sí se formulará la pregunta P50.B:

P50.B- ¿Cuántas?

P51.- Gasto total

El concepto de gasto turístico considerado en las excursiones es el mismo que el de los viajes (ver apartados 2.5.3 y 3.2.3.2), pero no se desglosa en partidas, sino que se recoge en una única cantidad el gasto total de todos los miembros del hogar que participaron en la excursión, independientemente de quién los haya pagado.

Es importante tener en cuenta en el caso de las excursiones casos especiales como los siguientes:

- Si vas de excursión y antes compras comida y bebida para llevarla a la excursión, este gasto habría que tenerlo en cuenta.
- Igualmente pasaría si haces una excursión con tu madre y te invita a comer en un restaurante, habría que imputar un valor ya que también se recogen gastos hechos por terceros y disfrutados por miembros del hogar.
- Lo mismo sucedería si te compras ropa u otros bienes con el fin de utilizarlo en la excursión.

El gasto se pregunta para un máximo de 5 excursiones. Al igual que con las preguntas P50.A y P50.B esta pregunta cambia dependiendo del UMVI_ID de la vivienda y del periodo de recogida:

- Para todas las viviendas hasta julio de 2017 y para las viviendas con UMVI_ID impar entre agosto de 2017 y enero de 2018:

Se preguntará el gasto de un máximo de 3 excursiones, una vez se hayan recogido para todas las excursiones, las variables de destino, motivo y miembros del hogar que participan en la excursión. Los criterios para seleccionar las excursiones sobre las que se pregunta el gasto son:

⁹ Hasta julio de 2017, las preguntas P50A y P50B no estaban en el cuestionario. Desde agosto de 2017 hasta enero de 2018 se incluirán las preguntas P50.A y P50.B para aquellas viviendas que tengan un identificador (UMVI_ID) par, referentes a si se han realizado excursiones idénticas a la cumplimentada. A partir de febrero de 2018 estas preguntas aparecerán siempre.

- Si la persona ha realizado más de tres excursiones, el gasto sólo se recogerá para un máximo de tres, dando prioridad a excursiones con destino principal en el extranjero.
 - Si la persona ha realizado excursiones con destino situado en el extranjero, se seleccionarán dentro de estas excursiones las que tengan país de destino distinto.
 - En el caso de que no se hayan realizado excursiones con destino extranjero, se buscará que las excursiones seleccionadas tengan distinta provincia de destino.
- Para viviendas con UMVI ID par entre agosto de 2017 y enero de 2018 y para todas las viviendas a partir de febrero de 2018:

En este caso, el gasto se preguntará a continuación de las preguntas P50A-B, en la misma pantalla que las otras variables recogidas para cada excursión. Es preciso resaltar lo siguiente:

1. En caso de que haya excursiones idénticas se preguntará el gasto de la última de ellas.
2. La pregunta del gasto no aparecerá siempre, dependerá del siguiente algoritmo:
 - Se preguntará siempre para las 3 primeras excursiones
 - En las siguientes, se preguntara el gasto hasta un máximo de 2 excursiones más, siempre que la excursión sea al extranjero o cuando la excursión sea por motivo profesional y no se haya dado previamente ningún gasto en una excursión con motivo profesional.

3.2.6 Bloque 6.- Módulo de participación anual

Las preguntas de este apartado se harán solo en la primera entrevista y se referirán a los doce meses anteriores al de entrevista).

La aplicación aprovechará la información recogida en el área de viajes, para rellenar estas variables automáticamente siempre que sea posible y así no preguntar al informante. De este modo, dependiendo de la información recogida previamente, se harán unas u otras preguntas y su formulación será diferente, pero el contenido de las mismas no cambiará:

P52.- ¿Ha realizado viajes en los últimos doce meses por motivos personales en España?

- 1.- De entre 1 y 3 noches
- 2.- De cuatro o más noches

Para cada una de las opciones hay que responder simplemente sí o no; el número de viajes realizados no se pregunta.

P53.- ¿Ha realizado viajes en los últimos doce meses por motivos personales en el extranjero?

- 1.- De entre 1 y 3 noches

2.- De cuatro o más noches

Para cada una de las opciones hay que responder simplemente sí o no; el número de viajes realizados no se pregunta.

P54.- Causas por las que no ha realizado ningún viaje por motivos personales en los últimos doce meses.

Esta pregunta admite respuesta múltiple. Se deberán seleccionar todas aquellas categorías que describan los motivos por los que no se ha realizado ningún viaje por motivos personales durante los últimos doce meses.

Los motivos que se presentan son: motivos financieros, falta de tiempo libre debido a compromisos familiares, falta de tiempo libre debido a compromisos laborales o de estudios, motivos de salud o movilidad reducida, no está motivado para viajar, motivos de seguridad, otros motivos.

3.2.7 Bloque 7.- Ingresos del hogar

P55.- Ingresos

Esta pregunta hace referencia a los ingresos netos percibidos mensualmente por todos los miembros del hogar en la actualidad, aporten o no estos ingresos para sufragar los gastos del hogar.

Los **ingresos mensuales del hogar** en la actualidad se refieren a los ingresos regulares percibidos en el último mes de calendario, teniendo en cuenta los prorrateos de los ingresos extraordinarios y otros ingresos que se perciban de forma periódica, aunque no mensualmente.

Se consideran ingresos todos los procedentes de las siguientes fuentes:

1. Ingresos de trabajo por cuenta propia.- Son los ingresos netos, es decir, ingresos brutos menos los gastos deducibles y las retenciones a cuenta y pagos fraccionados.
2. Ingresos de trabajo por cuenta ajena.- Son los sueldos, salarios y antigüedad, horas extraordinarias, guardias, pagas extraordinarias, complementos de productividad, específicos y de destino, gratificaciones.
3. Ingresos por pensiones contributivas y no contributivas.- Vejez, jubilación o retiro, invalidez, viudedad, orfandad o en favor de familiares.
4. Subsidios y prestaciones de desempleo, formación profesional o de fomento de empleo.
5. Otros subsidios y prestaciones sociales regulares (enfermedad, mantenimiento del salario, ayudas a la familia por natalidad, maternidad, protección familiar, becas).
6. Rentas de la propiedad y del capital (alquileres, dividendos, intereses, rendimientos...).
7. Otros ingresos regulares (donaciones de instituciones, transferencias de otros hogares, remesas de emigrantes y otros ingresos regulares distintos a las prestaciones sociales).

Se consideran **ingresos netos mensuales del hogar** al conjunto de los ingresos percibidos regularmente por el hogar y todos sus miembros perceptores de ingresos individuales, cualquiera que sea su origen, una vez descontadas las cotizaciones a la Seguridad Social y otros pagos asimilados (Entidad de Previsión Social, Mutualidades Obligatorias y Derechos Pasivos), así como las cantidades satisfechas en concepto de

impuestos (en el caso de trabajo por cuenta ajena, deben tomarse en consideración exclusivamente las retenciones a cuenta del Impuesto del rendimiento del trabajo personal, mientras que en el caso de trabajo por cuenta propia, deben tomarse en consideración los impuestos retenidos a cuenta y los pagos fraccionados del IRPF).

En el cálculo de los ingresos mensuales netos se tendrá en cuenta que:

- En el caso de ingresos de trabajo por cuenta ajena, se prorratean las pagas extraordinarias y otros ingresos extraordinarios que se perciban regularmente.
- En el caso de ingresos de trabajo por cuenta propia se descuentan del importe de los ingresos mensuales los gastos deducibles: Materias primas, sueldos y salarios, cotizaciones a la Seguridad Social, indemnizaciones y otros gastos de personal; aportaciones a planes de pensiones para los trabajadores; compras; alquileres; primas de seguros; gastos financieros; gastos de reparación y mantenimiento; impuestos (IAE, IBI...); servicios de profesionales independientes y otros gastos corrientes.
- En el caso de rentas inmobiliarias se descuentan también los gastos deducibles que son: el IBI, los gastos de reparación y mantenimiento de la vivienda y los gastos comunitarios;
- Para las rentas mobiliarias se descuentan la administración y custodia de valores y otros gastos (intereses pagados al banco por préstamos, descubiertos, etc.).
- En el caso de ingresos por rentas del capital y la propiedad, se descuenta del importe de los ingresos mensuales percibidos los gastos deducibles de forma prorrateada.

Las opciones permitidas como respuesta para esta pregunta son estos 6 intervalos: Hasta 999 euros, de 1000 a 1499 euros, de 1500 a 2499 euros, de 2500 a 3499 euros, de 3500 a 4999 euros y 5000 euros o más. Además se permite la opción "blanco" como respuesta a la pregunta, es decir se permite que la persona no responda a la pregunta ya que es una información que los informantes pueden ser reacios a dar. Sin embargo, aunque se admite el valor 'blanco', se debe intentar que la persona encuestada proporcione el intervalo en el que se encuentran los ingresos netos del hogar.

4 La recogida de datos

4.1 Tareas de recogida de datos

4.1.1 Calendario de tareas

La Encuesta de Turismo de Residentes (ETR) se realiza de forma mensual, seleccionando la muestra de entre los hogares que colaboraron en la Encuesta Continua de Hogares (ECH) sin seguir ninguna agrupación por secciones. Un hogar forma parte de la muestra durante un año y medio, período en el que realiza seis colaboraciones según el siguiente esquema:

- Tres colaboraciones en los primeros seis meses (en meses alternos).
- Descanso en los siguientes seis meses.
- Tres colaboraciones en los últimos seis meses (en meses alternos).

La recogida se realiza mediante los siguientes métodos, según el número de colaboración en que se encuentre la vivienda:

- Viviendas de primera colaboración: la recogida se hace básicamente por CATI, utilizándose el CAPI solo para aquellos hogares que no han respondido al teléfono. Inicialmente todas las viviendas de primera colaboración están en el canal CATI y solo serán derivadas a CAPI a la delegación provincial del INE correspondiente si no se puede conseguir hacer la encuesta por teléfono (o bien, el informante solicita visita presencial). En el caso de recoger por CAPI, es fundamental conseguir el teléfono del hogar para que sea posible su participación en las sucesivas entrevistas.
- Viviendas de sucesivas colaboraciones: la recogida se hace indistintamente por CATI y CAWI. A partir de la segunda colaboración la derivación a CAPI no está prevista. (Algunas viviendas que en primera colaboración fueron derivadas a CAPI rotan directamente a CAPI a las delegaciones del INE).

Las tareas generales a realizar durante un mes cualquiera son las siguientes:

- Preparación de cartas CATI-CAWI (UR¹⁰ CATI) para las viviendas que colaborarán en el mes siguiente. Se hará sobre el día 24 del mes anterior al de encuestación.
- Búsqueda de teléfonos inicial (UR CATI): En los primeros días del mes se realizará una búsqueda intensiva de teléfonos en aquellas viviendas de la muestra que se cargan sin teléfonos con la finalidad de derivar lo antes posible estas viviendas de primera colaboración sin teléfono a CAPI y a la UR provincial a la que pertenezcan.
- Derivación a CAPI inicial (UR CATI): Si en el CATI no se encuentra el teléfono, se deriva la vivienda de primera entrevista a CAPI y a la delegación provincial del INE correspondiente.

¹⁰ Unidad de Recogida

- Realización de entrevistas CATI (UR CATI) a viviendas de primera colaboración: Se empezará a llamar a estas viviendas el primer día laborable del mes y se habrá dado la primera vuelta de llamadas a todas las viviendas de primera colaboración el tercer día laborable. Estas viviendas se podrán entrevistar en CATI hasta el día 22 del mes aproximadamente ya que sobre esa fecha, se derivan a CAPI y a las delegaciones del INE correspondientes todas las que queden pendientes.
- Realización de entrevistas CATI (UR CATI) a viviendas de sucesivas colaboraciones: Se empezará a llamar a estas viviendas el sexto día laborable del mes y se podrán realizar las entrevistas hasta el último día laborable del mes.
- Preparación de cartas de recordatorio de CAWI: Sobre el día 17 de cada mes se enviará una carta a las viviendas de sucesivas colaboraciones pendientes para recordarles que pueden cumplimentar el cuestionario por CAWI.
- Inspección de encuestas CATI y CAWI (UR CATI) durante todo el mes.
- Seguimiento y control de la recogida durante todo el mes (incluso se puede extender hasta los primeros días del mes siguiente si fuera necesario).
- Búsqueda de teléfonos continua (UR CATI): A medida que avanza la recogida CATI, aparecerán nuevas viviendas con todos sus teléfonos de partida invalidados. Para estas viviendas se procederá a buscar un teléfono de contacto y en caso de no encontrarlo:
 - Si es de primera entrevista, se asigna la incidencia IL (ilocalizable) y se deriva a CAPI y a la UR provincial correspondiente.
 - Si es de sucesiva entrevista, se le asigna la incidencia IL (ilocalizable) y queda finalizada.
- Preparación de cartas CAPI (UR CATI¹¹ y UR CAPI). Se enviará una carta anunciando la visita del entrevistador CAPI a las viviendas. Dichas cartas se prepararán en cada UR CAPI con antelación suficiente y en función de la fecha en que va a ser visitada cada vivienda (es posible que la visita pueda ser compatible con las tareas a realizar en campo de otras encuestas). Desde la UR CATI (solo delegaciones del INE) se hará el envío de cartas CAPI sobre el día 17 del mes de las viviendas que se derivan masivamente el último día previsto para ello.
- Visitar viviendas CAPI para conseguir teléfonos y realizar encuestas CAPI (UR CAPI): Las visitas a las viviendas CAPI se llevarán a cabo de forma discontinua a medida que sean derivadas desde las UR CATI y en función de la planificación diaria de los entrevistadores de la delegación. Como aspecto fundamental, se recuerda que se debe conseguir el teléfono del hogar, puesto que sólo será posible la colaboración en sucesivas entrevistas si se dispone de dicho teléfono.

El siguiente cronograma muestra las tareas a realizar cada mes teniendo en cuenta que los días establecidos deben adecuarse en función de fines de semana o cualquier otra circunstancia que implique un desplazamiento de fechas:

¹¹ UR CATI del INE

Distribución del trabajo en CATI en función del número de colaboración de la vivienda en el período (mes):

- El primer día laborable de cada mes se inicia el trabajo en CATI con las viviendas de primera colaboración. En CATI se trabajará solo con estas viviendas hasta el quinto día laborable inclusive (al tercer día laborable se les habrá dado la primera vuelta de llamadas). Durante estos días habrá que atender las citas de las viviendas de sucesivas entrevistas si las hubiera.
- El sexto día laborable del mes se incorporan al trabajo de CATI las viviendas de sucesivas colaboraciones, que se trabajarán conjuntamente con las de primera colaboración hasta la fecha en que se derivan a CAPI aquellas viviendas de primera entrevista que no se han conseguido contactar y/o encuestar (sobre el día 22 de cada mes).
- A partir del día 22 de cada mes, solo se trabajan en CATI las viviendas de sucesivas colaboraciones hasta el último día laborable del mes.

4.1.2 Tareas previas a la recogida de información

En primer lugar, el entrevistador debe recibir la formación necesaria para poder acometer su trabajo. Con este fin, asistirá a los cursos de formación inicial y continua a los que sea convocado, se le entregará este manual y otra documentación que sea necesaria.

Manual del Entrevistador: Este documento –en el cual nos encontramos- describe la encuesta y las tareas del entrevistador. Incluye conceptos, la descripción detallada del cuestionario, las incidencias que se pueden presentar en el contacto con las viviendas y en la realización de la entrevista. También contiene los siguientes apartados:

1. **Manual de la aplicación IRIA-CATI:** Describe las funcionalidades y la forma de utilizar la aplicación instalada en los centros CATI para la realización del trabajo del entrevistador.
2. **Argumentario:** Documento en el que se facilitan unas posibles respuestas a preguntas que pueden realizar los informantes acerca de la encuesta, del INE, de la forma de selección de la muestra, de la confidencialidad de los datos que proporcionen, etc.

Antes de iniciar las entrevistas de cada mes, se habrá remitido por correo a los hogares una carta informando sobre la realización de la encuesta. Este envío se hará con antelación suficiente, sobre el día 22 de cada mes, de forma que los hogares la hayan recibido cuando el entrevistador contacte con ellos telefónicamente.

4.1.3 Tareas del entrevistador

El entrevistador es el responsable de la recogida de la información en las viviendas seleccionadas, siendo el encargado de efectuar las siguientes tareas:

4.1.3.1 Preparar las cartas de presentación

La carta de presentación es un documento firmado por el Director General de Metodología, Calidad y TIC en la que se anuncia a los hogares su participación en la encuesta. En un mes de trabajo, se prepararán las siguientes cartas:

- Sobre el día 24 de cada mes se preparan las cartas de las viviendas que van a ser encuestadas en el mes siguiente en CATI. Para las viviendas de sucesivas entrevistas esta carta también incluye las claves para poder cumplimentar el cuestionario por CAWI.
- Sobre el día 17 de cada mes se preparan las cartas de las posibles viviendas que van a pasar a CAPI de forma masiva en ese mes (solo UR CATI en delegaciones del INE).
- Sobre el día 18 de cada mes se preparan las cartas de recordatorio de cumplimentación del cuestionario por CAWI para las viviendas de sucesivas entrevistas que quedan pendientes.

La carta va dirigida a la persona seleccionada en la vivienda suponiendo que el grupo humano sigue siendo el mismo que participó en la ECH. En ella se presenta brevemente la encuesta, los objetivos y se agradece por adelantado la colaboración para la realización de la encuesta. Además se facilita un teléfono 900 al que pueden llamar de forma gratuita para cualquier consulta y que se atiende desde cada centro de recogida.

La carta se envía en bilingüe en las provincias/municipios correspondientes (idiomas cooficiales).

Las cartas se obtienen a través de la aplicación IRIA Data Collection y van personalizadas mediante una etiqueta que, situada en la parte superior derecha, contiene el identificador de la vivienda, el nombre de la persona seleccionada y la dirección postal de la vivienda seleccionada. Se embuchan en sobres de ventanilla a través de la que se visualiza dicha etiqueta.

El formato y estructura de la etiqueta es el siguiente:

- En la primera línea, aparece el identificador de la vivienda (este identificador está compuesto por las siglas de la encuesta + número de gestión + periodo o mes en el que la vivienda forma parte de la muestra).
- En la segunda línea, el nombre y apellidos de la persona seleccionada.
- En la tercera línea, la dirección de la vivienda.
- En la cuarta línea, la entidad (si existe).
- En la quinta línea, el código postal, el literal del municipio y la provincia.

Ejemplo:

ID: ETR - 1234567 - 25
MARÍA LÓPEZ GARCÍA
CALLE FLORES 2 PISO P01
TETUAN - NAVARRO
33490 AVILÉS - ASTURIAS
-
-

En ETR disponemos de los siguientes modelos de cartas:

- **Carta CATI – Primera entrevista (Mod. ETR-C1E-T):** Carta que se envía para anunciar la participación en la encuesta en el caso de viviendas de primera colaboración.
- **Carta CATI-CAWI – Sucesiva entrevista (Mod. ETR-CSE-TW):** Carta que se envía para comunicar la participación en la encuesta en el caso de viviendas de sucesivas entrevistas. Incluye las claves para que la persona seleccionada pueda cumplimentar el cuestionario por internet.
- **Carta CATI – Nuevo grupo (Mod. ETR-CT-NG):** Carta que se envía para comunicar la participación en la encuesta cuando se detecta que el grupo humano residente en la vivienda ha cambiado.
- **Carta CAWI (Mod. ETR-C-W):** Carta de recordatorio de cumplimentación por CAWI. Esta carta también está disponible en inglés en IRIA (Mod. ETR-CW-I).
- **Carta CAPI (Mod. ETR-CP):** Carta que se envía para comunicar que la vivienda va a ser entrevistada en CAPI.
- **Carta CAPI – Nuevo grupo (Mod. ETR-CP-NG):** Carta que se envía para comunicar que la vivienda va a ser entrevistada en CAPI y se ha detectado que el grupo humano residente en la vivienda ha cambiado.

Para las viviendas de primera colaboración, junto con la carta se incluirá una **Hoja informativa (Mod. ETR-HI)** que es un documento en el que figura una breve información acerca de las cuestiones básicas que pueden formularse las personas seleccionadas, a las que va dirigida la carta de presentación, por ejemplo, respecto de los objetivos de la encuesta, qué es el INE o cómo han seleccionado su vivienda, etc.

Cada modelo de carta así como la hoja informativa tiene su correspondiente versión en cada uno de los idiomas cooficiales, que se denota por una letra que aparece al final de los nombres anteriores (implementadas en la aplicación IRIA, salen automáticamente cuando la vivienda pertenece a una zona con idioma cooficial):

- C: catalán
- E: euskera
- G: gallego
- V: valenciano

También se dispone de cartas y de hoja informativa en inglés, que no están implementadas en la aplicación por no ser de uso generalizado pero que se pueden solicitar en el email recogida.etr@ine.es cuando se necesiten. El personal del INE puede acceder a ellas también a través de la intranet (SINODO).

Por último, desde la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos (25 de mayo de 2019), junto con la carta hay que enviar también la “información básica sobre protección de datos” resumida en el cuadro siguiente:

Información básica sobre Protección de Datos	
<i>Responsable</i>	Instituto Nacional de Estadística
<i>Finalidad</i>	Realización de una encuesta del Plan Estadístico Nacional
<i>Legitimación</i>	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos
<i>Destinatarios</i>	No se ceden datos a terceros salvo obligación legal
<i>Derechos</i>	De acuerdo con los artículos 89.2 del Reglamento 2016/679 relativo a la protección de datos de personas físicas y 25.3 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales no podrán ejercerse los derechos de acceso, rectificación, oposición y limitación de tratamiento
<i>Información adicional</i>	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página web del INE: http://www.ine.es/proteccion_datos/oe/16023

Este cuadro está disponible en las lenguas cooficiales y en inglés; habrá que imprimirlo aparte de las cartas pues de momento no está implementado en IRIA.

4.1.3.2 Realizar entrevistas

El entrevistador efectuará las llamadas necesarias para obtener la información correspondiente en las viviendas objeto de encuesta. Al hacer esta tarea, debe dar la solución que corresponda a las incidencias que se produzcan.

4.1.3.3 Realizar depuración

El entrevistador llevará a cabo las acciones necesarias para completar la información del cuestionario en aquellas viviendas que así lo requieran o bien para pasar el proceso de depuración y que la vivienda quede finalizada.

4.1.3.4 Atender la línea 900

En la carta que se remite a las viviendas seleccionadas se ofrece un teléfono 900 de llamada gratuita al que puede llamar el receptor de la carta o el informante en horario de oficina para resolver cualquier duda o consulta relacionada con la encuesta. Este

teléfono 900 está asociado a varios teléfonos del centro CATI en los que se reciben las llamadas realizadas desde las viviendas que recoge ese centro CATI.

Este teléfono 900 lo atenderán los inspectores de entrevistadores y los entrevistadores, según determine el inspector de encuesta.

Cuando entre una llamada a la línea 900, además de intentar solucionar la duda o problema del informante, se deberá buscar la vivienda en la aplicación IRIA-CATI para verificar los datos de la vivienda (dirección, teléfono, etc.) y anotar las observaciones oportunas o realizar la entrevista, si ese era el objeto de la llamada (ver apartado 5.3.5 de este manual donde se describe cómo gestionar en la aplicación informática las llamadas que entran a la línea 900).

En caso de que el informante que llama a la línea 900 solicite hacer la encuesta en ese momento, se asignará una cita inmediata a dicha vivienda para que la llamada quede grabada y se pueda recuperar posteriormente para la realización de la inspección.

Los números 900 en las diferentes unidades de recogida son:

- CATI – Sevilla: 900-344-021
- CATI – Valencia: 900-106-903
- CATI – UR Externa: 900-535-649
- CAPI : 900-106-904

4.2 La recogida de información

4.2.1 Las llamadas a las viviendas y el contacto con los hogares

El entrevistador usará la aplicación IRIA-CATI para realizar las entrevistas a los hogares. Dicha aplicación cuenta con un servidor CTI que permite la marcación automática del número de teléfono saliente y el lanzamiento de la llamada a la vivienda. Antes de que el sistema lance la llamada, el entrevistador dispondrá de tiempo suficiente para conocer la información inicial mínima sobre la vivienda: dirección postal, nombre de la persona seleccionada, número de colaboración de la vivienda, observaciones, comprobar la situación de la vivienda: si es la primera vez que se la llama, si se la ha llamado varias veces pero no se ha contactado con nadie, si en alguna llamada ya se ha contactado con alguien y la entrevista se ha dejado a medias, si empezó a colaborar por internet (CAWI) pero no terminó el cuestionario, etc.

El entrevistador debe intentar contactar con algún ocupante de la vivienda llamando a todos los teléfonos que tenga (teléfono fijo de la vivienda, teléfono móvil de cualquier miembro del hogar, teléfono del lugar de trabajo de uno de los ocupantes de la vivienda, etc.).

4.2.1.1 Incidencias en el contacto con la vivienda: estado de la llamada

Hay cuatro estados de llamada principales: Comunica (CM), Contesta (CN), Error (ER) y No Contesta (NC). Dentro de cada uno de ellos, se han definido los siguientes estados secundarios:

- 1) **CM: Comunica:** la llamada da señal de comunicando.

- 2) **CN: Es posible localizar la vivienda:** en el teléfono al que se ha llamado se consigue hablar con alguien que confirma la dirección y que la vivienda se usa como residencia familiar principal.
- 3) **CN: No es posible localizar la vivienda:** en el teléfono al que se ha llamado no se puede contactar con ningún residente en la vivienda objeto de encuesta.
La dirección no se considera distinta si sólo difiere en el piso y la puerta (estos datos se pueden cambiar en la aplicación).
- 4) **ER: Apagado o fuera de cobertura**
- 5) **ER: Fax**
- 6) **ER: Teléfono no existe**
- 7) **NC: No contesta:** se trata de llamadas en las que nadie atiende el teléfono o responde un contestador.

4.2.1.2 Casos que se pueden presentar al efectuar la llamada

1. Caso de que no haya contacto en ninguno de los teléfonos que se tienen para esa vivienda. El entrevistador asigna el resultado de la llamada según la situación que se haya presentado:

- CM: Comunica
- ER: Apagado o fuera de cobertura
- ER: Fax
- ER: El teléfono no existe
- NC: No contesta

2. Si hay contacto, el entrevistador debe presentarse: entre otras cosas, comenta que se ha enviado a la vivienda una carta de presentación y, si el informante lo solicita, se le dará el identificador de la vivienda, que se incluye en esa carta, para que compruebe que la persona que le está llamando es del INE (el identificador aparece en la etiqueta, sobre los datos del destinatario).

Si en la vivienda no hubieran recibido la carta, se pedirán disculpas en nombre del INE y explicará el motivo de la llamada. En ese primer contacto (hasta empezar a cumplimentar el cuestionario), el entrevistador debe dar respuesta a los distintos problemas, dudas, desconfianzas, etc., por parte del encuestado (ver el argumentario al final de este manual). Debe tenerse un especial cuidado para evitar rechazos y facilitar las relaciones posteriores con los miembros de la vivienda.

Los objetivos de este primer contacto son:

1. Confirmar que la dirección a la que se está llamando corresponde a la dirección de la vivienda seleccionada y que se trata de una vivienda familiar principal.
2. Confirmar los teléfonos de contacto con la vivienda.
3. Preguntar por cada uno de los miembros de la vivienda y cumplimentar los datos del componente del grupo humano.

4. Preguntar por la persona seleccionada para comenzar a realizar la entrevista. En caso de que ésta no se encuentre en ese momento en la vivienda, pedirá información sobre el momento más adecuado para volver a llamar, así como un número de teléfono donde pueda localizarla directamente.
5. Anotar el resultado de la llamada y la incidencia de vivienda que corresponda.

Posibles situaciones en el desarrollo de la llamada y su tratamiento:

- a) Dirección incorrecta.** Es importante recordar que la unidad seleccionada es la vivienda con independencia del grupo humano que la ocupe. Por lo tanto, cuando la dirección postal que se presenta en pantalla no coincida con la dirección a la que se está llamando (se prueba con todos los teléfonos que se tengan de la vivienda), el entrevistador, tras disculparse con el informante por el error, finalizará la llamada. Asignará el resultado “No es posible localizar la vivienda” a la llamada, invalidará ese número de teléfono y anotará las observaciones correspondientes. Si hay más teléfonos, intentará el contacto con la vivienda llamando a dichos teléfonos. Si no hay ningún teléfono válido para contactar con esta vivienda, habrá que hacer una búsqueda de teléfonos. Si tras la búsqueda de teléfonos, no se dispone de nuevos teléfonos válidos para contactar con la vivienda, se le asigna la incidencia IL (ilocalizable) y si es de primera entrevista se deriva a CAPI y a la delegación provincial del INE correspondiente; si es de sucesivas entrevistas, quedaría ya finalizada sin inspección.

Puede suceder que la dirección no coincida exactamente (por ej. cambio de número de la calle, cambio de nombre de la calle debido a las actualizaciones del callejero que realiza el ayuntamiento) pero que estemos hablando con el hogar, con alguno de los miembros que figuran en la ficha de la vivienda. En este caso, si el hogar confirma que siempre ha vivido en esa vivienda y que el ayuntamiento ha realizado algún cambio en la dirección postal, se puede realizar la encuesta. Se debe anotar en observaciones el cambio y enviar los nuevos datos a recogida.etr@ine.es para actualizar la base de datos central (identificar la vivienda con UMVI_ID).

- b) Problemas con la persona seleccionada.** Preguntará por la persona que figura en pantalla (que es la misma a la que iba dirigida la carta). Si el informante expone su disconformidad porque la persona por la que se pregunta es un menor o porque no es el responsable de la vivienda, explicará que la encuesta va dirigida a esa persona (no obstante, este informante puede responder a las preguntas sobre la composición del grupo humano siempre que tenga 18 años o más y sea miembro del hogar). Si la persona seleccionada es un menor de edad, el entrevistador tiene que pedir permiso al padre, a la madre o al tutor legal para hacerle las preguntas del cuestionario.
- c) Caso de que la persona seleccionada no resida en la vivienda.** Si al preguntar por la persona seleccionada que se muestra en pantalla, informan de que no reside en esa vivienda, el entrevistador debe preguntar por los residentes actuales, ya que puede haber cambiado el grupo humano. A partir de este nuevo grupo, la aplicación seleccionará a otra persona para hacer la entrevista.

Si solo se dispone de un teléfono móvil de la persona seleccionada inicialmente, que informa de que ya no reside en esa vivienda pero no se obtiene más información acerca de la vivienda (si está vacía o de las personas que actualmente residen en ella), el entrevistador asigna el resultado “No es posible localizar la vivienda” a la llamada, invalida el número de teléfono y anota las observaciones correspondientes. Esta vivienda pasará a búsqueda de teléfonos. Si tras la búsqueda de teléfonos, no

se dispone de nuevos teléfonos válidos para contactar con la vivienda, se le asigna la incidencia IL (ilocalizable) y si es de primera entrevista se deriva a CAPI y a la delegación provincial del INE correspondiente; si es de sucesivas entrevistas, quedaría ya finalizada sin inspección.

- d) Vivienda dedicada a otros fines.** La persona con la que contacta el entrevistador le informa de que esa dirección no es una vivienda familiar sino una oficina, tienda, segunda residencia, etc. En este caso se asigna la incidencia OF y en observaciones se anota la información correspondiente que justifica dicha incidencia.
Observación: una vivienda vacía no es OF, es IL.
- e) Ausencia de la persona seleccionada:** Si se contacta con una persona en la vivienda que nos confirma que la persona seleccionada vive habitualmente allí pero se encuentra ausente, preguntaremos por la duración de la ausencia y la posibilidad de conseguir un teléfono donde localizarla. Si no nos facilitan otro teléfono pero la persona seleccionada vuelve dentro del plazo que tenemos para hacer la entrevista, se asigna una cita para esa fecha. Si la persona seleccionada vuelve fuera de plazo, pero nos dan un teléfono móvil, se intenta el contacto para hacer la entrevista. Si no es posible el contacto dentro del plazo para recoger los datos, daríamos la incidencia A (ausente).
- f) Negativa.** En general, cuando por la negativa del informante inicial o de la persona seleccionada, no se consigue un cuestionario que cumpla los requisitos de colaborador, el entrevistador selecciona la incidencia negativa y anota en observaciones la información correspondiente.

Si el entrevistador tiene dudas acerca del tratamiento correcto de las incidencias, consultará con su inspector de entrevistadores para dar la solución más adecuada a la situación que se le ha planteado.

4.2.1.3 Guía de llamada

Antes de iniciar la llamada

En IRIA- CATI, el sistema provee de un tiempo (tres minutos) antes de lanzar la llamada al primer número de teléfono disponible. En ese tiempo, el entrevistador deberá consultar la siguiente información que se presenta en la primera pestaña de la Ficha de la UME, Gestión inicial:

- Nombre de la persona seleccionada.
- Dirección postal de la vivienda objeto de encuesta.
- En qué colaboración se encuentra la vivienda y qué ocurrió en las anteriores colaboraciones (persona seleccionada e incidencia).
- Observaciones de la UME (vivienda).
- Observaciones de la línea 900.
- Citas previas.

FICHA DE LA UME

Volver Consultas (Compleja/Rápida/Multiencuesta)

CATI DOCTOR ALVIRA LASIERRA 10
Gestión 15988737
Unidad de recogida externa ETR Encuesta de Turismo de Residentes
Mayo 2019
Mayo 2019

Gestión Inicial

[Ir a Gestión entrevista](#)
 [Ir a Derivar vivienda](#)
 [Ir a Seguimiento](#)
 [Ir a Varios](#)

Datos de la UM para la encuesta ETR

Datos de la vivienda:

Nombre: PERSONA SELECCIONADA

Tipo de vía: CALLE

Nombre de la vía: DOCTOR ALVIRA LASIERRA

Nombre de la vía (corto): DOCTOR ALVIRA LASIERRA

Tipo de numeración vía: NÚMERO

Número en la vía: 10

Calificador del número:

Bloque:

Portal:

Escalera:

Planta: 2

Puerta: C

Municipio: ZARAGOZA

Provincia: ZARAGOZA

Entidad Singular: ZARAGOZA

Entidad Colectiva:

Histórico colaboraciones de la vivienda

1ª PERSONA SELECCIONADA Fecha: 04-mar-2019 Hora: 12:44 Estado: FINALIZADO_SIN_INSPECCION Incidencia: E Canal: CATI N° viajes: 1	2ª PERSONA SELECCIONADA Fecha: 08-may-2019 Hora: -- Estado: ENTREVISTA_INICIADA Incidencia: E Canal: N° viajes: --	3ª Pendiente
4ª Pendiente	5ª Pendiente	6ª Pendiente

Observaciones UME

Idioma atención CATI: --

Observación	Fecha modificación	Usuario	Acciones
	09/05/2019 15:53		

Observaciones Línea 900

Observación	Fecha modificación	Usuario	Motivo	Mostrar
-------------	--------------------	---------	--------	---------

Cita

Listado de citas

Usuario	Creada	Tipo	Estado	Canal	Momento	Observaciones	Acciones
	14/05/2019 13:45	Directa	Pendiente	CATI	Fecha Inicio Fin 16/05/2019 15:10 15:55		

Durante la llamada

Una vez que el sistema lanza la llamada, si hay contacto, el entrevistador debe:

1. Presentarse como personal del INE.
2. Preguntar por la persona seleccionada. Si no está en ese momento o ya no vive en esa dirección, puede continuar siempre que el informante tenga 18 o más años (puede preguntar el nombre y consultar la tabla de composición del grupo humano).
3. Informar del motivo de la llamada: Encuesta de Turismo de Residentes y los objetivos de la misma que son conocer el número de viajes realizados por los residentes y sus características (destino, duración, medio de transporte utilizado, tipo de alojamiento empleado, gastos, etc.).
4. Comentar que en el domicilio, la persona seleccionada ha recibido una carta anunciando la participación en la encuesta. Si le pide el identificador de la vivienda, que aparece en la etiqueta de la carta, recordar que es ETR – N° gestión – Periodo

Si la persona seleccionada pregunta de dónde se han sacado sus datos, se responderá: “El INE dispone de los datos de las viviendas que han colaborado en la Encuesta Continua de Hogares, que tiene como uno de sus objetivos servir de base para la selección de la muestra de otras encuestas”.

5. Comunicar que toda la información que nos proporcione está sujeta al secreto estadístico (Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública) y a la nueva normativa de Protección de Datos (desde mayo de 2019).
6. Preguntar si el informante desea que le recuerde la información básica sobre Protección de Datos incluida en la carta.

Información básica sobre Protección de Datos	
Responsable	Instituto Nacional de Estadística
Finalidad	Realización de una encuesta del Plan Estadístico Nacional
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos
Destinatarios	No se ceden datos a terceros salvo obligación legal
Derechos	De acuerdo con los artículos 89.2 del Reglamento 2016/679 relativo a la protección de datos de personas físicas y 25.3 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales no podrán ejercerse los derechos de acceso, rectificación, oposición y limitación de tratamiento
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página web del INE: http://www.ine.es/proteccion_datos/oe/16023

7. Informar de que la llamada será grabada por motivo de control de calidad: “Le informo de que la entrevista podrá ser grabada para garantizar que la encuesta cumple con los requisitos de calidad. Esta grabación forma parte de los datos protegidos por el secreto estadístico y será destruida una vez se publiquen los datos de la encuesta”.
8. Confirmar la dirección postal de la vivienda seleccionada y que la misma es una vivienda familiar principal.
9. Actualizar o confirmar los datos de las personas que forman el hogar en el Componente de Grupo Humano. Si el grupo humano no está cerrado, no se puede empezar la entrevista.
Muy importante: Tener en cuenta los casos especiales (ver tabla resumen al final de este documento).
10. Confirmar y actualizar los teléfonos (fijos y móviles) que permiten el contacto con la vivienda y con la persona seleccionada. La actual Ley de Protección de Datos obliga a informar sobre la procedencia del teléfono, dato que se puede ver en el componente de teléfonos de la ficha de la UME, según la sigla que aparece:

- ✓ M: se ha introducido manualmente (número de teléfono facilitado por algún miembro del hogar, por el propio informante o se ha encontrado en alguna página web de acceso público al realizar una búsqueda de teléfonos).
- ✓ T: tiene su origen en la tabla auxiliar de teléfonos (número de teléfono que proviene de la Encuesta Continua de Hogares ya que la vivienda fue seleccionada para realizar esa encuesta y el informante de la misma facilitó el número de teléfono).
- ✓ C: procede de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. En este caso, se proporcionará la siguiente explicación:

“En aplicación del artículo 10.1 de la Ley de la Función Estadística Pública (Ley 12/1989) y previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha facilitado al INE los números de teléfono correspondientes a las unidades muestrales seleccionadas para participar en esta encuesta”.

Teléfonos válidos					Teléfonos inválidos		
Teléfono	Origen	Prioridad	Confirmado	Invalidar teléfono	Validar teléfono	Teléfono	Origen
91111111	T	↓	✓	→	←	55555555	M
66666666	M	↑	✗	→			

+ 📄 ↻

▲ Situación especial de la UME

11. Realizar la entrevista o asignar la incidencia correspondiente. La entrevista solo se le puede realizar a la persona seleccionada excepto en los tres casos proxy que se permiten.
En caso de no estar hablando con la persona seleccionada, solicitar información de cuándo se puede contactar con ella y pedir algún otro número de teléfono donde poder llamarla directamente. Aplazar esta entrevista sin poner incidencia, solo la cita correspondiente.
12. Despedirse adecuadamente y, si se ha cumplimentado el cuestionario, comentar que se le volverá a solicitar una nueva colaboración análoga a esta en un plazo de unos meses (dos o seis meses, según el número de colaboraciones que lleve esta vivienda, la fecha exacta saldrá en pantalla tras pinchar en el botón “enviar” al finalizar el cuestionario).
13. Asignar resultado de llamada y finalizar la llamada. En algunos casos, habrá que finalizar y llamar al siguiente número (por ejemplo, si el informante nos ha facilitado un número de teléfono en el que localizar a la persona seleccionada).

4.2.2 La entrevista

4.2.2.1 Estados de la entrevista

Según se vaya gestionando la entrevista a cada vivienda, ésta irá pasando por los siguientes estados (no tiene que ir pasando por todos los estados necesariamente):

No instanciado (): Es el estado primigenio, indica que aún no se ha llevado a cabo ninguna acción.

No iniciado (NI): Se ha llevado a cabo alguna acción pero no se ha cerrado el grupo humano o no se ha comenzado la cumplimentación del cuestionario.

Iniciado (I): Indica que se ha empezado a cumplimentar el cuestionario pero que no se ha terminado.

En depuración (DE): En este estado estarán aquellos cuestionarios que están terminados pero presentan falta de respuesta en alguna de las preguntas que lo permiten. Se depurarán estos cuestionarios bien completando la información (si es necesario, se llamará de nuevo al informante) o bien anotando las observaciones correspondientes.

Finalizado (F): La entrevista se ha completado o se ha asignado una incidencia a la vivienda que denota que no ha colaborado. Todos estos casos pueden pasar a inspección.

Finalizado con inspección (FIN): Quedarán en este estado las viviendas finalizadas e inspeccionadas.

4.2.2.2 Incidencias en la cumplimentación del cuestionario

Hay que señalar que la ETR va dirigida sólo a viviendas familiares que se utilizan todo el año o la mayor parte de él con fines residenciales, es decir, se utilizan como vivienda habitual o permanente. La denominación genérica de "vivienda familiar" no excluye aquella cuyos miembros no tengan vínculos familiares siempre que, de acuerdo con las normas de la encuesta, tengan personas que resulten encuestables (por ejemplo, personas solas, parejas, etc.).

No se incluyen en la encuesta ni las llamadas "viviendas colectivas" (hospitales, residencias, cuarteles, etc.) ni las viviendas secundarias o de temporada (de veraneo, fines de semana, etc.). Sí se incluyen, sin embargo, las familias que, formando un grupo independiente, residen en viviendas familiares incluidas en dichos establecimientos colectivos (director, conserje, etc., del centro).

Las incidencias que pueden presentarse son:

Encuestado (E): Se cumplimenta el cuestionario en su totalidad.

Encuestado parcial (EP): Se ha cumplimentado el cuestionario pero hay falta de respuesta en alguna pregunta que lo permite. Para que el programa asigne esta incidencia es necesario pasar el proceso de depuración previamente.

Negativa (N): El informante se niega a realizar la entrevista y declina colaborar. Esta incidencia se puede presentar antes de iniciar la cumplimentación del cuestionario o después de haber empezado a colaborar.

Ausente (A): El informante está y estará ausente del domicilio durante todo el período de recogida. Si fuese una ausencia temporal que concluya antes de finalizar el período de recogida, se deberá posponer la entrevista para que sea realizada en esa fecha.

Incapacidad (I): No es posible realizar la entrevista por incapacidad de la persona seleccionada (enfermedad, idioma, etc.) durante todo el período de recogida. Si la persona seleccionada accede a utilizar otra persona como proxy, no se daría esta incidencia y se procedería con la entrevista.

Si fuese una incapacidad temporal, que pueda subsanarse antes de finalizar el período de recogida, se deberá posponer la entrevista y realizarse en otro momento (se asigna la cita y se anota la información pertinente en observaciones).

Otros fines (OF): No se trata de una vivienda familiar o no es residencia habitual de un grupo humano. Se produce cuando se contacta con alguien al teléfono, pero informa de que actualmente esa vivienda se dedica en su totalidad a fines diferentes a residencia familiar principal (por ejemplo: oficinas, tienda, segunda residencia, etc.).

Illocalizable (IL): No es posible localizar telefónicamente la vivienda en la dirección muestral. Esta incidencia se activará para ser seleccionada en la aplicación una vez que se han realizado las llamadas a todos los teléfonos disponibles y se han invalidado por no haberse conseguido el contacto con la vivienda en ninguno de ellos.

Posibles viviendas vacías. Si en el contacto telefónico, el informante comunica que la vivienda está vacía o que desconoce la situación de la misma porque ya no reside en ella, se actuará de la siguiente manera: se invalida el teléfono y se procede a buscar nuevos teléfonos para intentar el contacto (si procede). Si no se encuentran, se asignará la incidencia IL a dicha vivienda, que quedará:

- Estado No iniciado – Incidencia IL si es de primera entrevista, en cuyo caso se derivará a CAPI a la delegación provincial del INE correspondiente.
- Estado Finalizado sin inspección – Incidencia IL si es de segunda o sucesiva entrevista.

4.2.2.3 Realización de la entrevista

Tareas antes de comenzar el cuestionario

Si la vivienda es encuestable, hay que conseguir hablar con la persona seleccionada o con un informante que pueda proporcionar los datos del componente de hogar. Dicho informante deberá ser de 18 años o más y miembro de la vivienda.

El entrevistador le informará de:

- Los objetivos de la encuesta.
- Los datos que le va a solicitar.

- El **secreto estadístico**, que ampara toda la información que éste proporcione, reuniendo, por tanto, las condiciones de confidencialidad, anonimato y uso exclusivamente estadístico.
- Información básica sobre Protección de Datos.
- La grabación de la conversación por motivos de calidad de la encuesta.
- El origen de los teléfonos que permiten el contacto con la vivienda.

Si el entrevistador observa que el momento es inadecuado para realizar la entrevista, solicitará una cita para un momento más oportuno, ya que es preferible retrasarla que arriesgarse a una negativa. Anota como resultado de llamada “Es posible localizar la vivienda” y anota la cita correspondiente.

En observaciones, se anotan todos los detalles de la conversación mantenida que ayuden a realizar los siguientes contactos telefónicos si fuesen necesarios.

Cumplimentación del cuestionario

Una vez que se ha contactado con la persona seleccionada, el entrevistador confirmará la dirección y el componente de hogar, salvo que ya se hubiera hecho en otra llamada anterior con el informante o con otro miembro del hogar. A continuación, pasará a formular las preguntas del cuestionario que solo las podrá responder la persona seleccionada. No obstante, se admiten proxys (que conteste otra persona al cuestionario en lugar de la persona seleccionada) en los siguientes casos:

- Incapacidad de la persona seleccionada (por razón de enfermedad, idioma, etc.). Siempre que la incapacidad dure todo el período de recogida y la persona seleccionada acceda a que conteste otra persona en su lugar.
- Cuando la persona seleccionada sea menor de edad (15, 16 o 17 años) y su padre, madre o tutor legal no dé el consentimiento necesario para que conteste sino que lo haga en su nombre.
- Cuando la persona seleccionada sea un menor (de 15 o más años) que resida en dos domicilios y se encuentre ausente de la vivienda seleccionada. En su nombre puede contestar su padre, madre o tutor legal.

Durante la realización de las entrevistas, se realizan de forma automática los controles de flujos (sólo se pasa las preguntas que procede) y los de rango (en cada pregunta sólo se admiten los valores válidos, impidiendo una introducción de datos errónea). Asimismo, se realiza un chequeo automático de las posibles inconsistencias entre las respuestas que se van introduciendo, avisando de las mismas con los mensajes apropiados, por si fuera necesaria su corrección.

Durante la realización de las entrevistas, el entrevistador tomará nota sobre los diversos incidentes que vayan surgiendo en las llamadas o en la cumplimentación de las preguntas en el apartado ‘observaciones’.

Todas las dudas al respecto, se pondrán en conocimiento de su inspector de entrevistadores.

Al terminar la entrevista, el entrevistador agradecerá al informante su colaboración y le informará de cuándo se le volverá a solicitar una nueva colaboración.

Observación.- Es preciso cerrar el grupo humano tras haber confirmado/actualizado el mismo para poder acceder a cumplimentar el cuestionario, pinchando en el botón "Realizar entrevista".

Grupo Humano v x

La persona seleccionada para la realización de la entrevista es Dña. **Nombre1 Apellido1 Apellido1**

Personas que componen el hogar

Nombre y Apellidos	Sexo	Fecha de nacimiento	Edad	Acciones
Nombre1 Apellido1 Apellido1	Mujer	30/03/1970		
Nombre2 Apellido2 Apellido2	Mujer	07/08/2002		
Nombre3 Apellido3 Apellido3	Mujer	19/02/2009		

Estado Actual

Id	Estado
RECOGIDA_PENDIENTE	Recogida pendiente

Acciones Disponibles

Realizar entrevista	Ejecutar
Negativa.	Ejecutar
Ausente.	Ejecutar
Incapacidad.	Ejecutar
Otros fines.	Ejecutar

4.3 Derivación de viviendas

4.3.1 Cambio de unidad de recogida (solo centros CATI del INE)

Se realizará un cambio de unidad de recogida de una vivienda desde un centro CATI del INE a la UR Externa cuando se presente alguna de las siguientes situaciones (la vivienda continuará en canal CATI):

- Cuando la persona seleccionada solicite expresamente realizar la encuesta fuera del horario de su centro CATI del INE y no sea posible realizarla dentro de horario durante todo el período de tiempo disponible (el mes natural). El entrevistador anotará las observaciones correspondientes, intentará concertar una cita y realizará el cambio de unidad de recogida.
- Sobre el día 19 de cada mes, todas las viviendas de primera colaboración susceptibles de ser derivadas a CAPI (que serán todas las que en ese momento no estén en alguno de los siguientes estados: finalizado, finalizado con inspección o en depuración) que tengan algún teléfono válido se cambiarán a la UR Externa para que en dicho centro intenten el contacto telefónico en horario de tarde.

4.3.2 Cambio de canal (solo centros CATI del INE)

Si la vivienda es de primera colaboración, de la provincia donde está situado el centro CATI y ocurre alguna de estas situaciones:

- No tiene ningún teléfono válido por lo que el entrevistador selecciona la incidencia llocalizable.
- En el contacto telefónico, la persona seleccionada dice que solo hace la encuesta presencialmente y, por tanto, no es posible la colaboración telefónica, el entrevistador le informará de que en fechas próximas le visitará un entrevistador en su domicilio (intentará concertar una cita). Anotará que esta vivienda quiere entrevista presencial en observaciones y pondrá el resultado de la llamada (no tiene que poner incidencia).

En ambos casos, el entrevistador realizará un cambio de canal, de CATI a CAPI dentro de su unidad de recogida.

Una vez que la vivienda está en CAPI, no se entrevistará en CATI. En caso de que se reciba una llamada a la línea 900 para solicitar que se le haga la entrevista, se comunicará al Inspector de encuesta para que traslade la información al entrevistador de CAPI.

4.3.3 Cambio de canal y de unidad de recogida

Se realizará este cambio simultáneo en las siguientes situaciones para viviendas de primera colaboración:

- En el contacto telefónico, la persona seleccionada dice que solo hace la encuesta presencialmente y, por tanto, no es posible la colaboración telefónica. En este caso, el entrevistador le informará de que en fechas próximas le visitará un entrevistador en su domicilio (intentará concertar una cita), anotará que esta vivienda quiere entrevista presencial en observaciones y asignará el resultado de la llamada.

- No tiene ningún teléfono válido por lo que el entrevistador selecciona la incidencia llocalizable (la vivienda es de una provincia en la que no hay centro CATI del INE).
- Cambio masivo de viviendas: sobre el día 22 de cada mes, la UR Externa derivará a CAPI y a las delegaciones del INE todas las viviendas de primera colaboración que estén en estado diferente de Finalizado, Finalizado sin inspección y en Depuración, es decir, todas las viviendas pendientes de entrevistar.

En todos estos casos, se realizará primero el cambio masivo de canal y después el cambio de unidad de recogida (a la delegación del INE correspondiente).

5 IRIA-CATI

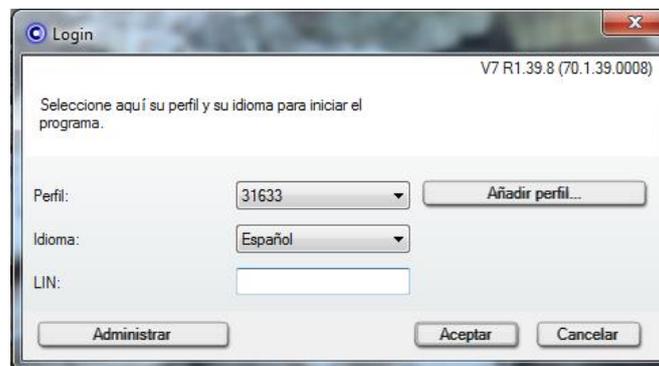
Vamos a describir los pasos que hay que dar para poder acceder y trabajar en la aplicación IRIA-CATI. Es importante respetar el orden en que se accede a los diversos servicios y aplicaciones.

5.1 Aplicación OpenScape Desktop Client

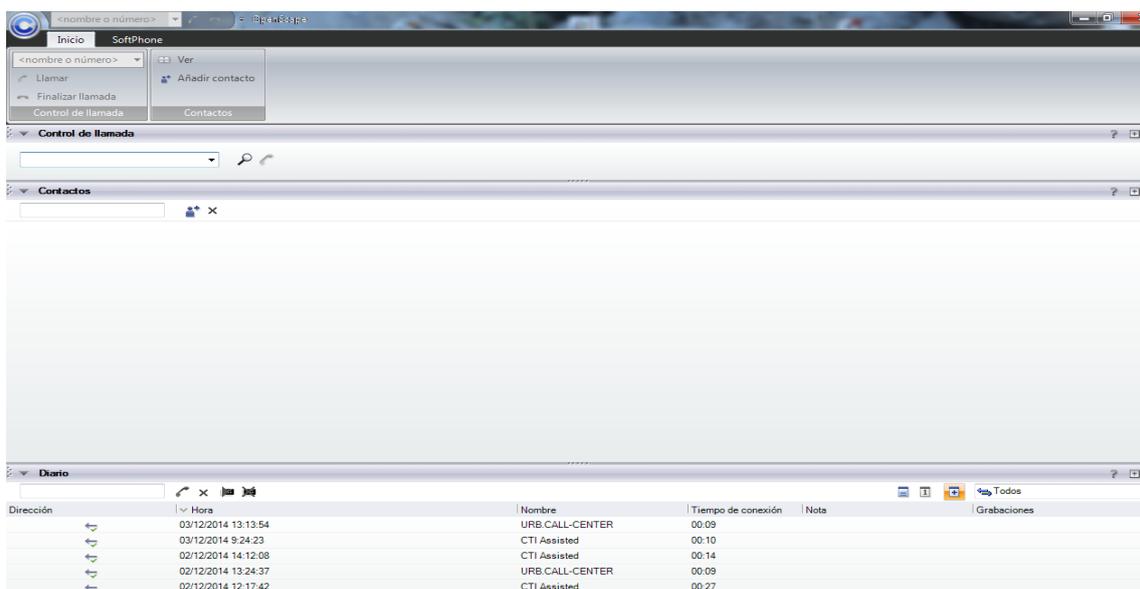
Antes de entrar en la aplicación iriaCATI, hay que abrir la aplicación OpenScape Desktop Client, haciendo doble click sobre su icono:



A continuación aparece la pantalla siguiente en la que pincharemos en el botón [Aceptar]:

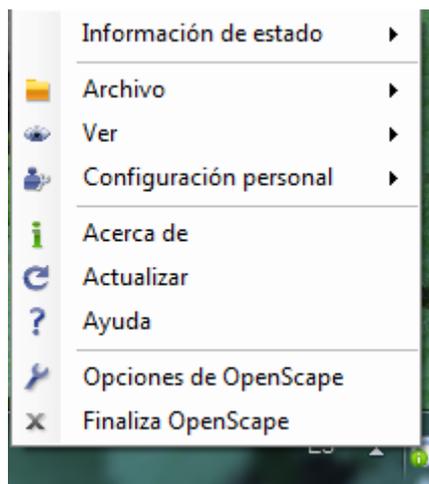


Y, por último, llegaremos a la pantalla donde se van registrando los datos de las llamadas que vamos haciendo:



Esta pantalla se puede quedar minimizada mientras estamos trabajando en iriaCATI.

Al final de la sesión, hay que desconectar esta aplicación. Para ello, pinchamos con el botón derecho en el icono  que se mostrará en la barra inferior para desplegar el menú y seleccionamos [Finaliza OpenScape].



Veremos que el icono  desaparece de la barra inferior.

5.2 Aplicación IRIA-CATI

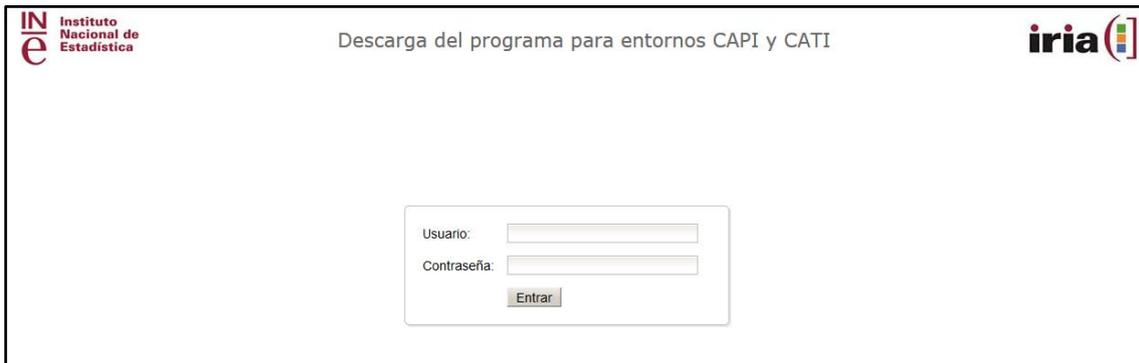
El acceso, la primera vez es a través de la url: <https://iria.ine.es/inlp/index.jsf>

Se recomienda el uso de los siguientes navegadores y versiones mínimas:

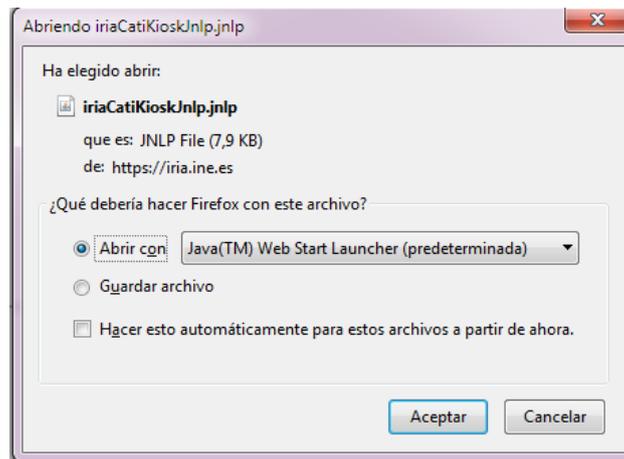
- Firefox, versión 18.0 o superior
- Chrome, versión 24.0 o superior
- Safari, versión 5.0 o superior

No se recomienda el uso de Internet Explorer en ninguna de sus versiones.

Primero se solicitarán las credenciales de LDAP:



Tras acceder, se selecciona  y saldrá una ventana en la que debemos elegir "Abrir con":

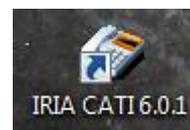


Puede que salga el siguiente mensaje:



Para que IRIA-CATI funcione correctamente es necesario tener la versión 8 update 91 de java. En caso de que en el dispositivo hubiera instalada otra versión, primero se desinstalará java, después se instalará la versión 8 update 91 y a continuación se instalará IRIA-CATI. La versión de java se puede descargar en el mismo sitio que IRIA-CATI, debiendo seleccionar la opción correcta dependiendo de si el ordenador es de 32 o 64 bits.

A continuación nos solicitará confiar en el código que se va a ejecutar por lo que deberemos seleccionar la opción “Ejecutar”:



Para accesos sucesivos, tendremos un icono en nuestro escritorio:

Si todo va bien, la aplicación arrancará y según se va cargando, aparecerán hasta tres advertencias de seguridad en las que se marcará la casilla “Acepto los riesgos y deseo ejecutar esta aplicación” y a continuación se pinchará en el botón [Ejecutar].



Después, se pedirán las credenciales:

- Usuario y password de LDAP
- Número de teléfono, que deberá tener 11 posiciones pues para los usuarios con CTI ha de indicarse el 34 delante.

Pinchamos [Aceptar] y, si los datos introducidos son correctos, ya estaremos en plena ejecución de la aplicación iriaCATI.

Lo primero que nos solicitará tras el acceso es el contexto de trabajo:

SELECCIONAR EL CONTEXTO PARA CATI

Unidad de recogida	Unidad de recogida externa ETR ▾
Encuesta	Encuesta de Turismo de Residentes ▾
Periodo	Diciembre 2014 ▾
Cuestionario	Cuestionario Diciembre 2014 ▾
Método de recogida	CATI ▾

Motivo de entrada: Trabajo

Tarea: 1- Entrevistar primera colaboración ▾

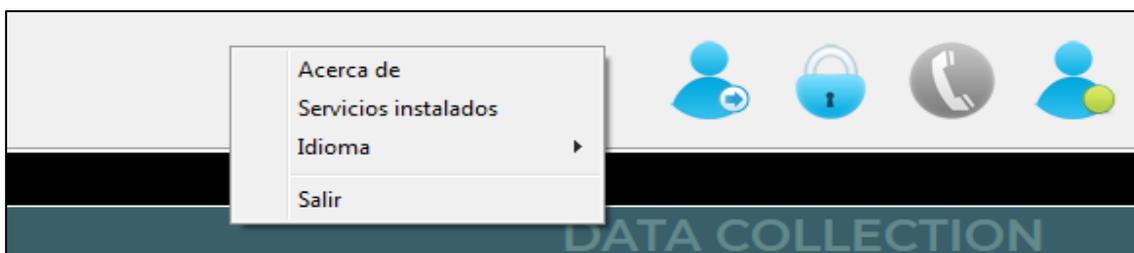
Seleccionar contexto

Respecto al contexto de trabajo:

- La unidad de recogida, encuesta, periodo, cuestionario y método de recogida son los cinco parámetros habituales del contexto de IRIA Data Collection. Estos cinco parámetros determinan el conjunto de registros iniciales sobre los que se va a trabajar en CATI.
- El motivo de entrada será “Trabajo”.
- Tarea: al entrar, se seleccionará una de las siguientes tareas:
 - Entrevistar primera colaboración: para realizar la entrevista a las viviendas de primera colaboración del período. Al comenzar el mes, se empezará a trabajar con estas viviendas (durante los cinco primeros días laborables solo se trabajarán estas viviendas).
 - Entrevistar sucesivas colaboraciones: para realizar la entrevista a las viviendas de segunda o sucesivas colaboraciones del periodo (se empezarán a llamar desde el sexto día laborable).
 - Depurar: para completar el cuestionario correspondiente habrá que llamar de nuevo a la vivienda para conseguir los datos o bien pasar el proceso de depuración.
 - Pruebas: para realizar pruebas del manejo de la aplicación hay que seleccionar el periodo “diciembre 2014”.

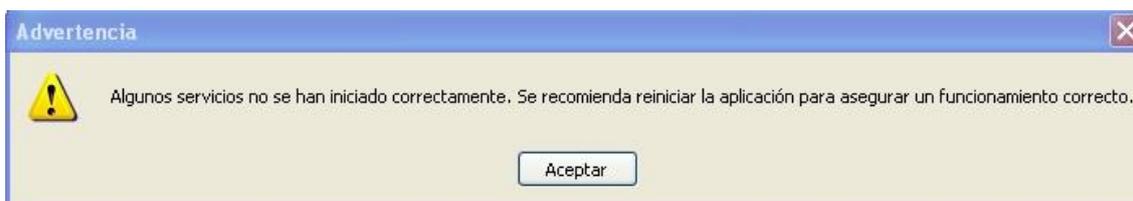
5.2.1 Servicios de IRIA-CATI

Sobre la barra superior, pinchando con el botón derecho, podemos obtener un menú con las siguientes opciones:



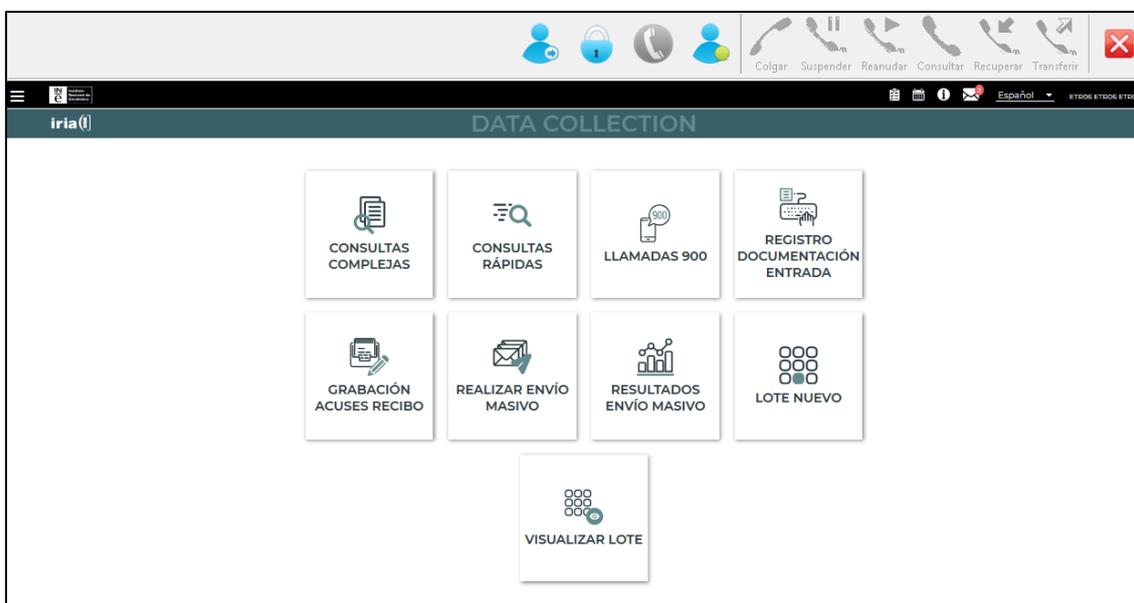
- Acerca de: permite obtener el identificador de versión instalada.
- Servicios instalados: muestra la relación de servicios instalados.
- Idioma: permite seleccionar el idioma de la aplicación.
- Salir: hace salir de la aplicación.

En algunas ocasiones, al arrancar es posible que algún servicio no se instale correctamente y sale el siguiente mensaje:



Y se nos posicionará el icono  en la barra superior de la aplicación.

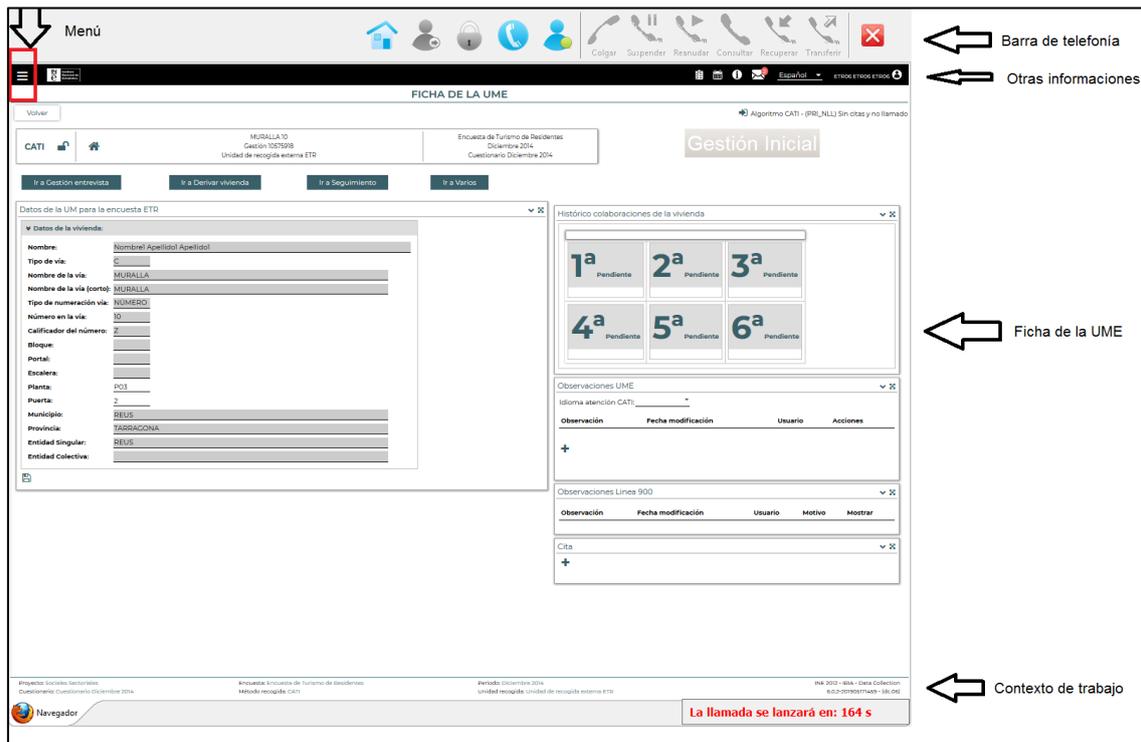
Si todo ha ido bien, finalmente dispondremos de la aplicación IRIA Data Collection dentro de la aplicación IRIA-CATI:



En la pantalla, vemos arriba a la derecha el botón para cerrar la aplicación y salir: 

En el centro de la pantalla aparecen unos botones de acceso rápido a determinadas funcionalidades pero que no serán de utilidad en el trabajo normal de CATI.

El resto de opciones se explica en apartados posteriores (la barra de telefonía y todas las acciones asociadas así como el menú de la aplicación y sus distintas opciones).



5.2.2 La sesión y el contexto

El contexto (5 parámetros) elegido al entrar en IRIA-CATI, se utiliza para la generación de llamadas desde la barra de telefonía. Por ese motivo dentro de IRIA-CATI no estará disponible el cambio de contexto para el usuario (para poder cambiar el contexto, hay que salir y volver a entrar en la aplicación).

Además, para los casos de uso de CTI, la sesión contra ese servidor es continua, y por ese motivo también se mantiene la sesión con IRIA Data Collection, y por ello el usuario no tendrá disponible en su menú la posibilidad de cerrar sesión.

5.2.3 El algoritmo de llamadas

En las entrevistas telefónicas se realiza una ordenación de las viviendas a las que llamar que depende de varios factores: si se ha llamado anteriormente o no, el resultado de la última llamada que se realizó a la unidad, el tiempo que hace que no se la llama, si dispone o no de citas y de otras características.

El algoritmo de llamadas es el que permite organizar las llamadas e ir ofreciendo a cada entrevistador las viviendas en el orden que les corresponde según los criterios que se han definido.

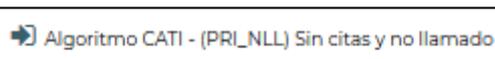
En nuestro centro CATI se dispone de comunicaciones telefónicas que permiten realizar una integración entre voz y datos (CTI). Así, es posible que la marcación sea automática, es decir, que sea la herramienta IRIA-CATI la encargada de recuperar el número de teléfono al que llamar, saber qué entrevistador se encuentra libre, iniciar la llamada, poner en comunicación a un agente con la llamada saliente y mostrar al agente los datos de la unidad muestral para que pueda comenzar la entrevista si eso fuera posible.

En relación con el algoritmo de CATI, en la parte inferior derecha de la ficha de la vivienda o ficha de la UME se especifica el motivo de acceso:

- (PRI_C): Última llamada comunicando. Indica que en la última llamada se produjo un comunicando.
- (PRI_CITAD): Cita directa y llamado alguna vez. Indica que el registro dispone de una cita para el día y la hora actual y ya se le ha llamado alguna vez.
- (PRI_CITAI): Cita indirecta y llamado alguna vez. Indica que el registro dispone de una cita para el día de la semana y la hora actual y ya se le ha llamado alguna vez.
- (PRI_EPO): Gestión aplazada. Indica que la última llamada fue exitosa pero no se cumplió al completo por lo que la gestión permanece en el algoritmo.
- (PRI_INMEDIATA): Citas inmediatas. Indica que el registro dispone de una cita inmediata.
- (PRI_NC): Se le ha llamado alguna vez, pero tiempo marcado > \$LAPSUS_NC y tiempo marcado < \$LAPSUS_SEM. Se ha llamado alguna vez pero el tiempo que ha pasado desde la última llamada está entre dos parámetros de tiempo.
- (PRI_NLL): Sin citas y no llamado. Significa que la gestión no dispone de citas (ni inmediatas, ni indirectas, ni directas sean estas presentes o futuras) y nunca se ha llamado a la unidad.
- (PRI_NLL_CITAD): Cita directa y no llamado. Indica que el registro dispone de una cita para el día y la hora actual y nunca se le ha llamado anteriormente.
- (PRI_NLL_CITAI): Cita indirecta y no llamado. Indica que el registro dispone de una cita para el día de la semana y la hora actual y nunca se le ha llamado anteriormente.
- (PRI_SEM): Se le ha llamado alguna vez, pero tiempo marcado > \$LAPSUS_SEM. Se ha llamado alguna vez pero además se ha superado cierto parámetro de tiempo.

Dicho motivo se muestra en pantalla en dos sitios diferentes:

- ✓ En la ficha de la UME, en la parte superior derecha:



- ✓ En el componente de seguimiento de llamadas (en la ficha de la UME), en el detalle de una llamada:

Motivo llamada	
Tarea entrada CATI:	Pruebas
Algoritmo:	Sí ▶ (PRI_NLL) Sin citas y no llamado
Asignación directa:	Sí

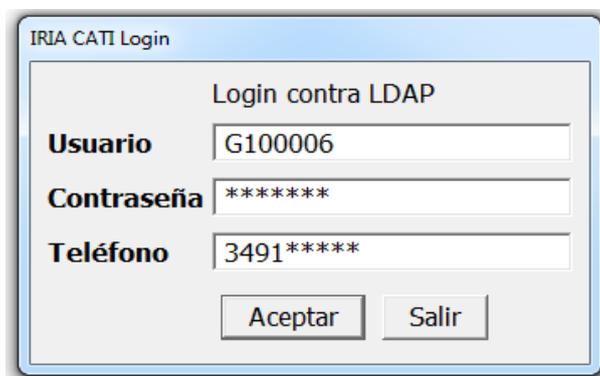
5.2.4 El servidor CTI

CTI significa Computer Telephone Integration, es decir, integración entre voz y datos. CTI significa que una aplicación determina a quién llamar por teléfono, cuándo llamar y pone en contacto una llamada saliente con un agente. Así, trabajar con CTI significa que es la aplicación IRIA-CATI la que comunica a la centralita telefónica que debe iniciar una llamada y cuál es el número al que llamar.

Además, en el caso de la ETR, el modo de trabajo será con CTI y algoritmo de llamadas (ordenación de llamadas a las viviendas en función de determinados criterios).

5.2.4.1 Login en el servidor CTI

Como ya hemos visto, cuando hacemos login en IRIA-CATI se solicita el usuario de LDAP y su número de teléfono de 11 dígitos (empezando por “34”):



IRIA CATI Login

Login contra LDAP

Usuario G100006

Contraseña *****

Teléfono 3491*****

Aceptar Salir

Con ello se consigue:

- Que el usuario de LDAP pueda acceder a la aplicación IRIA-CATI con los permisos que tenga establecidos.
- Que conozcamos cual es el login de usuario en el CTI, pues el teléfono asociado debe ser logado en el CTI. Este segundo parámetro (usuario de CTI) está disponible como un dato adicional de los usuarios en LDAP (delegaciones del INE) o ADUSEM (UR Externa).
- Por tanto, todos los elementos están interconectados: la aplicación IRIA-CATI, el teléfono y la centralita.

5.2.4.2 Logoff en el servidor CTI

La aplicación IRIA-CATI se cierra pinchando en  y es en esos momentos en los que se realiza el logoff del servidor CTI.

En ocasiones (cierres inesperados de la aplicación, apagar PC sin haber cerrado la aplicación, etc.), es muy posible que un usuario haya quedado conectado al CTI y cuando intente una nueva conexión, éste le rechace por ese motivo. Indicar que la conexión con el CTI es indefinida, y se mantiene en el tiempo desde el login hasta el logoff.

Ante esta situación se avisa al usuario, indicándole que puede forzar el logoff y cerrar la aplicación. Cuando vuelva a acceder a IRIA-CATI podrá hacer login sin ningún problema.

Hay que recordar que después de salir de IRIA-CATI, hay que desconectar la aplicación OpenScape Desktop Client tal como se describe en el punto 5.1 de este manual.

5.2.5 La barra de telefonía

En este apartado vamos a ver las diferentes funcionalidades disponibles en relación con una llamada telefónica y las acciones disponibles en IRIA-CATI:

5.2.5.1 Siguierte gestión



Pinchando en ese icono le estamos diciendo al algoritmo que nos entregue la siguiente gestión disponible según los criterios de ordenación.

Hay circunstancias en las que el algoritmo no podrá entregarnos una nueva gestión, recibiendo en esos casos el correspondiente mensaje en pantalla, por ejemplo:

- No hay más gestiones
- Estamos fuera de horario de turno



5.2.5.2 Situación del usuario en el CTI



Indica cual es la situación del usuario en el CTI Server. Lleva un indicativo de color que indica la situación. Aparecerá en verde cuando se encuentra sin actividad o activo (por tanto, está disponible o con llamada en curso), en rojo cuando no está registrado en el CTI, en amarillo cuando está ocupado, en gris cuando está en descanso o en pausa.

Lo más importante es cuando el botón está de color rojo, pues significa que el usuario no tiene comunicación con el CTI Server.

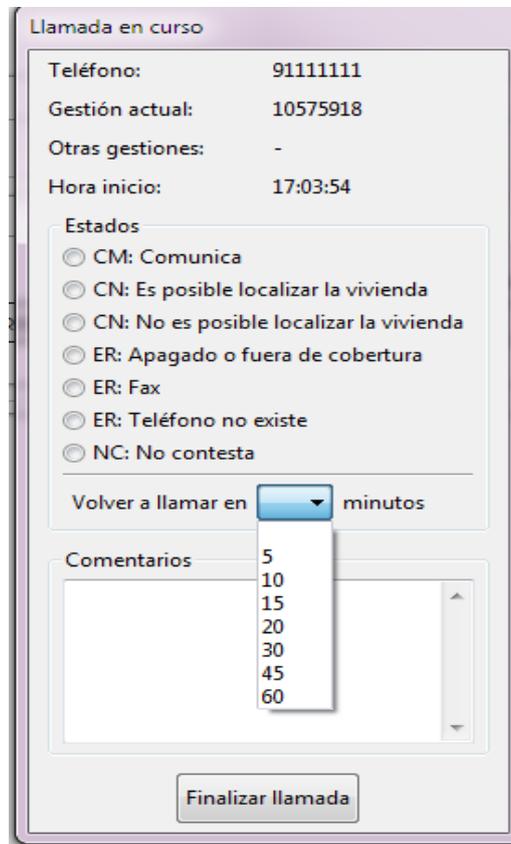
5.2.5.3 Llamar



Permite iniciar la llamada para la gestión en la que nos encontremos.

Iniciar la llamada significa llamar al primer número de los posibles, siempre que esté activo, de esa gestión (ver el componente de teléfonos CATI).

Al iniciar la llamada se mostrará la ventana de llamada en curso, que nos da la información de la llamada actual y permite asignar un estado a esa llamada, indicar cuándo se ha de volver a llamar y anotar comentarios sobre la llamada:



Cuando se lanza la llamada, se fija en la barra superior el siguiente icono que indica el teléfono al que se está llamando:



Pinchando sobre este icono, se abrirá o cerrará la ventana de llamada en curso. Y posicionando el ratón sobre él, indica la hora de inicio de la llamada.

Cuando se trabaja con CTI la llamada se realiza de manera automática. Se dispone de 300 segundos desde que el operador accede a la ficha de la UME y hasta que se lanza la primera llamada a la vivienda, tiempo que debe ser suficiente para que

el operador visualice la información de interés para establecer la conversación telefónica. No obstante, si se desea iniciar la llamada antes de que transcurra ese

tiempo, solo hay que pinchar en el botón



Las siguientes llamadas a la misma vivienda, si las hubiera, se lanzarán inmediatamente.

5.2.5.4 Rellamar



Permite hacer una rellamada al último teléfono al que se llamó.

5.2.5.5 Ir a la ficha de la UME actual



Cuando se accede a una gestión para realizar una llamada, puede suceder que el operador navegue a otras gestiones, por ejemplo, por atender una llamada que entra a la línea 900.

Pinchando en este icono, volveremos directamente a la ficha de la UME a la que deseamos llamar.

5.2.5.6 Iniciar pausa



Permite suspender la interacción CTI, de manera que no vayan saltando las llamadas de manera consecutiva. Son las situaciones típicas de descanso, ir al baño, etc.

Cuando el usuario pincha en este botón, en la consola de supervisión del CTI se le visualiza como "Fuera".

5.2.6 Ventana de llamada en curso

Como ya se ha indicado, la ventana de llamada en curso se muestra en el momento de iniciar cada llamada.

La ventana consta de cinco partes, que se describen a continuación:

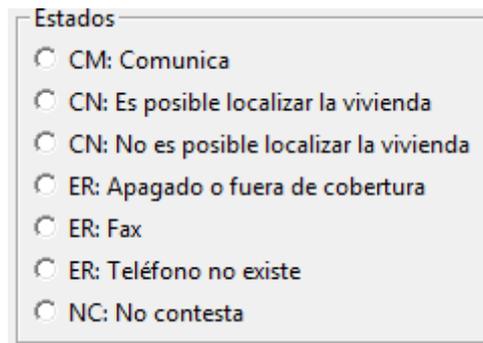
- Datos generales:

Teléfono:	666666666
Gestión actual:	6285331
Otras gestiones:	-
Hora inicio:	14:34:20

Incluye el número de teléfono actual al que se está llamando, el identificador de la gestión actual, si la UME incluye otras gestiones para la misma tarea para la que se está realizando la llamada y la hora de inicio de la llamada.

La inclusión de otras gestiones se realiza para aquellos casos en los que sea posible solventar dos o más gestiones en una única llamada.

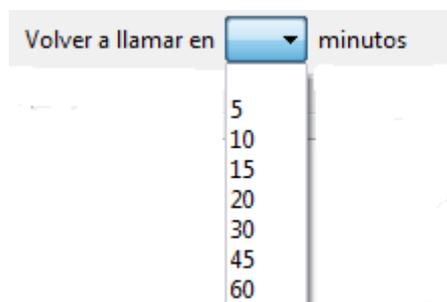
- Estado de la llamada:



Estados

- CM: Comunica
- CN: Es posible localizar la vivienda
- CN: No es posible localizar la vivienda
- ER: Apagado o fuera de cobertura
- ER: Fax
- ER: Teléfono no existe
- NC: No contesta

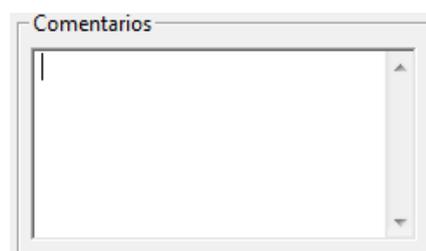
- Indicar si se debe llamar en la siguiente hora:



Volver a llamar en minutos

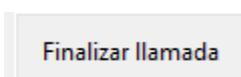
- 5
- 10
- 15
- 20
- 30
- 45
- 60

- Posibilidad de anotar comentarios referentes a la llamada:



Comentarios

- Finalizar llamada

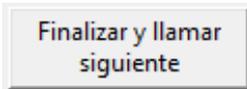


Finalizar llamada

Al pinchar en este botón, se finaliza la llamada en curso. Después se puede volver a llamar al último teléfono, llamar al siguiente

teléfono válido de la vivienda si lo hubiera o pedir siguiente gestión.

- Llamar al siguiente teléfono



Permite finalizar la llamada en curso e iniciar automáticamente la llamada al siguiente teléfono válido de la vivienda.

5.2.7 Operaciones básicas de telefonía

Mientras se tiene la llamada en curso, se activan los distintos botones de las operaciones básicas de telefonía:

5.2.7.1 Colgar



Permite colgar la llamada. La acción de colgar está en manos del operador, es decir, él decide el momento de colgar y decide el momento en el que accede a la siguiente gestión, tiempo que él precisa para tomar nota de todas las cuestiones de interés sobre la llamada efectuada (observaciones, cita, cambios de datos de identificación, etc.).

La acción de colgar se puede realizar de dos modos: mediante este botón o pinchando en finalizar llamada de la ventana de llamada en curso. La diferencia entre ambos casos es que en el primero se corta la llamada telefónica pero el operador dispone de tiempo para anotar lo que precise y después puede lanzar la llamada al siguiente teléfono mientras que en el segundo, finaliza la llamada en curso e inmediatamente se lanza la llamada siguiente si hay más teléfonos válidos para la vivienda.

5.2.7.2 Suspender



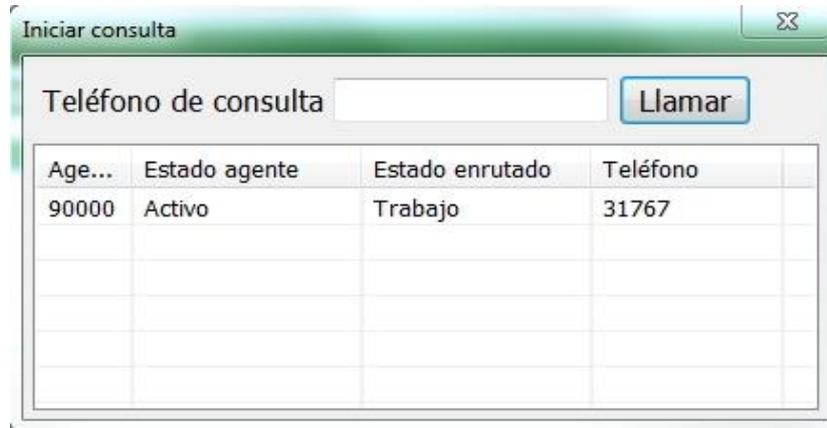
Permite suspender o retener una llamada. El informante escuchará música al otro lado del teléfono.

5.2.7.3 Consultar



Permite retener la llamada para realizar una consulta llamando a otro usuario.

Aparecerá una ventana donde el operador debe introducir un número de teléfono al que llamar manualmente o seleccionando uno de la lista, para lo que se le da información de los teléfonos registrados en el CTI con su estado.



Si al introducir una extensión nos equivocáramos de número, por ejemplo, extensión inexistente, podremos recuperar la llamada pinchando en el icono "Reanudar". Al intentar hacer la consulta, obtendremos un audio similar a "El número marcado no está disponible" o similar. Al terminar ese audio es posible recuperar la llamada.

Si la extensión a la que se llama no estuviera disponible, por ejemplo porque comunica o no contesta, el operador podrá recuperar la llamada pinchando en el icono "Reanudar".

En función de si el operador utiliza cascos o el auricular, de si el teléfono de consulta está registrado en el CTI Server o no, y de si cuelga primero el destinatario de la consulta o el operador recupera la llamada, los iconos de la barra de telefonía disponibles podrán cambiar ligeramente. Incluso es posible que bajo ciertas circunstancias, si el destinatario de la consulta es el que cierra la comunicación, el operador debe esperar una retollamada en su teléfono para poder recuperarla, bien pulsando la tecla correspondiente del teléfono, bien pinchando en el icono "Reanudar" de la barra de telefonía.

5.2.7.4 Reanudar



Permite reanudar una llamada retenida.

5.2.7.5 Recuperar



Permite recoger una llamada retenida, cuando se está en consulta.

5.2.7.6 Transferir



Permite transferir una llamada cuando se está en consulta. Al pinchar en transferir, se remite la llamada al teléfono marcado en consulta.

5.2.7.7 Activación de botones de la barra de telefonía

- Cuando el CTI lanza la llamada, se ilumina el botón "Colgar".
- Cuando se descuelga el teléfono en el destino, se mantiene iluminado el botón "Colgar" y se iluminan los botones "Suspender" y "Consultar".
- Al pinchar en suspender, se apaga el botón "Consultar" y se ilumina "Reanudar"
- Al pinchar en reanudar, se ilumina de nuevo "Consultar"
- En consulta, y una vez que se inicia la llamada al teléfono de consulta, se iluminan "Recuperar" y "Transferir".
- Al recuperar, se vuelve a la situación de inicio.
- Al transferir, el teléfono de destino recibe tono de llamada y debe descolgar.
- En consulta, si la extensión de destino cuelga, se ilumina de nuevo el icono "Reanudar" para recuperar la llamada.

5.2.8 La bolsa de teléfonos

El canal de recogida CATI, al ser un canal telefónico, depende completamente de los teléfonos asociados a la unidad muestral y de la gestión que se realice de ellos.

La bolsa de teléfonos es un espacio en la base de datos de IRIA donde se almacenan los teléfonos de una unidad y se actualizan en función de la información que se va recibiendo de las diversas fuentes que integran la bolsa de teléfonos (datos auxiliares, datos de informantes, e incluso un componente específico de la ficha de la UME para gestionar teléfonos).

En la bolsa de teléfonos, estos se encuentran activos o inactivos. Solo los teléfonos activos serán utilizados en CATI. Además cada teléfono tendrá un orden de prioridad.

En las llamadas telefónicas siempre se comenzará por el primer teléfono que esté activo en la bolsa de teléfonos.

En cada llamada que se realice, se anotará un estado de llamada: comunica, es posible localizar la vivienda, no es posible localizar la vivienda, apagado o fuera de cobertura, fax, teléfono no existe, no contesta.

Cuando se alcanza el último teléfono y se marca con un estado, la aplicación verifica si quedan o no teléfonos válidos. Si no quedase ninguno válido, habrá que iniciar la búsqueda de nuevos teléfonos.

5.3 Menú de IRIA-CATI

En función del rol o categoría de cada persona implicada en la recogida, en el menú aparecerán las opciones a las que tiene acceso. Así, el entrevistador tiene acceso a las siguientes opciones en el menú:

5.3.1 Consultas

Con esta opción es posible la localización y búsqueda de unidades muestrales. Hay dos tipos de consultas:

5.3.1.1 Listado de consultas complejas

Una vez seleccionada esta opción, obtenemos una pantalla con el listado de consultas complejas creadas a las que el usuario tiene acceso, con los siguientes campos:

- Nombre
- Descripción de la consulta
- Tipo de consulta: consultas tipo I (precisan de un valor para cada parámetro que se solicita), de tipo II (puede seleccionarse más de un parámetro) y cerradas (toda la definición de la consulta queda incluida en la propia consulta).
- Encuesta
- Tipo de unidad muestral
- Compartida: permite visualizar consultas creadas por otros usuarios
- Compartida UR: permite visualizar consultas solo en la UR a la que pertenece el usuario que las creó
- Manual
- Propietario

CONSULTAS COMPLEJAS									
Columnas									
Nombre	Descripción	Tipo	Encuesta	Tipo UM	Compartida	Compartida UR	Manual	Propietario	
Asignación Jaén Capital - CAPI Piloto EDAD	Consulta para asignacion de gestiones de Jaén Capital fase 2 piloto EDAD	PI	EDA	V	Compartida	No	No	No	
Asignación Jaén Resto - CAPI Piloto EDAD	Consulta para asignacion de gestiones de Jaén Resto de municipios fase 2 piloto EDAD	PI	EDA	V	Compartida	No	No	No	
Asignación Madrid Capital - CAPI Piloto EDAD	Consulta para asignacion de gestiones de Madrid Capital fase 2 piloto EDAD	PI	EDA	V	Compartida	No	No	No	
Asignación Madrid Resto - CAPI Piloto EDAD	Consulta para asignacion de gestiones de Madrid Resto de municipios fase 2 piloto EDAD	PI	EDA	V	Compartida	No	No	No	
Asignación Valladolid Capital - CAPI Piloto EDAD	Consulta para asignacion de gestiones de Valladolid Capital fase 2 piloto EDAD	PI	EDA	V	Compartida	No	No	No	
Asignación Valladolid Resto - CAPI Piloto EDAD	Consulta para asignacion de gestiones de Valladolid Resto de municipios fase 2 piloto EDAD	PI	EDA	V	Compartida	No	No	No	
Asignar viviendas a entrevistador CAPI ETR	Asignar viviendas a entrevistador CAPI ETR	PI	ETR	V	Compartida	No	Sí	No	
Cartas CAPI - castellano	Viviendas de primera colaboración pendientes - provincias solo castellano	PI	ETR	V	No Compartida	No	No	Sí	
Cartas CAPI - catalán	Viviendas de primera colaboración pendientes- Cataluña y Baleares	PI	ETR	V	No Compartida	No	No	Sí	
Cartas CAPI - euskera	Viviendas de primera colaboración pendientes - País Vasco	PI	ETR	V	No Compartida	No	No	Sí	

«««« « 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 » »»»»

Nueva consulta

Podemos utilizar los filtros situados en la cabecera del listado (nombre, descripción, tipo, encuesta, etc.) para localizar rápidamente la consulta que necesitemos en cada momento.

En la lista de consultas complejas, a la derecha hay tres botones:

-  para ejecutar la consulta.
-  para modificar la consulta.
-  para eliminar la consulta (un usuario solo se puede eliminar aquellas consultas que ha creado él mismo).

Podemos avanzar y retroceder por las páginas usando los botones:



El botón  permite crear una nueva consulta. Respecto a la creación de consultas complejas, queremos hacer notar lo siguiente:

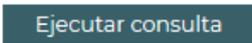
1. Si la nueva consulta obedece a una necesidad común para todas las UR es mejor que nos lo comunicuéis para que podamos crear la consulta desde Recogida de Datos y que sea visible para todos.
2. Si la nueva consulta surge por una necesidad particular de una UR, compartidla solo con vuestra UR para evitar que los usuarios de otras UR puedan verla y les aumente innecesariamente el número de consultas a las que tienen acceso.

Ejecución de consultas parametrizables de tipo I

Al ejecutar este tipo de consultas, se mostrará una pantalla para seleccionar algunos parámetros, por ejemplo:

SELECCIONE PARÁMETROS

Unidad de recogida	Unidad de recogida externa ETR
Encuesta	Encuesta de Turismo de Residentes
Periodo	Diciembre 2014
Cuestionario	Cuestionario Diciembre 2014
Método de recogida	CATI

Tras pulsar en el botón  aparecerán los registros:

RESULTADO BÚSQUEDA

Muestra mensual - ETR

UMV_ID	Gestión	Nombre Persona	Dirección	Municipio	Provincia	Canal	Estado WF	Incidencia	Colaboración	Usuario Último Estado	ETR_VIAJES	Usuario Tablet	Usuario Asignación
33891	10575521	Nombre Apellido Apellido	CALLE SANTO CRISTO, 8 P01 DR, 11770, 09.	Medina-Sidonia	Cádiz	CATI	FINALIZADO_SIN_INSPECCION	E		ETROT7 ETROT7	4		
35449	10575533	Nombre Apellido Apellido	CALLE DON CRUZ, 15 P01, 16350, 01. CARBONERAS DE CUADAZACON	Carboneras de Guadazaon	Cuenca	CATI	ENTREVISTA_INICIADA	E		ETROT8 ETROT8	-		
35538	10575531	Nombre Apellido Apellido	LUGAR CUBELO, 6 PB1, 15967, CARREIRA (SAN PAJO), 10, FRIONS	Ribeira	Coruña (A)	CATI	ENTREVISTA_INICIADA	E		ETROT8 ETROT8	-		
35573	10575532	Nombre Apellido Apellido	LUGAR CAMPOS DE ARRIBA, 19 B PB1, 15967, CARREIRA (SAN PAJO), 24, CARREIRA	Ribeira	Coruña (A)	CATI	FINALIZADO_SIN_INSPECCION	E		ETROT8 ETROT8	1		
35710	10575535	Nombre Apellido Apellido	CARRE MAR (LA), 11 PB1, 17472, 01. LARMENTERA NUCLI	Armentera, L'	Girona	CATI	ENTREVISTA_INICIADA	E		ETROT8 ETROT8	-		
35810	10575536	Pepe Hernández	RBLA RAMBLA, 13 P03 1, 17600, 01. FIGUERES	Figuera	Girona	CATI	ENTREVISTA_INICIADA	E		ETROT8 ETROT8	-		
37290	10575546	Nombre Apellido Apellido	DARIO RECOYOS KALEA, 18 P02 D, 20100, 01. ERRETERIA	Errenteria	Gipuzkoa	CATI	FINALIZADO_SIN_INSPECCION	E		ETROT8 ETROT8	0		
38110	10575516	Nombre Apellido Apellido	CALLE DAOIZ Y VELARDE, 2 P02 D, 10300, 01. NAVALMORAL DE LA MATA	Navalmoral de la Mata	Caceres	CATI	ENTREVISTA_INICIADA	E		ETROT8 ETROT8	-		
40152	10575575	Nombre Apellido Apellido	CALLE MAESTRO MIGUEL CHICOTE, 11 P03 A, 28500, 01. ARGANDA	Arganda del Rey	Madrid	CATI	NO_INICIADO			ETROT8 ETROT8	-		
40179	10575573	Nombre Apellido Apellido	CALLE TOMAS MERINO, 9 PB1, 28803, 01. ALCALA DE HENARES	Alcalá de Henares	Madrid	CATI	NO_INICIADO			ETROT8 ETROT8	-		

Registros 1.10

Volver

Al pinchar en el botón situado arriba a la derecha, se habilita el conteo del número total de gestiones (en cada página solo se presentan diez).

Con los botones situados arriba a la derecha de la pantalla, se podrán exportar los registros a CSV o a Excel para poder trabajar con ellos más cómodamente.

En los recuadros que aparecen debajo del nombre de cada variable se podrá introducir texto para que se filtren los registros que cumplen esa condición pulsando [Intro] o los botones situados arriba a la izquierda.

Pulsando en la flecha , se accede a la ficha de la UME (unidad muestral asignada a la encuesta) donde aparece la información de la vivienda (ver apartado 5.4).

Al pinchar en el botón , retrocedemos a la pantalla de la selección de parámetros para la ejecución de la consulta compleja seleccionada.

5.3.1.2 Búsquedas rápidas

Con esta opción, se pueden localizar unidades mediante un único criterio de búsqueda para ciertas variables:

BÚSQUEDA RÁPIDA

Encuesta: Encuesta de Turismo de Residentes

Periodo: Diciembre 2014

Cuestionario: Cuestionario Diciembre 2014

Filtrar por: Gestión

valor:

Buscar

- Gestión
- UMV_ID
- Nombre Persona
- Telefono

La aplicación permite buscar por Gestión, UMVI_ID, nombre de persona y teléfono:

- Gestión: Identificador de la vivienda asociado al periodo y al cuestionario correspondiente.
- UMVI_ID: identificador de la vivienda (independiente del periodo).
- Nombre de persona: se refiere al nombre propio más los apellidos. Se puede buscar una cadena de caracteres que esté incluida en el nombre de la persona.
- Teléfono: número de 9 dígitos.

Observación: al realizar esta búsqueda, aparecerán tantos registros por vivienda como número de personas diferentes haya en la misma.

5.3.2 Lotes

Esta opción solo es válida para IRIA-CAPI (aplicación para la recogida de datos mediante dispositivo portátil).

5.3.3 Asignaciones

Aunque aparece esta opción en el menú, no está disponible para el entrevistador.

5.3.4 Envíos

Mediante esta opción se generan los envíos masivos de cartas; al no ser, en principio, tarea del entrevistador, no se explica en este manual.

5.3.5 Llamadas 900

Esta funcionalidad dará cobertura a la atención de las llamadas entrantes por la línea 900. Al acceder a esta opción del menú, obtenemos una pantalla donde debemos introducir:

- Encuesta objeto de la llamada.
- Tipo de llamada: solicitud de información, realizar entrevista, queja o reclamación y llamada interrumpida.
- Comentarios u observaciones relativas a la llamada.



REGISTRAR NUEVA LLAMADA 900

Encuesta: Encuesta de Turismo de Residentes

Tipo de llamada:

- Solicitud de información
- Realizar entrevista
- Queja o reclamación
- Llamada interrumpida

Comentario:

Guardar llamada anónima Lanzar búsqueda rápida Lanzar búsqueda multiencuesta

5.3.5.1 Llamada anónima

Si el informante no se identifica, se tratará como una llamada anónima. Una vez introducida la información anterior, ésta quedará reflejada pinchando sobre el botón

Guardar llamada anónima

. La aplicación lanzará un mensaje preguntando si se está o no seguro de registrar esta llamada. Pinchando en [Aceptar], quedará registrada en el sistema, visualizándose en este caso el mensaje "Llamada registrada".

Una vez registrada la llamada, en ningún caso se podrá recuperar para su posterior visualización.

5.3.5.2 Llamada identificada

Una vez que se introduzca el tipo de llamada y el comentario correspondiente, el receptor de la llamada podrá realizar una "Búsqueda rápida" pinchando en el botón

Lanzar búsqueda rápida

para obtener un listado con las UMEs o viviendas que cumplan la condición introducida, sobre el cual se podrá realizar un filtro y ordenar por alguna de las variables que contiene. Además, podrá acceder a la ficha de la UME donde el usuario podrá introducir las modificaciones oportunas como resultado de la llamada (por ejemplo, anotar observaciones, un número de teléfono, etc.).

Una vez se haya accedido a la ficha de la UME, la llamada habrá quedado registrada en el sistema por lo que no será posible introducir comentarios adicionales relativos a esta llamada.

En la pantalla que obtenemos tras ejecutar la búsqueda rápida, en la parte inferior dispondremos de las observaciones de la llamada a la línea 900, que podremos modificar antes de acceder a la ficha de la UME.

Observación: Se puede realizar la encuesta en este momento pero no se recomienda porque posteriormente no se puede acceder al audio de la llamada para realizar control de calidad o inspección. Si el informante desea realizar la encuesta, se puede asignar una cita inmediata y comunicarle que se le llamará pasados unos minutos (el tiempo que tarda en refrescarse el dispatcher de llamadas, unos cinco minutos).

Por último, señalar que la búsqueda multienquesta no tiene sentido en el ámbito de las encuestas a hogares.

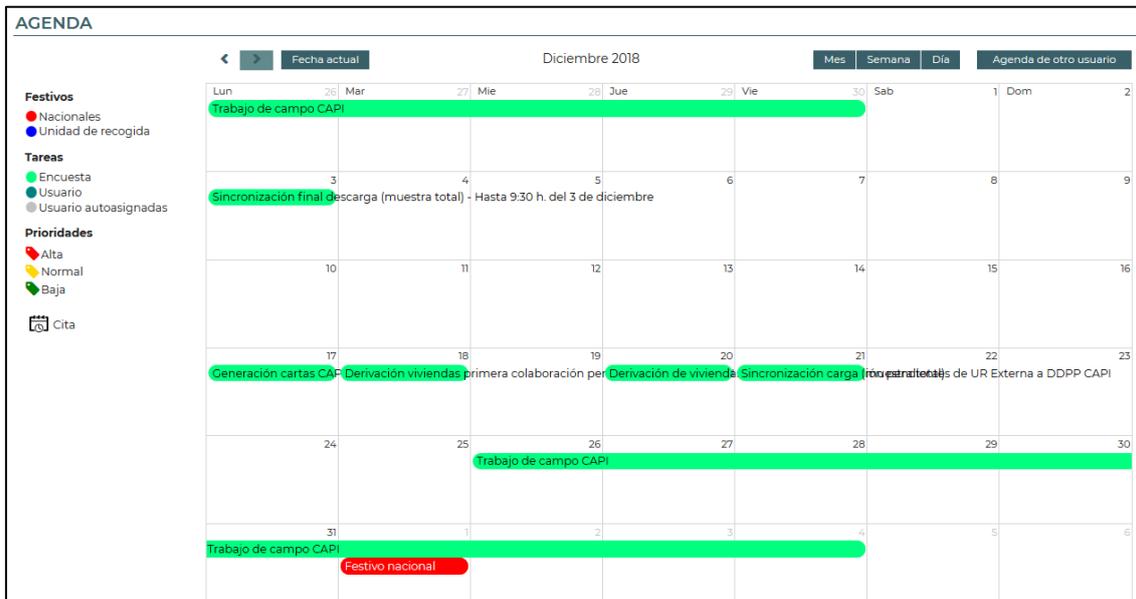
5.3.6 Informes

Esta funcionalidad no está habilitada para el entrevistador.

5.3.7 Agenda

5.3.7.1 Visualizar tareas

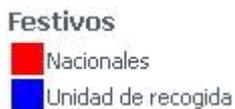
Esta funcionalidad permite que un usuario conozca todas las tareas en las que se va a ver involucrado.



Distinguimos dos tipos de tareas:

- Generales según calendario de cada encuesta (Encuesta).
- Particulares que sólo le afectan a él: podrán ser definidas por sus superiores jerárquicos (Usuario) o ser anotaciones propias (Usuario autoasignadas).

En la agenda se marcarán los días festivos, tanto a nivel nacional como local (afectan únicamente a ciertas unidades de recogida) y que deben de tenerse en cuenta en la asignación de tareas:



Al acceder a la agenda, aparecerá un calendario que mostrará inicialmente el mes actual, en el que se podrán visualizar las tareas asignadas para cada día.

Cada una de las tareas, tanto propias del usuario o que le hayan asignado, dispondrá de un semáforo de color, según su prioridad:



Pinchando sobre los botones , podremos navegar hacia el mes anterior y posterior. Además, podemos posicionarnos sobre la fecha actual pinchando sobre el botón .

Accederemos a la agenda de otro usuario sobre el que tengamos permiso pinchando sobre el botón

El acceso al detalle para cada tarea se realizará posicionándonos sobre ella.

Desde esta agenda no se podrán introducir tareas nuevas (esto se hace en Tareas de usuario), pero sí modificar los comentarios existentes a las tareas asignadas, desde la ventana de detalle, introduciendo las observaciones oportunas y pinchando sobre el botón [Guardar cambios].

IRIA Data Collection incorpora mecanismos de alerta para avisar al usuario con antelación de que debe llevar a cabo una determinada tarea: cuando un usuario tenga asignada una tarea, en la parte inferior de la pantalla de acceso a la aplicación se mostrará un mensaje de "alerta" para dicha tarea:



Al pinchar sobre éste, se visualizará el detalle de dicha tarea en una ventana incluida en la agenda del usuario. Sobre ésta, la única acción que se podrá llevar a cabo será modificar el comentario asociado.

Una vez pasada la hora en la que se debe de llevar a cabo la tarea alerta, dejará de mostrarse este mensaje.

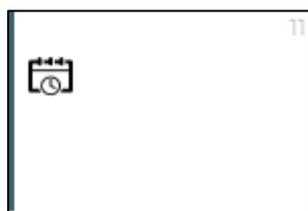
NOTA: No es posible la modificación de la tarea desde la agenda de usuario. Debe realizarse siempre desde la opción de gestión de tareas y solo será posible hacer modificaciones sobre las tareas propias del usuario, asignadas a él mismo o a otra persona.

5.3.7.2 Acceso a citas de un día

Desde la agenda es posible acceder a las citas de un día para ver con qué unidades informantes es preciso contactar a lo largo del día.

Dado que no es posible revisar las citas de todo el calendario, se ha limitado esta funcionalidad a tres días, es decir, será posible buscar esas citas del día actual y los dos días siguientes.

Para ello, se dispone dentro de la celda correspondiente al día, de un icono con forma de calendario:



Al pinchar sobre ese icono, nos permitirá seleccionar una consulta compleja que buscará los registros con cita para ese día del calendario.

5.3.8 Tareas de usuario

Accederemos a un listado que contiene la siguiente información:

- Descripción de la tarea.
- Usuario asignado a la tarea.
- Fechas de inicio y de fin de la tarea.
- Prioridad de la tarea: alta, baja o normal.

Desde dicho listado podremos acceder a la visualización de las tareas asignadas al usuario, en caso de existir, o bien crear una tarea nueva tanto para el usuario que está utilizando la aplicación como para los usuarios sobre los que tenga permisos.

TAREAS DE USUARIO				
Tarea ↕	Usuario asignado ↕	Fecha inicio ↕	Fecha fin ↕	Prioridad ↕
No hay registros				
<input type="button" value="Nueva tarea"/>				

5.3.8.1 Visualización de las tareas

Visualizaremos una tarea seleccionada pinchando sobre el icono , obteniendo a continuación una pantalla donde además de visualizar la información contenida en el listado, podremos ver las observaciones introducidas por el usuario propietario de la tarea, que es el usuario que da de alta la tarea.



Detalle de tarea ✕

Tareas de usuario autoasignadas

Tarea: Hacer el manual

Prioridad: Normal

Inicio: 10/05/2019 12:00

Fin: 10/05/2019 12:00

Comentarios:

Desde ésta podremos modificar dicha tarea pinchando sobre el botón correspondiente. Una vez realizados los cambios deseados se guardará dicha información pinchando sobre el botón .

5.3.8.2 Crear nueva tarea

Pinchando sobre el botón  accesible desde el listado de Tareas de usuario, accedemos a una pantalla como la descrita para el caso de Visualización de Tareas, donde deberemos introducir la información relativa a la tarea que queremos crear.

Una vez introducida, finalizamos la operación pinchando sobre el botón .



CREAR NUEVA TAREA DE USUARIO

Tarea:

Usuario asignado:

Fecha inicio:

Fecha fin:

Prioridad:

Comentarios:

Respecto a las fechas, tanto en el caso de modificación como en el de creación de tareas, elegiremos la fecha en un calendario que se desplegará para tal fin. En el caso de que la fecha elegida tenga algún inconveniente (festivo nacional, festivo local, etc.), el sistema nos permitirá marcarlo pero nos avisará de esta situación en una ventana donde deberemos confirmar o no la fecha elegida.

En el caso de asignar una tarea para una fecha ya pasada, ésta no se mostrará en el listado de tareas pendientes del usuario, sin embargo, sí se mostrará en la agenda del usuario en el día que corresponda.

Conclusiones:

- Cada usuario puede añadirse sus tareas y puede introducir comentarios en sus tareas.
- El usuario puede añadir tareas a otros usuarios, pero son suyas, por lo que podrá rectificar sus características.
- El alta y modificación de tareas se realiza siempre desde esta funcionalidad, no desde la agenda.

5.3.9 Sesión

5.3.9.1 Preferencias de usuario

Esta opción no se usa en CATI-ETR.

5.4 Ficha de la UME

La ficha de la UME contiene la información básica para una unidad determinada (vivienda) en el contexto de uno de sus cuestionarios asociados.

Desde la ficha de la UME accederemos a realizar las acciones habituales que se pueden llevar a cabo para cada una de las viviendas o gestiones (modificar datos, generar una carta, asignar una cita, realizar la entrevista, ver todos los datos de interés de la unidad, etc.).

La ficha de la UME se forma mediante una serie de componentes que tienen funcionalidades específicas y que vamos a describir a continuación.

Al pedir “siguiente gestión” en IRIA-CATI se muestra directamente en pantalla la ficha de la UME de la vivienda que va a ser llamada:

La ficha de la UME está formada por la cabecera (parte fija) y cinco páginas a través de las cuales podemos navegar, que son:

1. Gestión inicial
2. Gestión de entrevista
3. Derivar vivienda
4. Seguimiento
5. Varios

La parte superior o cabecera es fija:

	<p>FERNANDO VI 26 Gestión 10575518 Unidad de recogida externa ETR</p>	<p>Encuesta de Turismo de Residentes Diciembre 2014 Cuestionario Diciembre 2014</p>
--	---	---

Ofrece información de:

- : canal de recogida, en este caso, CATI.
- : modo de acceso: abierto (permite hacer modificaciones) o cerrado (solo se puede visualizar).
- FERNANDO VI 26
Gestión 10575518
Unidad de recogida externa ETR

 : datos de la vivienda.
- Encuesta de Turismo de Residentes
Diciembre 2014
Cuestionario Diciembre 2014

 : datos de la encuesta, fecha de referencia y cuestionario.
- : la vivienda tiene modificaciones de datos pendientes de aprobar.
- : existe un conflicto con CAPI.

A la derecha de la cabecera, aparece el botón que indica la página en la nos encontramos; en el caso de la imagen anterior, estamos en la página **Gestión Inicial**.

Para cambiar de página hay que pinchar en cada uno de los botones siguientes:



Cada una de las página contiene los diferentes componentes que nos van a permitir realizar las acciones necesarias para gestionar cada UME (vivienda). Cada componente dispone de dos botones (+ y -) en la esquina superior derecha, que permite maximizarlo o minimizarlo:



A continuación, se describen los componentes que forman cada una de las páginas:

5.4.1 Gestión inicial

En esta pestaña aparecen los componentes que ofrecen la información que el entrevistador debe conocer antes de llamar a la vivienda para realizar la entrevista.

5.4.1.1 Datos de la UM para la encuesta ETR

Muestra los datos de la persona seleccionada y de la dirección postal de la vivienda. Los datos de la dirección no se podrán modificar, salvo la planta y la escalera. Para guardar las modificaciones, hay que pulsar .

Al iniciar la conversación telefónica, el entrevistador preguntará por la persona cuyos datos aparecen aquí y comprobará que la vivienda sita en esa dirección postal es una vivienda principal.

Datos de la UM para la encuesta ETR

Datos de la vivienda:

Nombre:

Tipo de vía:

Nombre de la vía:

Nombre de la vía (corto):

Tipo de numeración vía:

Número en la vía:

Calificador del número:

Bloque:

Portal:

Escalera:

Planta:

Puerta:

Municipio:

Provincia:

Entidad Singular:

Entidad Colectiva:

5.4.1.2 Histórico de colaboraciones de la vivienda

Muestra la siguiente información para cada una de las seis colaboraciones de la vivienda: persona seleccionada (informante), fecha en que se asignó el estado a la entrevista, estado e incidencia.

Histórico colaboraciones de la vivienda

<p>1ª - JOSE MIGUEL</p> <p>Fecha: 05-mar-2018 Hora: 12:10</p> <p>Estado: FINALIZADO_SIN_INSPECCION</p> <p>Incidencia: E</p> <p>Canal: CATI N° viajes: 0</p>	<p>2ª - JOSE MIGUEL</p> <p>Fecha: 09-may-2018 Hora: 19:20</p> <p>Estado: FINALIZADO_SIN_INSPECCION</p> <p>Incidencia: E</p> <p>Canal: CATI N° viajes: 0</p>	<p>3ª - JOSE MIGUEL</p> <p>Fecha: 06-jul-2018 Hora: 10:39</p> <p>Estado: FINALIZADO_SIN_INSPECCION</p> <p>Incidencia: E</p> <p>Canal: CATI N° viajes: 1</p>
<p>4ª - JOSE MIGUEL</p> <p>Fecha: 13-mar-2019 Hora: 13:08</p> <p>Estado: FINALIZADO_SIN_INSPECCION</p> <p>Incidencia: E</p> <p>Canal: CATI N° viajes: 0</p>	<p>5ª - JOSE MIGUEL</p> <p>Fecha: 08-may-2019 Hora: 13:13</p> <p>Estado: FINALIZADO_SIN_INSPECCION</p> <p>Incidencia: E</p> <p>Canal: CATI N° viajes: 0</p>	<p>6ª Pendiente</p>

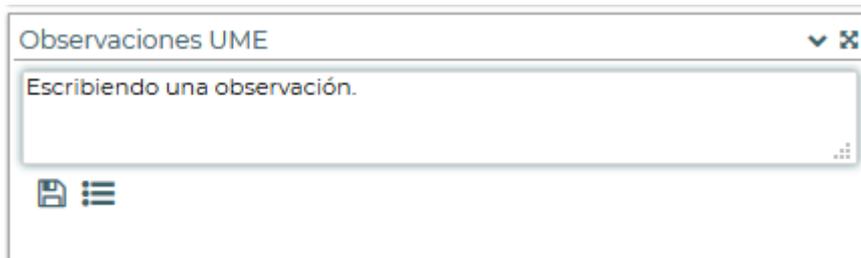
Así, en un vistazo sitúa al entrevistador en el número de colaboración actual de la vivienda, en las incidencias que tuvo en las colaboraciones anteriores y si el informante fue el mismo en todas las colaboraciones.

5.4.1.3 Observaciones de la UME

Este componente permite la gestión de observaciones asociadas a la UME y, por tanto, comunes a todas las gestiones de una UME, es decir, en la ficha de la colaboración actual podremos ver también las observaciones de las colaboraciones anteriores. Cada usuario solo podrá gestionar sus propias observaciones.



Se añade una observación pulsando sobre **+** :



Para guardar la observación, se pulsa y si se quiere salir sin grabar, se pulsa y se vuelve al listado inicial.

Cuando haya alguna observación, aparecerá de la siguiente manera:

Observaciones UME			
Idioma atención CATI: _____			
Observación	Fecha modificación	Usuario	Acciones
	03/06/2019 14:00		

Nos dará información de:

- Si es necesario realizar la encuesta en otro idioma diferente al castellano (se selecciona el idioma en el desplegable).
- Observación: al posicionarnos sobre aparece el texto.
- Fecha de modificación de la observación.
- Usuario propietario de dicha observación: Al posicionarnos sobre esta columna, para cada observación nos mostrará la información sobre quien la ha creado.
- Acciones:
 - Editar observación : donde podremos visualizar y modificar las observaciones registradas. Las modificaciones serán efectivas una vez se haya pinchado sobre el botón . Desde esta pantalla accederemos de nuevo al listado de observaciones pinchando sobre el botón .
 - Eliminar observación .

Únicamente podremos llevar a cabo estas acciones si somos los "propietarios" de la observación. En caso contrario, únicamente tendremos derechos de visualización sobre ésta.

5.4.1.4 Observaciones línea 900

En este componente aparecerán las observaciones que se anotaron cuando se atendió una llamada de esta vivienda a través de la línea 900.

Observaciones Línea 900				
Observación	Fecha modificación	Usuario	Motivo	Mostrar

5.4.1.5 Cita

Podremos visualizar las citas asignadas, modificarlas, eliminarlas y asignar nuevas citas para la gestión que estemos tratando.

Las citas podrán ser:

- Directas. Asignadas para un día y tramo horario concreto.
- Indirectas. Asignadas de forma general para "ciertos" días de la semana y tramos horarios. Podremos seleccionar más de un día de la semana
- Inmediatas. Citas asignadas para llevarse a cabo tan pronto como sea posible.

Respecto a los intervalos horarios, se podrá marcar cualquier hora entre las 9:00 y 21:30 horas siempre que el intervalo no supere las cinco horas de diferencia.

The screenshot shows a window titled 'Cita' with a sub-header 'Listado de citas'. Below this is a table with columns: 'Usuario Creada', 'Tipo', 'Estado', 'Canal', 'Momento', 'Observaciones', and 'Acciones'. A single row is visible with the following data: a user icon, '03/06/2019 14:06', 'Directa', 'Pendiente', 'CATI', a sub-table for 'Momento' with columns 'Fecha', 'Inicio', and 'Fin' containing '19/06/2019', '17:00', and '17:30' respectively, and an edit/delete icon.

Usuario Creada	Tipo	Estado	Canal	Momento	Observaciones	Acciones						
03/06/2019 14:06	Directa	Pendiente	CATI	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Inicio</th> <th>Fin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19/06/2019</td> <td>17:00</td> <td>17:30</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Inicio	Fin	19/06/2019	17:00	17:30		
Fecha	Inicio	Fin										
19/06/2019	17:00	17:30										

Este listado contiene la siguiente información:

- Usuario: al posicionarnos sobre esta columna, para cada cita nos mostrará la información sobre quien la ha creado.
- Fecha de creación.
- Tipo de cita: directa, indirecta, inmediata.
- Estado: la cita podrá encontrarse en alguno de los siguientes estados:
 - Pendiente: Cita activa pendiente de ser gestionada.
 - Realizada: Cita gestionada.
 - Invalidada: Cita inicialmente prevista, pero que ha dejado de tener sentido (por ejemplo, porque la tarea correspondiente se ha realizado antes de llegar el momento previsto en la cita).
- Canal de recogida para el que está asignada la cita.
- Momento: en el caso de citas directas e indirectas, tendremos la información concreta sobre días y horarios en los que se deben gestionar.
- Observaciones: posicionándonos sobre el icono correspondiente para cada cita en esta columna, visualizaremos las observaciones registradas, cuando las haya, para la cita.
- Acciones:

- Crear una nueva cita 
- Borrar 
- Modificar 

Crear cita

Al acceder a esta opción, aparece una pantalla donde debemos de introducir canal, tipo de cita y observaciones sobre la cita que vamos a crear. Al introducir la información sobre el tipo de cita, obtendremos la pantalla que corresponda según el tipo de cita, donde debemos de introducir la información solicitada en cada caso:

Cita directa:

Nueva Cita

Canal:

Tipo Cita:

Observaciones:

Fecha:

<< < junio, 2019 > >>							
	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
22	27	28	29	30	31	1	2
23	3	4	5	6	7	8	9
24	10	11	12	13	14	15	16
25	17	18	19	20	21	22	23
26	24	25	26	27	28	29	30
27	1	2	3	4	5	6	7
							Today

Intervalo horario

Hora Inicio:

Hora Fin:

Cita indirecta:

Cita inmediata:

En este caso, la aplicación obliga a introducir observaciones.

En los tres casos, podremos volver al listado de citas o guardarla .

Modificar Cita

Pinchando sobre el botón correspondiente de la columna "Acciones", se abrirá una ventana similar a las ya descritas para cada tipo de cita donde podremos modificar los datos introducidos.

Borrar cita

Accedemos a esta opción pinchando sobre el botón correspondiente de la columna "Acciones". Antes de ejecutar esta acción, la aplicación mostrará un mensaje de confirmación de borrado y debemos pinchar sobre Borrar para completar dicha acción.

Instrucciones generales sobre las citas:

1. Asignar citas solo a petición de los informantes o por alguna causa justificada.
2. El intervalo horario de la cita no debe superar la hora de duración para evitar que la vivienda esté saliendo continuamente para ser llamada (se recomiendan citas de media hora o de tres cuartos de hora de duración siempre que haya suficientes entrevistadores en esa franja horaria trabajando).
3. No asignar citas indirectas. Siempre es mejor concretar día y hora con el informante. En caso de poner una cita indirecta, comprobar que se ha llamado a esa vivienda en el intervalo de tiempo de la cita.
4. Hay que borrar las citas ya pasadas para que la vivienda salga de nuevo para ser llamada, en el orden que le corresponda.

Instrucciones sobre las citas en horario de tarde para las viviendas que han de derivarse desde las delegaciones del INE a la UR Externa:

1. Asignar estas citas solo en caso estrictamente necesario. Por ejemplo:
 - a. Si un informante dice que el día del contacto telefónico solo puede realizar la encuesta por la tarde porque va al médico, a visitar a un familiar, etc. y al día siguiente sí puede dentro de vuestro horario, se asignará cita al día siguiente y se evitará derivar la vivienda a otro CATI.
 - b. Si un informante dice que por determinadas circunstancias familiares o laborales, solo puede hacer la encuesta por la tarde fuera de vuestro horario, no queda más remedio que asignar la cita y derivar la vivienda. A todos estos informantes, ofrecedles la opción de hacer la encuesta por CAWI antes de acordar la cita (excepto para las viviendas en primera colaboración que no disponen del canal CAWI).
2. Asignar estas citas preferentemente a petición de los informantes. En caso de que la vivienda tenga observaciones de otros meses indicando que solo puede realizar la encuesta a partir de una determinada hora fuera de vuestro horario, habrá que llamarla al menos seis veces antes de derivarla a otro CATI, repartiendo estas llamadas en días y franjas horarias diferentes: dos llamadas de 9 a 13 horas, dos llamadas de 13 a 16 horas y dos llamadas de 16 a 18 horas.

5.4.2 Gestión de entrevista

5.4.2.1 Componente de grupo humano

Este componente permite visualizar y modificar los datos de las personas que forman parte del hogar. Si la vivienda está en primera entrevista, los datos que muestra son los de la ECH. Si la vivienda está en segunda o sucesiva entrevista, muestra los datos de la última colaboración en ETR. En cualquier caso, siempre habrá que verificar los datos de las personas que componen el hogar en el momento de hacer la entrevista, pues de una colaboración a otra ha podido haber modificaciones (altas, bajas, error en una fecha de nacimiento).

Grupo Humano v x

La persona seleccionada para la realización de la entrevista es Dña. **Nombre1 Apellido1 Apellido1**

Personas que componen el hogar

Nombre y Apellidos	Sexo	Fecha de nacimiento	Edad	Acciones
Nombre1 Apellido1 Apellido1	Mujer	02/12/1978		
Nombre2 Apellido2 Apellido2	Hombre	24/10/1975		
Nombre3 Apellido3 Apellido3	Mujer	13/11/2004		
+				

La primera información que nos muestra este componente es el nombre de la persona seleccionada. Dicha persona seleccionada se mantendrá siempre que ésta siga formando parte del hogar aunque en el hogar haya habido otros cambios en su composición (altas y/o bajas de otros miembros).

Después aparecen las personas que componen el hogar (la última información disponible) y los datos referentes a sexo, fecha de nacimiento y edad (aparece en blanco si se conoce la fecha de nacimiento).

Los datos de cada persona se pueden modificar pinchando en :

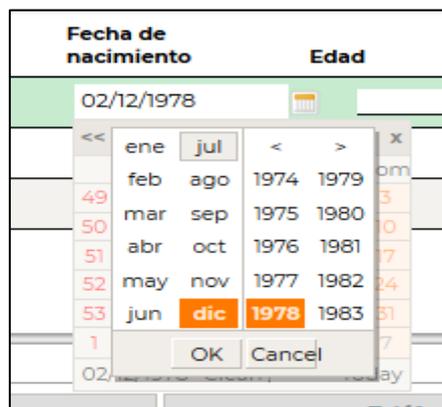
Nombre1 Apellido1 Apellido1

Mujer ▼

Seleccionaremos la categoría del sexo, pinchando en su desplegable y la fecha de nacimiento pinchando en el calendario:

Nombre y Apellidos	Sexo	Fecha de nacimiento	Edad	Acciones
Nombre1 Apellido1 Apellido1	Mujer	02/12/1978		
Nombre2 Apellido2 Apellido2	Hombre	<< < diciembre, 1978 > >> x		
Nombre3 Apellido3 Apellido3	Mujer	49 27 28 29 30 1 2 3 50 4 5 6 7 8 9 10 51 11 12 13 14 15 16 17 52 18 19 20 21 22 23 24 53 25 26 27 28 29 30 31 1 1 2 3 4 5 6 7		
+				
Gestión de teléfonos de la UME		02/12/1978 Clean!	Today	

Pinchando sobre el mes y año, se despliega un calendario que permite buscar de forma más rápida:



Una vez seleccionado el mes y el año, siempre hay que seleccionar el día para poder salir del calendario. Los cambios se graban con el botón .

Si una persona ya no forma parte del hogar, se eliminan sus datos pinchando en el botón de borrar (pide confirmación de la acción de borrado).

Para añadir una persona, se pincha en el botón :

Añadir nueva persona

Nombre y Apellidos

Sexo

Introducir Fecha de nacimiento Edad

Fecha de nacimiento

Cuando estemos seguros de que el hogar está compuesto por los miembros que figuran en la tabla y que sus datos son correctos, hay que cerrar el hogar pinchando en el candado situado en el extremo inferior derecho. En este momento, podremos empezar a hacer las preguntas del cuestionario.



Una vez que se ha cerrado el hogar, solo se podrá volver a abrir si se blanquea la gestión, proceso que no es inmediato, por ello, es importante estar seguros de que se ha recogido la información de todos sus miembros (tener en cuenta también los casos especiales que se detallan en el punto 2.4.2 de este manual).

Siempre hay que cerrar el hogar para poder iniciar la entrevista.

5.4.2.2 Gestión de la entrevista

Visualmente, este componente de la ficha de la UME dispone de varias zonas:

- Estado principal: Irá cambiando automáticamente a medida que se vayan ejecutando acciones conducentes a la realización de la entrevista.
- Una zona de pestañas, donde se mostrarán las acciones posibles para la recogida de la información (asignación de incidencias y otras acciones). Estas acciones variarán en función del estado actual y del estado principal de la entrevista.

Gestión de la Entrevista v x

Estado Principal

Id	Estado
NO_INICIADO i	Entrevista no iniciada (NI)

RECOGIDA

Estado Actual

Id	Estado
RECOGIDA_PENDIENTE i	Recogida pendiente

Acciones Disponibles

Negativa.	i	Ejecutar
Ausente.	i	Ejecutar
Incapacidad.	i	Ejecutar
Otros fines.	i	Ejecutar

^ **Variables Globales**

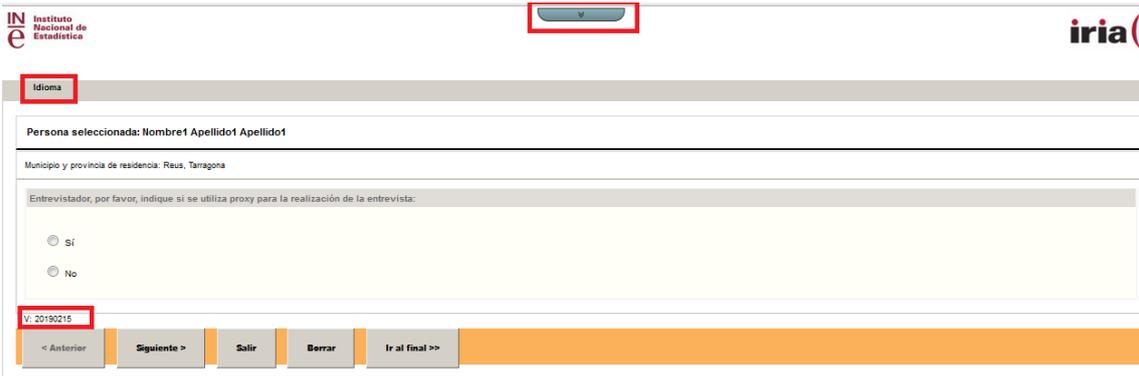
Los estados y acciones disponen de una descripción que se visualiza al posicionar el ratón sobre .

Las incidencias ya se explicaron en el apartado 4.2.2.2, por lo que pasamos a describir las acciones nuevas que pueden aparecer:

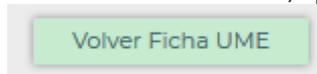
- Realizar entrevista
- Reanudar entrevista
- Visualizar entrevista
- Iniciar depuración
- Blanquear gestión

Realizar entrevista

Tras cerrar el grupo humano, aparece este botón. Al ejecutar, se accede a la primera pantalla del cuestionario para iniciar su cumplimentación:



Arriba en el centro, pinchando en el botón  aparece el botón



que permite volver a la ficha de la UME.

En el botón **Idioma** se podrá seleccionar el idioma en el que se desea que se presente el texto; se puede elegir entre: español, catalán, euskera, gallego, valenciano e inglés.

A continuación aparece el nombre y apellidos de la persona seleccionada así como la provincia y el municipio de residencia. Estos datos estarán fijos en la cabecera de todas las pantallas del cuestionario.

Después aparecen las preguntas. Debajo de la última pregunta de cada página aparece el número de versión del cuestionario: V: 20170126

En la parte inferior izquierda de la pantalla, pueden aparecer los siguientes botones:

<< Anterior

Avanza una página hacia atrás (siempre que estén cumplimentadas las preguntas).

Siguiente >>

Avanza una página hacia delante (siempre que estén cumplimentadas las preguntas).

Borrar

Borra todos los datos de la página.

Salir

Cierra el cuestionario (se graban todos los datos que hubiera anotados) y se puede volver a la ficha de la UME.

Ir al final

Avanza hasta la primera pantalla en la que hay preguntas sin cumplimentar.

Enviar

Aparece en la última pantalla cuando se han contestado todas las preguntas para enviar el cuestionario (envía los datos y sale del cuestionario para volver a la ficha de la UME).

Reanudar entrevista

Cuando la entrevista ha sido iniciada pero no se ha terminado, al pinchar en el botón [Ejecutar], se accede a la pantalla donde se sitúa la primera pregunta sin respuesta para continuar con la cumplimentación del cuestionario.

Visualizar entrevista

Una vez que la entrevista ha sido iniciada (puede estar terminada), al pinchar en el botón [Ejecutar], se accede a la primera pantalla del cuestionario. Se pueden ver las respuestas que se han ido marcando en cada pregunta, avanzar y retroceder en el cuestionario pero no se permite realizar modificaciones.

Iniciar depuración

Al pinchar en el botón [Ejecutar], se accede a la pantalla donde se muestran los errores que tiene el cuestionario (será alguna de las preguntas que se permiten dejar en blanco):

Código INE	Id	Mensaje	Ayuda	Tipo	Peso
	validate_V59j	La pregunta sobre los ingresos mensuales netos del hogar no se ha contestado.			

Observaciones generales de los errores de la entrevista

Observaciones

Depurar Descargar PDF Guardar

Ejecutar la acción

Iniciar depuración

Cancelar

Si no se pueden conseguir los datos que faltan, habrá que poner una observación y pinchar en el botón [Guardar]:

Observaciones

No facilita los ingresos

Depurar Descargar PDF **Guardar**

Si se consiguen los datos que faltan, habrá que pinchar en el botón **Depurar** e ir al cuestionario, a la pregunta donde faltan los datos para rellenarlos. Tras completar el cuestionario, pincharemos en [Enviar] para enviar el cuestionario completo. Una vez enviado el cuestionario, pinchamos en [Volver] para regresar a la ficha de la UME, que mostrará la siguiente pantalla:

Código INE	Id	Mensaje	Ayuda	Tipo	Peso
	validate_V59j	La pregunta sobre los ingresos mensuales netos del hogar no se ha contestado.			

Observaciones generales de los errores de la entrevista

Observaciones

No facilita los ingresos

Depurar Descargar PDF Guardar

Ejecutar la acción

Iniciar depuración

Aceptar Cancelar

Pinchamos en [Aceptar] para que se complete la depuración y cuando volvamos a la ficha de la UME el estado de la gestión habrá cambiado a Finalizado sin inspección y la incidencia será EP (Encuestado parcial).

5.4.2.3 Gestión de teléfonos de la UME

Consta de tres partes diferenciadas: la lista de teléfonos válidos, la lista de teléfonos inválidos y la situación especial de la UME en cuanto a la gestión de los teléfonos:

Teléfonos válidos					Teléfonos inválidos		
Teléfono	Origen	Prioridad	Confirmado	Invalidar teléfono	Validar teléfono	Teléfono	Origen
91111111	T		✓	➔	➔	915838748	M

Situación especial de la UME

Este componente permite las siguientes funcionalidades:

- Conocer la lista de teléfonos válidos e inválidos.
- Convertir un teléfono válido en uno inválido (pinchando en para un teléfono válido) y viceversa (pinchando en para un teléfono inválido).
- Subir o bajar la prioridad del teléfono. Dicha prioridad la tendrá en cuenta el algoritmo de llamadas para determinar el teléfono por el que debe empezar las llamadas.
- Dar un teléfono por confirmado: pinchando en se pasa a confirmado y pinchando en se pasa a no confirmado.
- Conocer el origen del teléfono:
 - M: se ha introducido manualmente.
 - U: tiene por origen la unidad muestral.
 - I: tiene por origen el informante.
 - T: tiene su origen en la tabla auxiliar de teléfonos.
 - P: procede de modificaciones de UME.
- Conocer las observaciones y las llamadas realizadas asociadas a un teléfono. Al pinchar en un número de teléfono, se muestra esta información en la parte inferior del listado de teléfonos.

Gestión de teléfonos de la UME

Teléfonos válidos					Teléfonos inválidos		
Teléfono	Origen	Prioridad	Confirmado	Invalidar teléfono	Validar teléfono	Teléfono	Origen
9111111	T		✓	→			

Histórico 9111111

Estado	Tipo	Nombre	Conteo
64	CM	Comunica	25
65	NC	No Contactado	36
83	CN	Es posible localizar la vivienda	65
84	CN	No es posible localizar la vivienda	5
103	ER	Fax	3
104	ER	Teléfono no existe	5
105	ER	Apagado o fuera de cobertura	3

Comentarios 9111111

Insertado por el demonio :27/01/17

Situación especial de la UME

- Conocer el nombre de la persona asociada al teléfono, si ello es posible. Para ello basta posicionarse con el ratón sobre el número de teléfono.
- Añadir un teléfono pinchando en y actualizar los datos pinchando en .

IMPORTANTE: cualquier cambio realizado sobre los teléfonos debe ser almacenado pinchando en el botón situado debajo de la lista de teléfonos válidos.

- Conocer la situación de la UME en cuanto a la gestión de teléfonos: si no se consigue el contacto en los teléfonos disponibles o si éstos resultan inválidos (teléfonos erróneos, salta fax, etc.), habrá que proceder a hacer una búsqueda de teléfonos, para ello se puede marcar en la situación especial de la UME este hecho.

Situación especial de la UME

Seleccionar la situación especial para las gestiones de la UME

UME Operativa
 Búsqueda de teléfonos necesaria
 Imposibilidad de encontrar nuevos teléfonos

IMPORTANTE: Si se consigue encontrar nuevos teléfonos para la vivienda, además de grabarlos hay que marcar "UME operativa" para que la vivienda vuelva a entrar en el dispatcher de llamadas.

5.4.3 Derivar vivienda

5.4.3.1 Asignaciones directas CATI

Mediante este componente, se asigna la gestión a un entrevistador en concreto, siempre que no exista una asignación directa previa. Las asignaciones directas entran dentro del algoritmo de llamadas y por tanto son entregadas al operador cuando el algoritmo determine.

Si la asignación ya existe, solo es posible la eliminación de la misma:

5.4.3.2 Cambio de canal / unidad de recogida

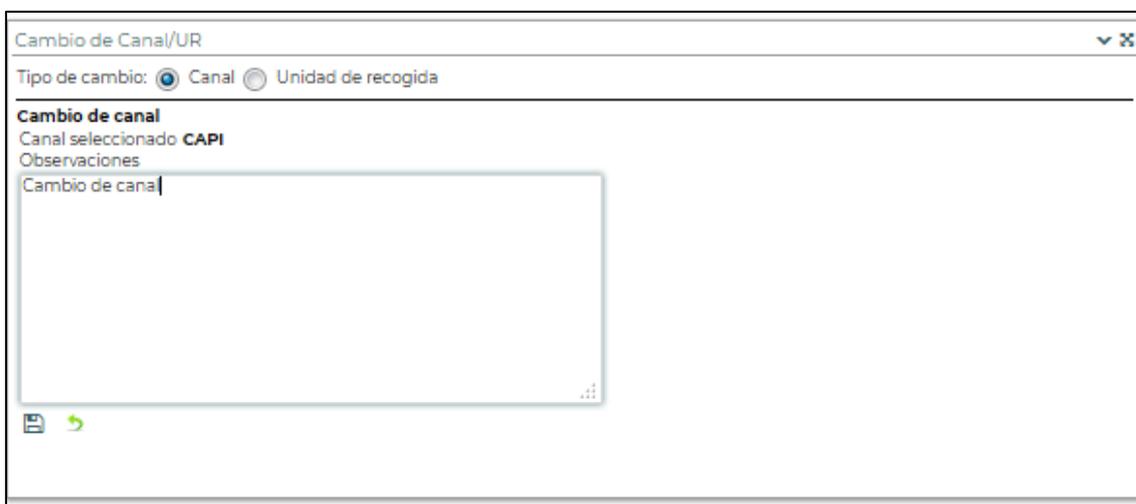
5.4.3.2.1 Cambio de canal

Puede ocurrir que una gestión de primera entrevista que se inicia en CATI sea preciso pasarla a CAPI porque así lo requiera el informante o por otras razones (no se consigue el contacto en CATI), es decir, habrá que hacer un cambio de canal.

El componente que aquí se describe se encarga del cambio de canal de una sola gestión, por eso se trata de un componente de la ficha de la UME.



Para realizar el cambio de canal, solo hay que pinchar en y completar los datos de la pantalla siguiente:



Tras grabar los cambios pinchando en , el cambio de canal se realizará inmediatamente.

5.4.3.2.2 Cambio de unidad de recogida

Este componente permite realizar el cambio de unidad de recogida de una UME. Para ello, deberemos introducir en la ventana que se nos muestra, la siguiente información:

- Unidad de recogida de origen.
- Unidad de recogida de destino. La aplicación le mostrará al usuario las posibilidades en función de los canales permitidos que tenga la gestión con la que está trabajando y en qué unidades de recogida se dispone de esos canales.
- Observaciones.

El cambio de unidad de recogida se realiza inmediatamente.

5.4.4 Seguimiento

5.4.4.1 Seguimiento de Llamadas

En este componente podemos ver la hoja de ruta de llamadas o histórico de las llamadas efectuadas.

Las columnas que muestra son las siguientes:

- Fecha y hora de inicio de la llamada. Por defecto, la lista estará ordenada por esta columna, en orden descendente.
- Teléfono al que se llamó.
- Resultado de la llamada
- Nombre y apellidos del operador que realizó la llamada
- Duración de la llamada en segundos
- Acceso al detalle de la llamada
- Acceso a la grabación de la llamada

Fecha ⁹	Teléfono ⁸	Resultado ⁸	Nombre ⁸	Duración ⁹	Cestiones visitadas ⁹	Detalle
03/06/2019 - 17:22:29	915838748	No es posible localizar la vivienda	ETRO6 ETR06 ETR06	24		
03/06/2019 - 17:21:56	9111111	Es posible localizar la vivienda	ETRO6 ETR06 ETR06	0		
03/06/2019 - 17:03:54	9111111	Es posible localizar la vivienda	ETRO6 ETR06 ETR06	0		

En el acceso al detalle de la llamada (🔍), se cuenta con toda la información sobre la misma, en concreto:

- Datos básicos de la llamada.
- Grabación.
- Motivo de la llamada, que incluye la tarea por la que se realizó la llamada, si se hizo con algoritmo y, en ese caso, motivo por el que el algoritmo entregó la llamada y si tenía asignación directa:
- Resultado de la llamada (estado principal y secundario) e información de si de la llamada se desprende un cambio de estado de gestión o de inspección.
- Supervisión.

Datos básicos	
Teléfono:	915838748
Operador:	G100606 - ETR06 ETR06 ETR06
Inicio:	03/06/2019 - 17:22:29
Fin:	03/06/2019 - 17:22:53
Duración:	24 segundos

Motivo llamada	
Tarea entrada CATI:	Pruebas
Algoritmo:	Sí → (PRL_NLL) Sin citas y no llamado
Asignación directa:	Sí

Resultado	
Resultado CTI:	CN
Resultado secundario:	No es posible localizar la vivienda
Invalida teléfono:	Sí
Cambia estado:	No
Cambio inspección:	No
Observaciones:	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div>

Supervisión

5.4.4.2 Seguimiento de estados

Contiene la siguiente información, para cada uno de los workflows (ver componente de gestión de entrevista) existentes para la gestión que se está visualizando:

- "Estado" actual de la recogida de este cuestionario.
- Fecha de asignación de este estado.
- Canal de recogida en que se asignó ese estado.

- Usuario que asignó el estado.
- Variables: Tarea / Incidencia.

Gestión 10579560					
Estado	Fecha Estado	Canal	Usuario	Variables	
PRINCIPAL					
DEPURACION	08/04/2019 18:53			TAREA	INCIDENCIA E
RECOGIDA					
RECOGIDA_FINALIZADA	08/04/2019 18:53			TAREA	INCIDENCIA E

5.4.4.3 Seguimiento de envíos

Contiene la siguiente información, para cada uno de los envíos asociados a la gestión que se está visualizando:

- ID: identificador de la UME.
- Fecha de ejecución del envío.
- Tipo de envío: postal, email, etc.
- Plantilla: se elegirá el modelo de carta adecuado de entre los disponibles.
- Personalizable: si la plantilla permite la personalización, aparecerá un acceso al documento pdf.

Fecha ejecución envío	Tipo de envío	Plantilla	Personalizable
20/05/2019 10:07	Postal carta	UR EXTERNA - CARTA CAWI	NO
23/04/2019 12:15	Postal carta	UR EXTERNA - CARTA CATI - CAWI - SUCESIVA ENTREVISTA	NO

5.4.4.4 Seguimiento global

Llamamos seguimiento global al resumen de todas las actuaciones realizadas con la gestión en la ficha de la UME:

Orden	Acción	Detalle	Usuario	Fecha	Canal
1	Ir a la ficha de la ume	Entrada a la ficha UME desde CATI	ETR06 ETR06 ETR06	03/06/2019 18:34	CATI
2	Fin de la llamada	Tif: 915838748	ETR06 ETR06 ETR06	03/06/2019 17:22	
3	Inicio de la llamada	Tif: 915838748	ETR06 ETR06 ETR06	03/06/2019 17:22	
4	Inicio de la llamada	Tif: 91111111	ETR06 ETR06 ETR06	03/06/2019 17:21	
5	Fin de la llamada	Tif: 91111111	ETR06 ETR06 ETR06	03/06/2019 17:21	
6	Ir a la ficha de la ume	Entrada a la ficha UME desde CATI	ETR06 ETR06 ETR06	03/06/2019 17:20	CATI
7	Inicio de la llamada	Tif: 91111111	ETR06 ETR06 ETR06	03/06/2019 17:03	
8	Fin de la llamada	Tif: 91111111	ETR06 ETR06 ETR06	03/06/2019 17:03	
9	Ir a la ficha de la ume	Entrada a la ficha UME desde CATI	ETR06 ETR06 ETR06	03/06/2019 16:59	CATI

La lista de acciones realizadas contiene las siguientes columnas:

- N° de orden de cada acción realizada.
- Acción realizada.
- Detalle: descripción de la acción realizada.
- Usuario que ha realizado dicha acción.
- Fecha en la que la acción fue realizada.
- Canal de recogida en que se realizó la acción.
- Envío: contendrá dato únicamente en el caso de que la acción realizada haya sido un envío.
- Multimedia. Solo para canal CAPI.

Este listado de acciones podrá ordenarse en función de las variables elegidas. Además en el caso de contener más de una página, podremos desplazarnos entre páginas.

5.4.5 Varios

5.4.5.1 Envío de carta

Desde este componente se podrán realizar los envíos de cartas individuales a la vivienda con la que se está trabajando.

Para iniciar la cumplimentación de los datos requeridos, hay que pinchar en .

Debe definirse:

- Modo de envío: siempre será “postal carta”.
- Atención de: se seleccionará “unidad muestral”.
- Idioma: será siempre “español” (para aquellas zonas bilingües, sacará automáticamente la carta y la hoja informativa si la hubiera en ambos idiomas).

Después de seleccionar estos tres parámetros, pinchamos en  para guardar los datos.

A continuación, seleccionamos la plantilla que deseamos utilizar en dicho envío y se abrirá una ventana donde se muestra el texto de la carta.

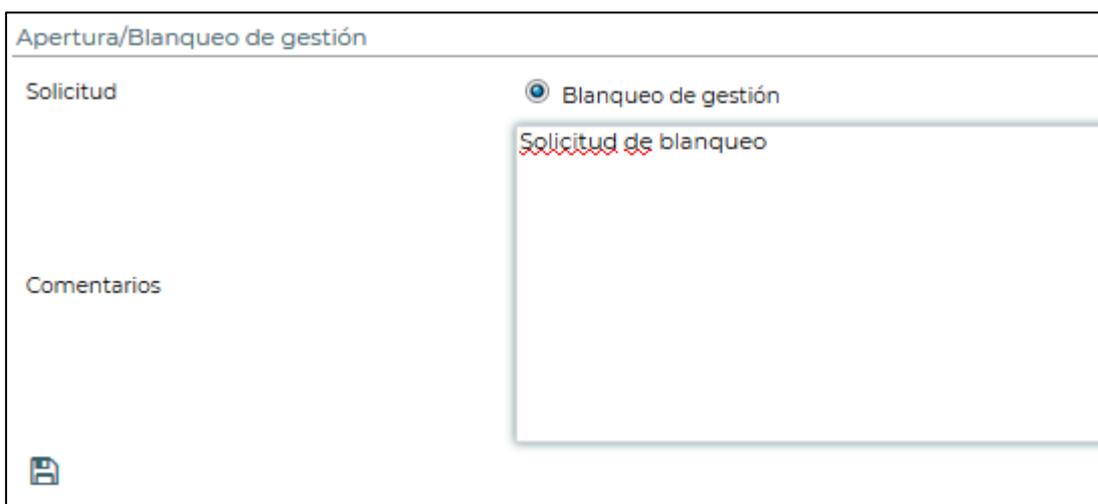
Por último, pinchamos en el botón **Enviar** o en **Programar** para que la aplicación nos mande un email a la dirección que pongamos cuando el documento se haya generado.

Si pinchamos en el botón [Enviar] se descarga el documento pdf de la carta, que se podrá imprimir.

5.4.5.2 Blanqueo de gestión

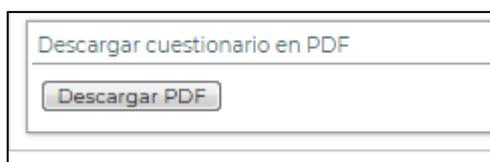
Desde este componente, se genera una solicitud de blanqueo de gestión que debe ser aceptada por el inspector de encuesta.

El blanqueo de gestión hace que la gestión vuelva al estado “sin instanciar”, por tanto, blanquea el estado y la incidencia, elimina los datos del cuestionario y abre el grupo humano por si hay que introducir algún cambio.



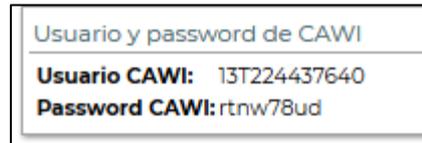
5.4.5.3 PDF cuestionario

En este componente tenemos la posibilidad de descargar los datos de un cuestionario cumplimentado en PDF. Para ello, solo hay que pinchar en **Descargar PDF** :



5.4.5.4 CAWI

En esta pestaña aparecen las claves necesarias para acceder al cuestionario por CAWI, el usuario y la contraseña. Como norma general, no se deben facilitar por teléfono para evitar confusiones sino que se deben enviar en la carta correspondiente por email o correo postal.



5.5 Iconos de carácter general en IRIA

A continuación se muestran los iconos que el usuario encontrará habitualmente, aunque no se trata de una lista exhaustiva.

Se ha intentado que los iconos sean autoexplicativos, es decir, que el usuario sepa de manera inmediata para que se utilizan.

-  Navegar a ficha de la UME
-  Usuario
-  Comentarios u observaciones
-  Aceptar
-  Cancelar
-  Papelera, eliminar
-  Editar
-  Ejecutar
-  Guardar en formato CSV
-  Guardar en formato excel
-  Ayuda
-  Canal de recogida CORREO
-  Canal de recogida CATI
-  Canal de recogida CAWI

-  Canal de recogida CAPI
-  Canal de recogida PAPI
-  Navegar, o ir a
-  Añadir
-  Unidad económica
-  Unidad viviendas
-  Unidad personas
-  Unidad otras entidades
-  Informativo
-  Guardar
-  Buscar
-  Modo de acceso "visualización" a la ficha de la UME
-  Modo de acceso "edición" a la ficha de la UME
-  Datos modificados
-  Código de una consulta
-  Existencia de conflicto procedente de CAPI

En todos los iconos, al posicionarse sobre ellos, se muestra al usuario el significado del mismo.

5.6 Glosario de términos IRIA

Agenda usuario: Espacio para anotación por día de tareas de usuario (personales o tareas generales de la encuesta).

Algoritmo CATI: Procedimiento que permite determinar a qué registros se debe llamar y en qué orden.

Asignación: Forma de trabajo de los usuarios en una unidad de recogida (asignación directa, colas, o mixta).

Bolsa de teléfonos: Conjunto de teléfonos de las UMEs, sobre el que se lanzarán las llamadas telefónicas.

Búsqueda rápida: Consulta que permite extraer información mediante la selección de una única pareja código – valor.

Calendario encuesta: Calendario en el que se definen las tareas de la encuesta y sobre el que se definen las tareas de usuario.

Canal de recogida: Cada uno de los canales por los que es posible recoger información de una encuesta (CAWI-internet, CAPI-dispositivo portátil, CATI-telefónico, PAPI-papel con visita personal, CORREO-autoadministrado).

Cita: Fechas y horas que se asocian a cada gestión y que determinan cuándo llamar o visitar a un informante.

Consulta compleja: Consulta definida por el usuario final de las herramientas, utilizando para ello un asistente.

Contexto: Conjunto de entidades de información sobre las que trabaja un usuario (unidad de recogida, encuesta, periodo, cuestionario y canal de recogida).

Cuestionario: Entidad abstracta necesaria para poder asignar vigencias o fechas habilitadas para la recogida y métodos o canales de recogida.

Depuración: Acciones para verificar y corregir los posibles errores de una entrevista.

Dispatcher: Bolsa de posibles llamadas que el algoritmo de CATI tendrá en cuenta para su ordenación.

Encuesta: Entidad de información que, convenientemente parametrizada, permite realizar la recogida de información de una operación estadística.

Ficha de la UME: Espacio de trabajo en el que se realizan las acciones que permiten la gestión de la recogida de los datos de una vivienda, empresa, etc.

Gestión, GECU: Cada uno de los registros asociados a una UME que permite realizar la gestión de la recogida, entrevistas o asignación de incidencias.

Guion: Conjunto ordenado y jerarquizado de elementos utilizados para realizar entrevistas (preguntas, pantallas, etc.).

IRIA Data Collection: Aplicación para la gestión de la recogida de información.

Periodo: Cada uno de los espacios temporales en los que se va a realizar recogida de información de una encuesta (semana, mes, trimestre, año, etc.).

Proyecto: Agrupación de encuestas.

Rol: Grupo de usuarios con unas características homogéneas y permisos similares o idénticos.

Tarea CATI: Cada una de las tareas en CATI por las que se pueden realizar llamadas telefónicas.

Turno CATI: Cada uno de los intervalos de tiempo en los que se puede realizar una llamada, en días laborables (lunes a viernes) o sábados.

UM: Unidad muestral, independientemente de si pertenece o no a alguna encuesta.

UME: Unidad muestral asignada a una encuesta.

Unidad de recogida (UR): Cada una de las unidades de trabajo desde las que se gestiona la recogida de información, a la que pertenecen los usuarios internos y que son asignadas a las diferentes encuestas.

Usuario interno: Cualquier usuario del sistema dado de alta en LDAP.

Vigencia: Espacio temporal en el que una encuesta o un cuestionario están disponibles.

WorkFlow: Flujo de trabajo que permite el cambio de estado de las gestiones y la ejecución de acciones asociadas a esos cambios de estado.

6 Argumentario

La mayoría de los encuestados no han recibido nunca ni la visita ni la llamada de un encuestador del INE y puede que ni siquiera sepan lo que es el Instituto Nacional de Estadística. Para estos encuestados es una novedad participar en la encuesta.

Además, debemos asumir que los encuestados no están familiarizados con los términos técnicos que para entrevistadores, inspectores, responsables del INE, etc., son de uso cotidiano en su trabajo.

El entrevistador también debe estar preparado para que ciertas preguntas o dudas de los encuestados reflejen una actitud de rechazo a participar por los más variados motivos: desconfianza, inseguridad, falta de tiempo, etc.

A continuación, se presentan las preguntas más frecuentes que suelen plantear los encuestados y las respuestas que puede darles. No se pretende que memorice las preguntas ni, mucho menos, el contenido literal de las respuestas. Debe estudiar las respuestas para poder transmitir su contenido con seguridad y de forma natural ante las posibles preguntas de los encuestados. Los encuestados suelen hacer la mayoría de estas preguntas durante el contacto inicial o al comienzo de la entrevista. No obstante, también debe estar preparado para que surjan en cualquier momento.

Las preguntas se han dividido en ocho bloques:

1. Preguntas generales
2. Selección
3. Obligatoriedad
4. Confidencialidad
5. Dinero
6. Desinterés y rechazo
7. Preguntas específicas sobre la Encuesta de Residentes en España
8. Inseguridad

6.1 Preguntas generales

¿Qué es el INE?

El Instituto Nacional de Estadística (INE), es un organismo autónomo que tiene asignado, de acuerdo con la Ley de la Función Estadística Pública, un papel de coordinación general de los servicios estadísticos de la Administración del Estado.

Además, está encargado de la realización de numerosas encuestas que se incluyen dentro del Plan Estadístico Nacional: Encuesta de Población Activa (EPA), Encuesta de Presupuestos Familiares, Índice de Precios al Consumo (IPC) etc.

¿Qué es una encuesta?

Una encuesta es una técnica cuantitativa de recogida de información mediante captura o producción de datos primarios, aplicada sobre una muestra representativa de un

colectivo más amplio (población), que se lleva a cabo utilizando procedimientos estandarizados de interrogación (cuestionarios).

Las encuestas son muy necesarias en nuestra sociedad para obtener información fiable y válida de la realidad demográfica, económica y social, que permitirá conocer las necesidades de los ciudadanos en estos campos.

¿Qué es una muestra?

Como las encuestas no se pueden hacer a todas las personas, debido al elevado coste que ello supondría, se selecciona una muestra que sea representativa de la población o universo, y esa selección se hace de tal forma que posibilite obtener resultados válidos que se puedan aplicar a la totalidad de la población que se pretende investigar.

Una encuesta por muestreo tiene por finalidad obtener mediciones sobre numerosas características cuantitativas y cualitativas, objetivas y subjetivas de la población objeto de estudio, recogiendo la información sólo en un pequeño número de unidades representativas de toda la población.

Si cada unidad tiene una probabilidad de selección conocida, los resultados de la encuesta son extrapolables a la población total, con la notable ventaja de que se obtienen con un considerable ahorro de tiempo y de recursos monetarios y humanos.

¿Por qué hacen esta encuesta?

El objetivo principal de esta encuesta es obtener información para el estudio y seguimiento de las características de los viajes realizados por los residentes en España, es decir, se pretende conocer el Turismo Nacional y su evolución en el tiempo.

6.2 Selección

¿Por qué han elegido esta vivienda y no otra?

El muestreo de esta encuesta prevé que todas las viviendas, hogares y personas, tengan las mismas probabilidades de ser incluidos en la muestra. Su vivienda ha sido seleccionada por el INE siguiendo un procedimiento estrictamente aleatorio, es decir al azar, y si se quiere que la muestra sea representativa no debe omitirse ni reemplazarse por otra vivienda.

¿Por qué se hace la encuesta a este hogar?

Se hace la encuesta a este hogar porque su vivienda ha sido seleccionada aleatoriamente por el INE, entrevistándose al grupo humano que reside en ella, sea cual fuere este grupo humano.

¿De dónde han sacado mis datos?

El INE realiza la Encuesta Continua de Hogares que tiene como finalidad obtener información sobre stocks de población y flujos demográficos, así como conocer las

características básicas de la población, las viviendas y los hogares durante los períodos intercensales. Su vivienda ha sido seleccionada aleatoriamente entre las viviendas que realizaron la Encuesta Continua a Hogares y sus datos se han obtenido de la información que ha facilitado durante la realización de esta encuesta.

6.3 Obligatoriedad

¿Estoy obligado a tomar parte en la encuesta?

El Instituto Nacional de Estadística solicita su colaboración, porque esta encuesta es una fuente de información muy importante que permitirá cuantificar y analizar el comportamiento turístico, a nivel regional, de los residentes en sus viajes dentro y fuera de España. El objetivo básico de esta encuesta es proporcionar un instrumento de análisis útil y riguroso tanto a las distintas Administraciones Turísticas, como al sector privado y a especialistas del sector en general, para el estudio del comportamiento turístico de los residentes en España.

De acuerdo con la legislación vigente en esta materia, es obligatorio facilitar la información solicitada.

¿Y si me niego a colaborar?

El INE les agradece su participación en esta encuesta respondiendo a las preguntas contenidas en los cuestionarios, porque su colaboración es muy importante y valiosa y los datos que proporcionen, al igual que los de todas las demás personas que están participando en la encuesta, son fundamentales para llevar a cabo con éxito esta investigación.

Si no contesto, ¿me van a sancionar?

Esta encuesta forma parte del Plan Estadístico Nacional y por ello, de acuerdo con la legislación vigente en esta materia, es obligatorio facilitar la información.

El no responder a las estadísticas obligatorias constituye una infracción administrativa y el INE tiene capacidad sancionadora otorgada por Ley. Sin embargo la sanción a los hogares no forma parte de la política del INE, que prefiere siempre apelar a la colaboración de la población en la elaboración de las estadísticas, que como es el caso de esta encuesta, puede mejorar el conocimiento del sector turístico español.

Si el informante pregunta si hay sanción por no contestar, se puede contestar lo siguiente: "el INE tiene capacidad sancionadora por ley pero su finalidad no es sancionar sino obtener los datos de los cuestionarios intentando facilitar la colaboración de las personas seleccionadas en la muestra. Por ello, las preguntas que le voy a realizar son fáciles de responder y no lleva mucho tiempo." Si el informante insiste, se puede decir algo así: "anoto su negativa a contestar al cuestionario que será evaluada por el departamento de falta de respuesta (o departamento de sanciones) pues en esta unidad únicamente recogemos los datos de los cuestionarios" o bien "la posible sanción será valorada por el departamento de falta de respuesta al ver que el cuestionario no está cumplimentado pues en esta unidad únicamente contactamos con los informantes para recoger los datos".

¿Qué pasa si no contesto a algunas preguntas?

El INE le agradece que conteste a todas las preguntas ya que la información que usted nos pueda proporcionar es muy valiosa para esta investigación.

Sin embargo, si, inicialmente, usted piensa que no va a poder contestar a alguna pregunta por alguno de los siguientes motivos, le diré que:

- Si es por **dificultad**, no se preocupe que yo le voy a aclarar todas las dudas que se le puedan plantear.
- Si es por dudar de la **confidencialidad** de sus respuestas, toda la información que usted nos proporcione está protegida por el secreto estadístico por lo que nunca va a ser identificada como suya.
- Si es por **desconocimiento** de los datos, puedo llamarle en otro momento, bien para que usted pueda consultarlos con otros miembros del hogar, bien para que yo pueda recabar información directamente de las personas que los conocen.

6.4 Confidencialidad

El artículo 13.1 de la Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública dice: " Serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico los datos personales que obtengan los servicios estadísticos, tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas".

¿Cómo puedo estar seguro de que la información que yo proporcione será confidencial?

La Ley de la Función Estadística Pública lo garantiza, ya que el secreto estadístico constituye la garantía de confidencialidad.

Todos los empleados del Instituto Nacional de Estadística tienen obligación de guardar el secreto estadístico, no divulgando ninguna información que conozcan en razón de su servicio.

Una vez cumplimentados los cuestionarios los datos son totalmente confidenciales y nunca la información será difundida de manera que pueda permitir identificar a un encuestado.

¿Por qué tengo que dar datos privados?

El INE solicita algunos datos privados porque son necesarios para la realización de esta encuesta, de cuyos resultados se espera diseñar medidas que ayuden a mejorar el sector turístico español.

Estos datos están protegidos por el secreto estadístico, que garantiza que la información que faciliten las personas que colaboran en la encuesta, no podrá ser, bajo ningún concepto, utilizada para identificar a las personas concretas que la proporcionaron, por lo que su intimidad está totalmente protegida.

Esto es anticonstitucional

La Constitución (Art.149.1.31) dice que el Estado tiene competencia exclusiva en materia estadística para fines estatales, desarrollándose este aspecto en la Ley de la Función Estadística Pública (Art. 9) que indica que tendrán la consideración de estadísticas estatales las incluidas en el Plan Estadístico Nacional, aprobado por el Parlamento por un periodo de cuatro años.

La Encuesta de los Movimientos Turísticos de los Residentes en España está incluida en el Plan Estadístico Nacional, por lo que es absolutamente legal.

¿No sería posible obtener esta información de otros organismos?

La información que necesita la sociedad debe estar actualizada, ser representativa de la población y obtenerse en un momento preciso del tiempo, por lo que no pueden tomarse los datos de ningún otro organismo.

¿Esta encuesta es para Hacienda?

No. Además, la información que Vd. nos proporcione para el INE está protegida por el secreto estadístico. Nunca se difunde la información con nombres y apellidos ni de forma individualizada, ni se dan a ningún organismo de la administración de forma que se pueda identificar a las personas que han contestado a la encuesta.

Por ejemplo, piense en cómo se informa de los resultados de la encuesta en los medios de comunicación. Se habla, por ejemplo, de cuántas mujeres trabajan, no de si trabaja una mujer en particular con nombres y apellidos.

6.5 Dinero

¿No se podría utilizar el dinero en algo más útil que gastarlo en esta encuesta?

Para planificar sus actividades de una manera eficaz, las empresas, las instituciones y los organismos públicos, tienen necesidad de obtener información adecuada.

La información que se obtenga de esta encuesta permitirá cuantificar y analizar el comportamiento turístico, a nivel regional, de los residentes en sus viajes dentro y fuera de España. El objetivo básico de esta encuesta es proporcionar un instrumento de análisis útil y riguroso tanto a las Administraciones Turísticas como al sector privado y a especialistas del sector en general, para el estudio del comportamiento turístico de los residentes en España.

6.6 Desinterés

No me interesa responder

Yo le ruego que al menos me escuche un momento para que le explique por qué su colaboración es muy importante para esta encuesta, ya que la información que se obtenga de ella permitirá conocer los flujos de viajeros entre las distintas Comunidades

Autónomas y hacia el extranjero, los gastos y otras características de los viajes de los residentes en España.

No tengo tiempo

Sé que su tiempo es muy valioso, pero permítame insistirle ya que su vivienda ha sido seleccionada y su colaboración es muy importante para el éxito de esta encuesta. No obstante si ahora no dispone de tiempo suficiente, podemos concertar una cita para otro momento más adecuado.

No quiero proporcionar datos que se puedan volver en mi contra

Estos datos no pueden volverse nunca contra Ud. ya que una vez que los proporcione quedarán anonimizados no pudiendo reconocerse como suyos, por lo que nunca va a poder ser identificado como el informante de dichos datos.

No creo en las encuestas, el gobierno las manipula

Como en otros países de nuestro entorno, el Instituto Nacional de Estadística, en lo que se refiere al desarrollo de sus competencias técnicas y a la preservación del secreto estadístico, está dotado por Ley de la capacidad funcional necesaria para garantizar su neutralidad operativa.

6.7 Preguntas específicas sobre la Encuesta de Turismo de Residentes

¿Esta encuesta para qué es?

Esta encuesta tiene como objetivo fundamental obtener información acerca de:

- La cuantificación de los flujos de viajeros residentes en España entre las distintas Comunidades Autónomas y hacia el extranjero.
- La caracterización de los viajes realizados, en función de aquellos aspectos más relevantes de los mismos, como el motivo, la duración, el tipo de alojamiento y el destino del viaje, entre otros.

¿Está pensada esta encuesta para que podamos recibir ayudas?

No, desgraciadamente el INE no puede hacerle llegar ayuda alguna. Pero la información que usted y las demás personas que colaboran en la encuesta es muy valiosa ya que proporcionará una imagen real y fiel del Turismo Nacional, por lo que las Administraciones podrán tomar medidas para mejorar el sector en el futuro.

¿Para qué quieren conocer los ingresos?

El conocimiento de los ingresos y de otras variables que se investigan, tales como nivel de estudios o trabajo de las personas, permitirá conocer cómo interrelacionan entre sí todas las características del hogar en relación a los viajes que realizan.

Yo no viajo nunca

En ese caso, el número de preguntas que le formularé será mucho menor y terminaremos enseguida. Para poder conocer la realidad del Turismo Nacional en su totalidad es preciso saber también qué número de personas no viajan nunca y por qué motivos.

Además, hay muchos hogares en España cuyos miembros tampoco viajan por diversos motivos y usted los está representando, al haber sido seleccionado para participar en esta encuesta, por ello es muy importante su colaboración.

6.8 Inseguridad

Yo no sé contestar esto, es difícil, no me siento capaz

No se preocupe ya que estoy aquí para ayudarle en todo lo que necesite, aclarándole todas las dudas que pueda tener.

Soy muy mayor para estas cosas

En esta encuesta es absolutamente necesaria la colaboración de las personas de su edad, ya que uno de sus objetivos es, precisamente, conocer el comportamiento turístico de los residentes en España, todas las edades, y su familia representa a otras familias de similares características.

7 Anexo I: Lista de países y territorios

Continente	Región	País
1.Europa	1.Unión Europea	Alemania
		Austria
		Bélgica
		Bulgaria
		Chipre
		Croacia
		Dinamarca
		Eslovenia
		España
		Estonia
		Finlandia
		Francia
		Grecia
		Hungría
		Irlanda
		Italia
		Letonia
		Lituania
		Luxemburgo
		Malta
Otros países o territorios de la Unión Europea		
Países Bajos		
Polonia		

Continente	Región	País
		Portugal
		Reino Unido
		República Checa
		República Eslovaca
		Rumanía
		Suecia
	2.Resto de Europa	Albania
		Andorra
		Armenia
		Belarús
		Bosnia y Herzegovina
		Georgia
		Gibraltar
		Guernesey
		Isla de Man
		Islandia
		Islas Aland
		Islas del Canal
		Islas Feroe
		Jersey
		Liechtenstein
		Macedonia
		Moldavia
		Mónaco

Continente	Región	País
		Montenegro
		Noruega
		Otros países o territorios de Europa
		Otros países o territorios del resto de Europa
		Rusia
		San Marino
		Santa sede
		Serbia
		Suiza
		Svalbard y Jan Mayen
		Ucrania
2.África	3.África	Angola
		Argelia
		Benin
		Botswana
		Burkina Faso
		Burundi
		Cabo Verde
		Camerún
		Chad
		Comores
		Congo
Costa de marfil		

Continente	Región	País
		Djibouti
		Egipto
		Eritrea
		Etiopía
		Gabón
		Gambia
		Ghana
		Guinea
		Guinea Ecuatorial
		Guinea-Bissau
		Kenia
		Lesotho
		Liberia
		Libia
		Madagascar
		Malawi
		Mali
		Marruecos
		Mauricio
		Mauritania
		Mayotte
		Mozambique
		Namibia
		Níger

Continente	Región	País
		Nigeria
		Otros países o territorios de África
		República Centroafricana
		República Democrática del Congo
		Reunión
		Ruanda
		Sahara Occidental
		Santa Helena
		Santo tomé y Príncipe
		Senegal
		Seychelles
		Sierra leona
		Somalia
		Sudáfrica
		Sudán
		Sudán del Sur
		Swazilandia
		Tanzania
		Togo
		Túnez
		Uganda
		Zambia
		Zimbabwe

Continente	Región	País
3.América	4.América del Norte	Canadá
		Estados Unidos de América
		Groenlandia
		México
		Otros países o territorios de América del Norte
		San Pedro y Miquelón
	5.Centro América y Caribe	Anguilla
		Antigua y barbuda
		Antillas Neerlandesas
		Aruba
		Bahamas
		Barbados
		Belize
		Bermudas
		Bonaire, San Eustaquio y Saba
		Costa rica
		Cuba
		Curazao
		Dominica
		El Salvador
Granada		
Guadalupe		
Guatemala		
Haití		

Continente	Región	País	
		Honduras	
		Islas Caimán	
		Islas Turcas y Caicos	
		Islas Vírgenes Británicas	
		Islas Vírgenes de los Estados Unidos	
		Jamaica	
		Martinica	
		Montserrat	
		Nicaragua	
		Otros países o territorios del Caribe y América Central	
		Panamá	
		Puerto Rico	
		República Dominicana	
		San Bartolomé	
		San Cristóbal y Nieves	
		San Martín (parte francesa)	
		San Martín (parte neerlandesa)	
		San Vicente y las Granadinas	
		Santa Lucía	
		Trinidad y Tobago	
		6.Sudamérica	Argentina
			Bolivia
		Brasil	

Continente	Región	País
		Chile
		Colombia
		Ecuador
		Guayana Francesa
		Guyana
		Islas Malvinas
		Otros países o territorios de América
		Otros países o territorios de Sudamérica
		Paraguay
		Perú
		Surinam
		Uruguay
		Venezuela
		4.Asia
Arabia Saudí		
Azerbaiyán		
Bahréin		
Bangladesh		
Bhután		
Brunei		
Camboya		
China		
Corea		

Continente	Región	País
		Corea del Norte
		Emiratos Árabes Unidos
		Filipinas
		Guam
		Hong Kong
		India
		Indonesia
		Irán
		Iraq
		Islas Marianas del Norte
		Islas Marshall
		Israel
		Japón
		Jordania
		Kazajstán
		Kirguistán
		Kuwait
		Laos
		Líbano
		Macao
		Malasia
		Maldivas
		Mongolia
		Myanmar

Continente	Región	País
		Nepal
		Omán
		Otros países o territorios de Asia
		Pakistán
		Palestina. Estado Observador, no miembro de Naciones Unidas
		Qatar
		Singapur
		Siria
		Sri Lanka
		Tailandia
		Taiwán
		Tayikistán
		Turkmenistán
		Turquía
		Uzbekistán
		Vietnam
Yemen		
5.Oceanía	8.Oceanía	Australia
		Fiji
		Isla Norfolk
		Islas Cook
		Islas Pitcairn
		Islas Salomón

Continente	Región	País
		Kiribati
		Micronesia
		Nauru
		Niue
		Nueva Caledonia
		Nueva Zelanda
		Otros países o territorios de Oceanía
		Palaos
		Papúa Nueva Guinea
		Polinesia Francesa
		Samoa
		Samoa Americana
		Timor Oriental
		Tokelau
		Tonga
		Tuvalu
		Vanuatu
		Wallis y Fortuna

8 Anexo II: Nivel de estudios finalizados

En este anexo se muestra la correspondencia entre las categorías de respuesta de la pregunta sobre el nivel de estudios más alto finalizado y las categorías a dos dígitos de la CNED 2014.

- 1- No sabe leer o escribir**
- 2- Sabe leer y escribir pero asistió a la escuela menos de 5 años**
- 3- Educación primaria**
- 4- Llegó al último curso de ESO, EGB o Bachiller elemental o tiene el Certificado de Escolaridad, de Estudios Primarios o similares**
- 5- Bachillerato, Formación profesional de grado medio y similares (Oficialía Industrial o equivalente, Grado Medio de Música y Danza, Certificados de Escuelas Oficiales de Idiomas, etc.)**
- 6- Certificado de profesionalidad de nivel 3, títulos propios universitarios que requieren bachiller de 6 meses a dos años de duración**
- 7- Formación profesional de grado superior y títulos propios universitarios de 2 años o más que precisan título de bachiller**
- 8- Grados universitarios de 240 créditos ECTS (Bolonia), diplomados universitarios, títulos propios de experto o especialista y equivalentes**
- 9- Grados universitarios de más de 240 créditos ECTS (Bolonia), licenciados, másteres y especialidades en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia y similares**
- 10- Doctorado universitario**

Descripción de los niveles de estudios

1- No sabe leer o escribir

Corresponde al nivel 01 de la CNED-2014

01. Analfabetos

- . Analfabeto

2- Sabe leer y escribir pero asistió a la escuela menos de 5 años

Corresponde al nivel 02 de la CNED-2014

02. Estudios primarios incompletos

- . Educación Primaria incompleta, personas que saben leer y escribir y han asistido menos de 5 años a la escuela

3- Educación primaria

Corresponde al nivel 10 de la CNED-2014

10. Educación primaria

- . Educación primaria (completa)
- . Educación básica para adultos, enseñanzas iniciales y programas equivalentes a la educación primaria
 - . Aplicable a personas, que han asistido a la escuela 5 o más años y no pueden clasificarse en otro epígrafe
- . Matriculados en Educación Secundaria Obligatoria y no clasificados en el nivel 2

4- Llegó al último curso de ESO, EGB o Bachiller elemental o tiene el Certificado de Escolaridad, de Estudios Primarios o similares

Corresponde a los niveles 21, 22, 23, 24 de la CNED-2014

21. Primera etapa de educación secundaria sin título de graduado en ESO y similar

- . Educación Secundaria Obligatoria, 3º cursado (todo el curso, aprobado o no) o superior, sin título
- . Educación Secundaria de Adultos cursada completamente, o hasta el equivalente a 3º de la ESO, sin títulos de educación secundaria de primera etapa
- . Cursados los 9 primeros años de educación primaria y secundaria, sin títulos de educación secundaria de primera etapa
- . Certificado de Escolaridad anterior a la LOGSE (certificados de la EGB o anteriores a 1999)
- . EGB completa (8º curso), sin título de Graduado Escolar
- . Bachillerato elemental (4º curso), sin superar
- . Programas de formación para la transición a la vida adulta
- . Personas que han asistido a la escuela al menos 9 años (solo si no puede determinarse los años académicos cursados ni las certificaciones)

22. Primera etapa de educación secundaria con título de graduado en ESO y equivalentes

- . Título de Graduado en ESO a través de Educación Secundaria Obligatoria
- . Título de Graduado en ESO a través de PCPI (módulos voluntarios)
- . Título de Graduado en ESO a través de educación secundaria para adultos
- . Título de Graduado en ESO a través de pruebas libres
- . Título de Graduado Escolar / EGB completa
- . Título de Bachiller Elemental / Bachiller elemental (general, laboral o técnico)
- . Certificado de Estudios Primarios (anterior al curso 1975-1976)
- . Certificado de superación de la prueba de acceso a un CFGM de FP

- . Certificado de superación de la prueba acceso a un CFGM de Artes Plásticas y Diseño

- . Certificado de superación de la prueba de acceso a las Enseñanzas Deportivas de Grado Medio

23. Certificados de profesionalidad de nivel 1 y similares

- . Certificado de Profesionalidad del nivel 1 (CdPN1)

- . PCPI, Programa de Cualificación Profesional Inicial (módulos obligatorios exclusivamente)

- . Programas de Garantía Social

24. Certificados de profesionalidad de nivel 2 y similares

- . Certificado de Profesionalidad del nivel 2 (CdPN2)

5- Bachillerato, Formación profesional de grado medio y similares (Oficialía Industrial o equivalente, Grado Medio de Música y Danza, Certificados de Escuelas Oficiales de Idiomas, etc.)

Corresponde a los niveles 32, 33, 34, 35, 38 de la CNED-2014

32. Bachillerato y similares

- . Título de Bachiller

- . Título de Bachiller / Bachillerato Unificado Polivalente (BUP)

- . Curso de Orientación Universitaria (COU), aprobado

- . Título de Bachiller / Bachiller REM o experimental

- . Título de Bachiller Superior / Bachiller superior

- . Curso Preuniversitario, aprobado

- . Certificado de superación de la prueba acceso a la Universidad (> 25 años)

- . Certificado de superación de la prueba de acceso a un CFGS de FP

- . Certificado de superación de la prueba de acceso a un CFGS de Artes Plásticas y Diseño

- . Certificado de superación de la prueba de acceso a las Enseñanzas Deportivas de Grado Superior

33. Enseñanzas de formación profesional, artes plásticas y diseño y deportivas de grado medio y similares

- . Título de Técnico / Ciclos Formativos de Grado Medio (CFGM) de FP

- . Título de Técnico de Artes Plásticas y Diseño / Ciclos Formativos de Grado Medio (CFGM) de Artes Plásticas y Diseño (APyD)
- . Título de Técnico Deportivo / Enseñanzas Deportivas de Grado Medio
- . Título de Técnico Auxiliar / Formación Profesional de Primer Grado, FP1
- . Oficialía Industrial, con título
- . Artes Aplicadas y Oficios Artísticos - 3 cursos comunes
- . Título de Técnico Auxiliar / Módulos Experimentales de Nivel II de FP
- . Título de Técnico Militar
- . Policía Nacional / Programas de formación para la Escala Básica del Cuerpo Nacional de Policía
- . Programas de formación para la Escala Básica del Cuerpo de Mozos de Escuadra
- . Programas de formación para la Escala Básica de la Ertzaintza
- . Programas de formación para los cuerpos de la Policía Local de la CA del País Vasco
- . Programas de formación para la Policía Local de la Comunidad Autónoma de Navarra
- . Programas de formación para la Policía Local de la Generalitat de Cataluña
- . Guardia Civil, Escala Básica
- . Capataz Agrícola

34. Enseñanzas profesionales de música y similares

- . Título Profesional de Música / Enseñanzas Profesionales de Música (LOE)
- . Título Profesional de Danza / Enseñanzas Profesionales de Danza (LOE)
- . Título de Profesional de Música / Enseñanzas de Grado Medio de Música (LOGSE)
- . Título de Profesional de danza / Enseñanzas de Grado Medio de Danza (LOGSE)
- . Grado Medio de Conservatorio de Música (LGE)
- . Título de Profesor de Música (Decreto 2618/1966)
- . Diploma de Cantante de Ópera (Decreto 313/1970)

35. Certificados de las escuelas oficiales de idiomas de nivel avanzado y similares

- . Certificado de Aptitud de la EOI / Escuela Oficial de Idiomas, ciclo superior (LOGSE)
- . Certificado de Nivel Avanzado de la EOI/ Escuela Oficial de Idiomas, nivel avanzado (LOE)

38. Formación profesional básica

- . Título Profesional Básico / Formación Profesional Básica

6- Certificado de profesionalidad de nivel 3, títulos propios universitarios que requieren bachiller de 6 meses a dos años de duración

Corresponde al nivel 41 de la CNED-2014

41. Certificados de profesionalidad de nivel 3; programas de corta duración que requieren segunda etapa de secundaria y similares

- . Certificado de Profesionalidad del nivel 3 (CdPN3)
- . Títulos propios universitarios que precisan del título de bachiller, de duración igual o superior a 1 semestre e inferior a 2 años

7- Formación profesional de grado superior y títulos propios universitarios de 2 años o más que precisan título de bachiller

Corresponde a los niveles 51, 52 de la CNED-2014

51. Enseñanzas de formación profesional, artes plásticas y diseño y deportivas de grado superior y equivalentes

- . Título de Técnico Superior / Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS) de FP
- . Título de Técnico Superior / Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS) de FP (distancia)
- . Título de Técnico Superior de artes plásticas y diseño / Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS) de Enseñanzas de Artes Plásticas y Diseño (APyD)
- . Título de Técnico deportivo Superior / Enseñanzas deportivas de grado superior
- . Título de Técnico Especialista / Formación Profesional de Segundo Grado, FP2
- . Título de Técnico Especialista / Módulos experimentales de nivel III de FP
- . Maestría industrial, con título
- . Perito mercantil, título
- . Título de Graduado en Artes Aplicadas y Oficios Artísticos / Artes Aplicadas y Oficios Artísticos
- . Enseñanza militar, antigua Escala de Suboficiales de las Fuerzas Armadas, (acceso a la escala anterior a 2015)
- . Título de Técnico Superior / Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS) de FP a través de la enseñanza militar (acceso a la escala a partir de 2015)
- . Guardia Civil, enseñanza para Escala de Suboficiales

52. Títulos propios universitarios que precisan del título de bachiller, de duración igual o superior a 2 años

- . Títulos propios universitarios que precisan del título de Bachiller, de duración igual o superior a 2 años

8- Grados universitarios de 240 créditos ECTS (Bolonia), diplomados universitarios, títulos propios de experto o especialista y equivalentes

Corresponde a los niveles 61, 62, 63 de la CNED-2014

61. Grados universitarios de 240 créditos ECTS y equivalentes

- . Título de Graduado (de 240 créditos ECTS) / Grados universitarios de 240 créditos ECTS y equivalentes
 - . Título de Graduado / Doble grado universitario (combinación de dos grados de 240 créditos ECTS)
 - . Graduado en Ingeniería, cualquier especialidad
 - . Título Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, equivalente a Graduado (LOE) / Enseñanzas de Conservación y Restauración de Bienes Culturales (LOE)
 - . Título Superior de Artes Plásticas, Cerámica, equivalente a Graduado (LOE) / Estudios Superiores de Artes Plásticas, Cerámica (LOE)
 - . Título Superior de Artes Plásticas, Vidrio, equivalente a Graduado (LOE) / Estudios Superiores de Artes Plásticas, Vidrio (LOE)
 - . Título Superior de Diseño, equivalente a Graduado (LOE) / Estudios Superiores de Diseño (LOE)
 - . Título Superior de Música (LOE), equivalente a Graduado / Estudios Superiores, Música (LOE)
 - . Título Superior de Danza, equivalente a Graduado (LOE) / Estudios Superiores, Danza (LOE)
 - . Título Superior de Arte Dramático, equivalente a Graduado (LOE) / Enseñanzas de Arte Dramático (LOE)
 - . Título de Baccalaureatus (enseñanzas eclesiásticas) / Enseñanzas eclesiásticas equivalentes a Grado
 - . Título de Graduado en Teología / Grado en Teología
 - . Título de Oficial de las Fuerzas Armadas (acceso a la escala a partir de 2015)
 - . Título de Oficial de las Fuerzas Armadas (acceso desde antigua Escala de Oficiales)

62. Diplomados universitarios y equivalentes

- . Título de Diplomado Universitario
- . Título de Ingeniero Técnico
- . Título de Arquitecto Técnico

- . Licenciatura, cualquier especialidad (3 primeros años completos)
- . Ingeniería, cualquier especialidad (3 primeros años completos)
- . Arquitectura (3 primeros años completos)
- . Aparejador
- . Facultativo de Minas
- . Profesor Mercantil, título
- . Título Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, equivalente a Diplomado (LOGSE) / Enseñanzas de Conservación y Restauración de Bienes Culturales (LOGSE)
- . Título Superior de Diseño, equivalente a Diplomado (LOGSE) / Estudios Superiores de Diseño (LOGSE)
- . Título Superior de Cerámica, equivalente a Diplomado (LOGSE) / Estudios Superiores de Cerámica (LOGSE)
- . Título Superior del Vidrio, equivalente a Diplomado (LOGSE) / Estudios Superiores del Vidrio (LOGSE)
- . Título de Piloto de Transporte de Línea Aérea (Avión)
- . Título de Piloto de Transporte de Línea Aérea (Helicóptero)
- . Enseñanza militar, antigua Escala de Oficiales de las Fuerzas Armadas (acceso a la escala anterior a 2015)
- . Enseñanzas eclesiásticas equivalentes a Diplomado

63. Títulos propios universitarios de experto o especialista, de menos de 60 créditos ECTS, cuyo acceso requiera ser titulado universitario

- . Título propio universitario de Experto
- . Título propio universitario de Especialista
- . Títulos propios universitarios de más de 30 créditos ECTS y menos de 60 para los que se precisa una titulación universitaria
- . Postgrados universitarios no oficiales, de 6 meses o más y menos de 1 año, para los que se precisa una titulación universitaria

9- Grados universitarios de más de 240 créditos ECTS (Bolonia), licenciados, másteres y especialidades en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia y similares

Corresponde a los niveles 71, 72, 73, 74, 75 de la CNED-2014

71. Grados universitarios de más de 240 créditos ECTS y equivalentes

- . Título de Graduado (de más de 240 créditos ECTS)

- . Doble grado universitario (combinación de uno de más de 240 créditos ECTS y otro grado)
- . Título de Graduado en Medicina
- . Título de Graduado en Farmacia
- . Título de Graduado en Veterinaria
- . Título de Graduado en Odontología
- . Título de Graduado en Arquitectura

72. Licenciados y equivalentes

- . Título de Licenciado
- . Título de Ingeniero
- . Título de Arquitecto
- . Título Superior de Música, equivalente a Licenciado (LOGSE) / Enseñanzas de Grado Superior de Música (LOGSE)
- . Título Superior de Danza, equivalente a Licenciado (LOGSE) / Enseñanzas de Grado Superior de Danza
- . Título Superior de Arte Dramático, equivalente a Licenciado (LOGSE) (LOGSE)/ Enseñanzas de Arte Dramático, Grado Superior (LOGSE)
- . Título de Profesor Superior de música (Decreto 2618/1966)
- . Título de Profesor de Música y Título Profesional de Música (Decreto 15 de junio de 1942)
- . Título de Profesor y Título Profesional de Actor Teatral (Decreto 15 de junio de 1942)
- . Diploma Superior de Especialización para Solistas (Decreto 313/1970)
- . Enseñanza militar, antigua Escala Superior de Oficiales de las Fuerzas Armadas (acceso a la escala anterior a 2015)
 - . Guardia Civil, enseñanza Escala Superior de Oficiales
 - . Guardia Civil, enseñanza Escala de Oficiales
 - . Título Profesional de Piloto de Segunda de la Marina Mercante
 - . Título Profesional de Piloto de Primera de la Marina Mercante
 - . Título Profesional de Capitán de la Marina Mercante
 - . Título Profesional de Oficial de Máquinas de Segunda de la Marina Mercante
 - . Título Profesional de Oficial de Máquinas de Primera de la Marina Mercante
 - . Título Profesional de Jefe de Máquinas de la Marina Mercante
 - . Título Profesional de Oficial Radioelectrónico de Segunda de la Marina Mercante
 - . Título Profesional de Oficial Radioelectrónico de Primera de la Marina Mercante

73. Másteres oficiales universitarios y equivalentes

- . Máster oficial universitario (especialización profesional o académica)
- . Máster oficial universitario (especialidad investigación o asociado a un doctorado)
- . Doctorado, periodo de formación completo
- . Diploma de Estudios Avanzados
- . Doctorado, suficiencia Investigadora reconocida
- . Formación oficial de postgrado con acceso al Doctorado (distinta de un Master)
- . Máster en Enseñanzas Artísticas
- . Inspector de Policía Nacional
- . Enseñanza de Altos Estudios de la Defensa Nacional, con título
- . Título de Licenciatus (enseñanzas eclesiásticas) / Enseñanzas eclesiásticas equivalentes a máster

74. Especialidades en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia y similares

- . Título de Médico Especialista / Especialidades de Medicina (Ciencias de la Salud) por el sistema de residencia
- . Título de Especialista en Farmacia Hospitalaria / Especialidad de Farmacia Hospitalaria (Ciencias de la Salud) por el sistema de residencia
- . Título de Psicólogo Clínico / Especialidad de Psicología Clínica (Ciencias de la Salud) por el sistema de residencia
- . Título de Especialista Sanitario / Especialidades multidisciplinares en Ciencias de la Salud por el sistema de residencia
- . Enfermero Especialista / Especialidades de Enfermería (Ciencias de la Salud por el sistema de residencia)
- . BIR, Programas de especialización para biólogos
- . FIR, Programas de especialización para farmacéuticos
- . MIR, Programas de especialización para médicos
- . PIR, Programas de especialización para psicólogos
- . QIR, Programas de especialización para químicos

75. Títulos propios universitarios de máster (maestrías), de 60 o más crédito ECTS cuyo acceso requiera ser titulado universitario

- . Título propio universitario de Máster no oficial
- . Títulos propios universitarios de 60 o más créditos ECTS para los que se precisa una titulación universitaria
- . Postgrados universitarios no oficiales, de 1 año o más, para los que se precisa una titulación universitaria
- . Título profesional de especialización didáctica (CAP)

10- Doctorado universitario

Corresponde al nivel 81 de la CNED-2014

81. Doctor universitario

- . Título de Doctor
- . Enseñanzas eclesiásticas equivalentes a Doctorado