I. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS DEL ESTADO

INTRODUCCIÓN

Dentro de la operación IBILTUR, este informe sobre los turistas con lugar de residencia en el estado español, forma parte de dos análisis que describen el comportamiento y buscan su segmentación desde el punto de vista del lugar de residencia. El contrapunto a este documento es el informe de turismo extranjero de esta misma colección de la operación IBILTUR. En el análisis sobre los turistas extranjeros, el lector interesado puede encontrar la comparación entre las principales diferencias de ambas demandas, la estatal y la internacional.

Este informe, igual que su correspondiente sobre turismo extranjero, se ha realizado únicamente sobre la base de los datos obtenidos en establecimientos hoteleros. La razón para esta decisión se basa en la excesiva diferencia que existe en las características y comportamientos de los visitantes según sea el tipo de establecimiento en que se alojen. Es el caso de los clientes del turismo rural y el camping cuyo estudio conjunto podría generar "ruido" de fondo, innecesario sobre todo cuando sabemos que el turismo hotelero representa el 88% del total de turistas estatales en establecimientos públicos.

Haremos mención del turismo rural o del campista en función de algunas particularidades observadas. Es el caso, entre otros, del análisis de tipificación del turismo estatal, donde la metodología permite una correcta discriminación de los colectivos en función de sus particularidades y tendencias y su asociación con el alojamiento.

Para más información sobre el comportamiento turístico en establecimientos rurales y campings puede consultarse en la misma colección de IBILTUR el informe "Comportamiento de la demanda en el alojamiento rural y camping".

La muestra utilizada para este análisis de los turistas del estado en establecimientos hoteleros es de 5.530 individuos.

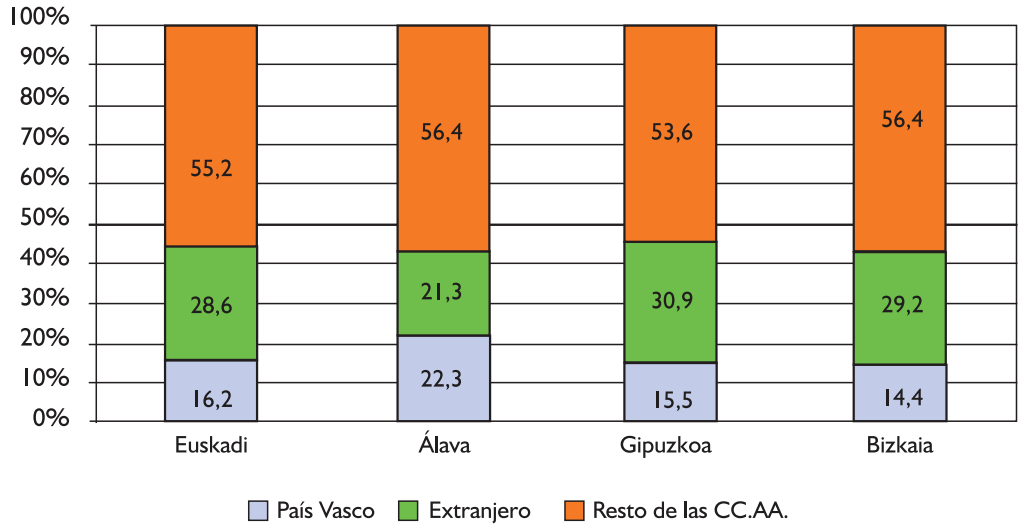
Puede verse en www.euskadi.net/turismo en el apartado de documentos, en el menú estadísticas y estudios, una información más detallada sobre la operación IBILTUR

1.1. PRINCIPALES LUGARES DE RESIDENCIA HABITUAL DEL TURISTA

Del conjunto de turistas del estado, el turismo del resto de comunidades autónomas (55%) es el más importante de los que recibe Euskadi. Estos visitantes se caracterizan además por mantener un peso constante en la estructura de orígenes en los diversos territorios.

El resto se compone por extranjeros (28%) y por los propios turistas vascos (16%). Es importante señalar que son los propios vascos el grupo más importante en el territorio alavés (22%), donde supera en importancia al extranjero, en tanto que en Bizkaia y Gipuzkoa supone la mitad de éste.

Distribución de la procedencia del total de turistas alojados en establecimientos hoteleros en Euskadi



Fuente: EUSTAT. Encuesta de establecimientos turísticos receptores 2004

Si tenemos en cuenta el total de turistas, tanto extranjeros como procedentes del estado, se observa que los procedentes de Madrid (17%), Euskadi (16%) y Cataluña (13%) son los que proporcionan los principales aportes del turismo con pernoctación a la Comunidad Autónoma Vasca.

Excepto Castilla y León (4%), las comunidades del entorno inmediato no proporcionan contingentes elevados de turistas.

Lugar de residencia de los turistas españoles por comunidades autónomas.

Base: Total de turistas en euskadi

Fuente: EUSTAT. Encuesta de establecimientos turísticos receptores 2004

Teniendo en cuenta solo el turismo estatal se observa mejor el peso de cada una de las comunidades autónomas. Madrid (23%), Euskadi (23%) y Cataluña (18%) aportan la mayor parte de este turismo. Muy lejos se encuentran las comunidades de Castilla y León (6%) y Navarra (3%), entre las cercanas, y Andalucía (4%)Valencia (4%), Galicia (4%) y Aragón (3%) entre las mas alejadas. El aporte del resto de comunidades es muy poco significativo.

Como hemos señalado en Álava, los propios visitantes vascos se configura como su demanda más importante, perdiendo algo de su peso tanto Madrid (20%) como Cataluña (14%). Entre las comunidades de aporte secundario, ganan algo de peso Castilla y León y Andalucía.

En Bizkaia, Madrid (27%) sobresale como lugar de residencia más importante del turismo, si bien manteniéndose Euskadi (22,5%) y Cataluña (17%) como grupos fundamentales.

En Gipuzkoa, las tres comunidades básicas en la composición del turismo vasco tienen parecida participación, con la particularidad de que la demanda catalana (21%) es ligeramente superior a la vasca y la madrileña. Es el territorio mas apreciado por los castellano leones (6%). Siendo, así mismo, el territorio con mayor demanda navarra (4%).

Distribución porcentual de los turistas del estado en hoteles por lugar de residencia según territorio histórico

	C.A. de Euskadi		Alava		Bizkaia		Gipuzkoa	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total Estado	**1.249.371**	**100**	227.401	100	511.020	100	510.950	100
Andalucía	**53.551**	**4,3**	12.578	5,5	22.195	4,3	18.778	3,7
Aragón	**38.941**	**3,1**	7.597	3,3	12.775	2,5	18.569	3,6
Asturias	**33.621**	**2,7**	6.153	2,7	13.770	2,7	13.698	2,7
Baleares	**11.736**	**0,9**	1.447	0,6	5.800	1,1	4.489	0,9
Canarias	**11.627**	**0,9**	1.719	0,8	5.320	1,0	4.588	0,9
Cantabria	**20.714**	**1,7**	4.359	1,9	6.628	1,3	9.727	1,9
Castilla-La Mancha	**23.097**	**1,8**	3.400	1,5	10.851	2,1	8.846	1,7
Castilla y León	**71.906**	**5,8**	14.510	6,4	25.110	4,9	32.286	6,3
Cataluña	**228.677**	**18,3**	33.310	14,6	86.804	17,0	108.563	21,2
C. Valenciana	**54.793**	**4,4**	10.878	4,8	22.426	4,4	21.489	4,2
Extremadura	**9.988**	**0,8**	1.846	0,8	4.207	0,8	3.935	0,8
Galicia	**45.708**	**3,7**	8.893	3,9	17.999	3,5	18.816	3,7
La Rioja	**17.275**	**1,4**	2.661	1,2	5.837	1,1	8.777	1,7
Madrid	**292.370**	**23,4**	46.803	20,6	139.467	27,3	106.100	20,8
Murcia	**11.627**	**0,9**	1.710	0,8	4.608	0,9	5.309	1,0
Navarra	**39.341**	**3,1**	4.812	2,1	11.975	2,3	22.554	4,4
C.A. de Euskadi	**283.332**	**22,7**	64.566	28,4	114.856	22,5	103.910	20,3
Ceuta y Melilla	**1.067**	**0,1**	159	0,1	392	0,1	516	0,1

Fuente: EUSTAT. Encuesta de establecimientos turísticos receptores 2004

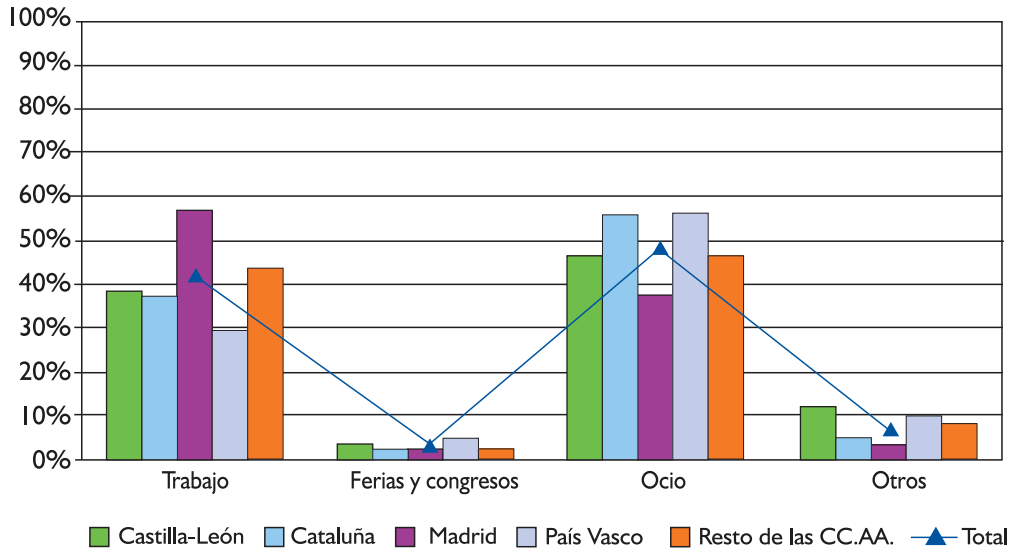
1.2. MOTIVO PRINCIPAL DEL VIAJE

Ocio (48%) y trabajo (42%) son las principales razones que inducen a viajar al País Vasco. Entre el resto de motivos, solo resultan significativos la asistencia a ferias y congresos (3%) y la visita a familiares y amigos (4%).

La prevalencia del viaje de ocio sobre el de trabajo es especialmente fuerte entre los vascos (56%) y catalanes (56%), mientras que para los madrileños los motivos se invierten, presentando un (56%) de visitas por motivos de trabajo.

Las visitas por asistencia a ferias y congresos tienen su dedicación superior entre vascos (5%), en tanto que las realizadas por visita de familiares y amigos tienen su mayor incidencia entre castellano – leoneses (7%).

Motivo principal que le ha traído a Euskadi según lugar de residencia habitual

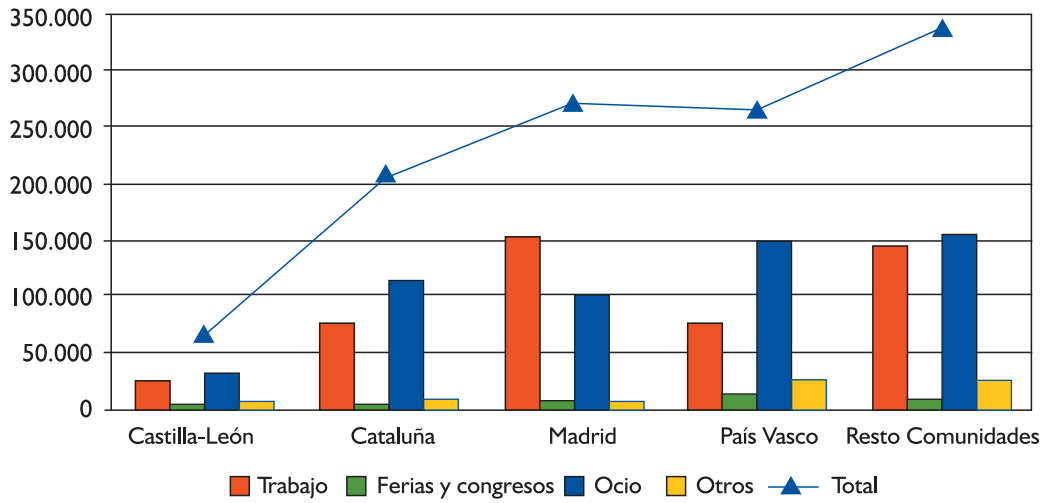


Lugar de residencia de los turistas del estado según motivo principal del viaje

(Porcentaje vertical)	TOTAL	Trabajo	Ferias y congresos	Ocio	Otros
Total muestral	**5.530**	1.944	131	3.061	394
Media anual datos elevados	**1.142.614**	477.670	35.789	549.806	79.349
Andalucía	**3,90**	4,10	5,10	3,40	5,80
Aragón	**3,20**	3,60	0,50	3,00	3,30
Asturias	**2,60**	3,00	1,80	2,50	1,70
Canarias	**0,90**	0,30	0,40	1,40	1,00
Cantabria	**1,70**	2,20	1,10	1,40	0,90
Castilla-La Mancha	**1,90**	1,70	-	2,20	0,90
Castilla y León	**5,70**	5,20	6,20	5,50	9,60
Cataluña	**18,10**	16,00	13,40	21,00	12,00
C. Valenciana	**4,30**	4,40	7,40	3,80	5,60
Galicia	**3,70**	5,00	1,20	2,60	5,50
La Rioja	**1,40**	1,40	0,20	1,30	1,90
Madrid	**23,70**	32,00	20,60	18,40	11,40
Navarra	**3,20**	2,20	2,80	3,90	4,40
País Vasco	**23,20**	16,20	36,80	26,80	33,60
Resto de comunidades	**2,70**	2,70	2,50	2,80	2,40

Fuente: Estimación media anual de los datos de la operación IBILTUR (2002-2004)

Motivo principal que le ha traído a Euskadi según lugar de residencia habitual (valores absolutos)



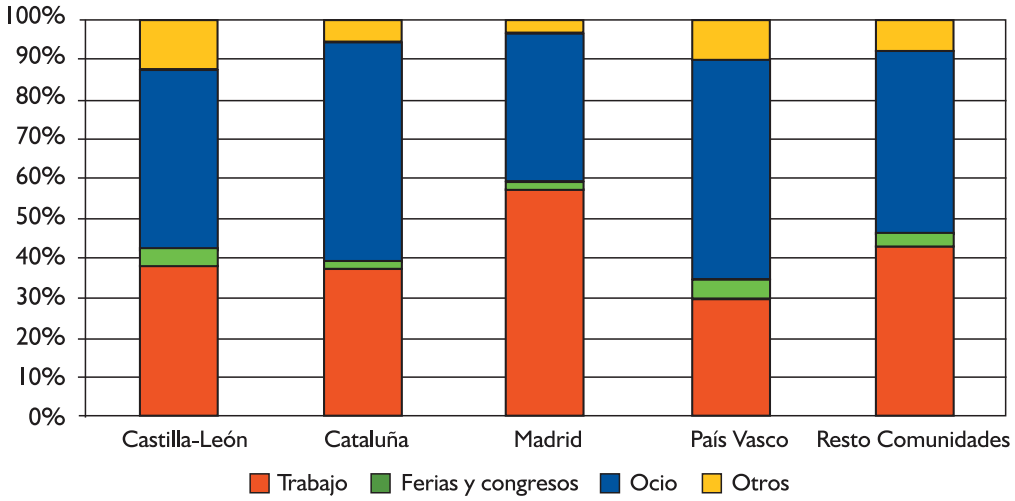
Fuente: Estimación media anual de los datos de la operación IBILTUR (2002-2004)

Como estructura general, Euskadi, Cataluña y, en menor medida, Castilla y León, presentan en su composición turística al País Vasco una estructura fundamentalmente orientada al ocio.

Al contrario, en la tendencia de Madrid priman los turistas por motivo de negocio.

El resto de comunidades presenta un reparto equitativo entre ambas tendencias, con una muy ligera tendencia hacia el ocio que fácilmente puede variar entre estas comunidades de aportes secundarios.

Distribución porcentual del motivo principal que le ha traído a Euskadi según lugar de residencia habitual



Si nos centramos en aquellos turistas que viajan por motivo de trabajo, la realización de una tarea en una empresa cliente (36%) es el principal impulsor del turismo por motivos de trabajo, seguido de la visita comercial (25%) y los viajes por razones internas de las empresas (21%). Las visitas por compras de bienes y servicios o por realización de trabajos por periodos tienen una parecida menor incidencia (7,5%).

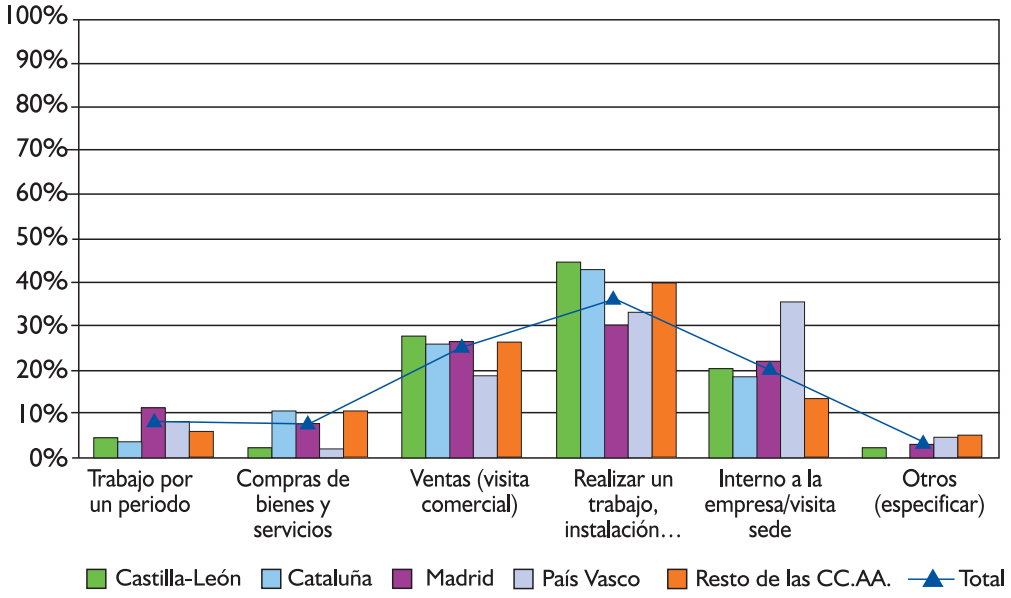
Principales motivos que le ha traído a Euskadi según lugar de residencia

(Porcentaje vertical)	TOTAL	Castilla-León	Cataluña	Madrid	País Vasco	Resto Comunidades
Total muestral	**5.530**	410	1.166	1.253	731	1.970
Media anual datos elevados	**1.142.614**	64.735	206.315	270.714	264.786	336.063
Trabajo o negocios en general	**41,80**	38,40	37,10	56,50	29,30	43,40
Asistencia a ferias	**0,90**	0,60	0,30	0,40	2,20	0,60
Asist. a congresos, convenciones...	**2,30**	2,80	2,00	2,30	2,80	1,90
Estudios y otras razones académicas	**0,80**	1,10	0,10	0,00	2,20	0,80
Compras y servicios personales	**0,20**	0,50	0,10	0,30	0,20	-
Visita a familiares y amigos	**4,30**	7,40	3,70	2,70	4,40	5,20
Tratamiento de salud voluntario	**1,30**	2,80	0,60	0,30	3,00	1,10
Motivos religiosos, peregrinaciones	**0,10**	-	-	-	0,00	0,20
Ocio, recreo, vacaciones	**48,10**	46,40	55,90	37,50	55,70	46,30
Otros motivos (especificar)	**0,30**	-	0,20	0,20	0,10	0,50
AGREGACION DEL MOTIVO PRINCIPAL						
Trabajo	**41,80**	38,40	37,10	56,50	29,30	43,40
Ferias y congresos	**3,10**	3,50	2,30	2,70	5,00	2,40
Ocio	**48,10**	46,40	55,90	37,50	55,70	46,30
Otros	**6,90**	11,80	4,60	3,30	10,10	7,90

Madrid, con mucho el principal emisor por negocios a Euskadi, presenta una menor dedicación a la realización de tareas para terceras empresas (30%) y, a cambio, una superior hacia el trabajo por un periodo concreto, que alcanza un 11,5% entre este colectivo.

Entre las otras dos grandes fuentes de turismo de negocios, Cataluña pone énfasis en los visitantes por realización de tareas para clientes (43%), mientras que Euskadi proporciona viajes de trabajo en el que destacan las visitas internas a sedes de la empresa (35%), seguido de la realización de trabajos para empresas y, aunque en menor medida, por la realización de visitas comerciales.

Especificación de los motivos de trabajo por lugar de residencia



Si analizamos los componentes del turismo de ocio, el turismo urbano supone el (60%) de las visitas turísticas, mientras que el turismo cultural motiva el (34%) de estas. Otras razones de las visitas son la realización de rutas turísticas (17%) y los tratamientos voluntarios de salud (17%), así como, ya en una medida menor, la realización de alguna actividad gastronómica.

Algunos modelos turísticos habituales en otras zonas son minoritarios en Euskadi. Solo un (8%) de los turistas estatales se acerca a Euskadi bajo un modelo de sol y playa, y para solo un 6%, la realización de alguna actividad en la naturaleza constituye la razón principal de la visita, motivación sustentada sobre todo por los propios vascos que doblan este porcentaje.

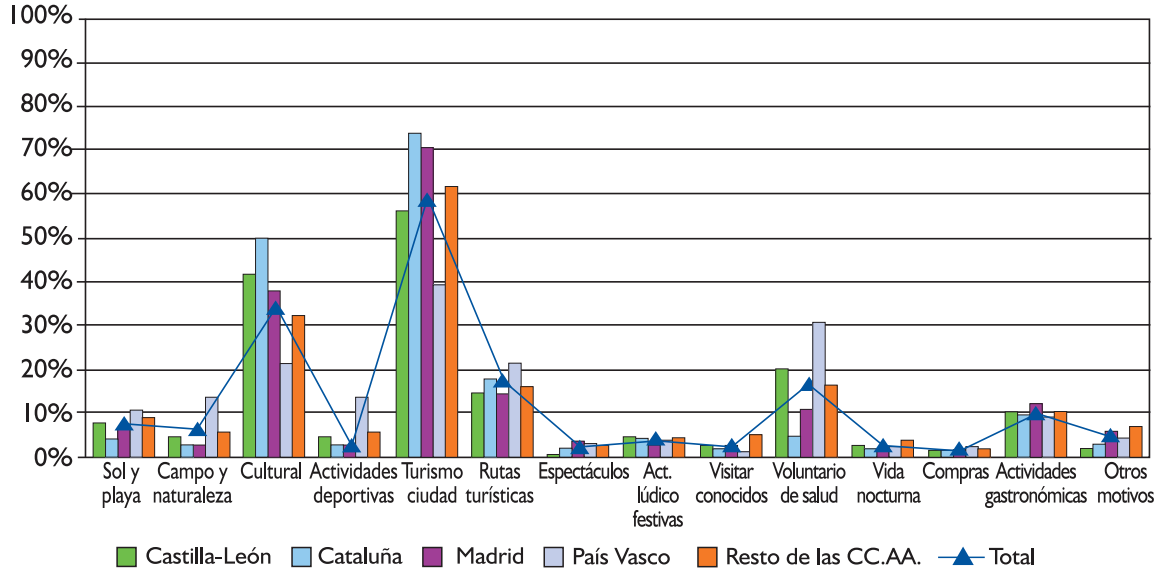
Este perfil de motivaciones de visita, común entre los turistas estatales, no es propio, sin embargo, de los turistas del propio País Vasco. Turismo de ciudad (40%) y cultural (21%) siguen siendo grandes generadores de visitas turísticas, pero no con el predominio que mantienen para la generalidad del turismo estatal.

Por el contrario, para los vascos adquieren fuerza otras motivaciones como las visitas llamadas voluntarias de salud (30%), especialmente, la realización de rutas turísticas (21%), la búsqueda de actividades en la naturaleza (13%), o, incluso, ya destacándose del resto de turistas estatales, la búsqueda de sol y playa (10,5%).

Los castellano leoneses presentan alguna disonancia con respecto al modelo de visita general, aún siguiéndolo en buena medida. También presentan una reducción de las visitas por debajo de la media para la realización de turismo de ciudad, y un aumento significativo en las visitas por motivos de salud que alcanzan el 20%.

Cataluña es el origen con una motivación cultural más elevada, para casi un 50% de sus turistas. Los madrileños también ponen énfasis en el perfil general (fuerte inclinación hacia el turismo de ciudad, en primer lugar, y hacia el turismo cultural, en segundo), siendo además los más motivados directamente por la oferta gastronómica vasca (12%).

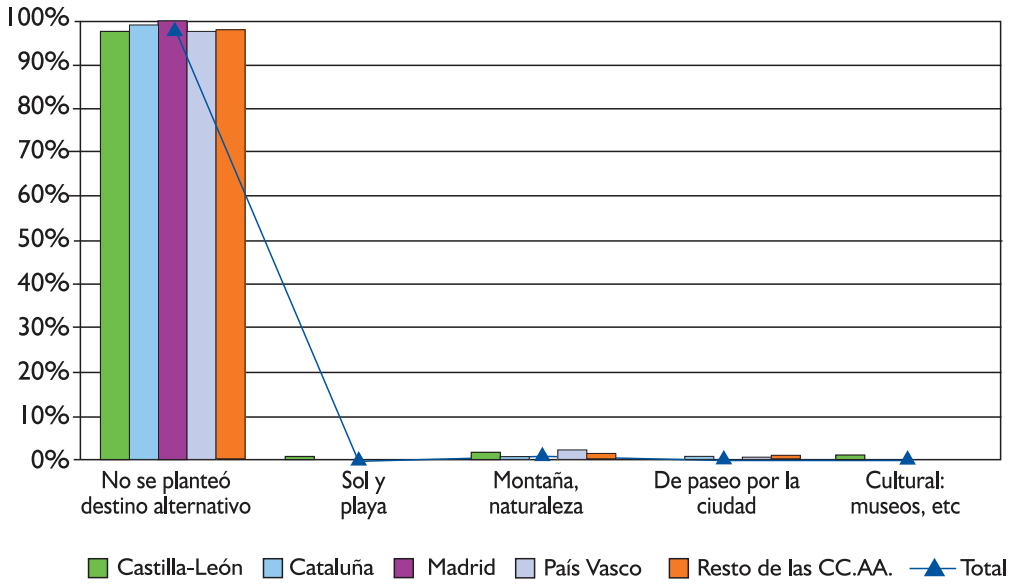
Especificación de los motivos de ocio por lugar de residencia habitual



1.3 DESTINOS ALTERNATIVOS PLANTEADOS Y FRECUENCIA DE VIAJES AL PAÍS VASCO

La inmensa mayoría de los turistas que visitan el País Vasco no se han planteado destinos alternativos antes de iniciar el viaje. Sólo un 2% tuvieron en cuenta otros posibles destinos, habitualmente bajo motivaciones de actividad en la naturaleza.

Destinos alternativos planteados según lugar de residencia habitual

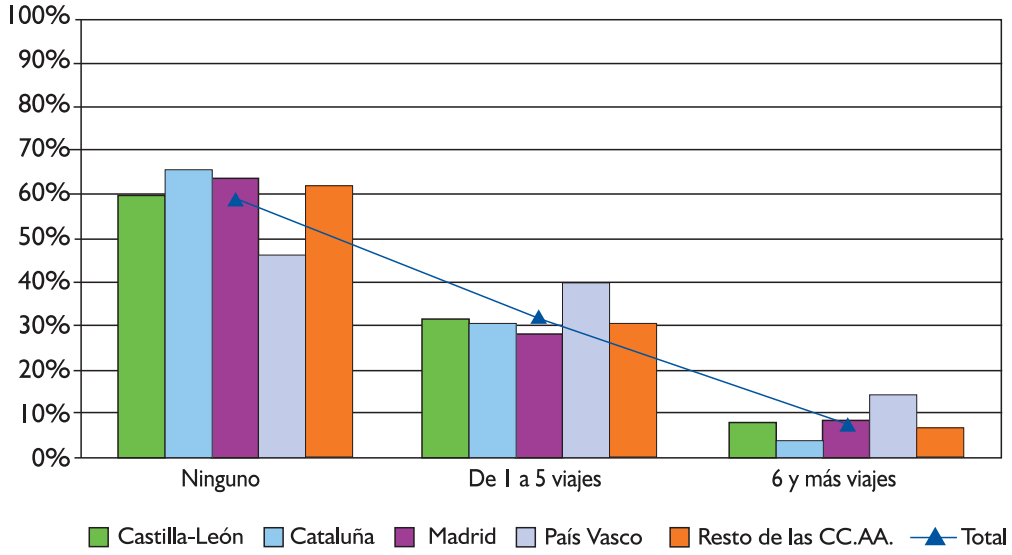


Así como para un (60%) de los visitantes de ocio ésta es la primera visita en 5 años con pernoctación en hoteles de Euskadi, un 40% del turismo estatal muestra un cierto nivel de fidelización en el ocio con visitas múltiples en los 5 años anteriores a esta estancia.

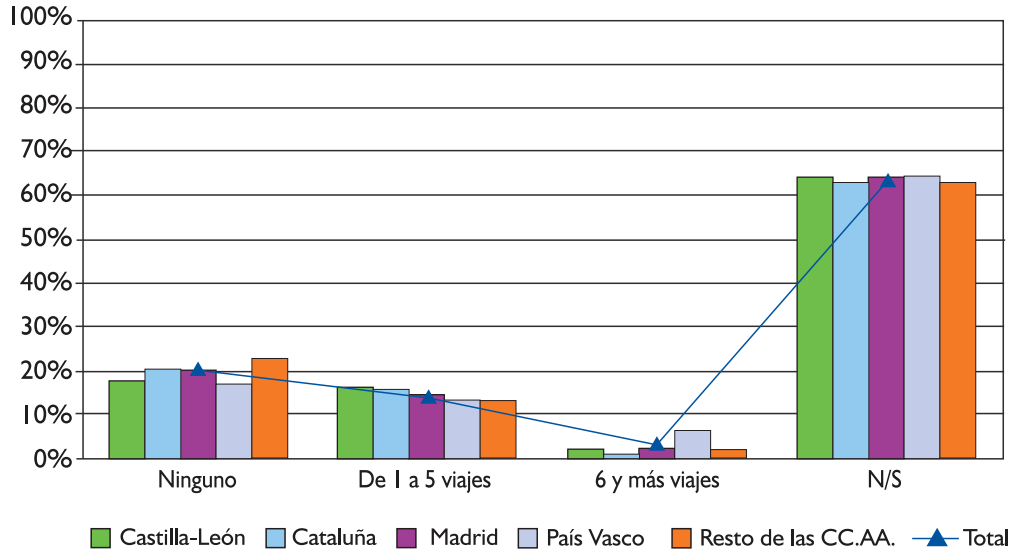
La tendencia a la realización de visitas múltiples por ocio es superior, en función de la proximidad, así para los originarios de Euskadi (54%) o castellano leoneses (40%), y por tanto inferior para catalanes (34%) y madrileños (36%).

Un 17% del turismo de ocio muestra una clara disposición al regreso, por un 20% que no lo espera. En todo caso, lo habitual es que no haya una idea clara al respecto. Esta disposición es constante para todo origen.

Número de viajes realizados a Euskadi por ocio en los últimos 5 años según lugar de residencia



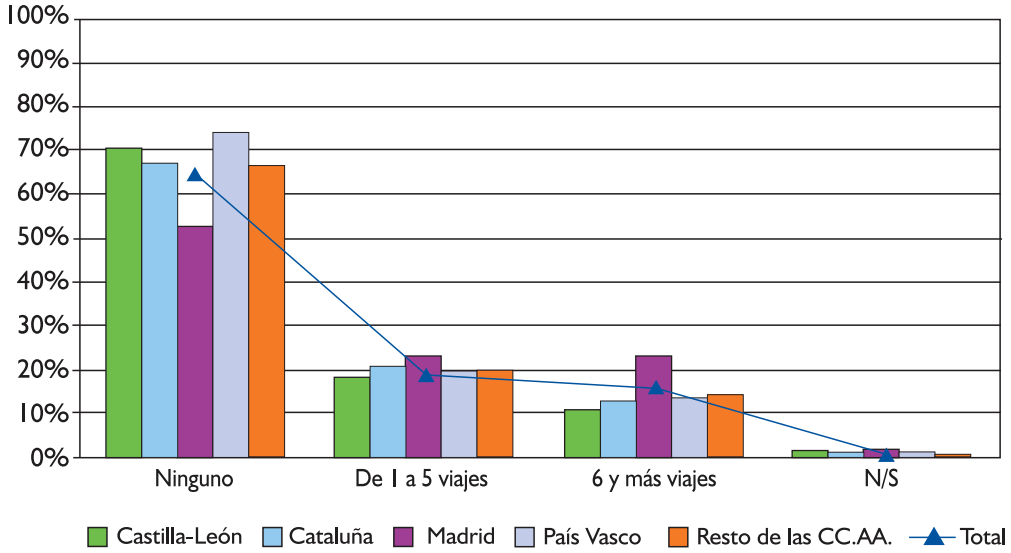
Número de viajes que realizará a Euskadi por ocio en los próximos 5 años según lugar de residencia



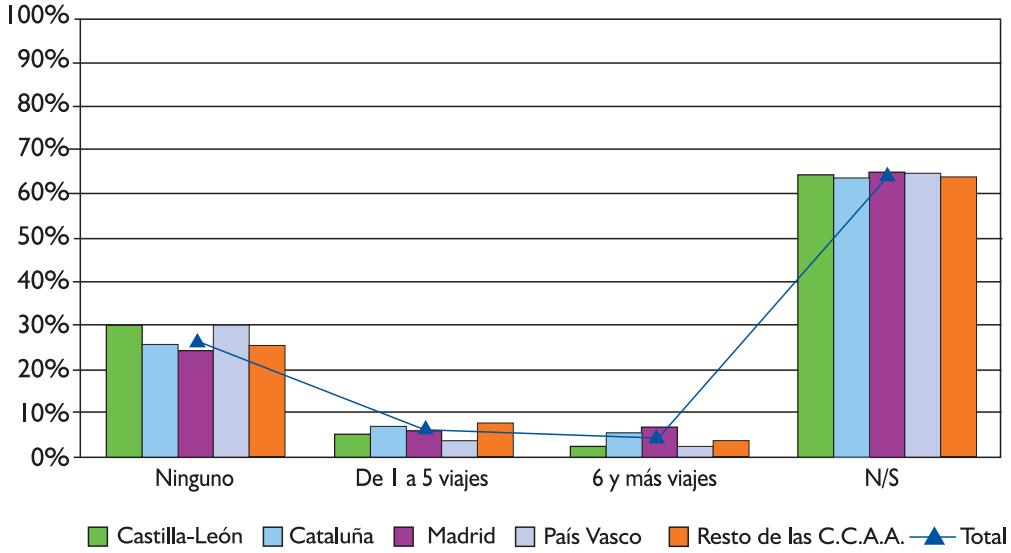
La reiteración de las visitas es algo inferior cuando se trata de estancias por negocio (34%). Es especialmente baja para castellano leoneses (28%) y vascos (25%), entre los cuales la proximidad puede provocar un incremento de visitas excursionistas de negocio, sin necesidad de pernoctación. Por el contrario, es especialmente elevada entre madrileños (46%).

La disposición al regreso por visitas de negocio es muy reducida (10%). Domina, por el contrario, la ausencia de certidumbre, tanto negativa como positiva, al respecto.

Número de viajes realizados a Euskadi por trabajo en los últimos 5 años según lugar de residencia



Número de viajes que realizará a Euskadi por trabajo en los próximos 5 años según lugar de residencia



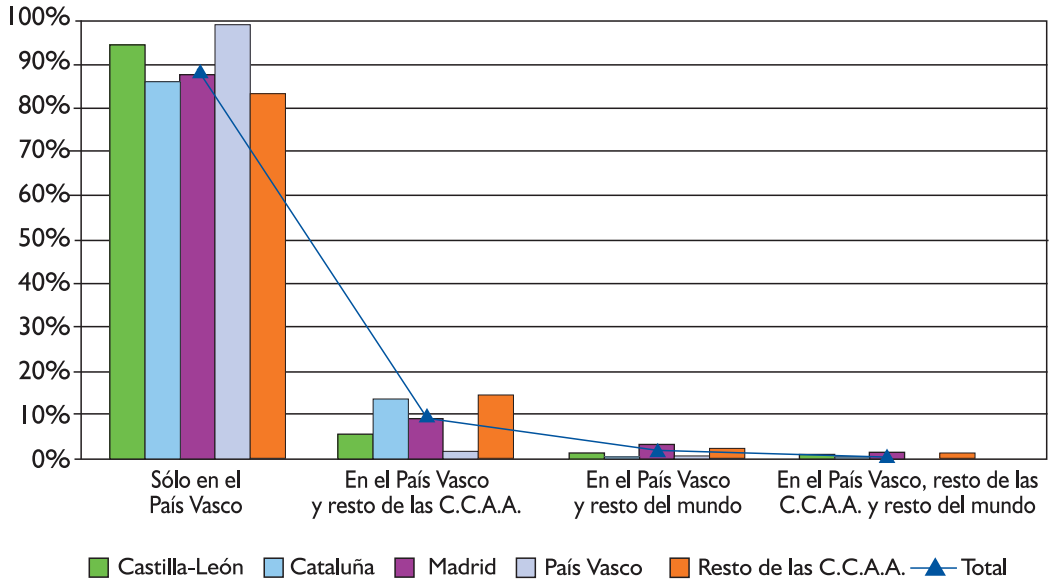
1.4 DESTINO PRINCIPAL EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE ETAPAS DEL VIAJE

No es habitual la realización de viajes al País Vasco, por parte de los turistas analizados, en los que existan varias etapas. Únicamente en un escaso 12% de las ocasiones se emprenden viajes multidestino con etapas en otras comunidades del Estado.

Cuando las hay, las etapas en otras comunidades de la Cornisa Cantábrica (3,4%), la Meseta Norte (1,6%) o ambas al tiempo (1,3%) son las más reseñables, tanto en general como para cada una de las distintas comunidades de procedencia de los turistas. Viajes con etapas en el extranjero son prácticamente irrelevantes. En los raros casos en los que se produce, Francia es la etapa más común en el extranjero (1%).

Cataluña, resto de comunidades y Madrid son las procedencias de los turistas que presentan este comportamiento de viaje con etapas.

Tipo de viaje en relación a las etapas del conjunto del viaje según lugar de residencia



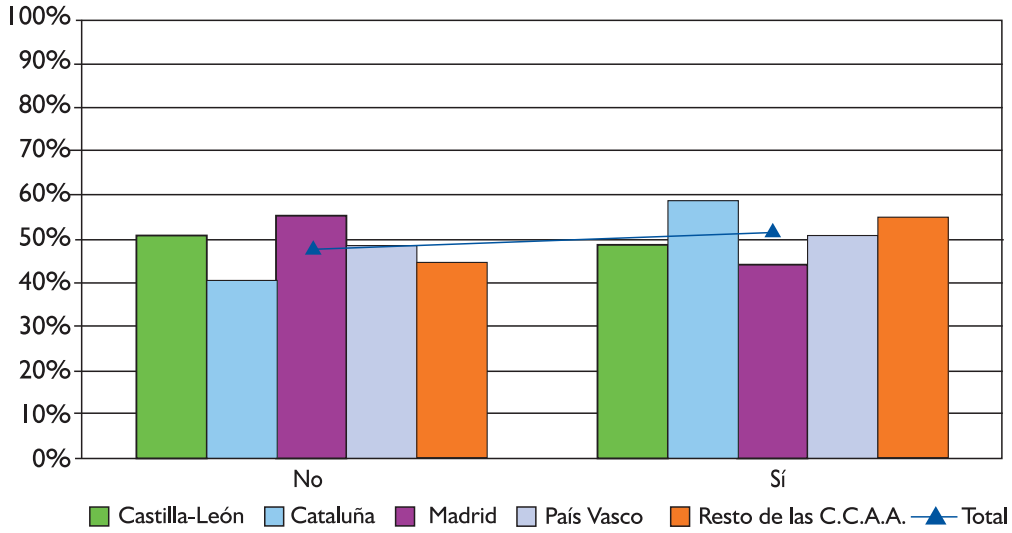
Itinerarios de las etapas del viaje además del País Vasco según lugar de residencia

(Porcentaje vertical)	TOTAL	Castilla-León	Cataluña	Madrid	País Vasco	Resto Comunidades
Total muestral	**5.530**	410	1.166	1.253	731	1.970
Media anual datos elevados	**1.142.614**	64.735	206.315	270.714	264.786	336.063
Cornisa cantábrica	**3,40**	2,40	7,70	2,90	0,70	3,40
Cornisa cantábrica y meseta Norte	**1,30**	0,20	2,20	1,10	0,10	2,10
Cornisa cantábrica y C. de Madrid	**0,00**	-	0,00	-	-	0,10
Cornisa cantábrica y Francia	**0,10**	-	0,10	0,10	-	0,10
Meseta Norte	**1,60**	1,60	2,60	2,10	-	2,00
C.de Madrid	**0,70**	0,10	-	0,10	-	2,40
Barcelona	**0,20**	0,10	0,10	-	0,10	0,70
Barcelona y C. de Madrid	**0,00**	-	-	-	-	0,10
Costa mediterranea	**0,50**	-	0,10	1,20	-	0,70
Francia	**0,90**	0,40	0,20	1,40	0,60	1,50
Francia y otros paises	**0,10**	-	-	0,10	-	0,20
Otros paises	**0,70**	0,30	0,20	1,60	0,10	0,70
Otros itinerarios por el País Vasco y resto del Estado	**1,30**	0,50	0,70	1,30	0,40	2,50
Itinerarios por el País Vasco el Estado y resto del mundo	**0,70**	0,40	0,70	0,90	-	1,00
No especifica más etapas	**88,50**	93,90	85,50	87,10	98,20	82,70

1.5 PLANIFICACIÓN DEL VIAJE

Se observa una casi igualdad entre el número de turistas que llevan a cabo la planificación previa del viaje (52%) y aquellos que no lo hacen. Dentro de esta tónica, los catalanes son los más planificadores (59%) y los madrileños los menos (45%).

Preparación del viaje según lugar de residencia



Las agencias de viaje son la fuente de información más significativa para la preparación de los viajes, utilizándose en un 28% de las ocasiones. A corta distancia de éstas se sitúa internet (25%), y ya más alejadas, las referencias de amigos (17%), oficinas de turismo (14%) y libros / guías (11,5%). Los folletos son la fuente menos usada.

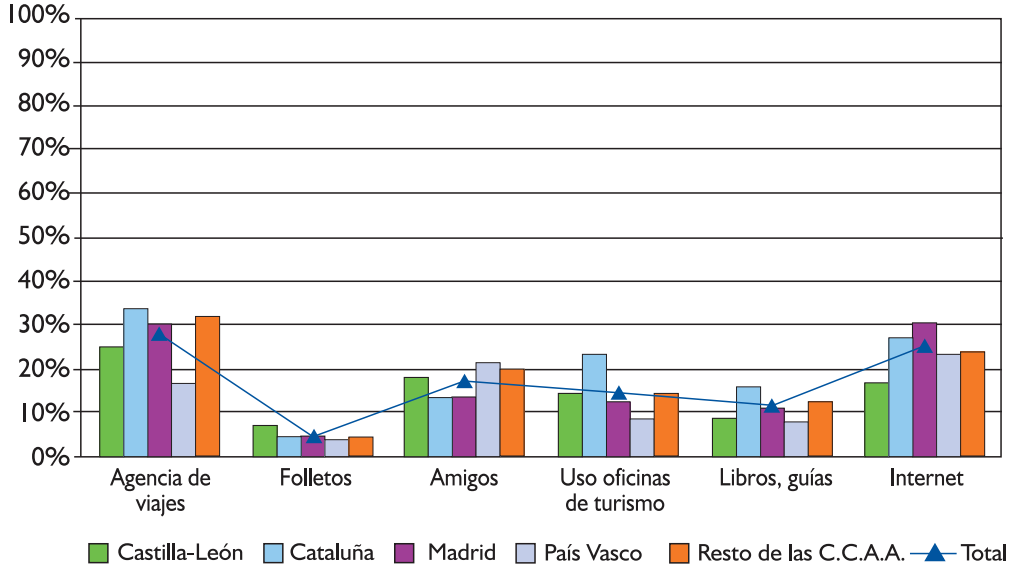
El uso de las agencias de viaje para la preparación de éste es más frecuente entre catalanes (33%) y madrileños (30%), pero escaso entre los vascos (16%). En cuanto a internet, su uso es destacable entre los madrileños (30,5%) y catalanes (27%), pero más escaso entre castellano leoneses (17%).

En cuanto a las oficinas de turismo, sólo constituyen una fuente de información para el (14%) de los visitantes del estado. No obstante, para los catalanes son la tercera fuente más accedida, con un 23%, sólo detrás de las agencias de viaje y de internet. Del análisis realizado se desprende que las oficinas de turismo son utilizadas mayoritariamente como preparación del viaje ya en destino.

En cuanto a las ferias, no tienen relevancia (0,4%) como fuentes de información para los viajeros estatales que visitan el País Vasco, aunque puedan tener otras funciones promocionales.

Los turistas vascos destacan en el recurso a las amistades para el conocimiento y planificación de posibles visitas, aunque sobre todo recurren a hacer uso de internet.

Principales fuentes de información del viaje según lugar de residencia habitual



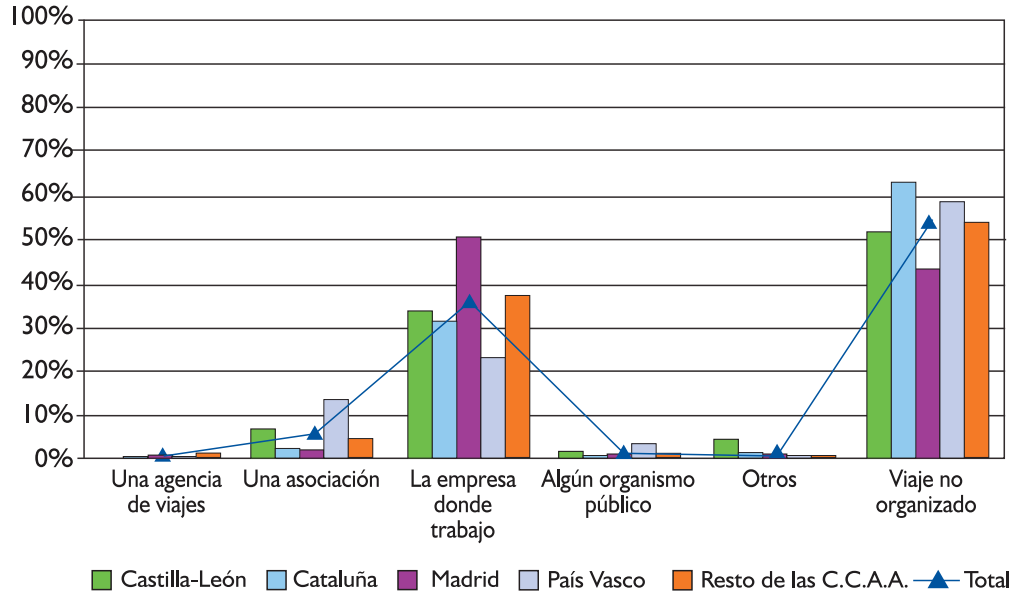
Un (54%) de los viajes que realizan los turistas al País Vasco pertenecen a la categoría de no organizados. Un (35%) los organiza la empresa donde trabaja el turista, cifra muy relacionada con el número de viajes que se llevan a cabo por motivos de trabajo.

La relevancia del turismo por motivos de trabajo entre los procedentes de Madrid se hace patente en la elevada tasa de organización por parte de la empresa que se da entre ellos (51%).

Otras entidades, organismos o asociaciones tienen escasa relevancia como núcleos organizadores de viajes turísticos; excepto para los residentes en Euskadi, donde la intervención de las asociaciones alcanza un (14%).

Es muy significativa la ausencia de participación de las agencias de viaje en la organización de las visitas de visitantes estatales a Euskadi, esto apunta a la poca utilización de paquetes turísticos por este colectivo.

Organización del viaje del turista según lugar de residencia



La organización del viaje difiere notablemente en función del motivo que genera la visita. Los viajes de ocio carecen habitualmente de una mediación en la organización (88%). En las escasas ocasiones en que existe esta mediación, esta viene dada por asociaciones.

Por el contrario, tan solo un 15% de los turistas de trabajo y un 11% de los de ferias y congresos carecen de mediación en la organización de la visita. Cuando la visita es por trabajo, domina la mediación de la empresa del visitante, mientras que para los turistas de ferias y congresos esta mediación puede proceder de diferentes entidades. La principal es también en este caso la empresa del visitante, aunque con un menor (38%), siendo significativas también las asociaciones o los organismos públicos.

En ningún caso la agencia de viaje es un mediador relevante en la organización de los viajes del turismo del estado, aunque como hemos visto anteriormente si puede ser una fuente importante de información y como veremos más adelante, como mediador de reservas.

Organización del viaje del turista según motivo principal del viaje para el total de turistas del estado

(Porcentaje vertical)	TOTAL	Trabajo	Ferias y congresos	Ocio	Otros
Total muestral	**5.530**	1.944	131	3.061	394
Media anual datos elevados	**1.142.614**	477.670	35.789	549.806	79.349
Una agencia de viajes....	**,8**	,5	,8	,9	1,3
Una asociación(cultural,tercera edad,etc.)....	**6,0**	1,3	17,8	8,6	10,6
La empresa donde trabajo....	**36,1**	81,9	37,6	1,2	2,1
Algún organismo público....	**1,6**	,9	16,3	,5	7,2
Otros....	**1,2**	,6	16,3	,9	,4
Viaje no organizado....	**54,3**	14,8	11,2	87,9	78,4

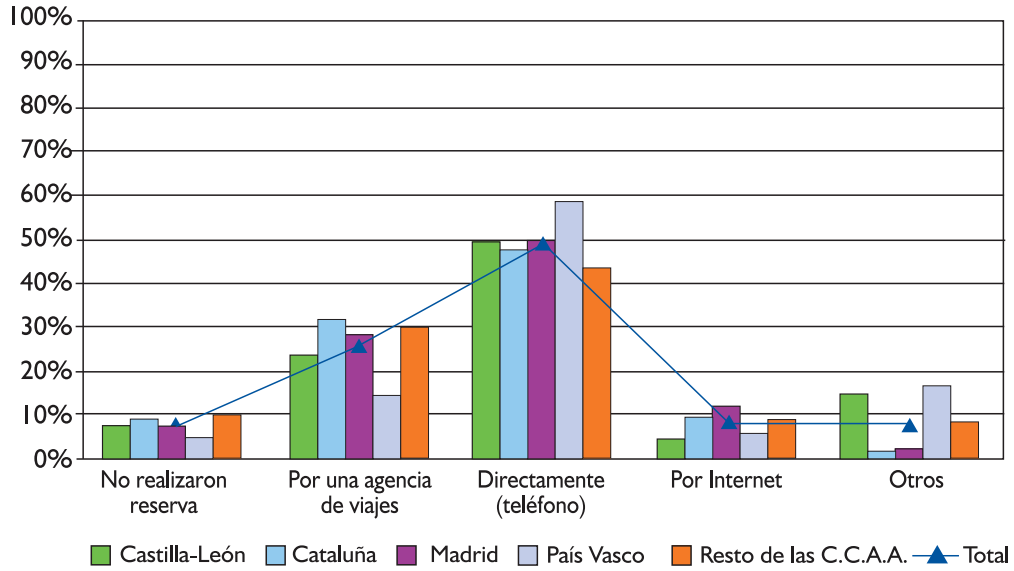
Un 89% de los turistas reserva algún tipo de servicio. Esta tendencia es constante para cualquier lugar emisor. La forma de reserva telefónica directa es la más practicada, con un (50%), destacando los vascos (59%) como usuarios más significados de esta variedad.

Las agencias de viaje constituyen el segundo recurso para hacer reservas (26%), aunque no para los residentes en el País Vasco.

Internet a pesar de ser una fuente importante de información solo se utiliza para la realización de un 9% de las reservas. Los madrileños muestran una clara tendencia superior a este recurso (12%).

Los turismos por ocio y por negocio presentan escasas diferencias al respecto. Tan solo se registra un ligero aumento de la ausencia de reserva entre los turistas por trabajo (12%) frente a los de ocio (6%).

Forma de reserva del viaje según lugar de residencia habitual



Alojamiento y desayuno es el tipo de servicio más reservado, siéndolo en un 50% de los casos, siendo la reserva de sólo alojamiento la alternativa que le sigue (26%).

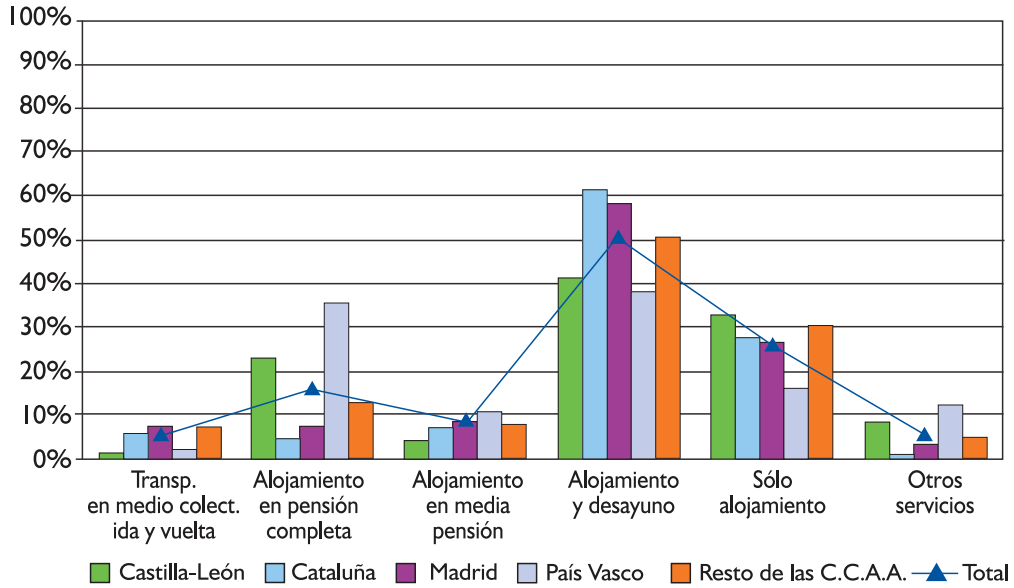
Este interés en la reserva de alojamiento con desayuno es especialmente fuerte entre los residentes en Cataluña (61%) y Madrid (58%).

También la pensión completa tiene aceptación (15%), pero sobre todo entre los originarios del País Vasco (35%) y Castilla – León (26%), y escasamente entre el resto.

Los restantes servicios se contratan poco, por debajo del 10%. Del bajo nivel de reserva de transporte se infiere la gran utilización del coche privado como medio de desplazamiento. En cualquier caso, destaca la cierta querencia de los catalanes por la reserva de alquiler de vehículo (3,5).

Analizando las diferencias, en cuanto a reserva se refiere, entre el turismo de ocio y el de trabajo, estas son escasas. Las principales son la presencia de alojamiento en pensión completa entre los visitantes por ocio (15%), casi inexistente entre los turistas por trabajo (3%) y, al contrario, la existencia de reserva de transporte entre el turista por trabajo (11%), escasa cuando la visita es por ocio (3%).

Servicios que incluía la reserva según lugar de residencia para los que han realizado reservas

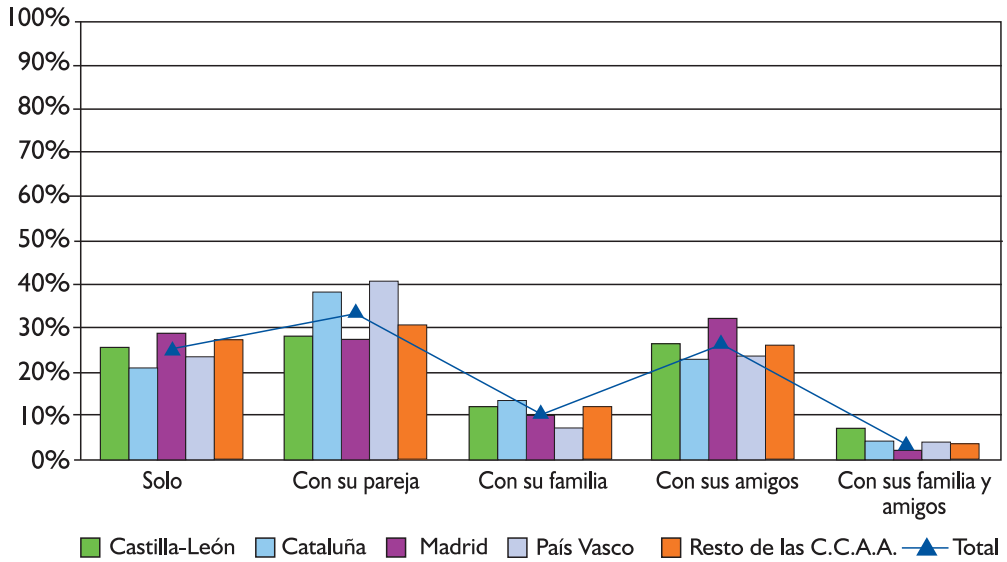


1.6 FORMA SOCIAL DE VIAJAR

Las formas más comunes para la realización de las visitas a Euskadi por parte del turismo estatal son la realizada con la pareja (34%), en primer lugar, en compañía de amigos (27%) o en solitario (25,5). En cambio, las estancias familiares gozan de una demanda secundaria (11%).

Mientras vascos y catalanes muestran preferencia diferencial por los viajes con la pareja, los madrileños dado su perfil de negocios, tienden al acompañamiento de amistades -en ocasiones compañeros de trabajo- o a la realización de la visita en solitario.

Forma de viajar del turista según lugar de residencia

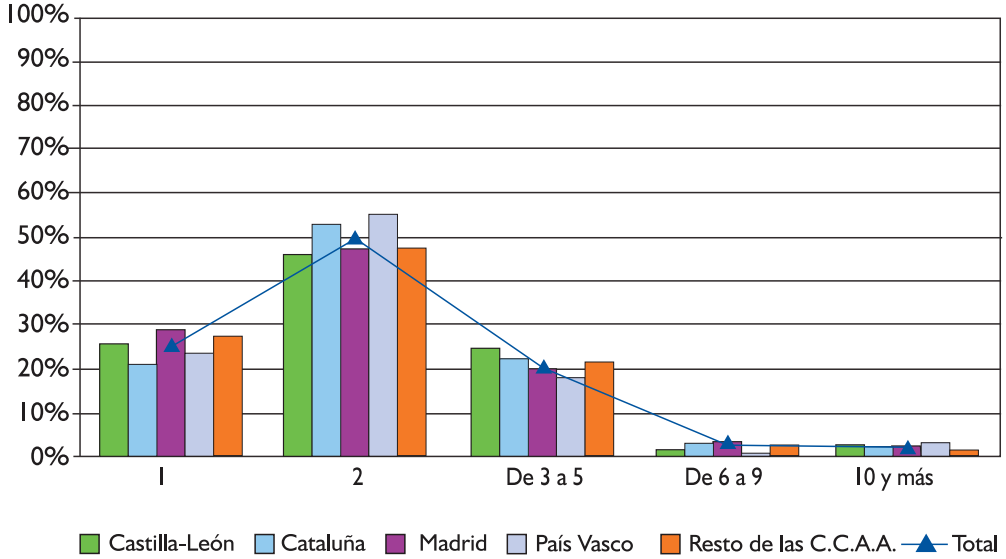


Bien por motivos laborales -compañeros de trabajo-, bien por motivos de ocio -visitas en pareja y amistades-, las visitas de 2 personas dominan claramente el turismo estatal en Euskadi (49%).

Las visitas por trabajo, principalmente, generan un gran contingente de visitas en solitario (25,5%). Los grupos de entre 3 y 5 personas también son considerables (20%).

Los grupos de tamaño superior son escasos. Los grandes grupos, por encima de las 10 personas, solo muestran cierta incidencia entre los residentes en el País Vasco (3%).

Número de miembros con los que viaja el turista según lugar de residencia

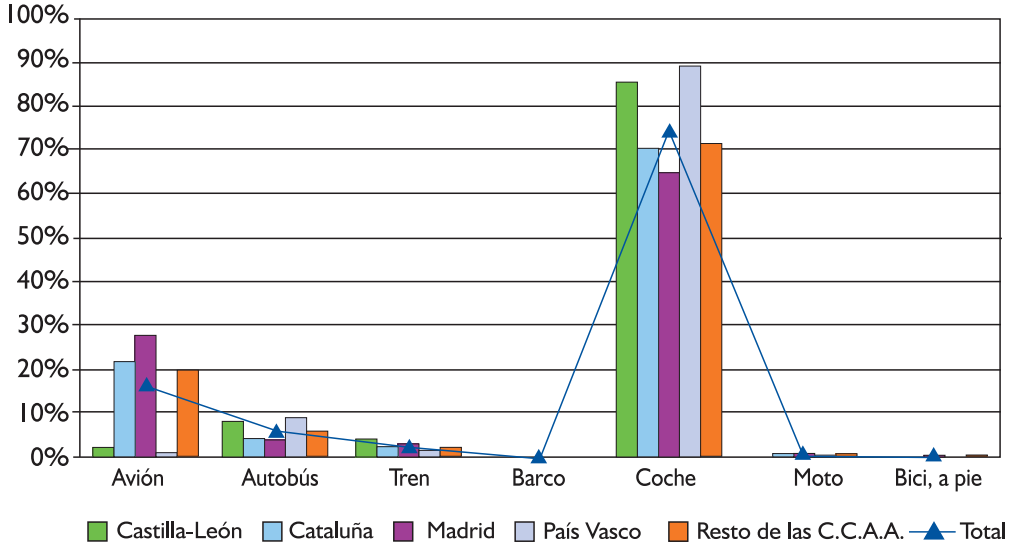


El coche es el medio de transporte más utilizado, en un 75% de los viajes, masivamente, por los residentes en Euskadi y Castilla – León muy por encima de esta media, dado que la proximidad limita el uso del avión. Éste constituye la segunda modalidad (16,5%), en la que se destacan, sobre todo, madrileños (28%), y catalanes (22%).

El autobús, dentro de su escasa entidad (6%), es utilizado especialmente por vascos y castellano-leoneses.

Entre el turismo del estado el avión es usado por los viajeros por motivos de trabajo (28%), pero escasamente por el viajero por ocio(6,5%)

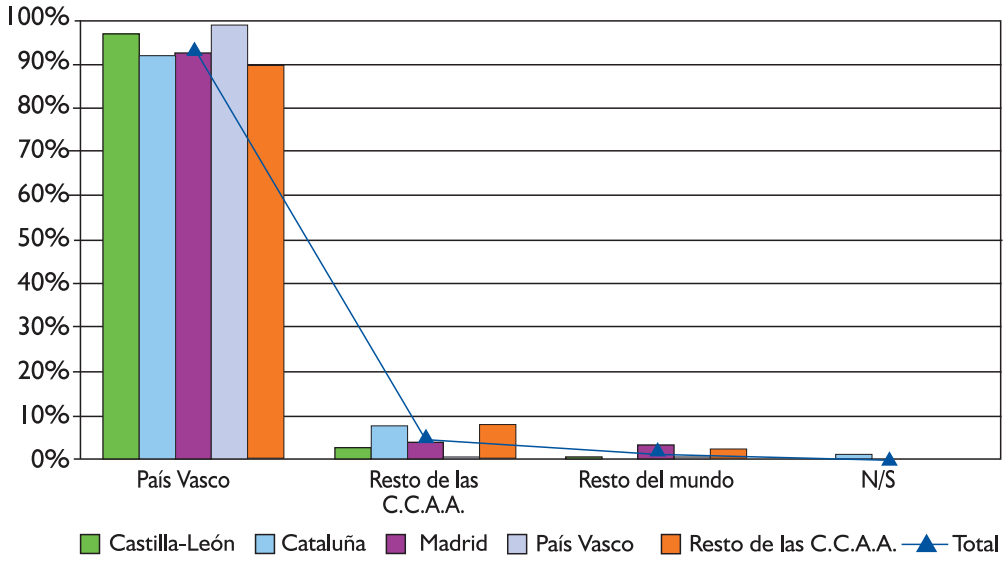
Medio de transporte utilizado según lugar de residencia



1.7 DESTINO PRINCIPAL DEL VIAJE EN EL PAÍS VASCO

Los viajes al País Vasco tienen el destino principal mayoritariamente en esta comunidad (93%). Esta tendencia es absoluta cuando se trata de residentes en Euskadi y en Castilla y León.

Destino principal del viaje según lugar de residencia

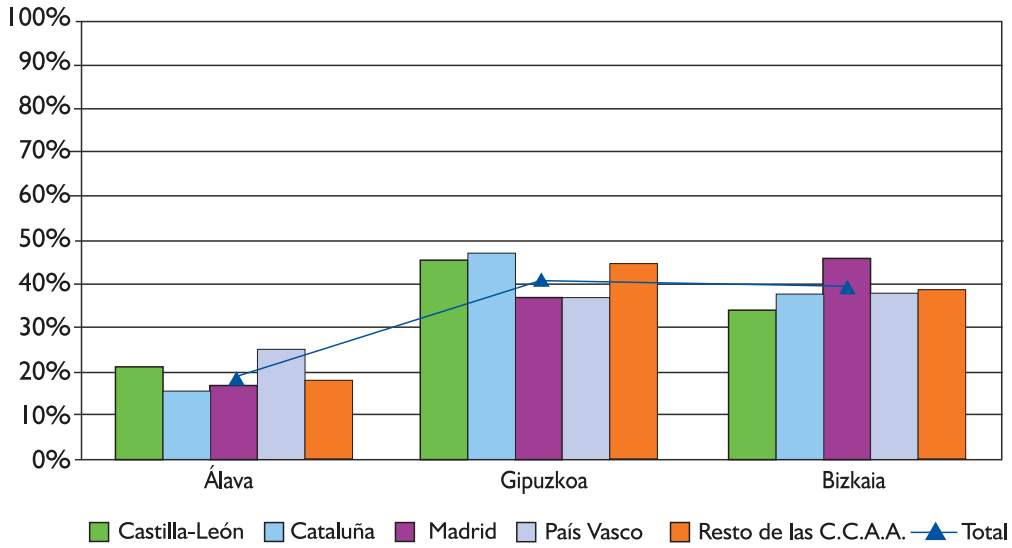


Los turistas estatales que se alojan en establecimientos hoteleros del País Vasco visitan principalmente los territorios de Gipuzkoa (40%) y Bizkaia (40%). Solo un 19% de ellos se dirigen a Álava.

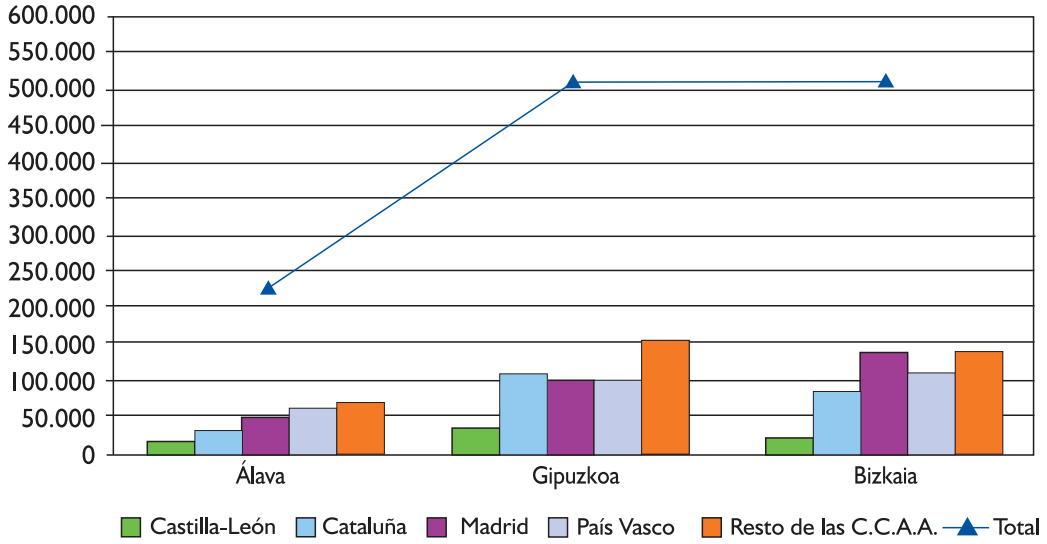
Los turistas de Castilla y León y Cataluña tienden preferentemente a Gipuzkoa, mientras que los madrileños se dirigen preferentemente a Bizkaia, debido fundamentalmente a la concentración aquí del turismo de negocios. Bizkaia, además, está ligeramente por encima de Gipuzkoa para el colectivo de vascos.

El colectivo turístico vasco, junto con el de castellano - leonés, es el que más se orienta a Álava. Es el territorio que más depende de un turismo de proximidad.

Distribución por territorios históricos de los turistas alojados en establecimientos hoteleros según lugar de residencia habitual

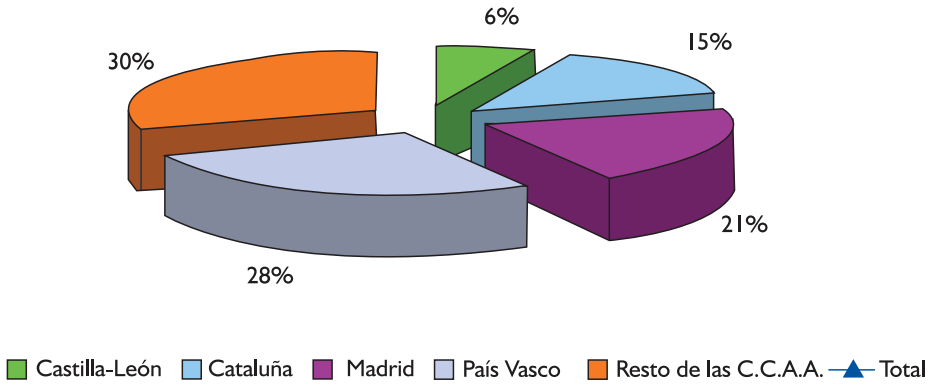


Distribución por territorios históricos de los turistas alojados en establecimientos hoteleros según lugar de residencia habitual (valores absolutos)



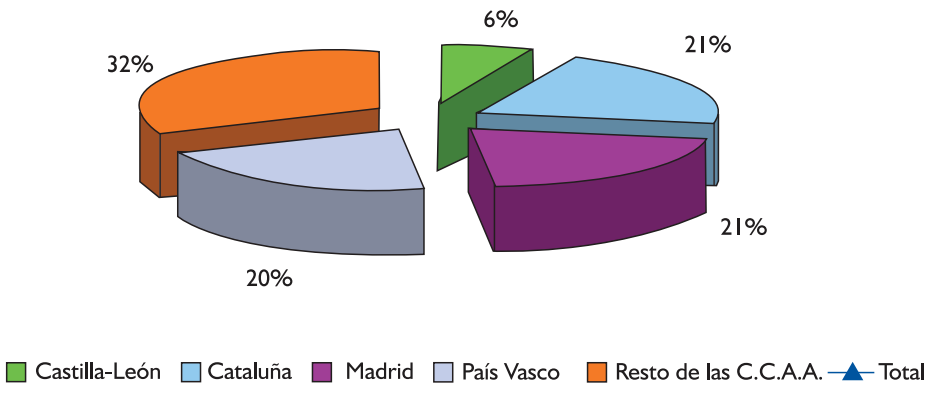
Fuente: EUSTAT. Encuesta establecimientos turísticos receptores 2004

Estructura del turismo del estado en Álava según lugar de residencia habitual del turista



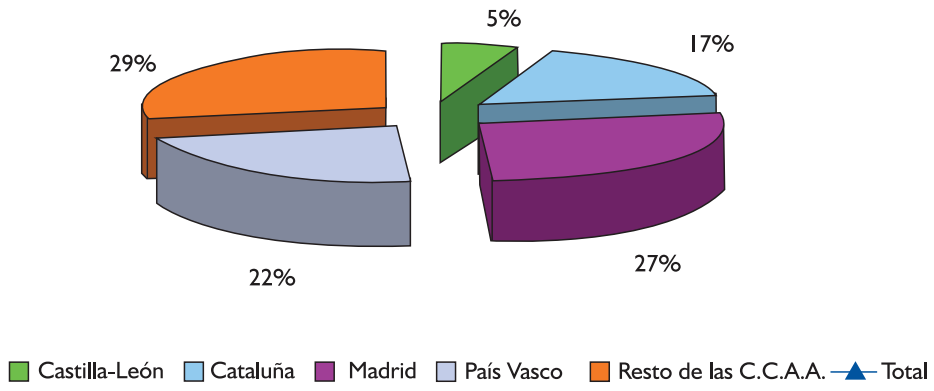
Fuente: EUSTAT. Encuesta establecimientos turísticos receptores 2004

Estructura del turismo del estado en Gipuzkoa según lugar de residencia habitual del turista



Fuente: EUSTAT. Encuesta establecimientos turísticos receptores 2004

Estructura del turismo del estado en Bizkaia según lugar de residencia habitual del turista



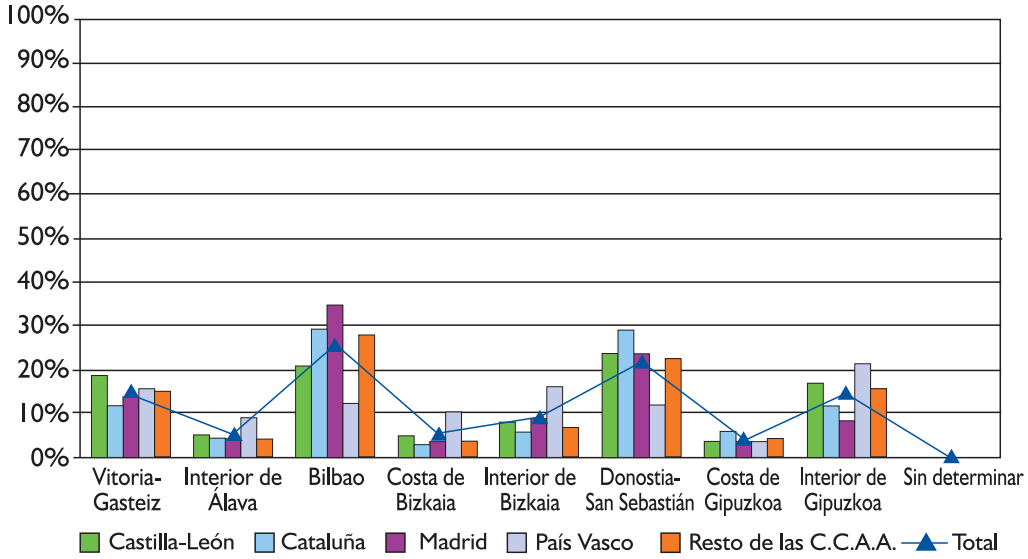
Fuente: EUSTAT. Encuesta establecimientos turísticos receptores 2004

Las ciudades capitales de los territorios históricos son los destinos más representativos de los turistas que viajan al País Vasco. Bilbao y Donostia-San Sebastián concentran el 26% y el 22%, respectivamente, del total de viajes; a alguna distancia, Vitoria-Gasteiz es accedida por el 14%, porcentaje igual al que disfruta el interior de Gipuzkoa. Los demás destinos se sitúan por debajo del 10%, y de éstos el más significativo es el interior de Bizkaia.

Este perfil es el adoptado por los turistas de comunidades del Estado distintas de Euskadi, con pequeñas variaciones. Entre estas puede destacarse la superior disposición de catalanes y madrileños por las capitales, Donostia-San Sebastián y Bilbao principalmente, así como la importante querencia de castellano leoneses por Vitoria-Gasteiz.

Por el contrario, los residentes vascos, tienen un perfil relativamente alejado del global: presentan una distribución muy amplia por todo el territorio, poco concentrado alrededor de las capitales. Sus destinos más frecuentes son el interior de Gipuzkoa (21%), el interior de Bizkaia (16%) y Vitoria-Gasteiz (16%). También las costas, principalmente la vizcaína (10,5%) son objetivo de este turismo.

Zonas de destino principal del viaje según lugar de residencia



El 93% de los turistas del estado circunscribe su viaje dentro de Euskadi a un solo territorio histórico. Solo presenta una incidencia reseñable, aún siendo escasa, la combinación de etapas en Bizkaia y Gipuzkoa (4%)

Todos los orígenes estatales muestran un comportamiento similar, si bien entre los catalanes la combinación Bizkaia – Gipuzkoa cuanta con una cierta aceptación superior (6%).

Tipo de viaje en relación a las etapas del viaje dentro de los territorios históricos del País Vasco

(Porcentaje vertical)	TOTAL	Castilla-León	Cataluña	Madrid	País Vasco	Resto Comunidades
Total muestral	**5.530**	410	1.166	1.253	731	1.970
Media anual datos elevados	**1.142.614**	64.735	206.315	270.714	264.786	336.063
Sólo en Álava	**17,60**	20,70	13,90	15,30	23,30	16,60
Sólo en Bizkaia	**36,80**	30,70	32,00	43,40	37,30	35,30
Sólo en Gipuzkoa	**38,50**	42,90	43,30	33,80	36,80	39,80
En Álava y Bizkaia	**1,60**	1,60	1,30	2,00	1,10	1,80
En Álava y Gipuzkoa	**0,90**	0,90	1,90	1,30	-	0,60
En Bizkaia y Gipuzkoa	**3,70**	3,20	6,20	3,00	1,50	4,50
En todas	**0,80**	0,20	1,40	1,00	-	1,20
Sin especificar	**0,20**	-	-	0,30	0,10	0,20

1.8 LUGARES VISITADOS EN EL PAIS VASCO PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES (*)

Las zonas de alojamiento definen buena parte de las zonas de desarrollo de actividades. Sin embargo, las actividades traspasan esta delimitación, para desarrollarse también en otras áreas.

Las zonas del País Vasco visitadas por los turistas en relación con las actividades realizadas responden en su perfil general y por orígenes diferenciados a la distribución observada en relación a los destinos principales del viaje.

Este perfil muestra una posición preeminente de las ciudades capitales de los territorios históricos, principalmente de Bilbao (32%) y Donostia-San Sebastián (32%), y también una participación relativamente notable del interior de Gipuzkoa (17,5%) y Bizkaia (16%). La actividad en Gasteiz es equiparable a la de estas últimas zonas.

Como variaciones de este perfil, es destacable la importante querencia de los catalanes (44%) y castellano leoneses (36,5%) por la realización de actividades en Donostia-San Sebastián y la de los madrileños por Bilbao (41%). Esta pauta es válida para los visitantes de comunidades del Estado, pero no para los residentes en Euskadi.

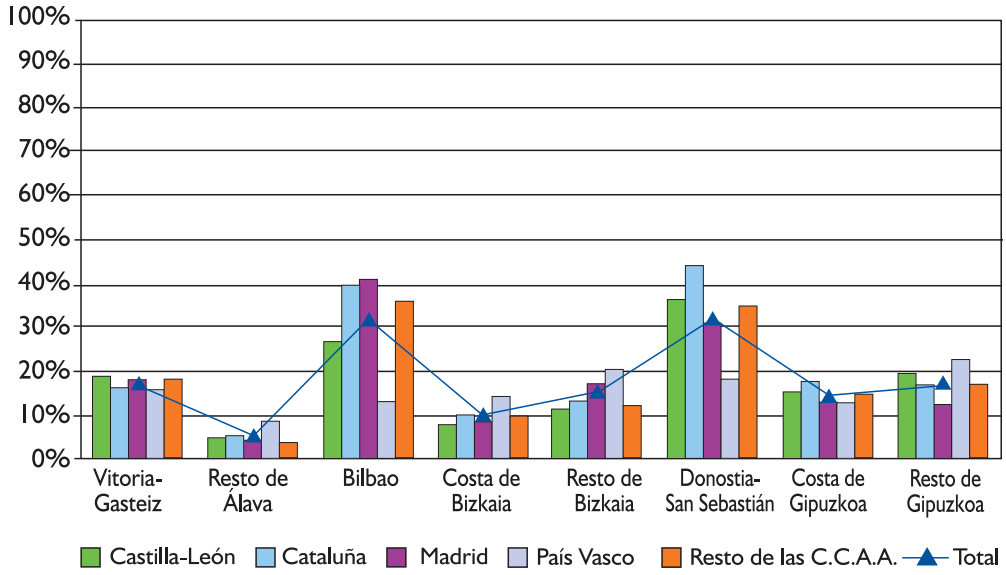
Los residentes en Euskadi muestran una distribución muy igualitaria por zonas, en la que destacan ligeramente la afluencia al interior de Gipuzkoa (23%), al interior de Bizkaia (21%) y, como principal capital, a Donostia-San Sebastián (18%).

El interior alavés es el menos atractivo en términos de afluencia turística (6%). La proporción superior de ésta se da entre el turismo vasco (9%).

(*) La interpretación de los datos que a continuación se presentan, debe hacerse teniendo en cuenta que un mismo viajero puede visitar varios lugares, de ahí que cada una de las zonas representadas en el gráfico constituye una variable diferente, que simboliza el porcentaje de viajeros que "si" la ha visitado. La suma de los síes por tanto puede superar el 100 %.

Estos valores no deben ser comparados con los porcentajes mostrados en los mapas de visitas realizadas a los municipios del País Vasco, ya que la base de interpretación de estos últimos es el total de visitas y no el total de viajeros.

Lugares del País Vasco donde se han realizado las actividades según lugar de residencia



Solo un 29% de las visitas combina diferentes lugares durante su estancia a Euskadi. La principal combinación es la que se realiza con la visita a Donostia-San Sebastián y a otros lugares de la costa guipuzcoana (4,4%), seguida por la unión de Bilbao con localidades del interior vizcaíno (3,6%) o Donostia-San Sebastián y el interior de Gipuzkoa (3,2%).

Este porcentaje presenta un incremento muy importante entre los catalanes (42%), con gran querencia por la combinación entre Donostia-San Sebastián y otros municipios costeros de Gipuzkoa, y entre, en menor medida, madrileños (29,5%).

En la siguiente tabla se han catalogado los itinerarios más comunes realizados por los visitantes y los valores recogidos, representan el porcentaje de viajeros que realizan cada uno de ellos según el segmento, analizado.

Itinerarios más importantes realizados en el País Vasco según lugar de residencia

(Porcentaje vertical)	TOTAL	Castilla-León	Cataluña	Madrid	País Vasco	Resto Comunidades
Total muestral	**5.530**	410	1.166	1.253	731	1.970
Media anual datos elevados	**1.142.614**	64.735	206.315	270.714	264.786	336.063
Sólo Vitoria-Gasteiz	**11,70**	15,40	8,40	11,10	14,30	11,50
Sólo interior de Álava	**3,50**	3,10	1,80	1,90	8,60	2,00
Vitoria-Gasteiz e interior de Álava	**1,30**	1,20	2,20	1,20	0,30	1,40
Sólo Bilbao	**17,50**	16,10	18,10	24,70	8,40	18,60
Sólo costa Bizkaia	**3,90**	3,80	1,20	3,00	8,60	2,70
Sólo interior Bizkaia	**6,50**	4,90	3,30	5,40	12,80	4,70
Bilbao y costa Bizkaia	**1,80**	1,20	3,10	1,60	0,30	2,50
Bilbao y resto Bizkaia	**1,50**	0,70	1,90	2,40	0,60	1,30
Sólo Bizkaia sin Bilbao	**1,30**	1,30	0,60	1,10	1,80	1,50
Bilbao e interior Bizkaia	**3,60**	3,60	4,60	4,80	2,90	2,50
Sólo Donostia-San Sebastián	**15,50**	18,10	17,90	16,60	9,30	17,60
Sólo costa Gipuzkoa	**2,40**	1,40	1,30	2,00	3,60	2,70
Sólo interior Gipuzkoa	**7,10**	6,20	4,50	3,60	13,40	6,80
Donostia-San Sebastián y costa Gipuzkoa	**4,40**	4,90	6,40	4,80	2,90	3,70
Donostia-San Sebastián e interior Gipuzkoa	**2,30**	2,50	3,70	1,40	1,80	2,40
Donostia-San Sebastián y resto Gipuzkoa	**3,20**	5,50	3,90	3,00	1,80	3,40
Sólo Gipuzkoa sin Donostia-San Sebastián	**2,00**	2,00	0,80	1,00	4,00	1,90
Vitoria-Gasteiz, Bilbao	**1,00**	0,60	1,30	0,70	0,10	1,80
Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián	**0,40**	0,70	0,80	0,30	-	0,50
Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián	**0,70**	0,20	0,70	0,80	0,10	1,10
Bilbao, Donostia-San Sebastián	**1,30**	0,80	2,50	0,50	0,10	2,20
Resto itinerarios en Euskadi	**7,30**	5,50	10,80	8,00	4,20	7,20
Sin especificar	**0,00**	0,30	-	0,00	-	-

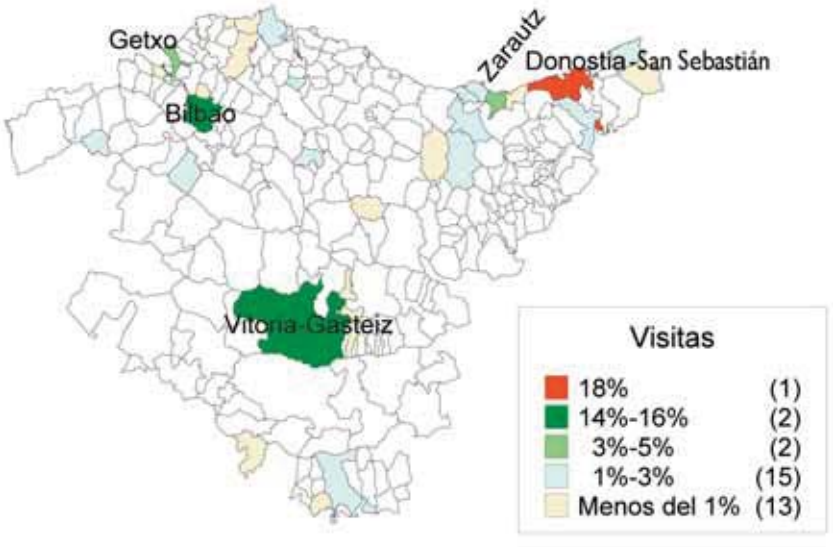
VISITAS REALIZADAS A LOS MUNICIPIOS DEL PAIS VASCO (*)

La visita de castellano leoneses a Euskadi sigue el perfil general en su orientación hacia las capitales. La principal para ellos es Donostia-San Sebastián, destino principal de un 18% de los viajes, con Bilbao (16%) y Vitoria-Gasteiz (14%) a continuación.

Fuera de ellos, existen dos grandes áreas de distribución: La Rioja alavesa, en la que destaca el municipio de Laguardia, y la costa guipuzcoana alrededor de Donostia-San Sebastián, con una afluencia muy importante (5%) a Zarautz y, en menor medida, a Hondarribia, Zumaia y Deba.

Algunos municipios costeros de Bizkaia cuentan también con afluencia castellano leonesa, destacando Getxo, Mundaka y Bermeo.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas de Castilla-León



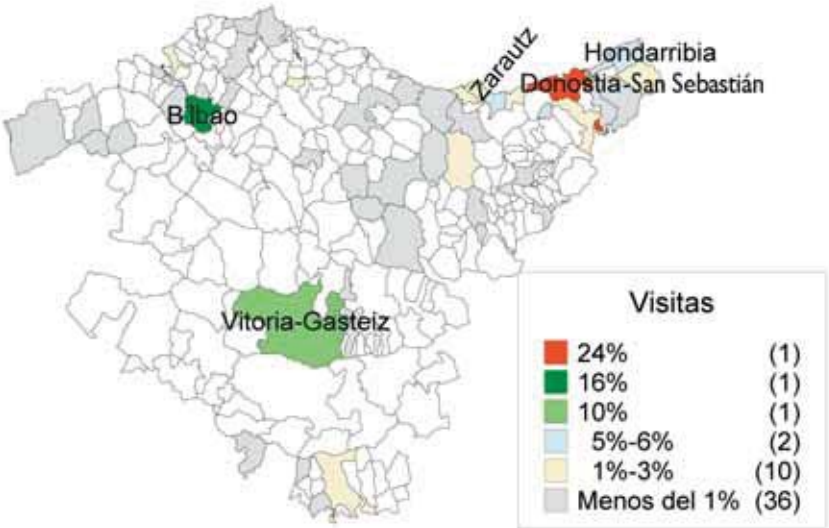
Donostia-San Sebastián (24%) es el destino de referencia del turismo catalán, en todo caso muy orientado a las capitales. Bilbao recibe un considerable 16% de las visitas, mientras que Vitoria-Gasteiz presenta una afluencia inferior (10%).

Fuera de las capitales, la afluencia catalana se concentra en la costa guipuzcoana, principalmente en los municipios de Hondarribia, y Zarautz.

(*) La base para la interpretación de los porcentajes mostrados en los mapas de este capítulo es el total de las visitas realizadas por todos los turistas. Un mismo viajero puede realizar múltiples visitas, tanto a un mismo municipio como a otros, para la realización de diferentes actividades. De hecho, el número de visitas a municipios duplica por término medio el número de viajeros.

De ahí que incluso en el caso de un municipio visitado por la totalidad de los viajeros (por ejemplo, si todos se alojan en la misma localidad) a este municipio solo le corresponda un porcentaje parcial del total de visitas realizadas. Un total que incluye cualquier otra que haya podido realizar a otro municipio.

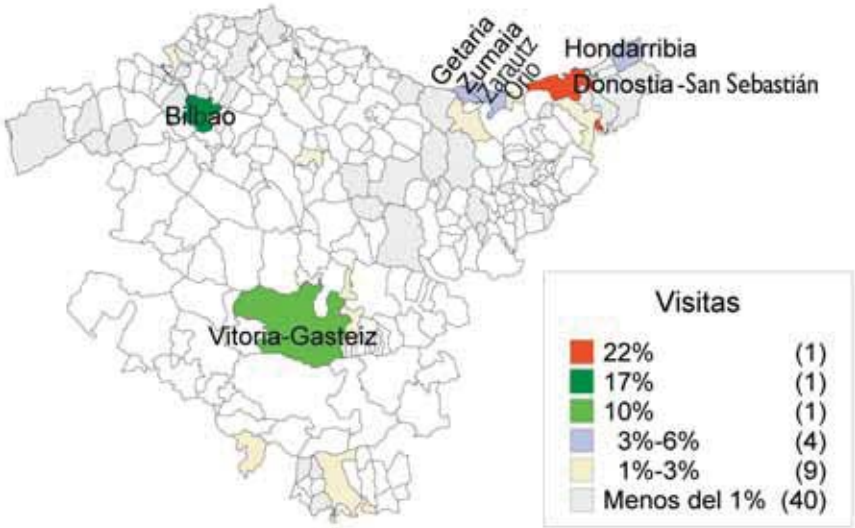
Municipios visitados en Euskadi por los turistas de Cataluña



El turismo madrileño presenta un perfil muy similar al catalán, con una ligera menor concentración en Donostia-San Sebastián (22%) a cambio de una superior distribución por los municipios costeros de los alrededores de esta ciudad. Además de Hondarribia y Zarautz, destacan Zumaia y Getaria.

Bilbao es un destino de primer orden para ellos (17%).

Municipios visitados en Euskadi por los turistas de Madrid



El turismo del País Vasco presenta una distribución muy elevada a lo largo del territorio. Donostia-San Sebastián (12%) y Bilbao (7%) constituyen los principales puntos de atracción, pero no en una medida muy superior que otro gran número de municipios, distantes además entre sí.

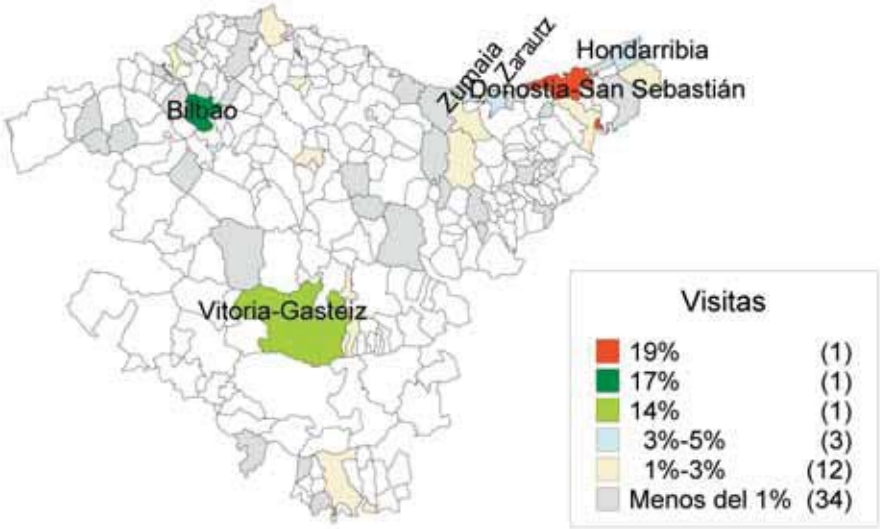
De hecho, la localidad balnearia de Zestoa se configura como un punto de demanda fundamental (9%). Otras muy importantes son Laguardia, Arcentales, Zumaia, Zarautz y Azpeitia. A éstas, y en general a los alrededores de éstas, pueden añadirse como áreas de atracción las situadas en Valdegovía y, en la costa vizcaína, localidades como Lekeitio o Mundaka.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas del País Vasco

El resto de comunidades autónomas estatales sigue el perfil que representan los orígenes catalán y madrileño, con predominio de visitas a Donostia-San Sebastián (19%), Bilbao (17%) y Vitoria-Gasteiz (14%).

Además de éstas, destacan las localidades de la costa guipuzcoanas, principalmente Hondarribia, Zarautz y Zumaia.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas del resto de CC.AA.



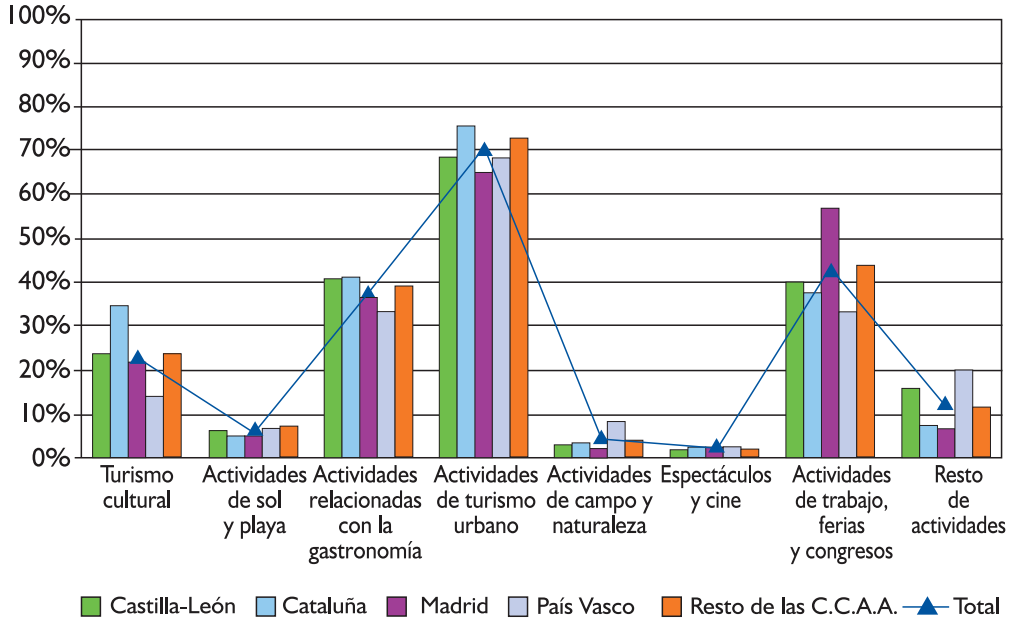
1.9 PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN EUSKADI(*)

Las actividades englobadas como turismo urbano son las más practicadas por los turistas que se alojan en establecimientos hoteleros (70%). Un 42% realizan actividades de trabajo y negocios o en relación con ferias y congresos. Las actividades relacionadas con la gastronomía las desarrollan un 38%, mientras que las de turismo cultural lo son por un 23%.

Grupos de actividad comunes de otras zonas de atracción turística, como las relacionadas con los modelos de sol y playa (6%) o de naturaleza (4%) tienen escasa demanda en Euskadi, similar a actividades de signo más bien complementario como la realización de compras (5%) o la actividad nocturna (7%).

Este perfil se mantiene en las distintas comunidades del Estado representadas. Como notas características se pueden resaltar: la mayor preferencia relativa de los residentes en Cataluña por las actividades de turismo cultural (34%); la afluencia de los de Madrid inclinada hacia la actividad de trabajo y negocios (57%); o la vasca por las actividades de campo y naturaleza y, en general, por las actividades más minoritarias, sin embargo más representadas entre ellos.

Realización de actividades por los turistas alojados en establecimientos hoteleros según lugar de residencia



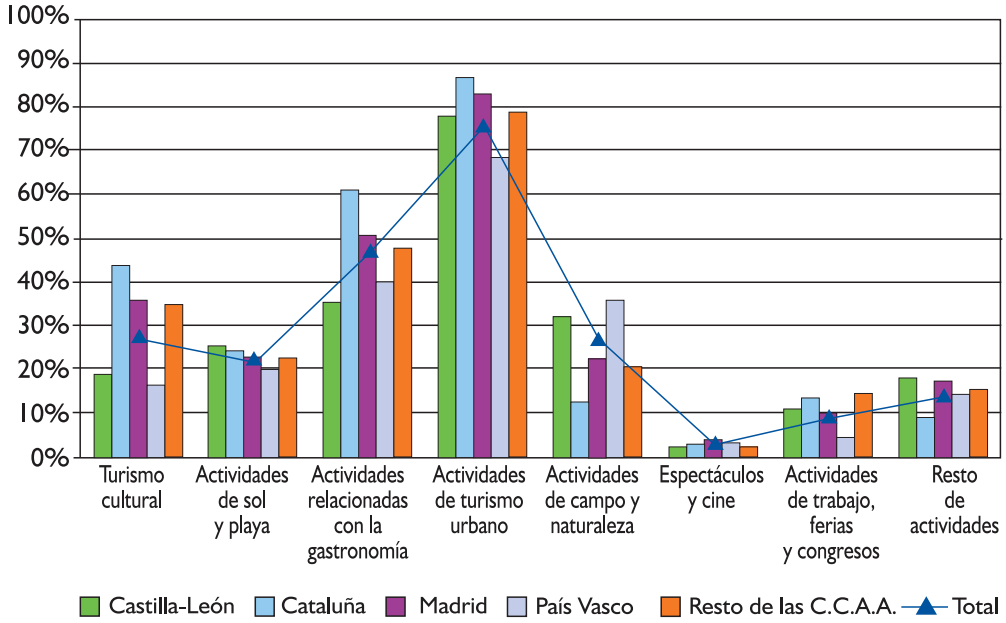
1.9.1. CONTRASTE CON EL TURISMO RURAL Y DE CAMPING

Si hacemos referencia a los turistas que se hospedan en alojamientos de turismo rural, surge la paradoja de comprobar que practican también mayoritariamente actividades de turismo urbano, a las que se añaden las gastronómicas y culturales. Pero sobre todo se distinguen de los usuarios de hoteles en interesarse mucho más que éstos en las actividades de campo y naturaleza y de sol y playa.

En el turismo rural, Catalanes y madrileños destacan en actividades gastronómicas y, junto con los de resto de comunidades, en la práctica de turismo cultural. Vascos y castellano-leoneses se distinguen en actividades de campo y naturaleza, en el caso de los primeros en detrimento de otras.

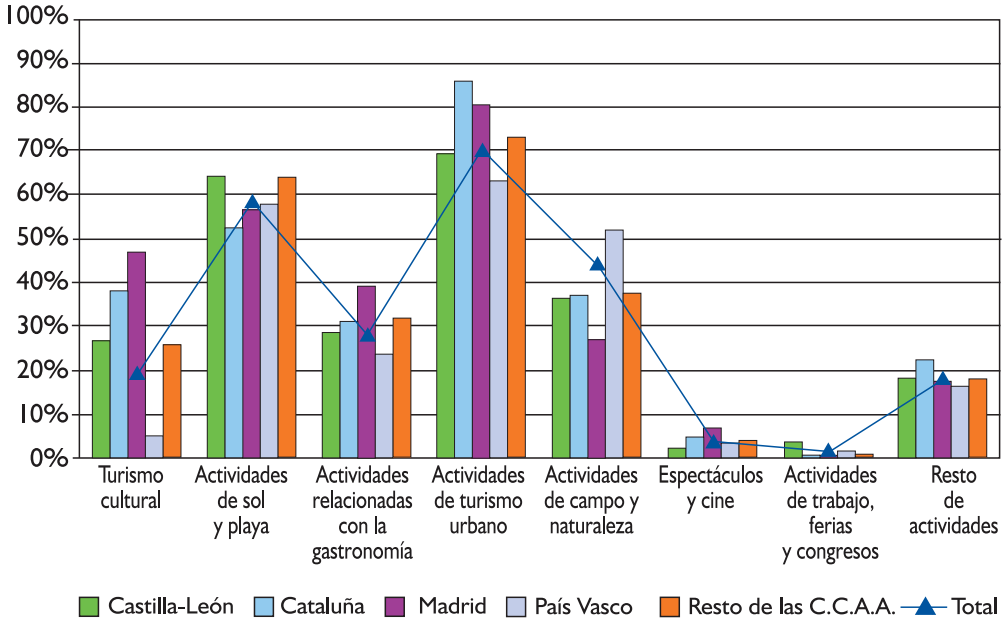
(*) La lectura de los datos que se presentan debe hacerse teniendo en cuenta que un mismo viajero puede realizar diferentes actividades, de ahí que cada una de las actividades representadas en el gráfico o la tabla constituye una variable diferente, que simboliza el porcentaje de viajeros que "si" la ha realizado. La suma de los sies por tanto puede superar el 100 %.

Realización de actividades por los turistas alojados en turismo rural según lugar de residencia



Las actividades de turismo urbano siguen configurandose también como las más realizadas por los turistas que se alojan en campings. Pero las de sol y playa y las de campo y naturaleza ocupan muy señaladamente las siguientes posiciones, relegando a lugares inferiores a las actividades relacionadas con la gastronomía y turismo cultural. Residentes en Cataluña y Madrid son los principales seguidores de turismo urbano y de turismo cultural; los segundos se significan en su interés por la gastronomía; y los vascos son los practicantes más destacados de actividades de campo y naturaleza.

Realización de actividades por los turistas alojados en camping según lugar de residencia



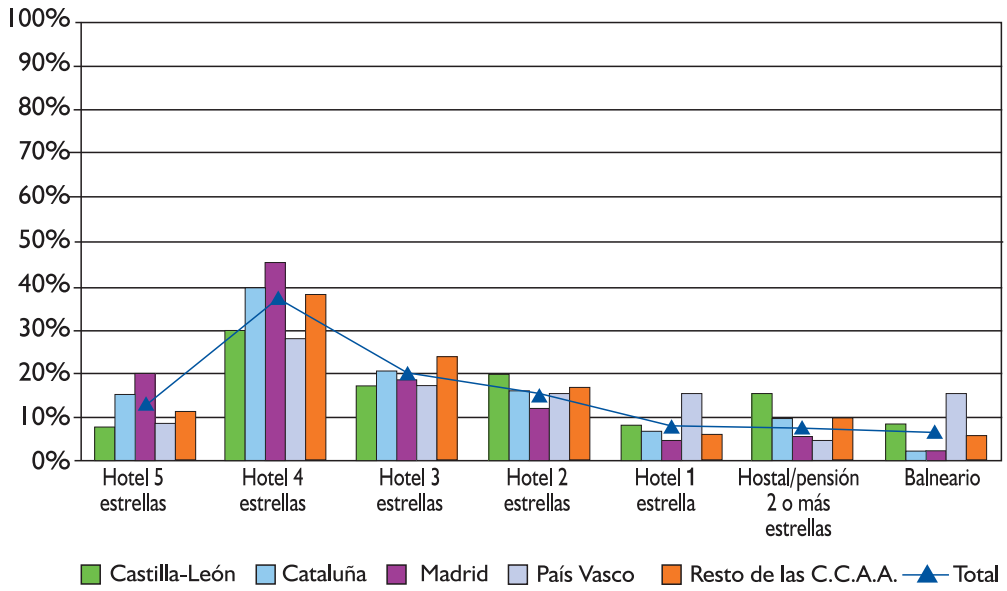
1.10 ALOJAMIENTO PRINCIPAL DEL VIAJE EN EL PAÍS VASCO

Los hoteles de 4 estrellas (38%) constituyen en el alojamiento más demandado por los turistas del estado que visitan el País Vasco. El resto se distribuye de manera decreciente con la categoría, cuanto menor es ésta inferior es el número de turistas que hacen uso de ella. Caso especial es el de los hoteles de 5 estrellas, que se colocan con una posición intermedia de la escala, alojando un 14% del turismo, cerca de los de 3 (20%), y los de 2 estrellas (16%). Probablemente, esta estructura de la demanda está, hasta cierto punto, condicionada por la capacidad de la oferta disponible.

Los residentes en la comunidad de Madrid son los usuarios más destacados en el uso de hoteles de 4 (45,5%) y 5 estrellas (20,5%), en estos últimos también los catalanes registran una afluencia destacada.

Los vascos tienden a distribuirse más por las categorías más económicas, señalándose mucho en los hoteles de 1 estrella (15%) y en balnearios (15%). Los castellano-leoneses se destacan en el uso de hostales y pensiones.

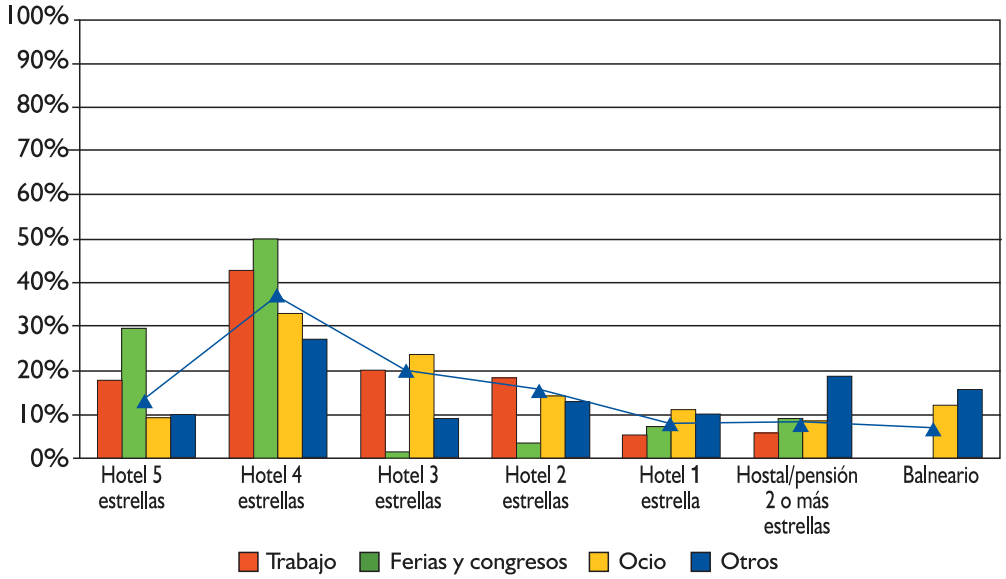
Alojamientos utilizados durante su viaje al País Vasco según lugar de residencia.



El turismo de trabajo y, de manera especial, de ferias y congresos genera principalmente un alojamiento en establecimientos de alta categoría.

Las visitas por ocio se reparten más por todo tipo de alojamientos, con poco uso de establecimientos de 5 estrellas y bastante de 3 estrellas, y manteniendo en todo caso, la primacía de los de 4 estrellas.

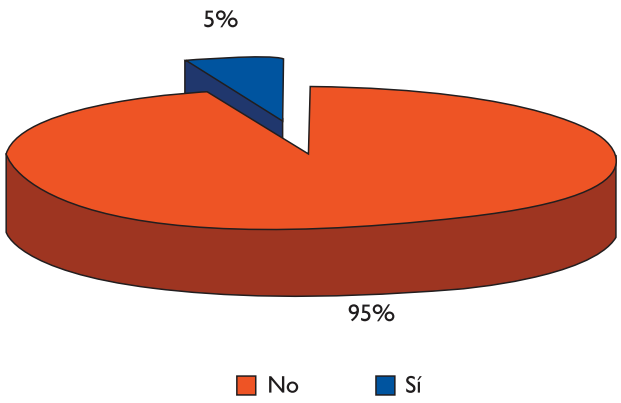
Alojamientos utilizados durante su viaje al País Vasco según motivo principal del viaje para el total de turistas del estado



1.11 DURACIÓN DEL VIAJE EN EL PAIS VASCO

Solo un 5% de los turistas estatales encuentra problemas de alojamiento en el País Vasco. Este porcentaje es similar para todos las procedencias.

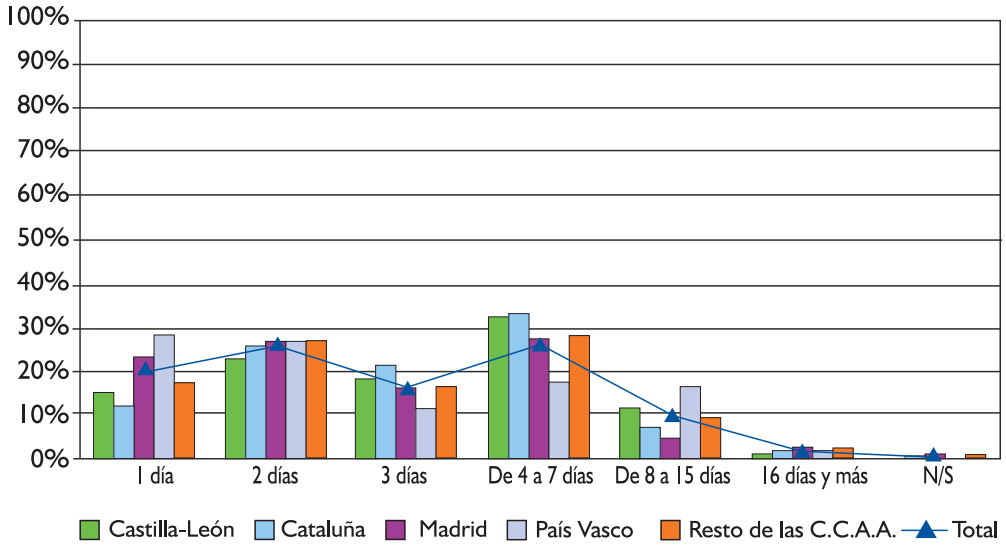
Problemas de alojamiento en el País Vasco



El 62% del turismo estatal en el País Vasco realiza estancias con un máximo de 3 jornadas de pernoctación. Dentro de este rango, las más habituales son las de 2 jornadas, adecuadas para un turismo de ciudad de fin de semana así como para las estancias de negocios. La duración de entre 4 a 7 días (26%), es así mismo importante. El País Vasco cuenta con escaso turismo estatal de duración superior a una semana.

Todos los orígenes analizados se adaptan a esta distribución con la excepción de los residentes en el País Vasco, que tienen su máximo en la estancia de un día (28%) y 2 días (26,5%) y, al mismo tiempo, presentan un porcentaje notablemente alto en la estancia de 8 a 15 días (16%), que casi dobla el general.

Número de pernoctaciones de los turistas según lugar de residencia



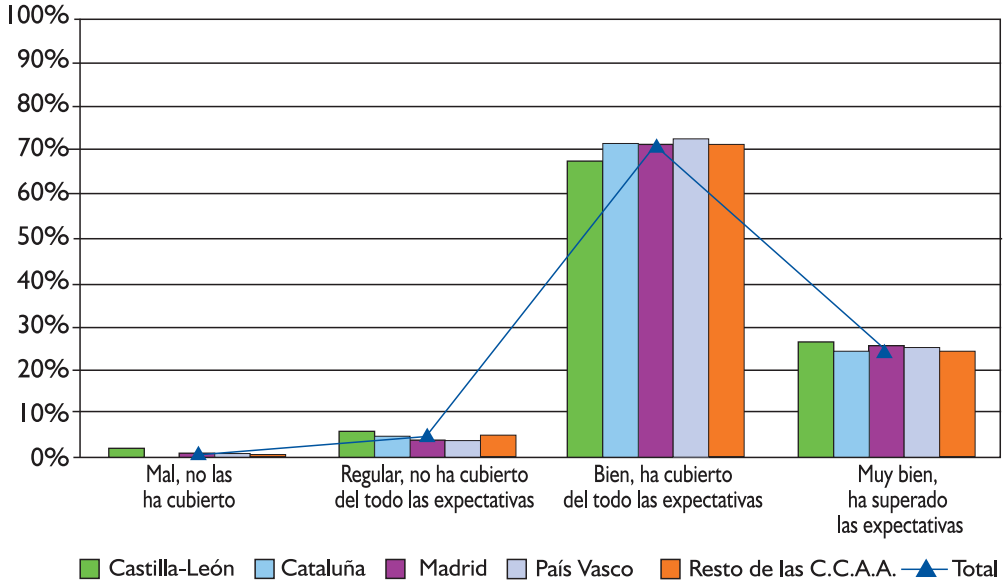
1.12 VALORACIÓN DEL ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DONDE HA PERNOCTADO

Los turistas califican el establecimiento donde han pernoctado o positivamente (71%), o muy positivamente (24%). Solo presentan conclusiones algo peores los castellano leoneses, aunque manteniéndose en esta línea en términos generales.

En general, se valora por encima de toda la localización del establecimiento y su entorno (15%), y también la calidad del servicio (12%), y la atención y trato recibido del personal (10%). Los aspectos negativos son poco citados, altos precios, escasez de servicios adicionales y ruidos son los más señalados, pero apenas referenciados por un 5% de los turistas entre todos ellos.

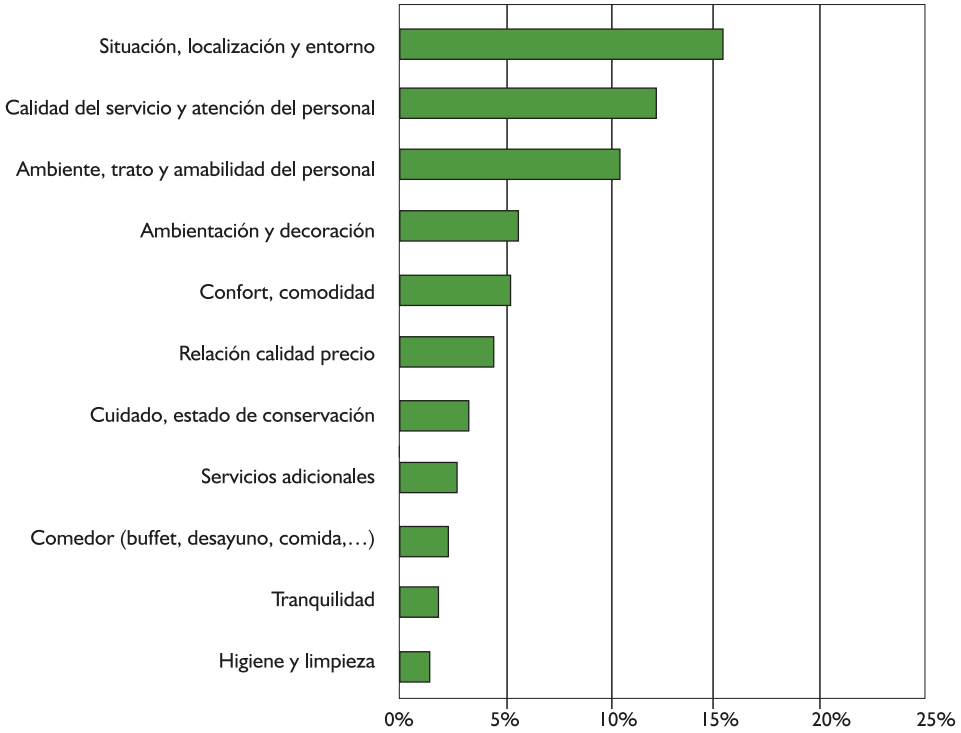
Este panorama de valoraciones se mantiene consistente al considerar los distintos orígenes de los turistas, especialmente en los que respecta a los positivos. En cuanto a los aspectos negativos, solo los precios adquieren cierta significación, y escasa (4%), entre los castellano leoneses.

Valoración del último establecimiento donde ha pernoctado según lugar de residencia

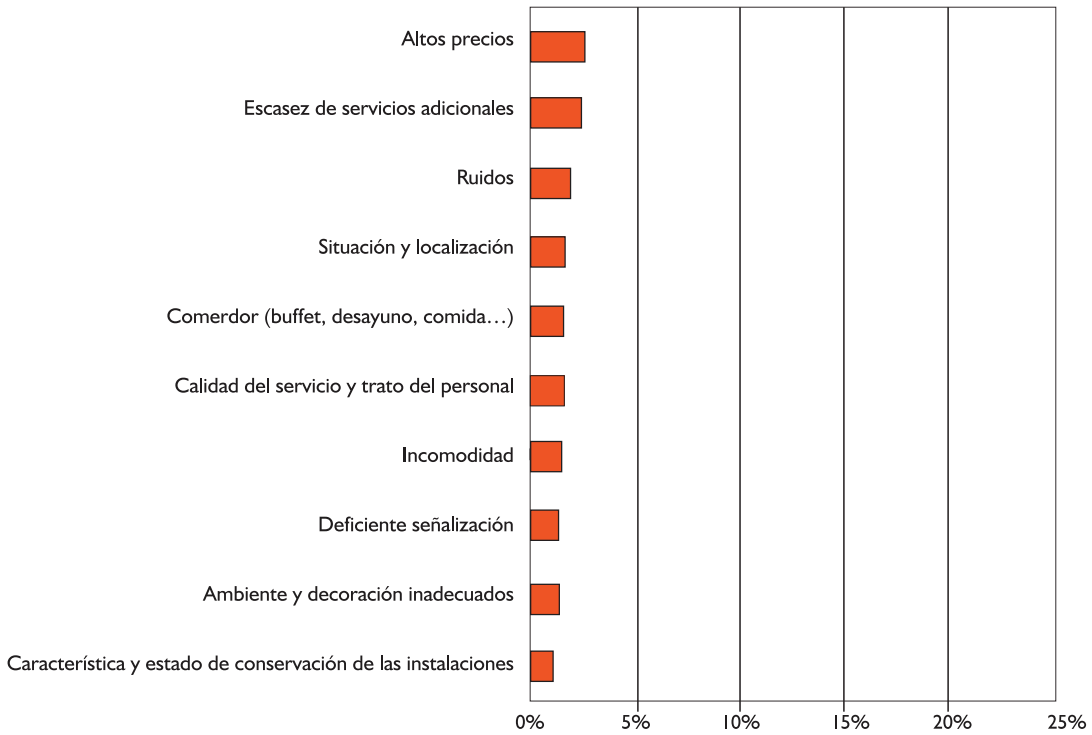


RANKING ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL ULTIMO ESTABLECIMIENTO DONDE HA PERNOCTADO

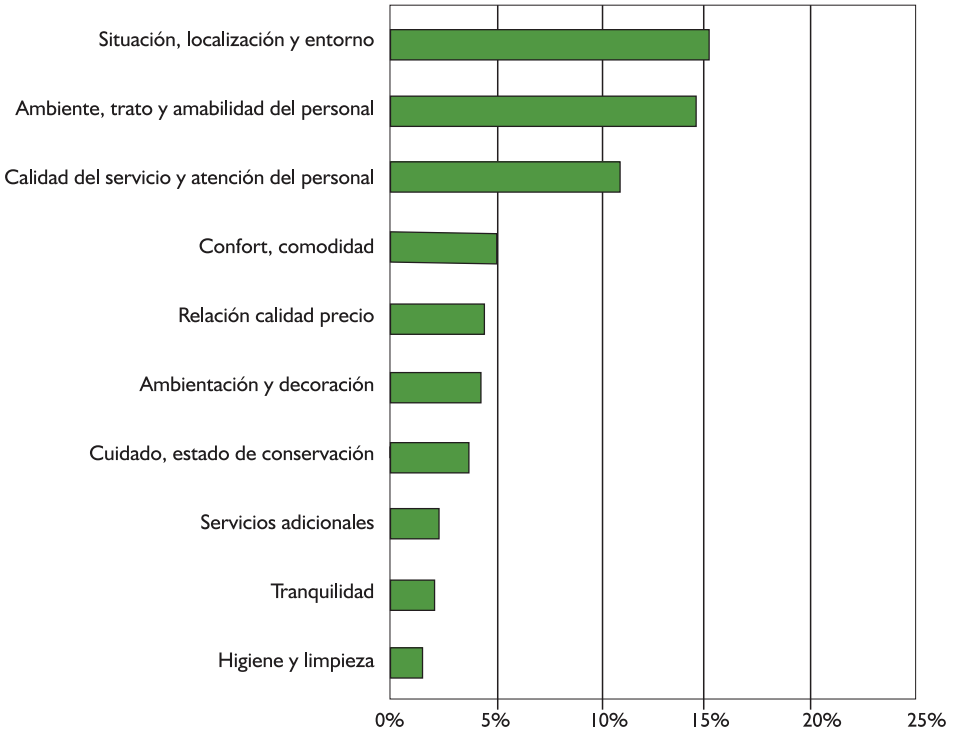
Aspectos positivos declarados por el total de turistas



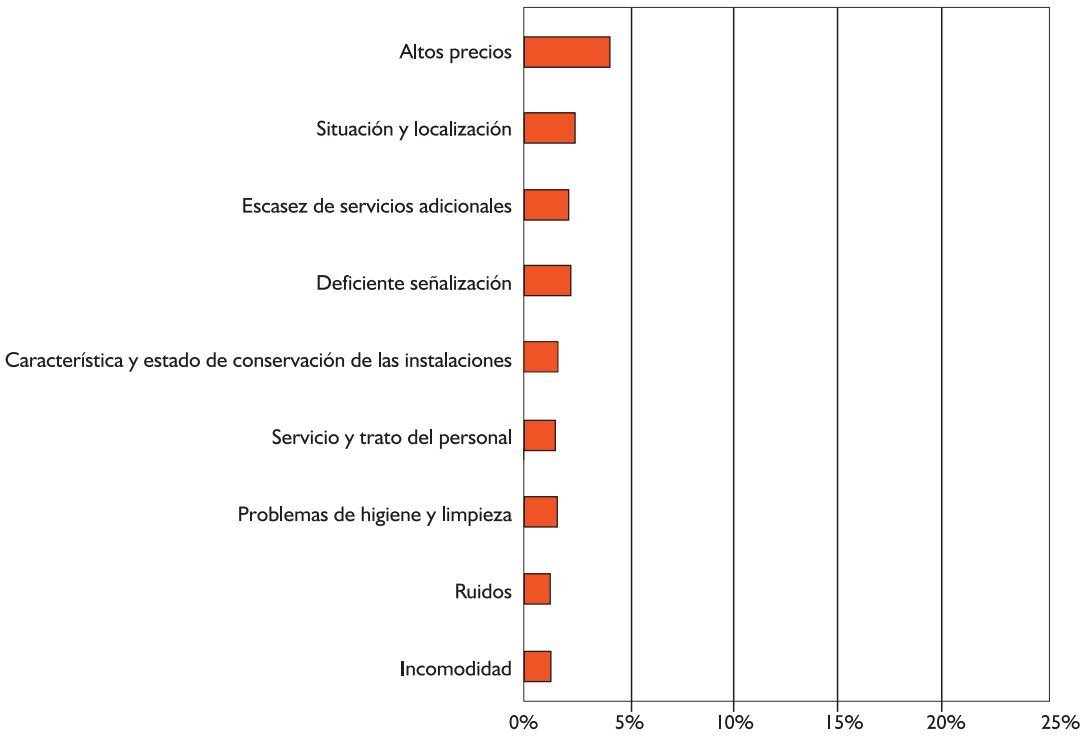
Aspectos negativos declarados por el total de turistas



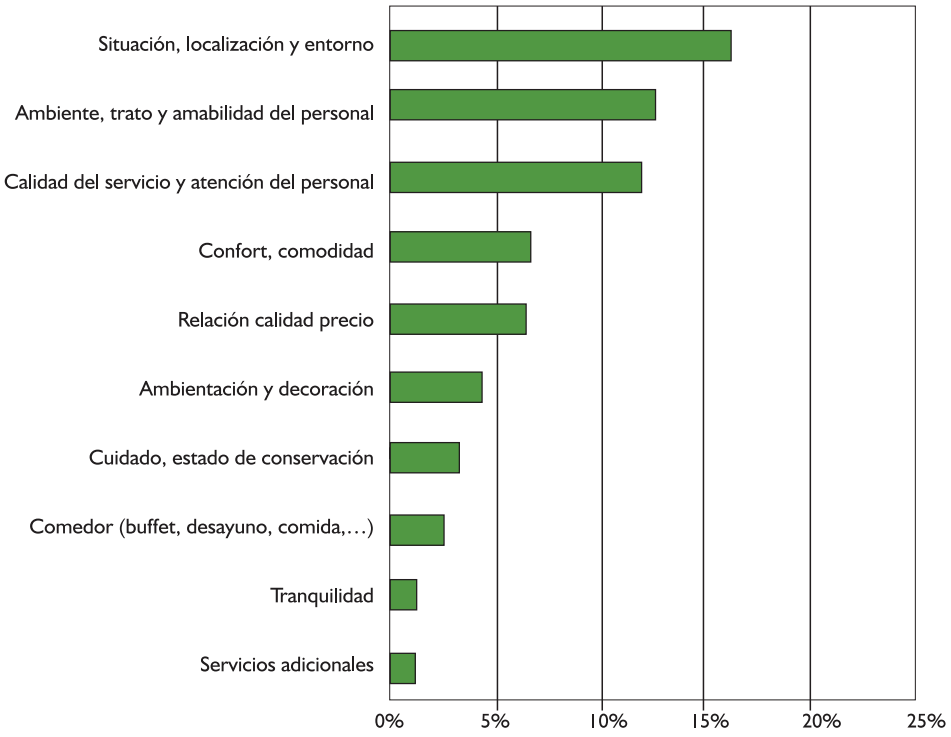
Aspectos positivos declarados por los turistas de Castilla y León



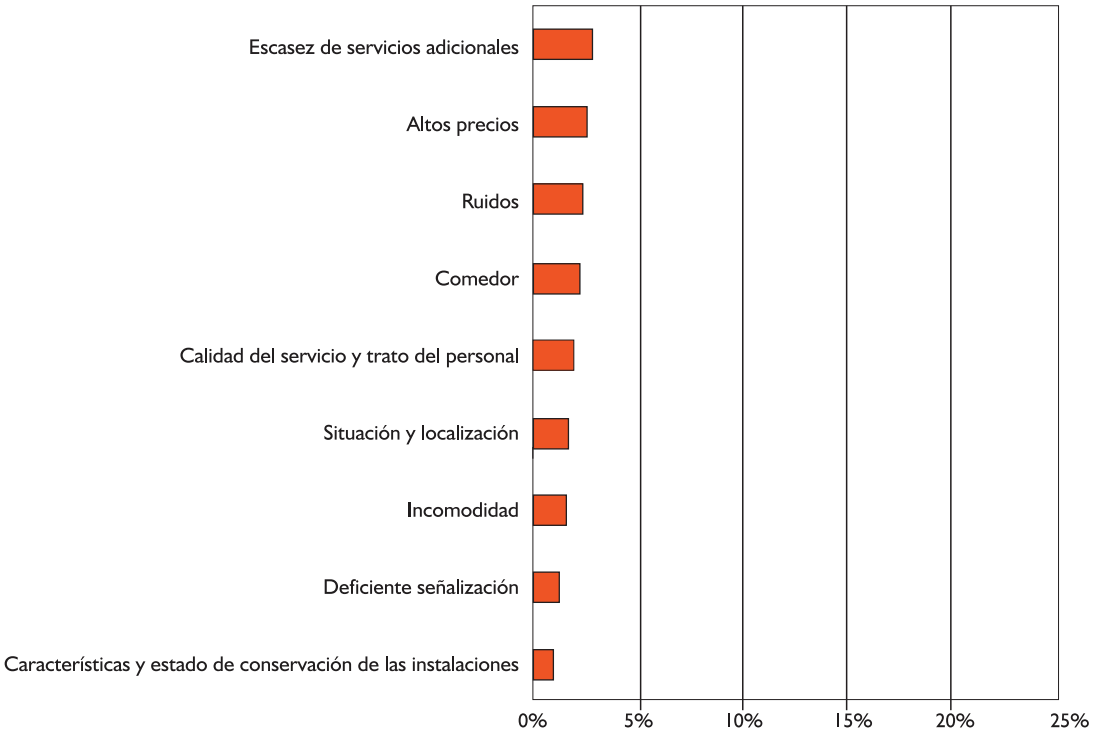
Aspectos negativos declarados por los turistas de Castilla y León



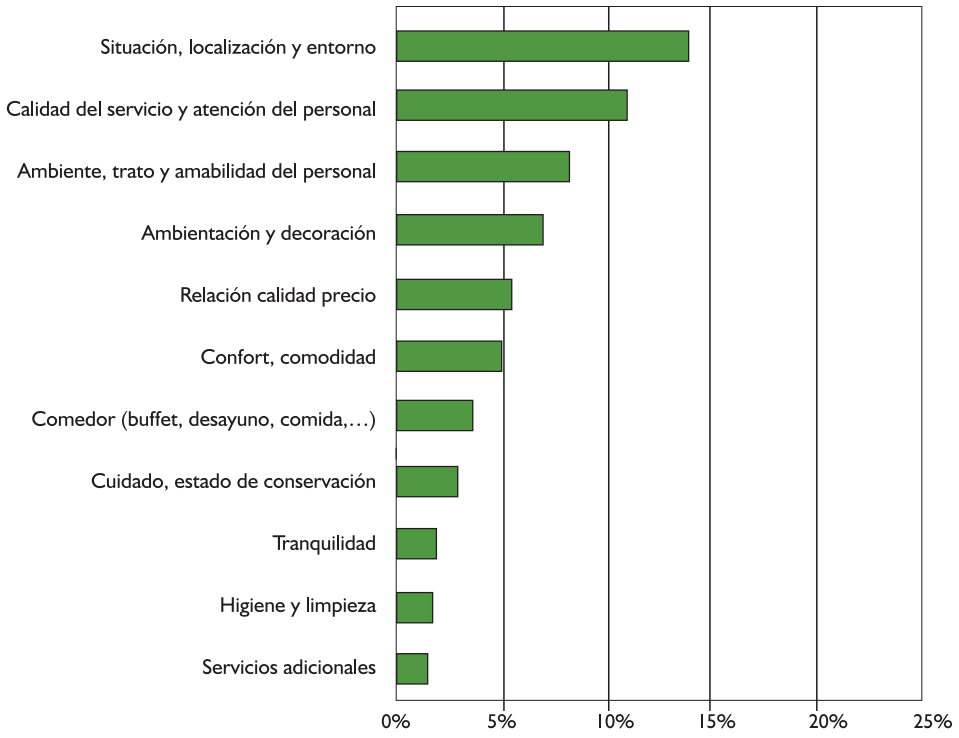
Aspectos positivos declarados por los turistas de Cataluña



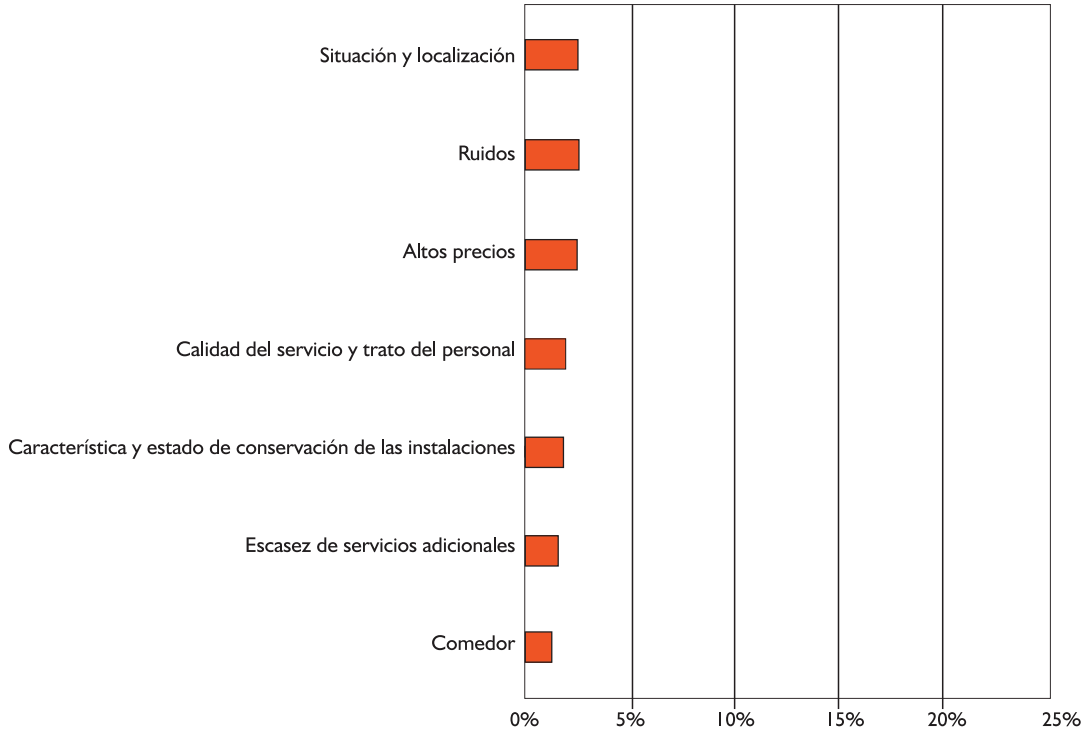
Aspectos positivos declarados por los turistas de Cataluña



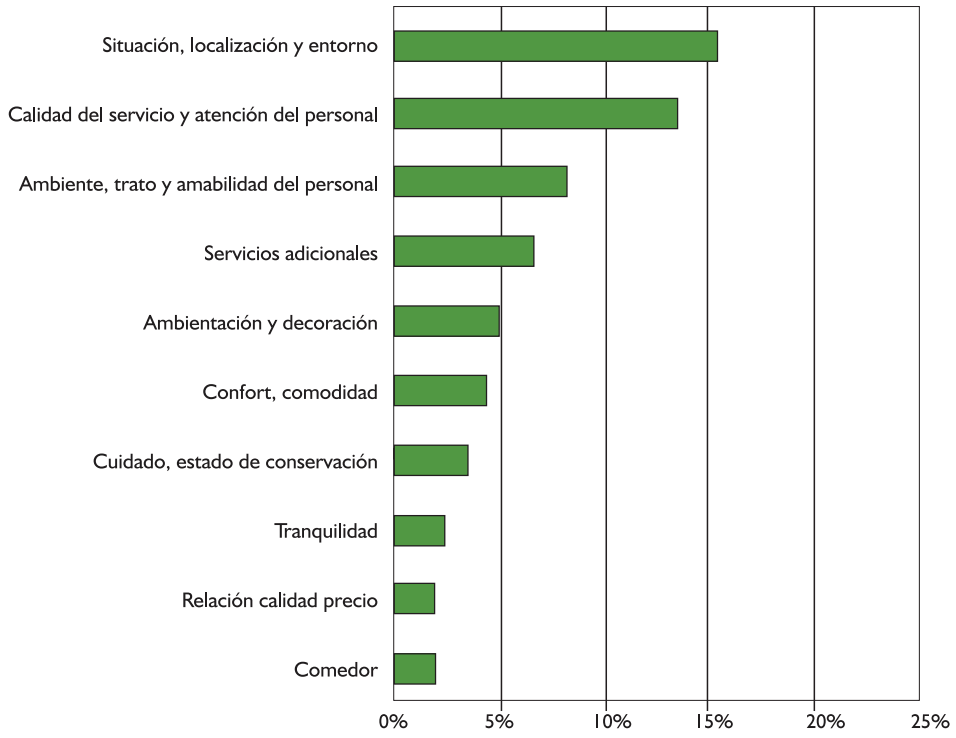
Aspectos negativos declarados por los turistas de Madrid



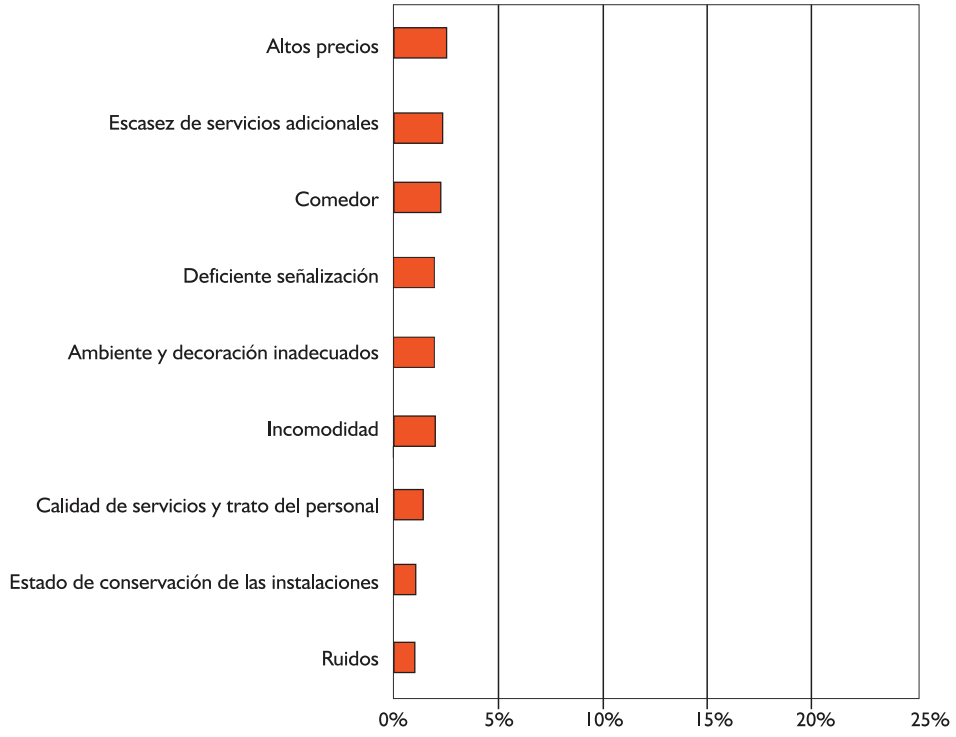
Aspectos negativos declarados por los turistas de Madrid



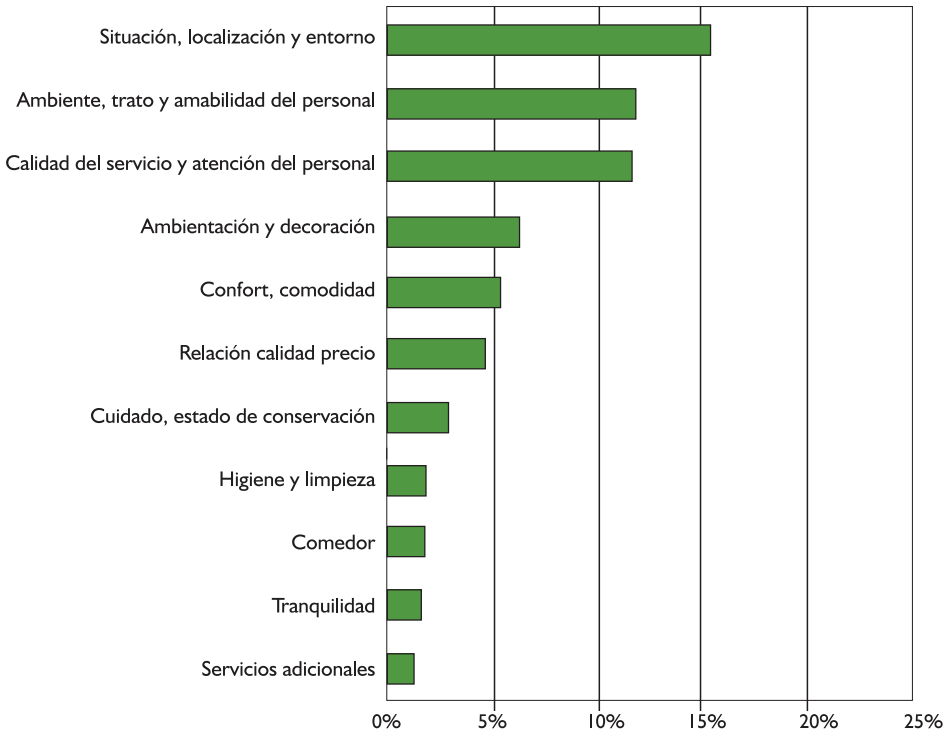
Aspectos positivos declarados por los turistas residentes en el País Vasco



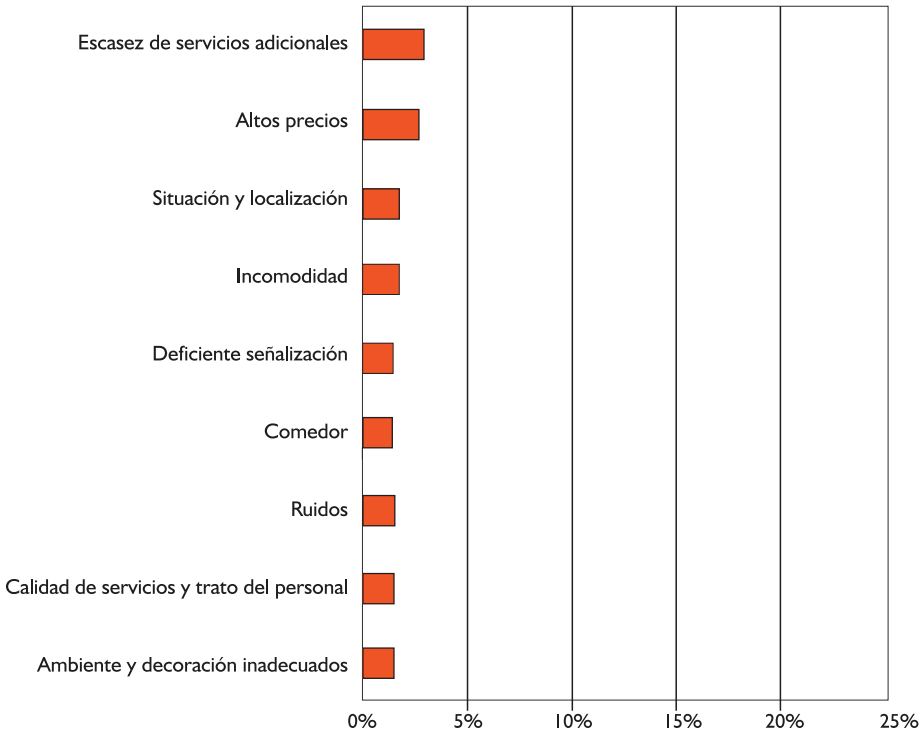
Aspectos negativos declarados por los turistas residentes en el País Vasco



Aspectos positivos declarados por los turistas del resto de C.C.A.A



Aspectos negativos declarados por los turistas del resto de C.C.A.A



1.13 INFORMACIÓN DURANTE EL VIAJE

1.13.1 INFORMACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS EN LOS QUE HA PERNOCTADO

Una mayoría de turistas (64%) no tiene interés en recibir información complementaria por su viaje en los establecimientos donde han pernoctado. Esto es especialmente cierto entre los de origen vasco (73%) y madrileño (68%), pero menos entre los catalanes (55%).

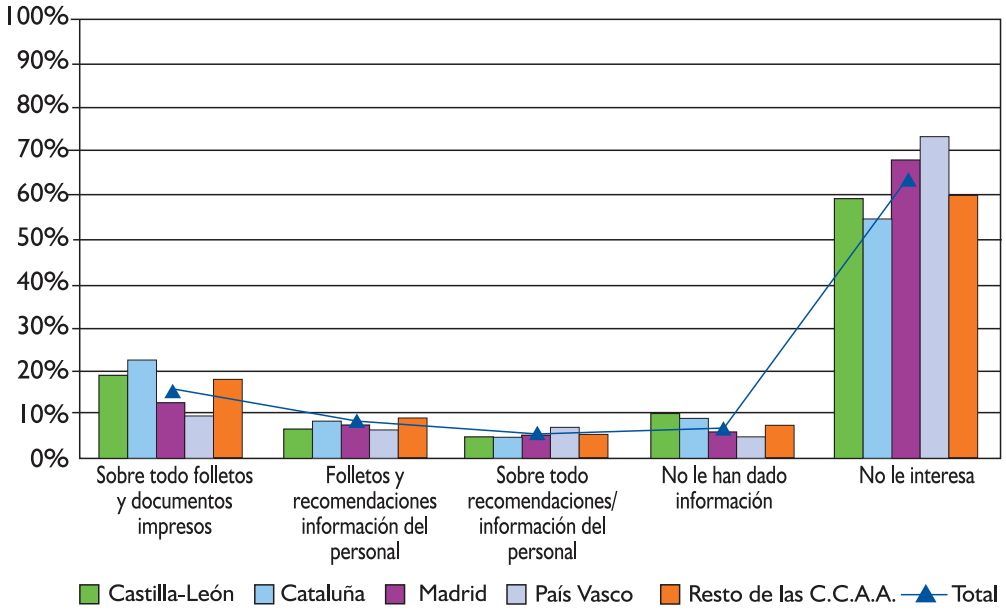
Los que sí lo hacen recurren en primer lugar a los folletos y otros documentos escritos (15,5%), y luego a las recomendaciones del personal de donde se hospedan (8%). Por orígenes, los catalanes son los más dispuestos a la información en folletos, mientras los vascos son los más dados a la información dada por el personal.

Hay un pequeño porcentaje de los turistas (7%), a tener en consideración, que habiendo solicitado información no se les ha facilitado.

El interés por la información es superior cuando el viaje es por ocio (43%) que cuando es por trabajo (26%). Este superior interés se manifiesta principalmente en la petición de folletos y documentación impresa.

Entre la información pedida por ambos colectivos, solo se mantiene constante la gastronómica, solicitada en ambos por alrededor del 10% de visitantes. El resto de informaciones son propias casi únicamente del colectivo de visitantes por ocio.

Información complementaria recibida en los establecimientos en los que ha pernoctado según lugar de residencia

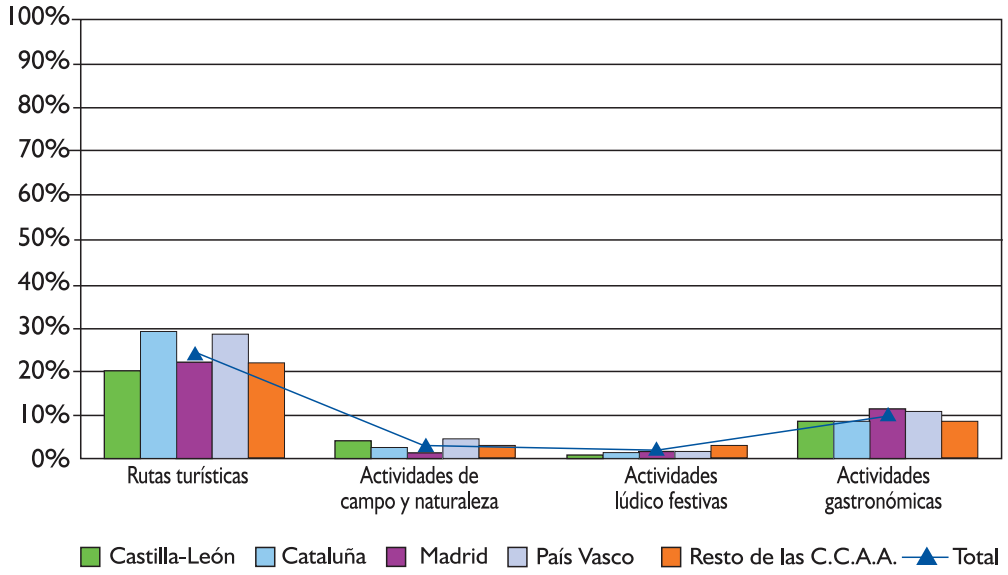


La información más solicitada versa sobre posibles rutas turísticas (24%) y sobre actividades gastronómicas (10%). A las actividades de campo y naturaleza y lúdico festivas se les presta menor atención.

Catalanes y vascos son los conjuntos que en mayor medida piden información sobre rutas turísticas (29%), mientras que los madrileños son los que en mayor proporción piden información sobre gastronomía (12%).

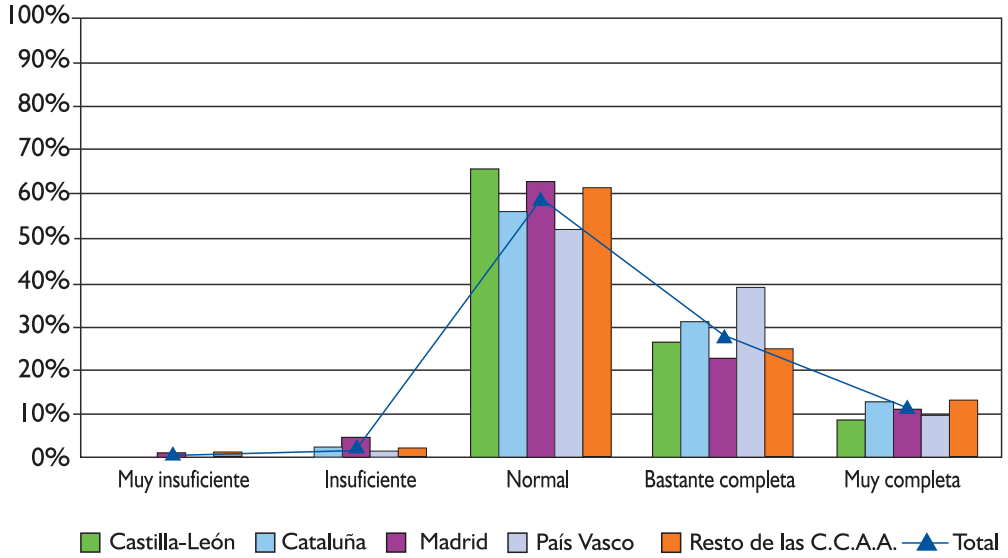
La formación sobre naturaleza tiene cierto éxito (4%) entre castellano leoneses y vascos.

Tipo de información recibida según lugar de residencia



La valoración de la información recibida es buena: la mayoría la califica de normal (59%) y otro (40%) la define como bastante completa o muy completa. Casi nadie la valora de insuficiente. Los residentes en el País Vasco son los que se muestran más satisfechos con la información obtenida.

Valoración de la información turística recibida según lugar de residencia

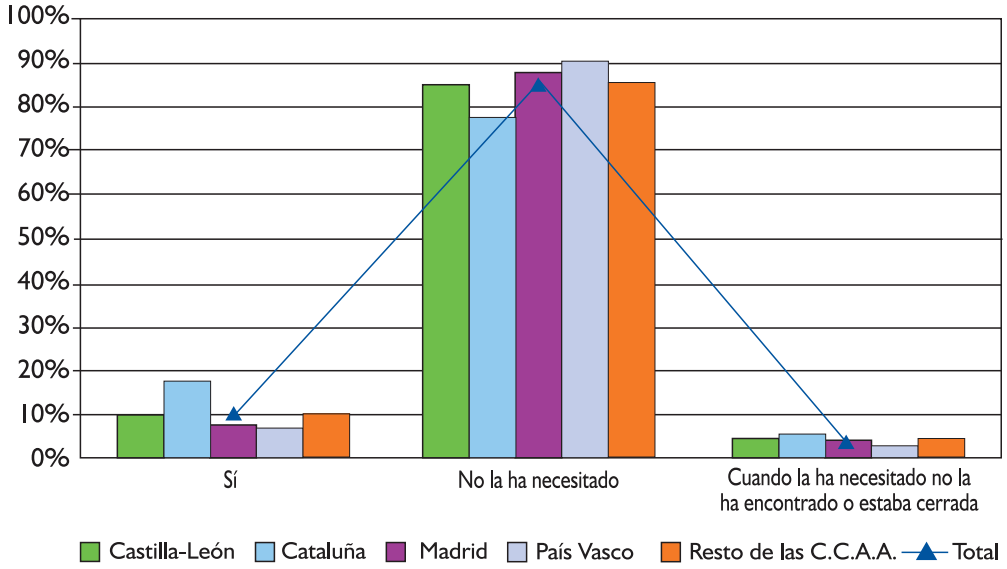


1.13.2 USO DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

El 85% de los turistas estatales declara no necesitar las oficinas de turismo. Este porcentaje no es homogéneo por origen, ya que mientras que entre los vascos el superior conocimiento del medio eleva este porcentaje hasta un 90%, entre los catalanes "solo" alcanza un 77% de los visitantes.

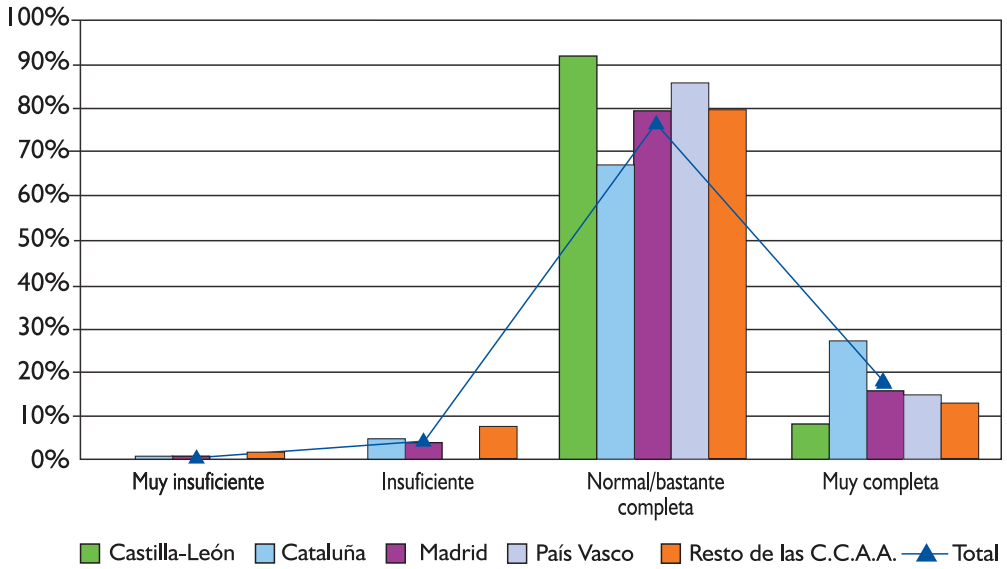
Resulta relevante el 4% de turistas, más o menos homogéneo por origen, para el que no ha existido disponibilidad de estas oficinas habiéndolas necesitado, bien por problemas de localización, bien por problemas de horario. Este porcentaje se acerca al de usuarios reales entre los madrileños.

Uso de oficinas de información turística según lugar de residencia



Entre los usuarios de las oficinas, la valoración de los servicios que han recibido es esencialmente buena, positiva en la gran mayoría de los casos (77%), y muy positiva en un 20% aproximadamente. Los catalanes son los que expresan un nivel de satisfacción mayor. La calificación de insuficiencia es muy poco frecuente.

Valoración de la información de las oficinas de turismo según lugar de residencia
Base: Turistas que han usado las oficinas.



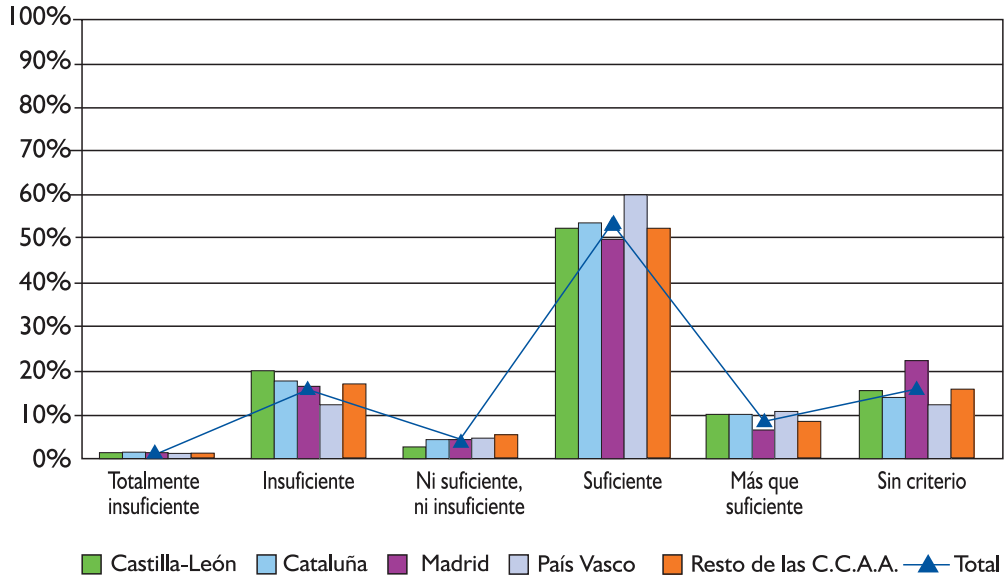
1.13.3 VALORACIÓN DE LA SEÑALIZACION TURÍSTICA

Un 62% de los turistas juzgan la señalización turística como suficiente o más que suficiente. Un 16% la califica de insuficiente y casi ninguno de muy insuficiente.

Los vascos son los que se muestran más de acuerdo con la suficiencia de la señalización.

Las visitas por avión generan una estructura de satisfacción similar a las de coche, si bien con una ausencia de criterio muy superior, derivada de una carencia de necesidades de señalización. A menudo se trata de un turismo de negocios interesado únicamente en un tránsito directo entre las instalaciones aeroportuarias, el alojamiento y el lugar de desarrollo de estos negocios.

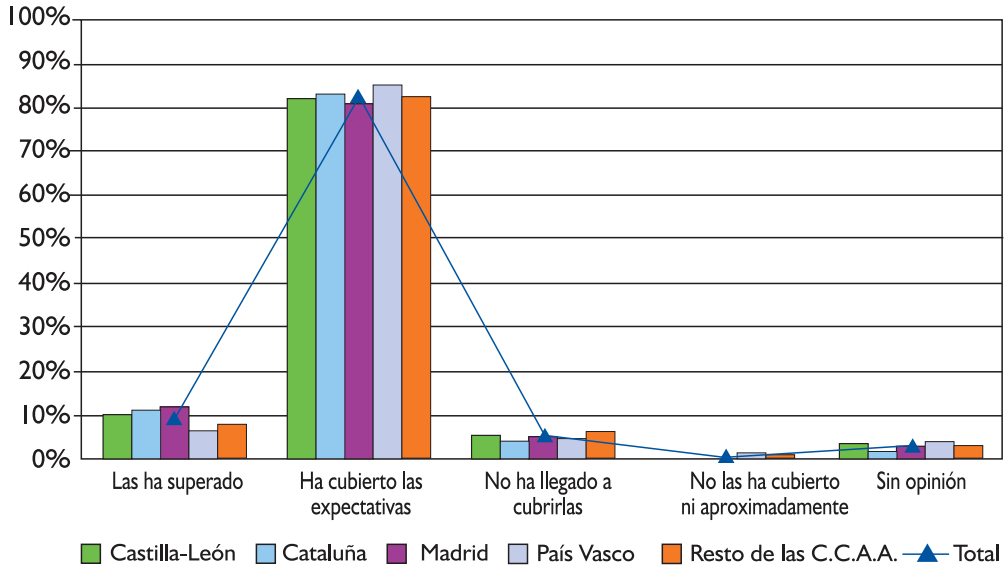
Valoración de la señalización turística según lugar de residencia



1.14 VALORACIÓN DEL VIAJE POR EL PAÍS VASCO

El 92% de los turistas que viajan por el País Vasco han cubierto las expectativas que se habían planteado para el viaje o las han superado. Apenas un 5% señala que no ha cubierto expectativas.

Expectativas del viaje según lugar de residencia



Paisaje y entorno (29%), ambiente urbano (28%), gastronomía (27%) y trato en las personas (19%) son los aspectos más atractivos para el turista estatal.

Los turistas de distintos orígenes mantienen este ranking de aspectos más positivos, mientras que los vascos tienden a incluir además en los primeros lugares de este ranking la calidad de servicios y productos (17%).

En cualquier caso, es destacable la frecuente valoración de la gastronomía por parte de madrileños (31%) y catalanes (32%), del entorno por parte también de los madrileños (34%) o de las localidades por parte de los castellano leoneses (34%).

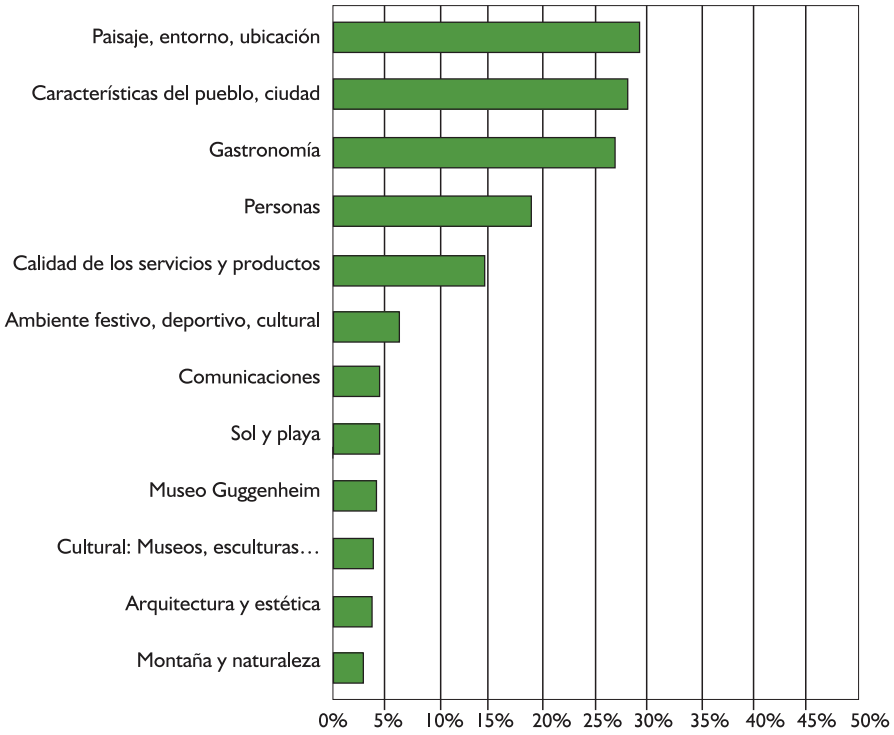
Ningún aspecto de la oferta vasca tiene una valoración negativa excesivamente extendida.

Sólo se denotan ciertas incomodidades en relación con la señalización y comunicaciones (10%), el clima (10%), y los precios (7%) o la política (4%).

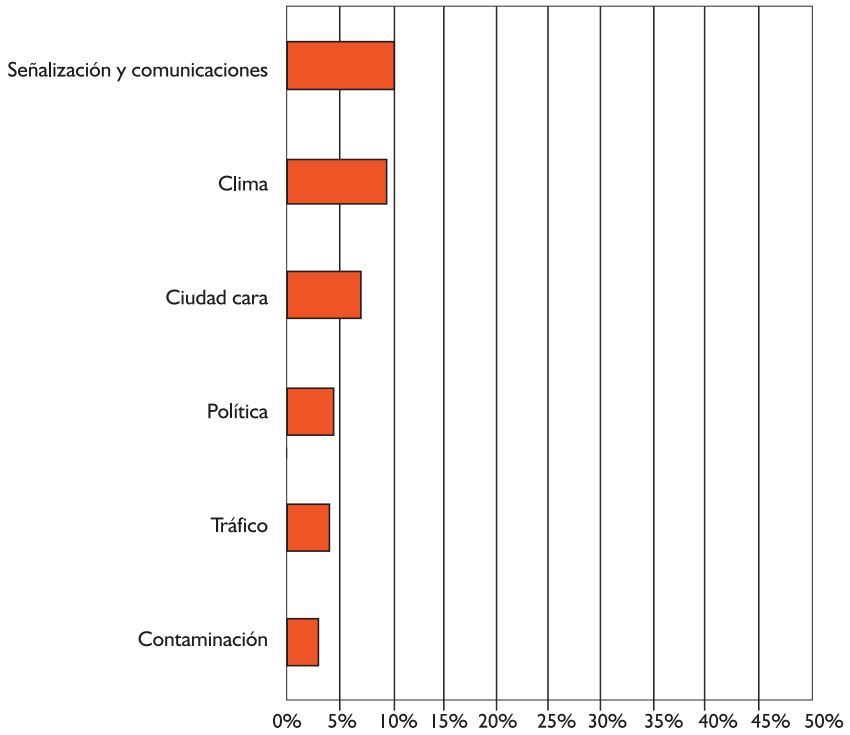
Si hacemos referencia a la procedencia de los turistas, se dan algunas ordenaciones distintas: los castellano-leoneses incluyen el tráfico, los catalanes dan menos importancia a la política, mientras que los madrileños son más sensibles a la misma, los vascos están preocupados por la contaminación y la política es relegada a un lugar de menor interés.

RANKING DE ASPECTOS MAS O MENOS ATRACTIVOS DE EUSKADI

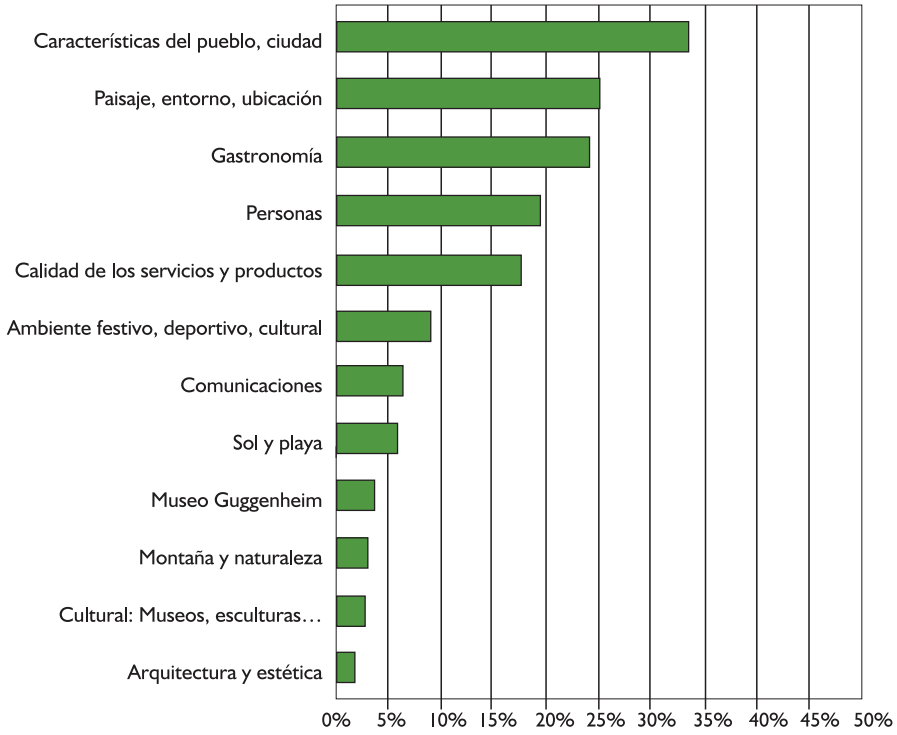
Aspectos más atractivos declarados por el total de turistas



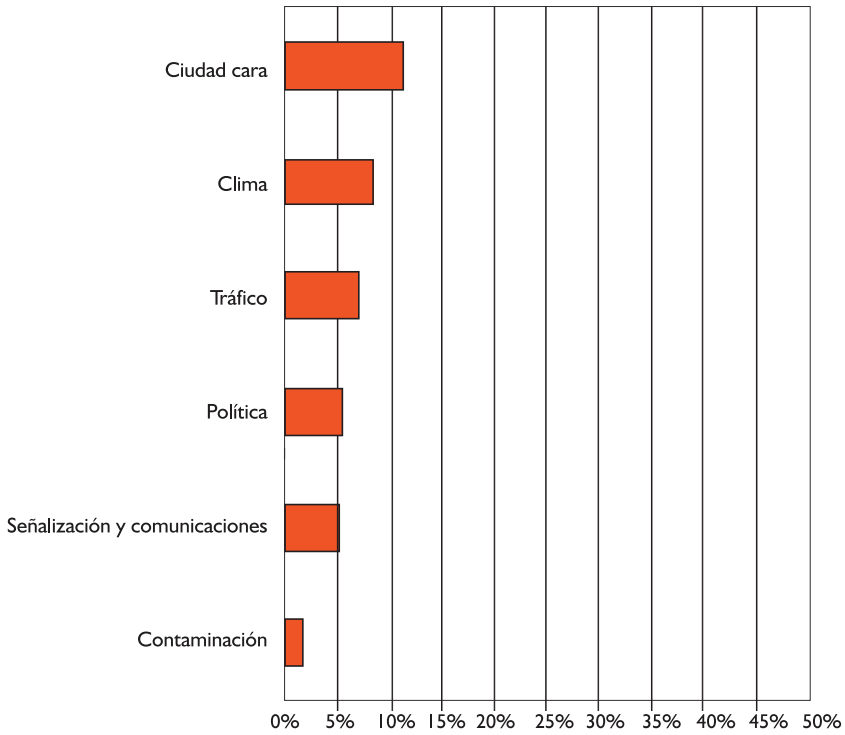
Aspectos menos atractivos declarados por el total de turistas



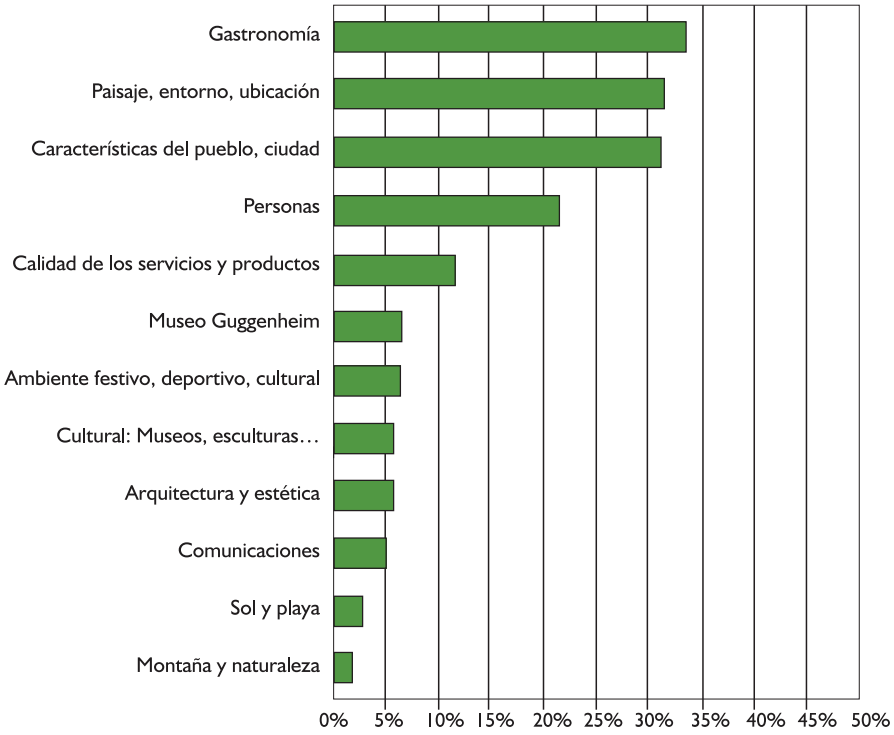
Aspectos más atractivos declarados por los turistas de Castilla y León



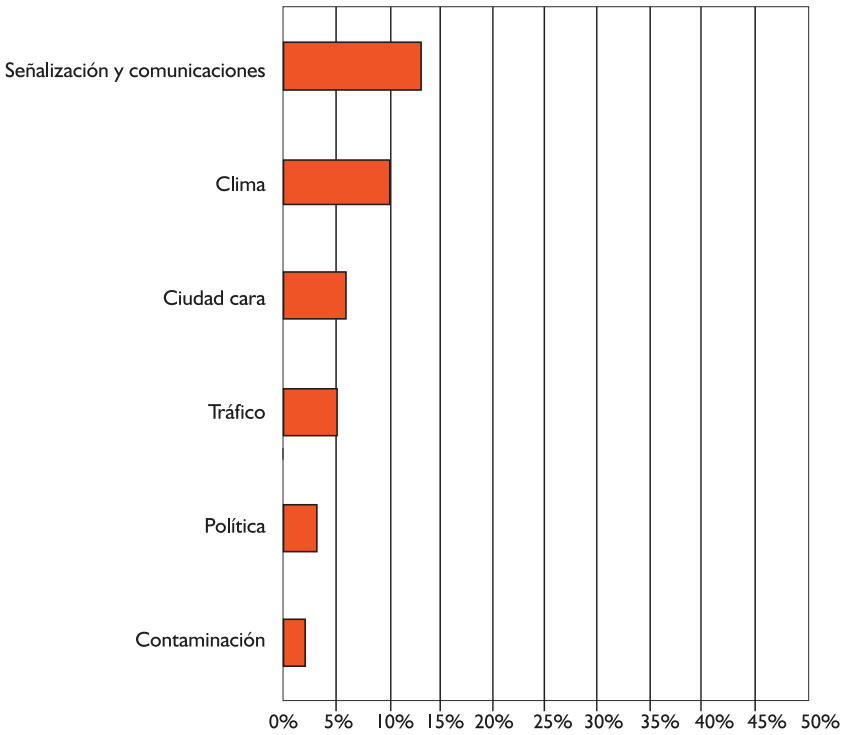
Aspectos menos atractivos declarados por los turistas de Castilla y León



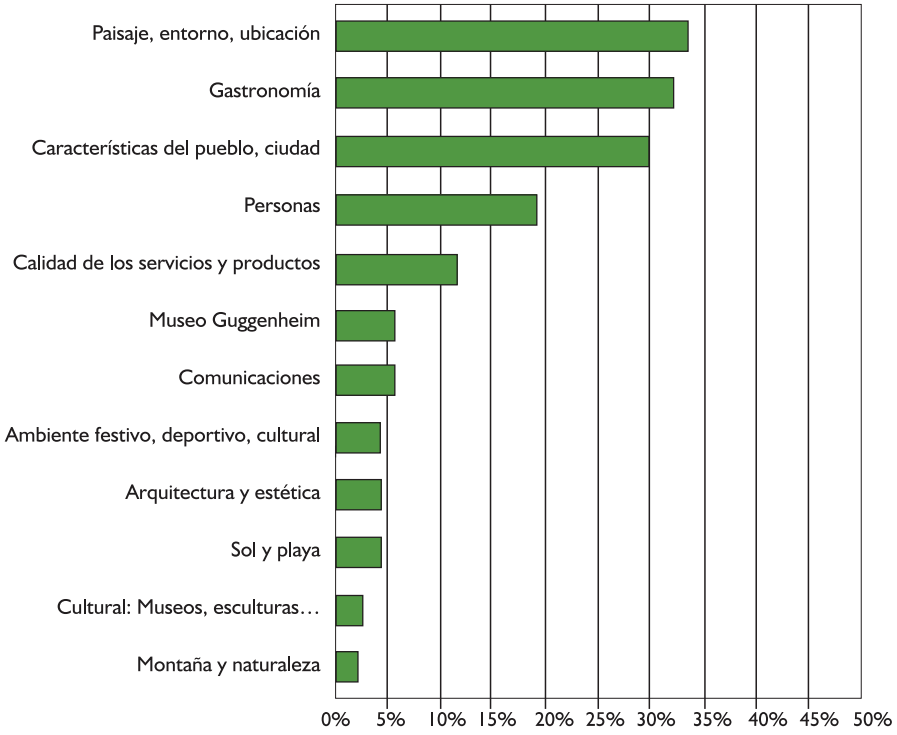
Aspectos más atractivos declarados por los turistas de Cataluña



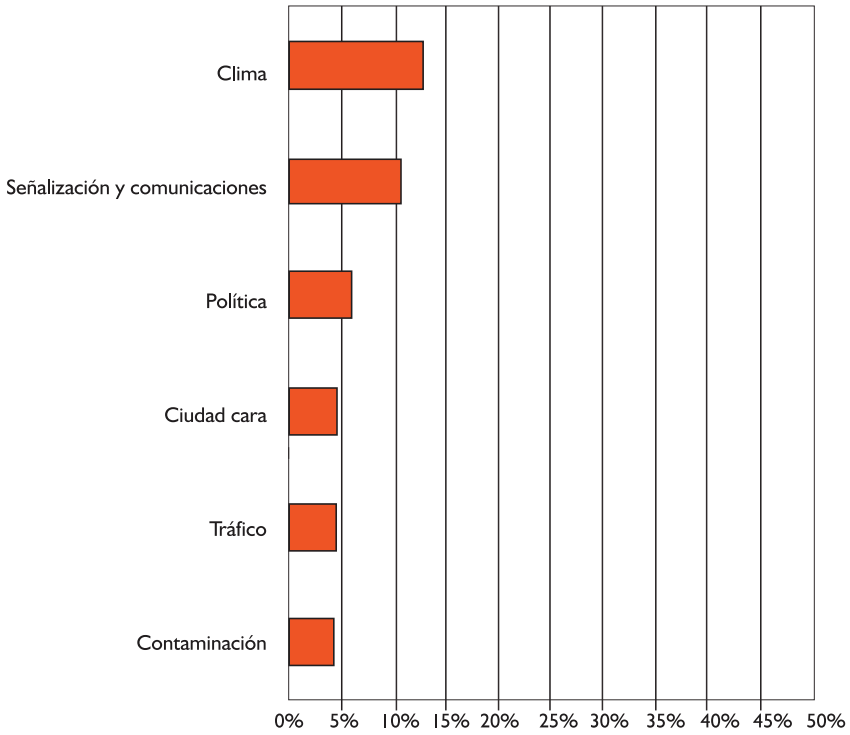
Aspectos menos atractivos declarados por los turistas de Cataluña



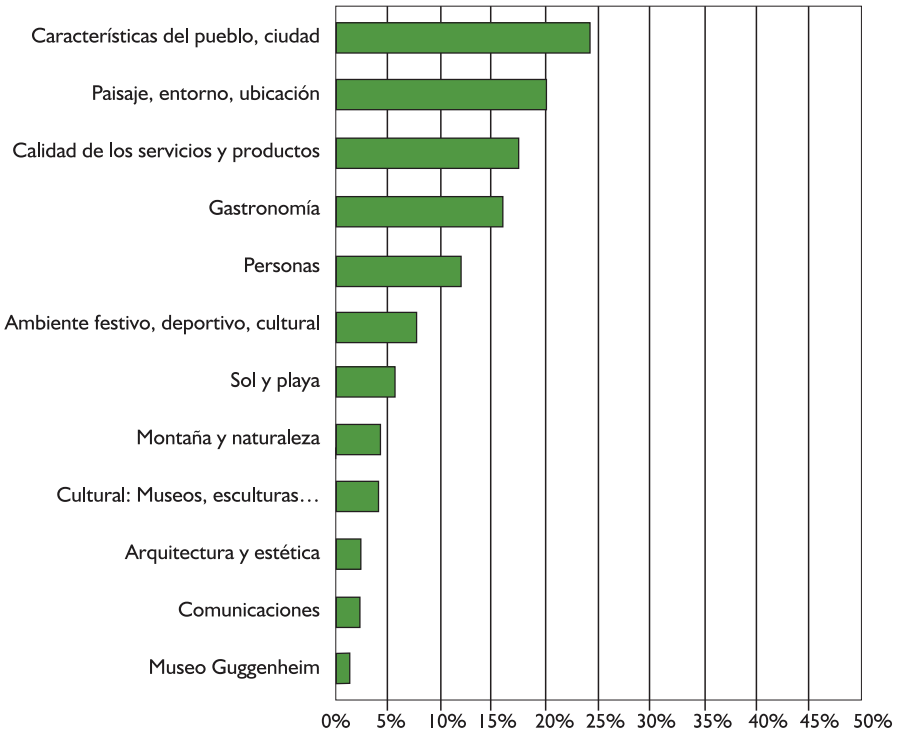
Aspectos más atractivos declarados por los turistas de Madrid



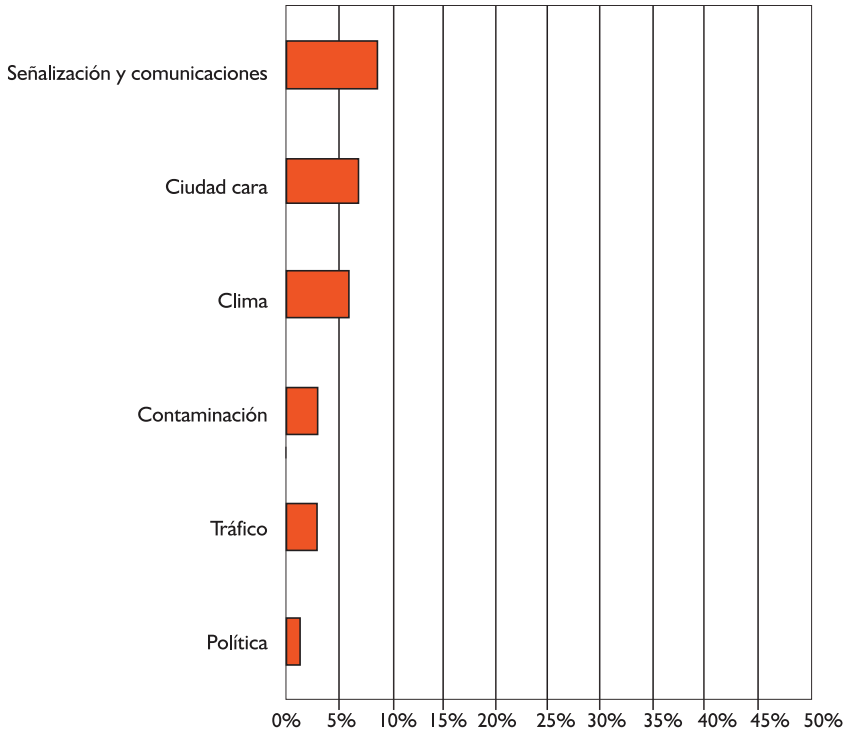
Aspectos menos atractivos declarados por los turistas de Madrid



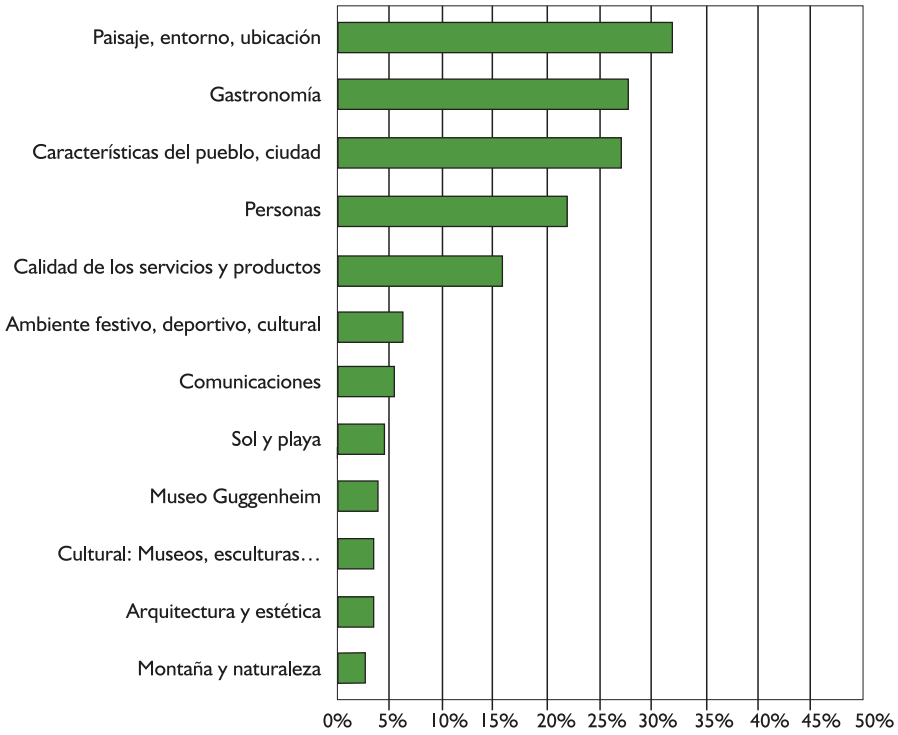
Aspectos más atractivos declarados por los turistas residentes en el País Vasco



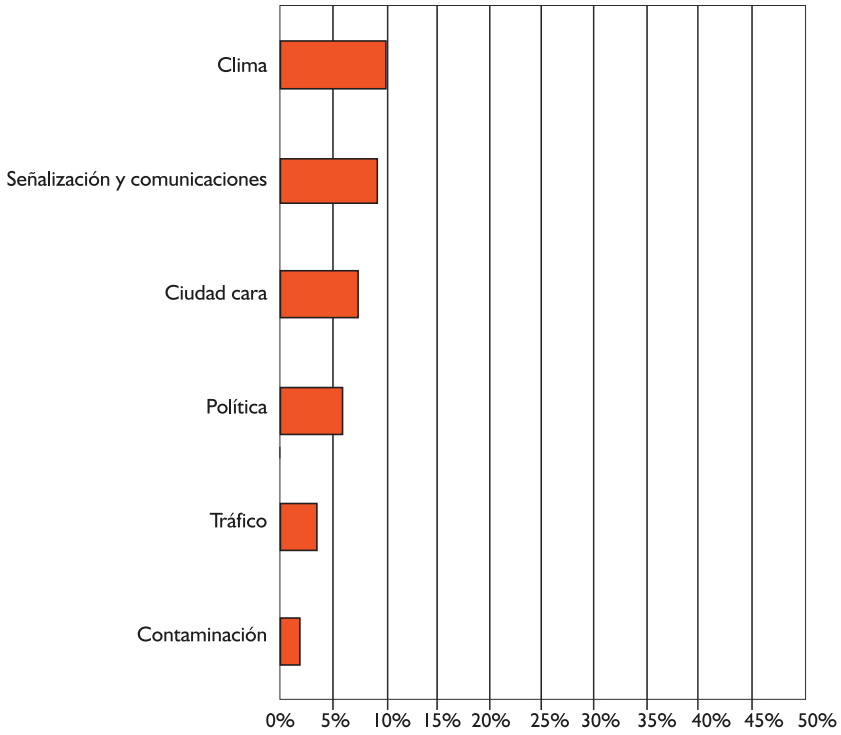
Aspectos menos atractivos declarados por los turistas residentes en el País Vasco



Aspectos más atractivos declarados por los turistas del resto de CC.AA



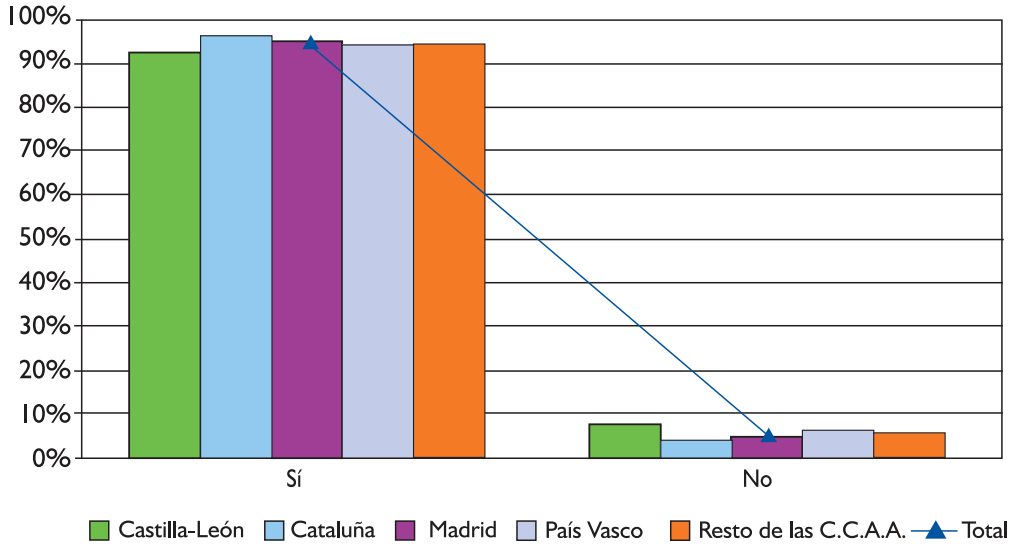
Aspectos menos atractivos declarados por los turistas del resto de CC.AA



1.15 DEMANDA Y VALORACIÓN DE LA RESTAURACIÓN

Los restaurantes a la carta son los establecimientos dedicados a la gastronomía más utilizados por los turistas en el País Vasco, con una participación del 50% de ellos. El 36% de los viajeros hacen uso de los restaurantes de menú del día, y los bares de tapas y pintxos son visitados por el 31%. Consecuencia sobre todo del régimen de alojamiento en pensión completa, es la utilización de los restaurantes de hotel, que se hace en un 20% del turismo. El resto de establecimientos no alcanza el 10%, aunque cabe citar con un 9% los restaurantes de alta cocina.

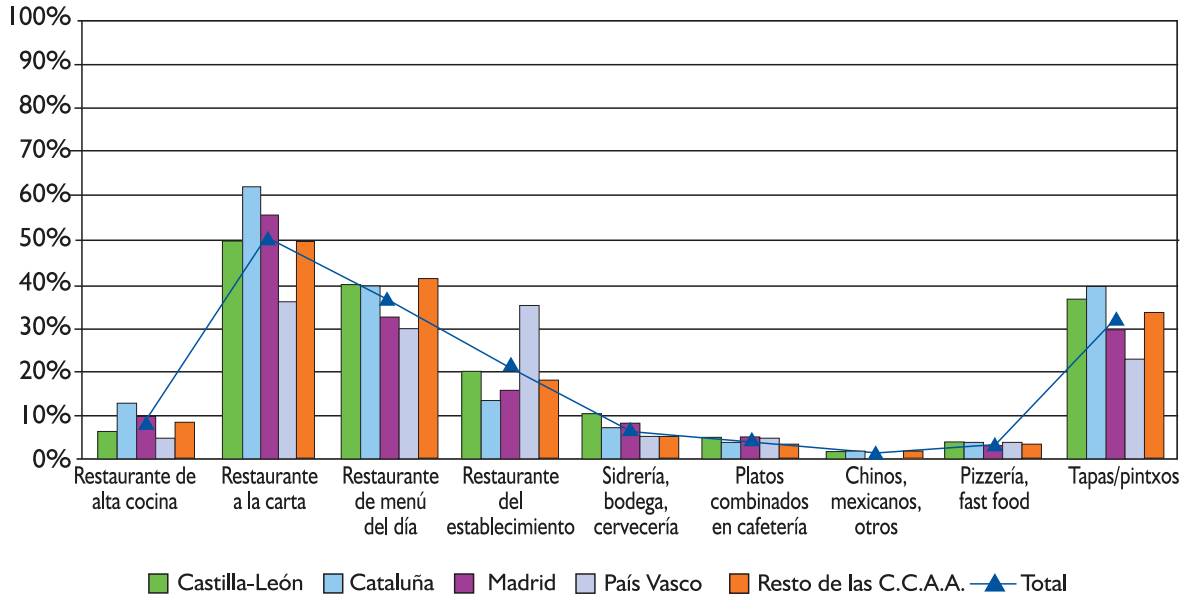
Uso de restaurantes según lugar de residencia



Los restaurantes a la carta son especialmente apreciados entre los catalanes (68%), y menos entre los vascos (35%). Estos son, por el contrario, quienes hacen uso más habitualmente de los restaurantes del establecimiento donde se pernocta (34%), doblando el uso de cualquier otro origen.

En cuanto a los restaurantes de alta cocina, tienen éxito principalmente entre catalanes (13%) y madrileños (10%) Por su parte, catalanes (39,5%) y castellanos (37%) se distribuyen mucho como clientes de bares de tapas y pintxos.

Tipos de restaurantes utilizados según Lugar de residencia

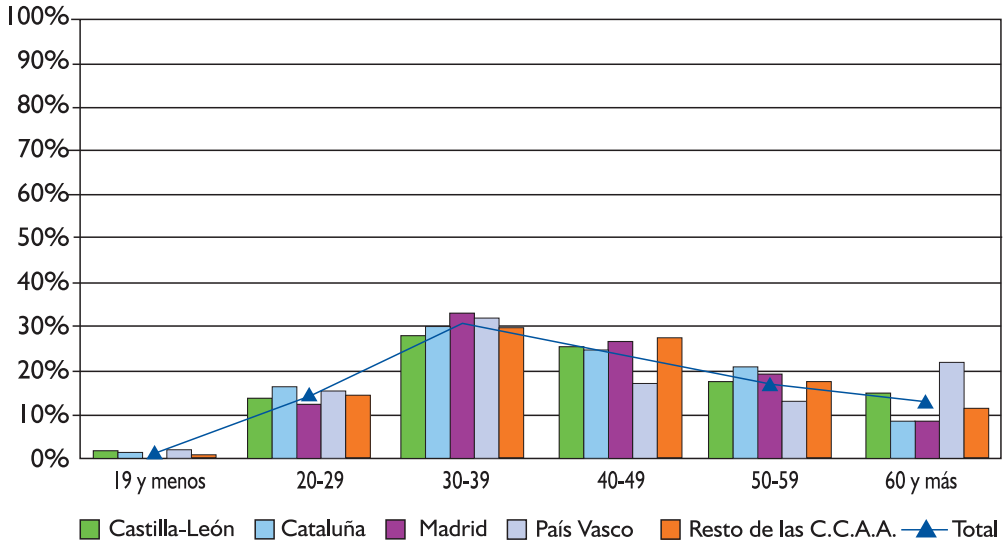


1.16 INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

El 31% de los turistas que visitan el País Vasco se agrupan en el tramo de edad entre 30 y 39 años. Los segmentos de 40 a 49 (24%) y de 50 a 59 años (17%) se sitúan después en orden de importancia. Con una participación en torno al 14% del total están los más jóvenes, por debajo de 30 años y los mayores de 60.

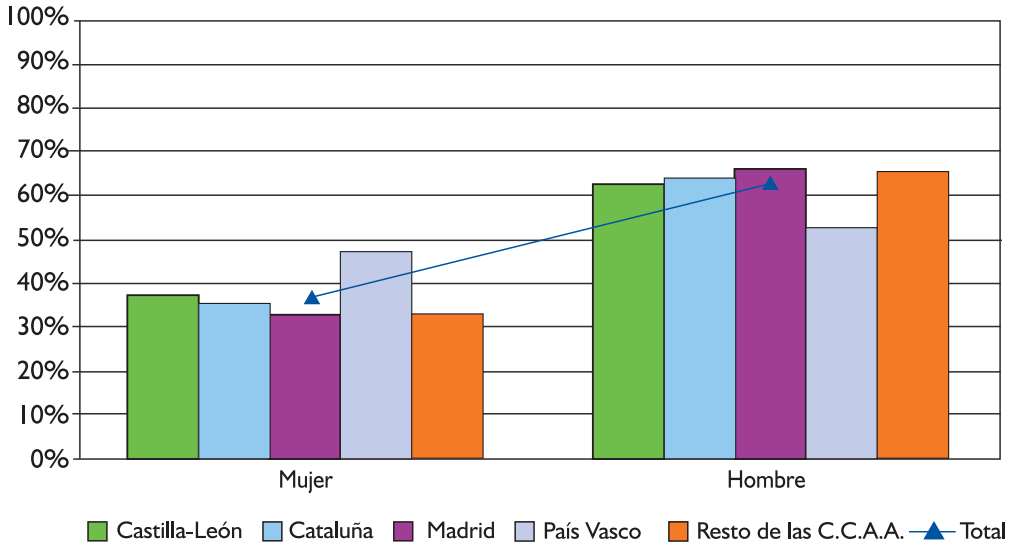
Este perfil de edades se conserva invariado cuando se examina la residencia de los turistas, excepto en el caso de los vascos, para los que el tramo de 60 años y más adquiere mucha mayor relevancia (22%), en detrimento de los segmentos de 40 a 49 y de 50 a 59 años.

Edad del turista según lugar de residencia

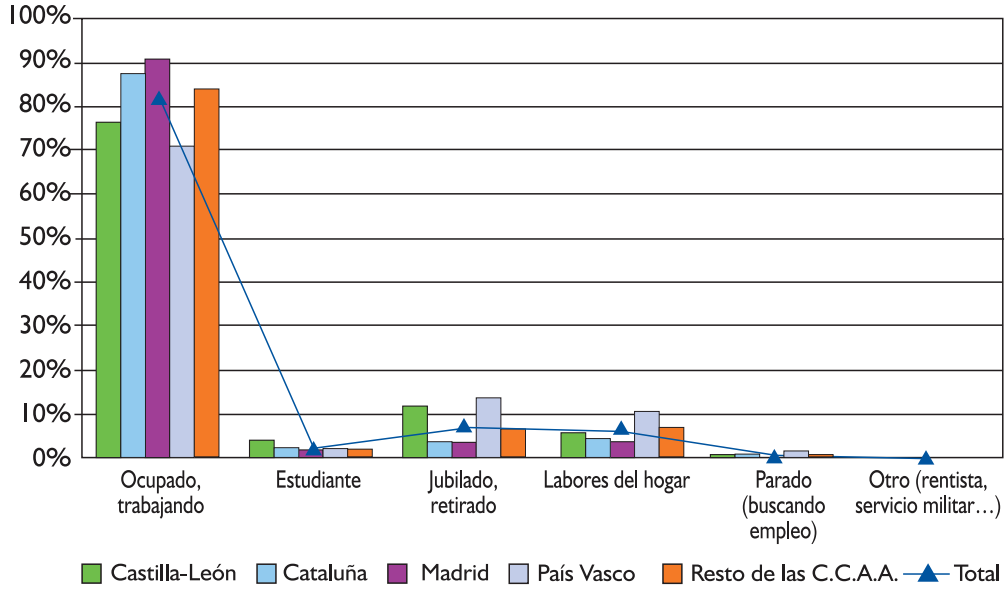


Hombres y mujeres se reparten prácticamente en una proporción de 2/3 a 1/3. Solo entre los vascos la relación es casi paritaria, con un 53% de hombres.

Sexo del turista según lugar de residencia



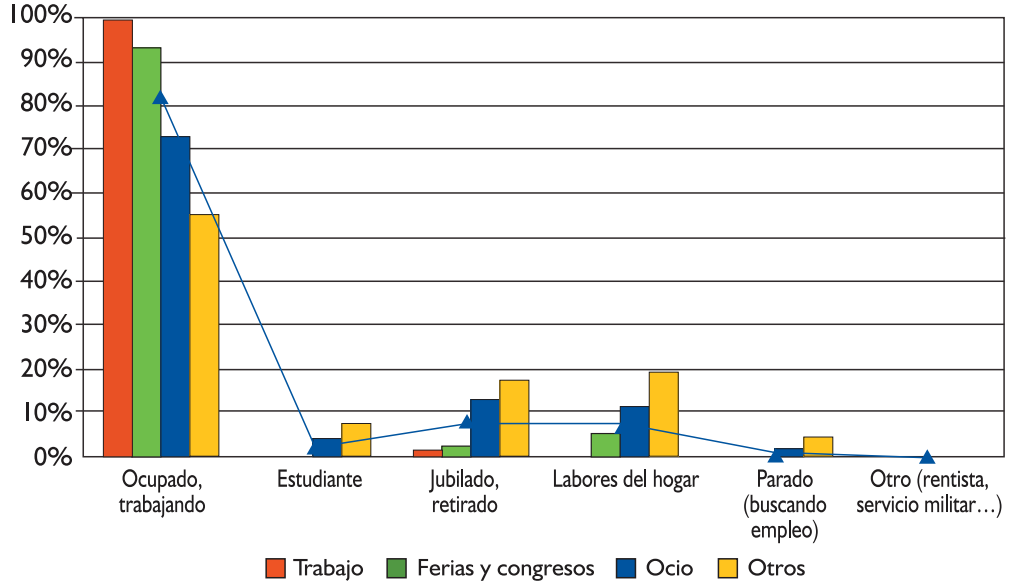
Situación actual en relación con la actividad del turista según lugar de residencia



La gran mayoría de los turistas (83%) se encuentran en situación de ocupados o trabajando. Los otros grupos más representados, aunque bien por debajo del 10%, son los jubilados y los dedicados a tareas del hogar; ambas categorías tienen en los residentes en Euskadi sus colectivos más numerosos.

Este perfil se agudiza, lógicamente, entre el turismo de negocios, principalmente, y de ferias y congresos, y se atenúa para el turismo de ocio, entre el que los colectivos de jubilados y de amas de casa tiene una presencia significativa, superando el 10% en cada caso.

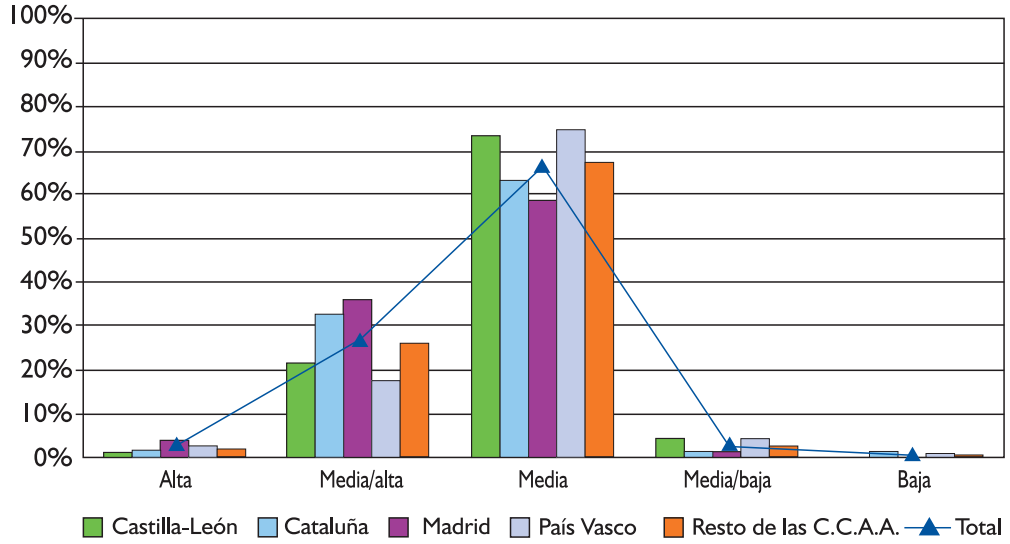
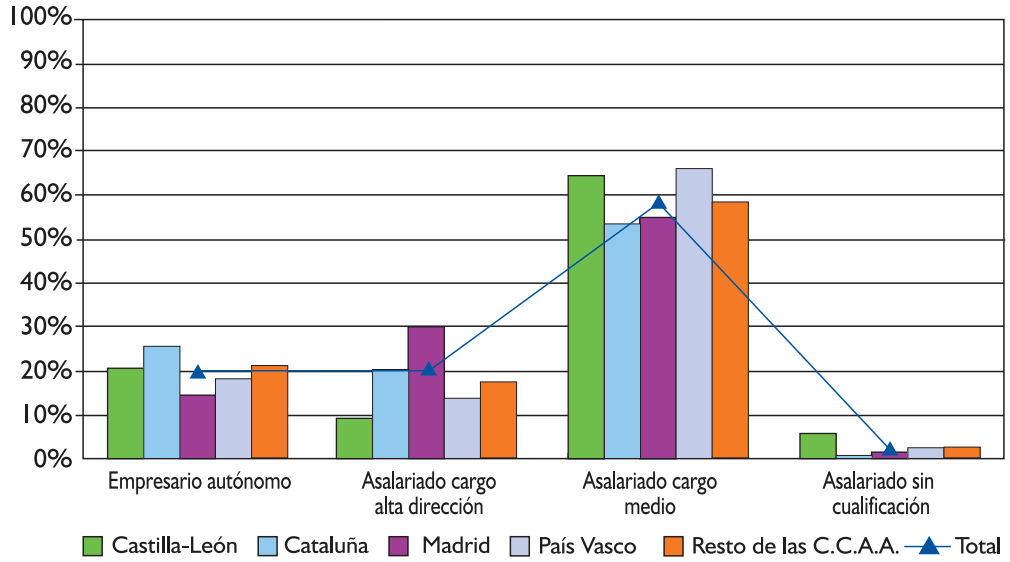
Situación actual en relación con la actividad del turista según motivo principal del viaje para el total de turistas del estado



Los turistas más característicos son los que disfrutan de un nivel de renta medio, un 67%, a gran distancia del 28% que se encuadra en el nivel medio-alto. Las rentas altas y las bajas tienen muy poca representación. Catalanes y madrileños son los componentes más significativos dentro de la categoría de rentas medio-altas.

Un 58% de los turistas son asalariados de cargo medio. Asalariados de alta dirección y empresarios autónomos suponen el 20%, cada uno, del turismo total. Los residentes en Madrid se significan entre los empleados de alta dirección, y los residentes en Cataluña se destacan entre los empresarios autónomos.

Nivel de renta autodeclarada según lugar de residencia



Situación profesional según principales lugares de residencia