1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL COMPORTAMIENTO DEL TURISMO EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

INTRODUCCIÓN

Este informe analiza, como parte de la operación IBILTUR, específicamente el turismo que utiliza como alojamiento para su estancia en Euskadi un establecimiento hotelero.

De acuerdo con los datos elevados de la operación Ibiltur 2002-2004, se trata de un volumen medio de 1.613.736 turistas anuales que conforman el grueso del turismo en Euskadi. Da medida de su importancia que el hotelero supone un 87% del turismo que utiliza establecimientos públicos de pernoctación. Además, durante los años de recogida de información, este volumen ha ido incrementándose, llegando el último año de recogida de datos (2004) hasta la cifra 1.750.434 turistas (Dato Eustat).

El análisis del turismo hotelero busca una segmentación del cliente a través de sus intereses y comportamientos, para lograr un perfil global y, además, diferenciado de acuerdo a los diferentes tipos de alojamientos existentes en la oferta vasca y de acuerdo a las zonas de alojamiento.

Así, además del perfil general, se ha efectuado el análisis para los alojamientos hoteleros de cinco estrellas, que suponen un 9% de la muestra realizada, para los hoteles de cuatro estrellas (28%), de tres estrellas (22%), de dos estrellas (19%), de una estrella (9%) y para los hostales y pensiones de dos estrellas (12%).

Se ha obviado el estudio del perfil turístico de los usuarios de pensiones de una estrella, dado que solo existen 13 establecimientos en Euskadi y su dedicación es, en algunos casos, más asistencial que turística.

Además, el informe diferencia el perfil del usuario hotelero según las zonas de destino. Para ello el muestreo se ha realizado en las tres capitales, Bilbao (21%), Donostia-San Sebastián (26%) y Vitoria-Gasteiz (15%), las dos costas, guipuzcoana (9%) y vizcaína (6%), y el resto de zonas de cada territorio, guipuzcoano (8%), vizcaíno (7%) y alavés (8%).

La muestra se ha obtenido durante la campaña Ibiltur, efectuada en los establecimientos hoteleros durante los años 2002 a 2004. Los datos obtenidos han sido elevados de acuerdo a los datos proporcionados por el EUSTAT. Esta elevación permite extrapolar los resultados muestrales, afianzando los perfiles obtenidos en sus volúmenes y pesos correspondientes. La muestra utilizada es de 8.296 encuestas.

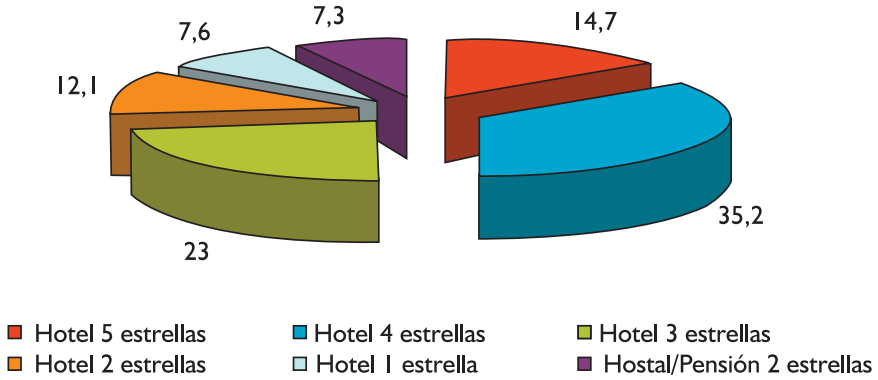
Puede verse en www.euskadi.net/turismo en el apartado de documentos en el menú de estadísticas y estudios, una información más detallada sobre la operación IBILTUR.

1.1. ALOJAMIENTO PRINCIPAL DEL VIAJE EN EL PAÍS VASCO

La interpretación de las tendencias preferenciales de la demanda turística hotelera por zonas de alojamiento obtenidas en este informe debe tener en cuenta dos aspectos: Por un lado, la elección de la categoría del establecimiento hotelero depende a menudo de la oferta existente en cada zona, a veces en mayor medida que de terceros elementos o tendencias por segmentos como los que aquí se señalan. Por otro lado, si en las capitales la distribución muestral tiene en cuenta las diferentes categorías hoteleras, siendo completamente representativa de éstas, en las zonas de interior y costa es aleatoria, por lo que puede presentar un mayor margen de error respecto a las diversas categorías.

Los establecimientos de cuatro estrellas (35%) y de tres estrellas (23%) son los preferidos por los turistas en Euskadi. Se trata de una demanda repartida, con una cierta tendencia hacia los establecimientos de categoría superior —cuatro y cinco estrellas—, que cubren la mitad de la demanda hotelera existente.

Distribución de los turistas por categoría del establecimiento (%)

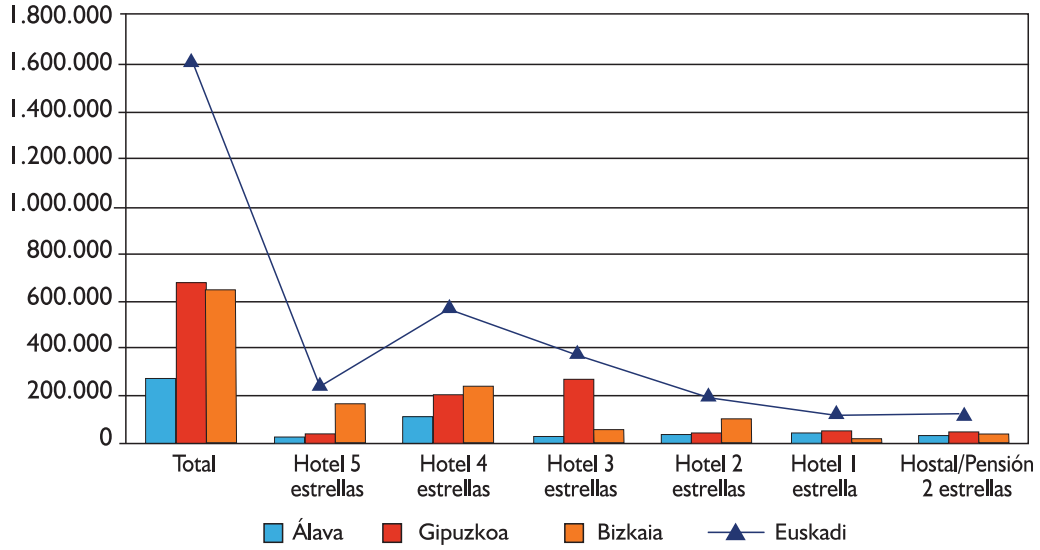


Bizkaia es el territorio que representa mejor la tendencia hacia los alojamientos de categoría superior. Allí, un 38% demanda hoteles de cuatro estrellas, y un 26% más hoteles de cinco estrellas. Fuera de estos tiene así mismo cierta demanda el hotel de 2 estrellas (17%). En Bizkaia recala la mayor parte de la demanda tanto de cinco como de dos estrellas.

En Gipuzkoa los establecimientos más demandados son los de tres (40,5%) y los de cuatro estrellas (30%), si bien todos los de categoría inferior a las tres estrellas tienen una cierta incidencia, con alrededor del 7% de la demanda cada uno. La demanda hotelera de tres estrellas se concentra en Gipuzkoa, siendo escasa en el resto de territorios.

En Álava, los establecimientos de cuatro estrellas dominan sobre cualquier otro (40%), pero la demanda también muestra una cierta atracción, similar, hacia cualquier otro tipo de establecimiento: entre un 9% del menor, el hotel de cinco estrellas, y 16% el mayor, entre los secundarios, el hotel de una estrella.

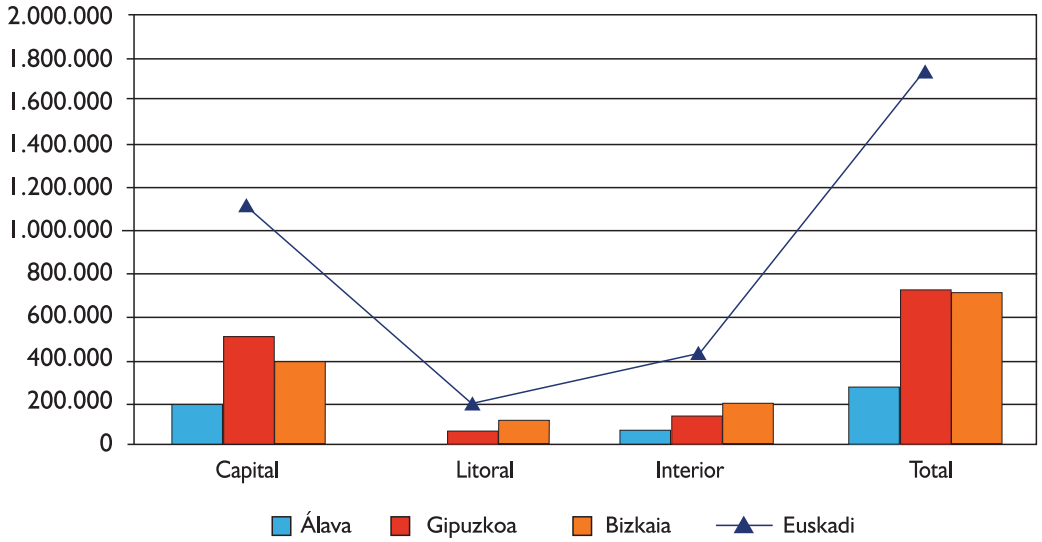
Turistas alojados en establecimientos hoteleros por categorías (valores absolutos)



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

Si hacemos referencia a los territorios y zonas, podemos ver los datos más precisos de 2.004 del Eustat. De acuerdo a ellos, el turismo vasco, y particularmente el hotelero, presenta una importante querencia por las capitales de los territorios históricos. Éste supone un 64% del conjunto, por un 25% que se dirige al interior y solo un 11% a las zonas costeras, donde otros formatos de alojamiento como el camping, el alojamiento rural o la vivienda cuentan con un dinamismo considerable. La atracción por la capital es muy importante en Bizkaia (70%) y Álava (70%), pero más matizada en Gipuzkoa (56%).

Turistas alojados en establecimientos hoteleros por zonas (valores absolutos)

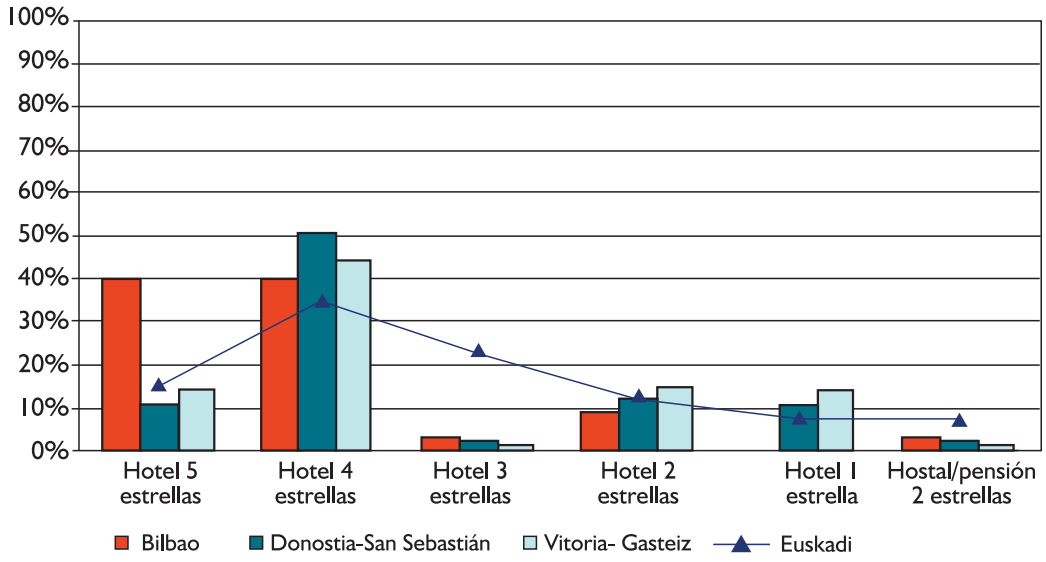


Fuente: EUSTAT. Encuesta a establecimiento turísticos receptores 2004

Las capitales, como máximos exponentes en la recepción de turistas hoteleros en Euskadi, marcan en buena medida la estructura general de la demanda, con un dominio de los establecimientos de cuatro estrellas sobre el resto, y un reparto equitativo entre el resto de categorías. Solo se sustraen de las tendencias medias generales por el escaso uso de hoteles de tres estrellas, muy demandados sin embargo en la generalidad de Euskadi.

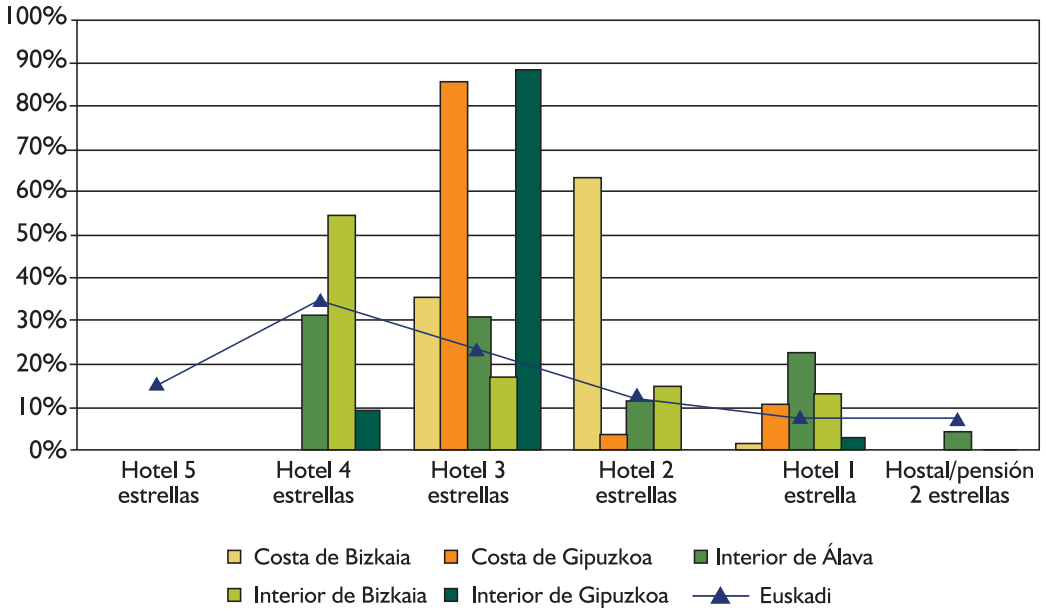
Bilbao es la localidad que más se distancia de estas tendencias, en tanto que a la ausencia de demanda por los establecimientos de tres estrellas añade una fuerte querencia hacia los de cinco estrellas que iguala a los de cuatro (40%), para una estructura de demanda muy focalizada hacia las categorías superiores.

Alojamientos utilizados durante su viaje al País Vasco según capitales.



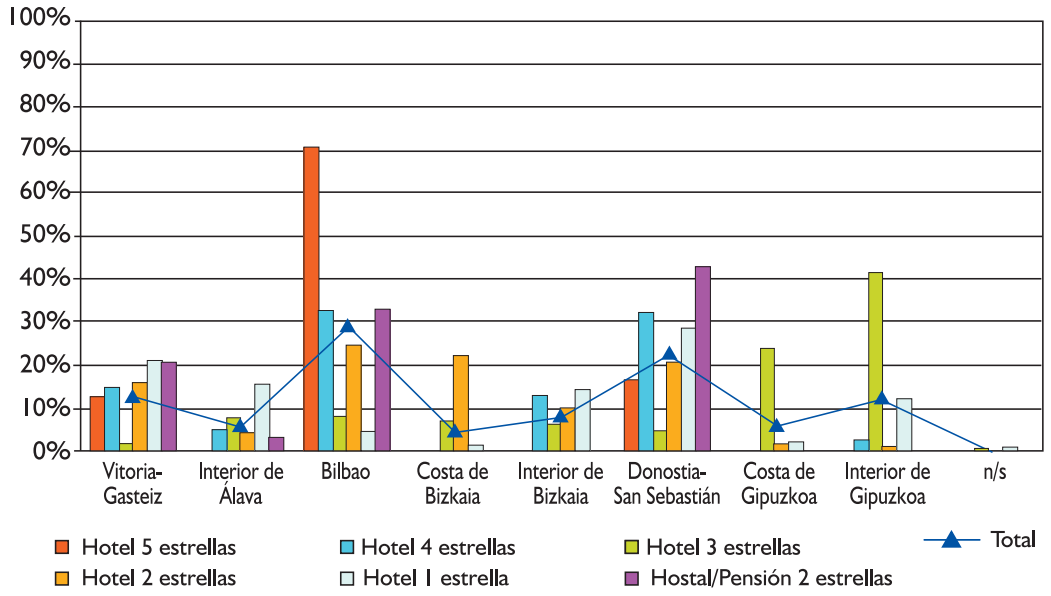
Fuera de las capitales, destaca la concentración de la demanda en los establecimientos de tres estrellas en Gipuzkoa, tanto en el interior como en la costa, la querencia de los que tienen como destino la costa de Bizkaia por los hoteles de dos estrellas, que añaden a otra considerable por los de tres estrellas, y la diversidad de la demanda en los interiores de Bizkaia y Álava, con inclinación hacia las cuatro estrellas en el caso vizcaíno. En estas zonas, la demanda se concentra en los establecimientos de categorías intermedias.

Alojamientos utilizados durante su viaje al País Vasco según otras zonas de los territorios



En parte, estas diferencias se explican por la estructura de la oferta, pero también vienen motivadas por las preferencias de la demanda y la adaptación de los establecimientos a los modelos prioritarios de cada zona.

Zonas de destino principal del viaje dentro del País Vasco según categoría del establecimiento

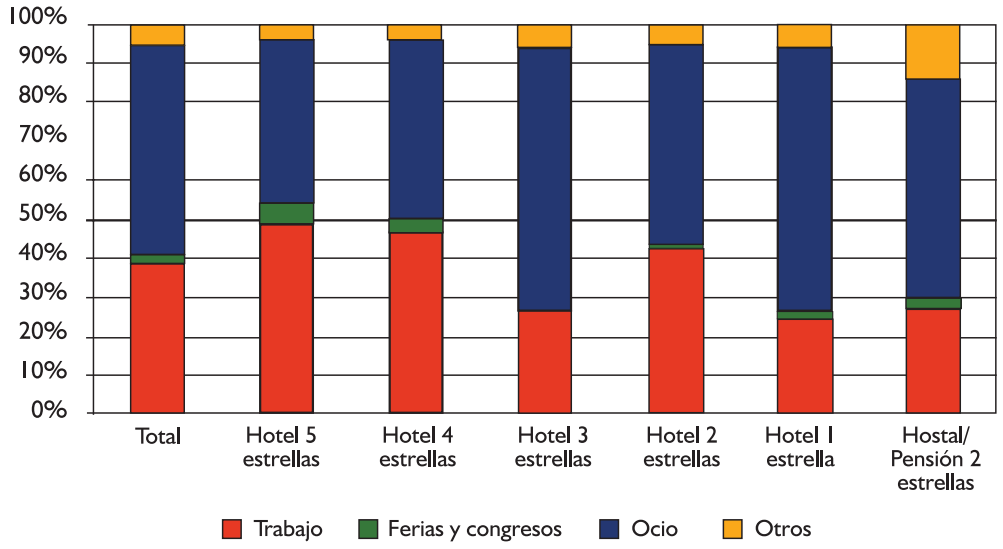


1.2. MOTIVO DEL VIAJE

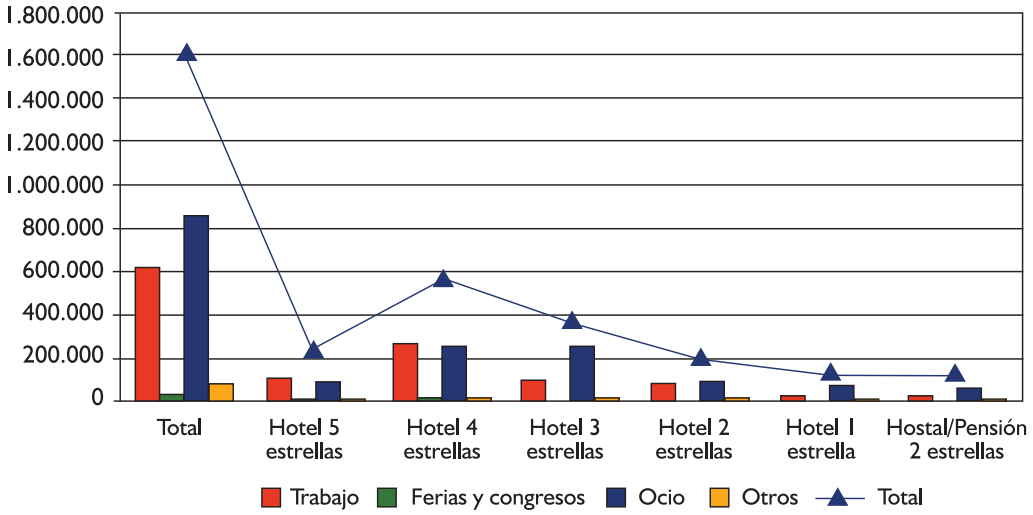
La demanda de ocio (53%) supera a la de trabajo (39%) o, en general, negocio (41%) en la ocupación hotelera vasca. Este dominio no es sin embargo generalizado, sino que depende de la categoría hotelera. La demanda de ocio es dominante en los establecimientos de menor categoría, hasta las tres estrellas, mientras que la de trabajo y negocios lo es en los de categoría superior.

La orientación hacia la demanda de ocio es particularmente importante en los de tres estrellas (68%), una estrella (67%), y algo inferior en los hostales y pensiones (56%) y hoteles de dos estrellas (51%). Por el contrario, la demanda de negocio domina en los establecimientos de cinco estrellas (54%), especialmente, y de cuatro estrellas (50%). Otros motivos, principalmente los derivados de la visita a familiares o amigos, tienen un peso muy significativo en los hostales y pensiones (14%).

Motivo principal que le ha traído a Euskadi por categoría del establecimiento



Motivo principal que le ha traído a Euskadi por categoría del establecimiento (valores absolutos)



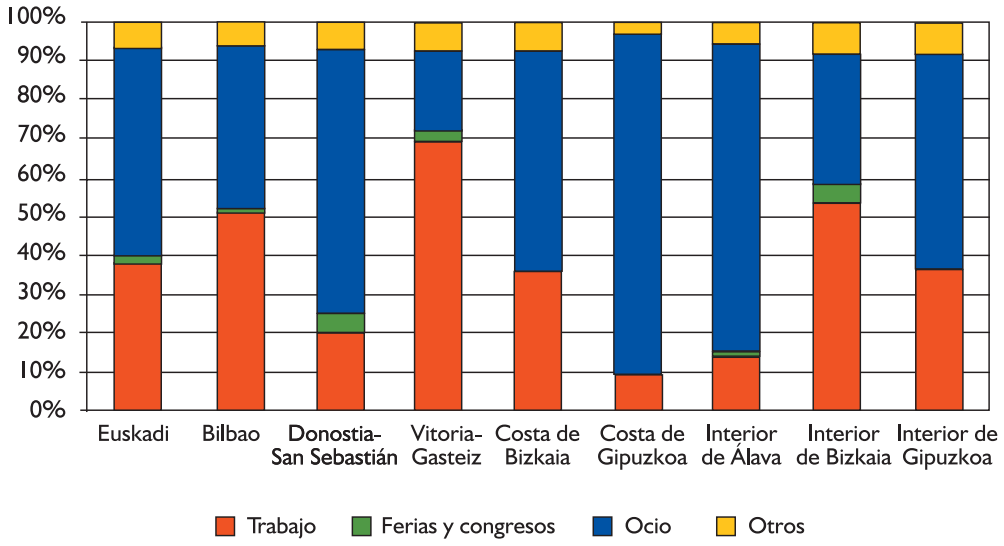
Fuente: Estimación anual de los datos de la operación IBILTUR (2002-2004)

La ascendencia de la demanda del turismo de ocio es masiva en la costa de Gipuzkoa (89%), en el interior de Álava (80%) y en Donostia-San Sebastián (69%), y también existe en menor medida en los establecimientos de la costa vizcaína (58%) y del interior guipuzcoano (56%).

En cambio, los establecimientos sitos en Bilbao (52%) y, especialmente, el interior de Bizkaia (59%) y Vitoria-Gasteiz (73%) son receptores de una demanda motivada por negocios.

Por territorios, los establecimientos de Gipuzkoa disfrutan de una demanda muy volcada hacia el ocio, los de Bizkaia de una demanda más bien paritaria, con cierta incidencia superior de las motivaciones de negocios, mientras que los establecimientos en Álava muestran tendencias absolutamente divergentes según se encuentren en la capital o en el resto de municipios.

Motivo principal que le ha traído a Euskadi por zonas

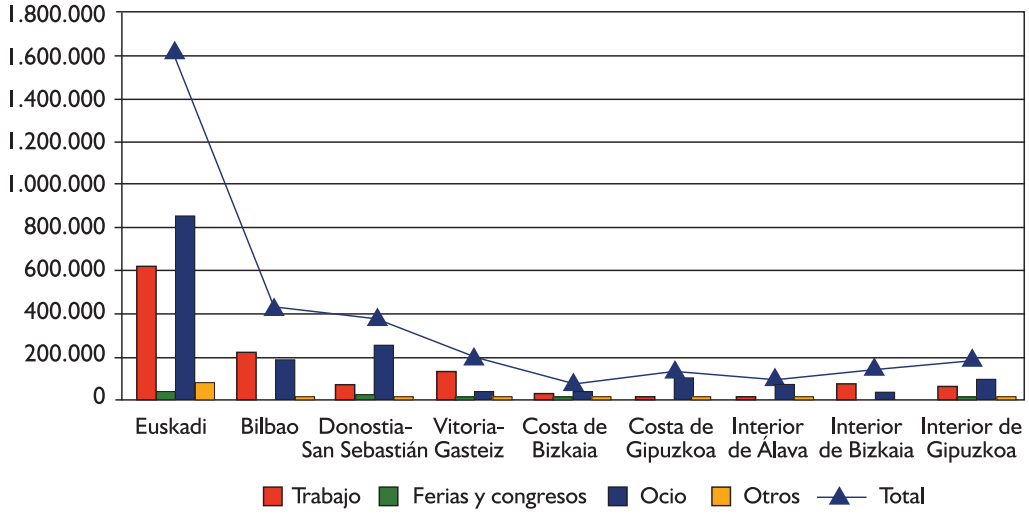


Tanto la demanda de turismo por trabajo (69%) como la de ocio (56%) se dirigen básicamente hacia las capitales territoriales, aunque esta querencia es significativamente superior entre los primeros.

Entre éstas destacan Bilbao como punto de referencia principal del turismo de trabajo (36%) y Donostia-San Sebastián como receptor de turismo de ocio (30%). Bilbao es además el segundo punto de recepción del turismo de ocio (21,5%).

Fuera de las capitales, destaca la costa de Gipuzkoa como receptor de turismo de ocio (13%) y el interior de Bizkaia como receptor de turismo de trabajo (12% de éste).

Motivo principal que le ha traído a Euskadi por zonas (valores absolutos)



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

MOTIVO DEL TRABAJO

Cuando el motivo de la visita son los negocios, los establecimientos hoteleros reciben turistas por realización de trabajos a terceras empresas (37%) y, en menor medida, por ventas comerciales (22%) y por realización de trabajos internos de la empresa del visitante (22%). Mas raras, pero no escasas, son las estancias hoteleras por compras de bienes o servicios (8%) y por realización de trabajos por un periodo (8%).

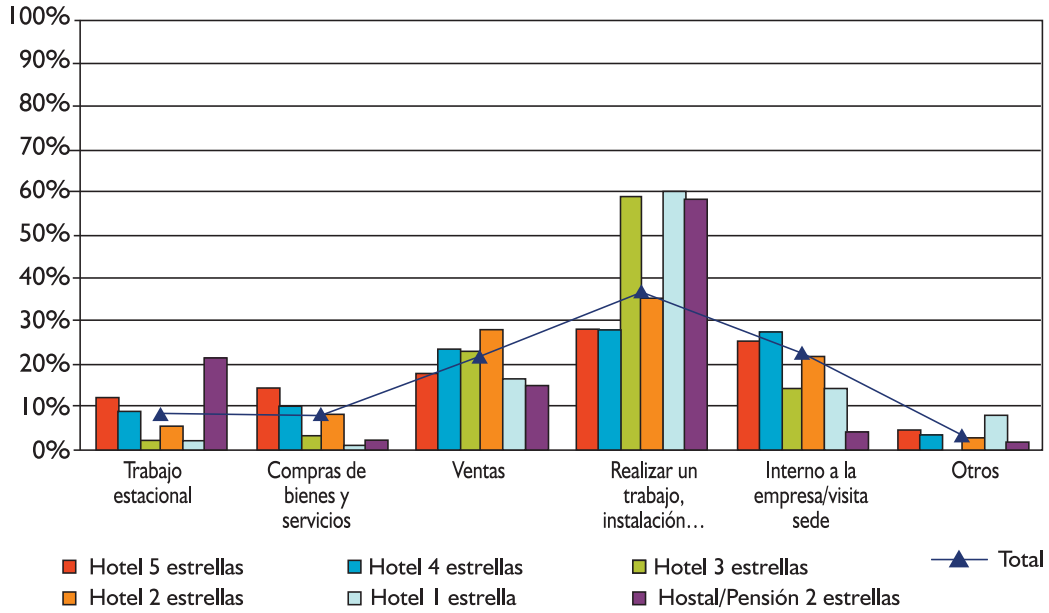
El peso de las visitas por realización de trabajos a terceras empresas es muy dominante en los establecimientos de tres (59%), una estrella (59%) y hostales (58%), y muy inferior, aunque siempre conservando la primacía, en el resto.

Los motivos de visita a sedes de la empresa del trabajador cuentan con un peso considerable en los hoteles de cuatro estrellas (27%) y de cinco estrellas (25%) y las visitas comerciales en los de dos estrellas (27%), aunque cuentan con presencia en cualquier establecimiento.

Los trabajadores por periodos tienen un peso considerable en los hostales y pensiones (21%), y alguno también en los hoteles de cinco (11%) y cuatro estrellas (9%), siendo sin embargo su participación inapreciable en el resto.

Los establecimientos de cinco estrellas muestran una distribución de motivos entre sus visitantes muy elevada, que tiende a diferenciarlo del resto de hoteles. Solo los de cuatro estrellas se acercan a esta tendencia, pero sin dejar de concentrar sus visitas en las tres motivaciones principales.

Motivo principal que le ha traído a Euskadi en viajes de trabajo, por categoría del establecimiento



MOTIVO DEL OCIO

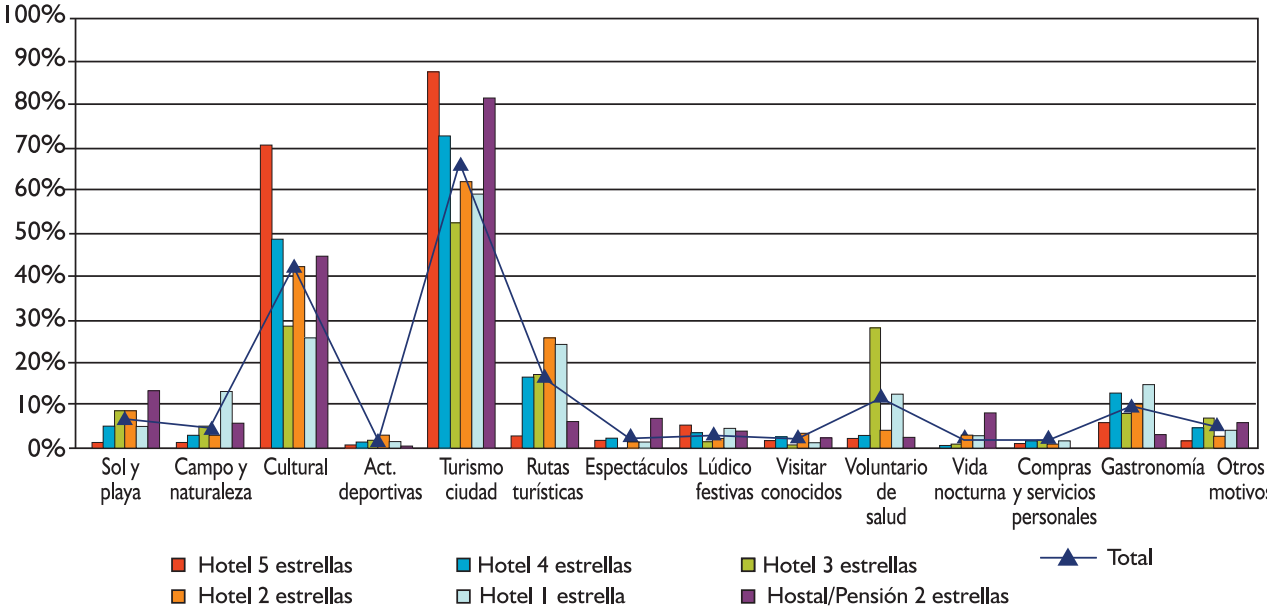
Los modelos de turismo de ciudad (67%) y de turismo cultural (42%) componen la mayor parte de visitas por ocio a los establecimientos hoteleros. En mucha menor medida son también significativas las visitas en ruta turística (16%), por razones de salud (11%), por visita específicamente gastronómica (10%) o por sol y playa (7%).

Esta dedicación es mayoritaria para cualquier categoría hotelera, pero principalmente en los de cinco estrellas, cuyos usuarios prácticamente no presentan motivaciones hacia otros modelos de visita que el urbano cultural.

Aún dentro de esta estructura de dedicación de sus usuarios, el hotel de dos estrellas, de una y los hostales son los más propicios para la demanda de motivaciones de ocio no puramente urbanas o culturales. Concretamente, es de destacar el peso del turismo de sol y playa (13%) y nocturno (8%) entre los hostales y pensiones, y el del los turismos de naturaleza (14%) y gastronómico (10%) en los hoteles de dos estrellas.

Dentro del sistema hotelero vasco, los establecimientos balnearios se diferencian notablemente en los objetivos y motivaciones de sus turistas. La mayor parte de este turismo se aloja en establecimientos balnearios catalogados de tres estrellas. Esto proporciona un peso de los motivos de salud elevado en los establecimientos de tres estrellas, a costa de motivaciones urbanas y culturales, principalmente.

Motivo principal que le ha traído a Euskadi en viajes de ocio, recreo o vacaciones por categoría del establecimiento

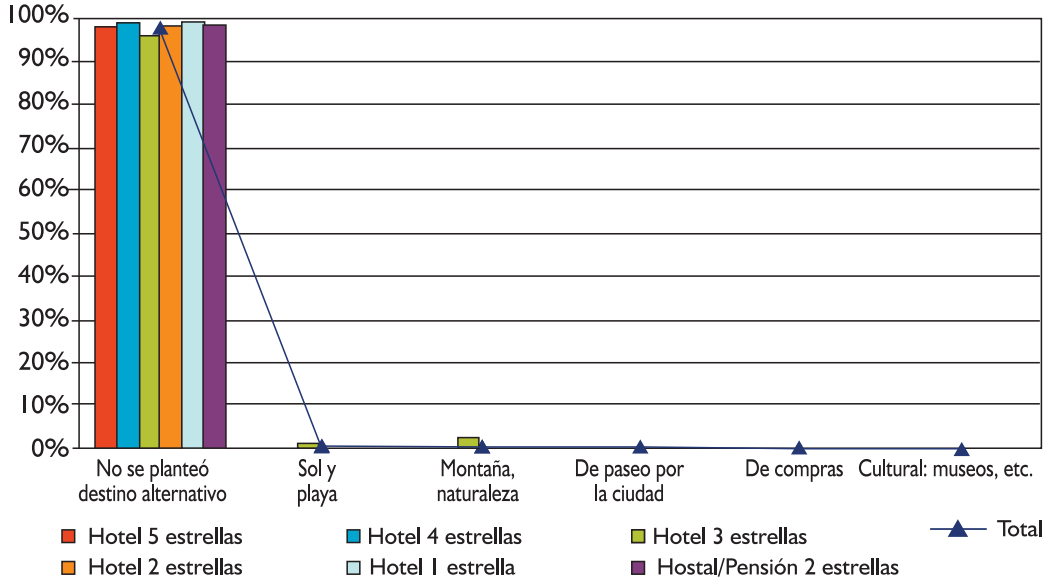


1.3. DESTINOS ALTERNATIVOS PLANTEADOS Y FRECUENCIA DE VIAJES AL PAÍS VASCO

Euskadi es destino franco para el conjunto de turistas hoteleros que recibe. Tan solo se plantean alternativas, muy minoritarias, entre los usuarios de hoteles de tres estrellas (4%), normalmente por expectativas de naturaleza y con Navarra como destino posible.

El destino en el interior de Gipuzkoa es el único en Euskadi que sufre de cierta competencia previa significativa (6%).

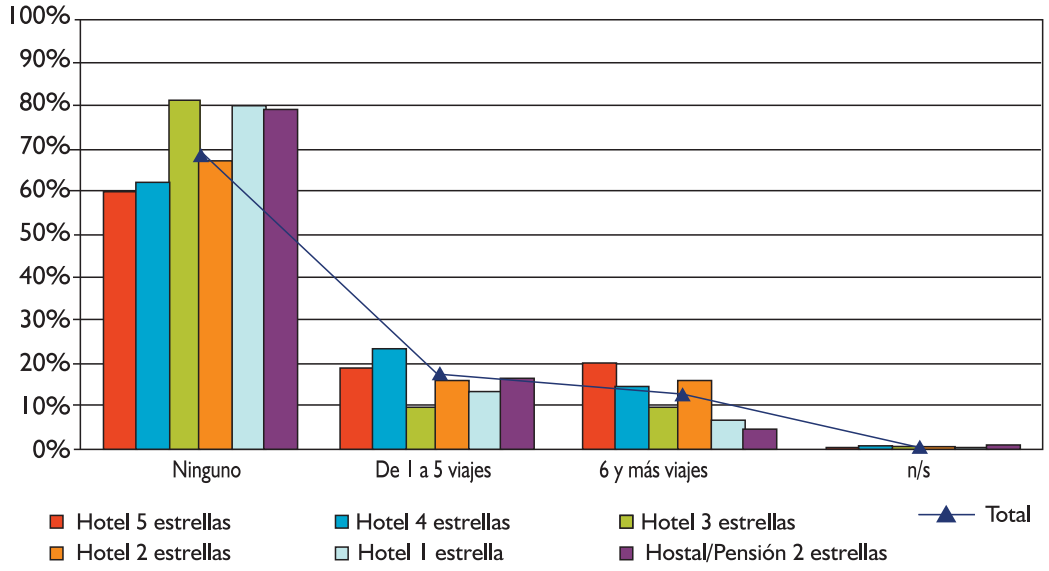
Destinos alternativos planteados según categoría del establecimiento



El turista hotelero registra niveles de fidelidad importantes en su relación con el País Vasco. Un 31% de de los visitantes que registra ha estado entre una y cinco ocasiones anteriormente en Euskadi por cualquier motivo, a lo que se añade un 21% más que ha realizado más de cinco visitas durante los cinco años anteriores a su última estancia. Sin embargo, esta capacidad de fidelización se divide de un modo estanco para los grupos de visitantes de negocio y de ocio.

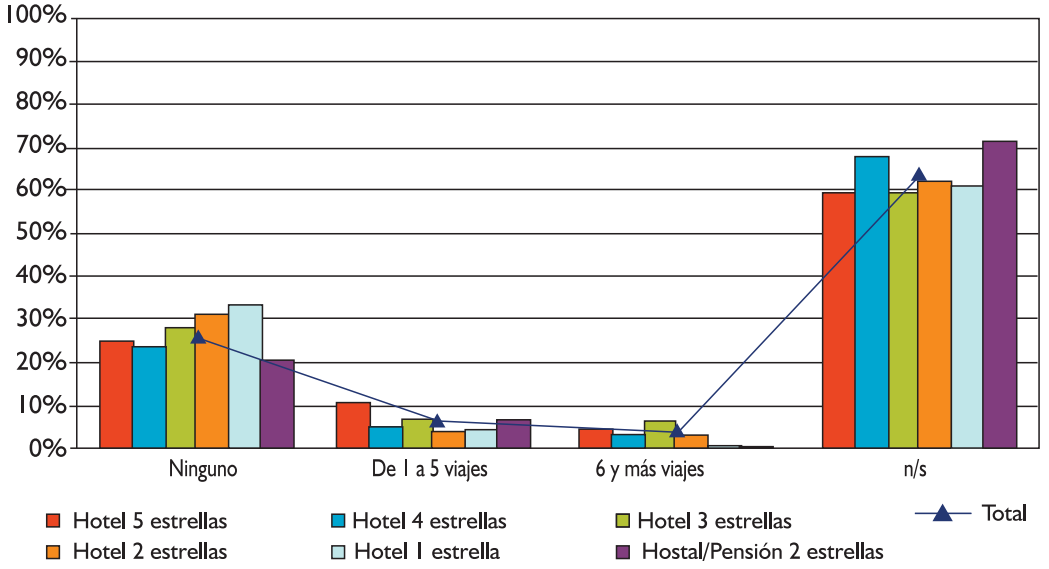
Por negocios, existe una cierta fidelidad entre un 30% de los viajeros, siendo ésta muy elevada en los establecimientos de cinco estrellas (39%) y de cuatro estrellas (37%), e inferior, por el contrario, entre los de categoría menor, de un 20% en los hoteles de 1 estrella y del 21% en las pensiones.

Número de viajes realizados a Euskadi por trabajo en los últimos 5 años según categoría del establecimiento



Un 10% de los usuarios hoteleros espera alguna futura visita por negocios. Entre los usuarios de hoteles de cinco estrellas esta proporción alcanza le 15%, indicando, de nuevo, la mayor capacidad de fidelización del cliente por negocios de éste y, en general, de los establecimientos de categoría superior.

Número de viajes que realizará a Euskadi por trabajo en los próximos 5 años según categoría del establecimiento

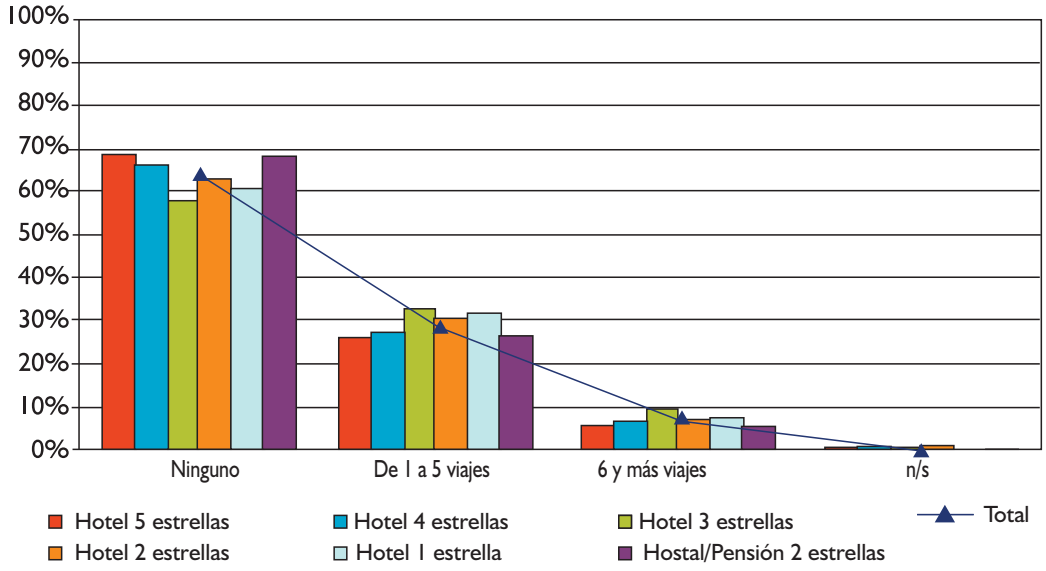


El 36% de los turistas que recalan en hoteles ha realizado visitas anteriores por ocio. Se trata normalmente de asiduidades comprendidas entre una y cinco ocasiones de visita (29%), siendo escasos los viajeros que repiten visita en más de cinco ocasiones al País Vasco por este motivo (7%).

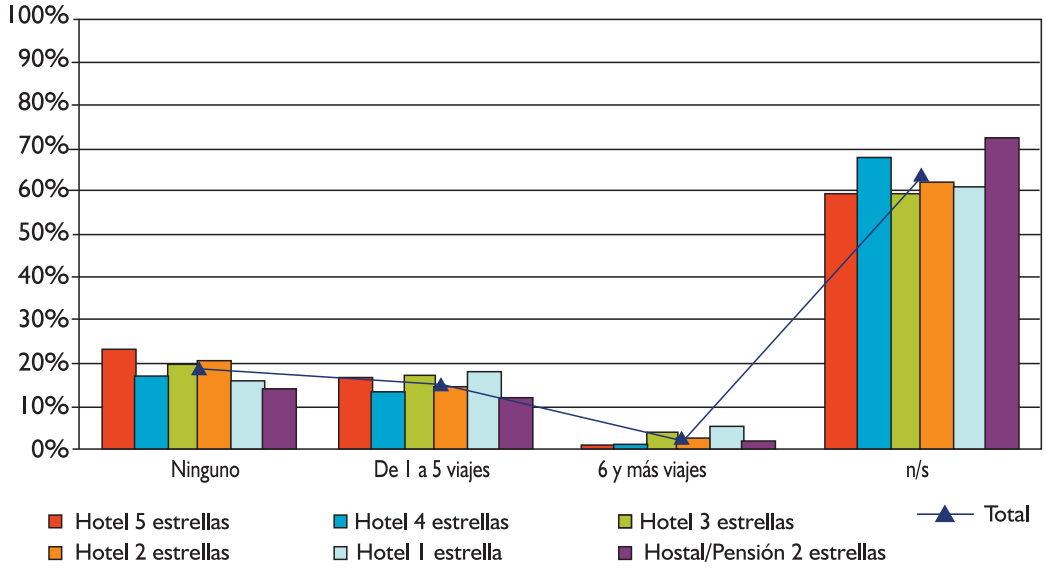
Los establecimientos que en mayor medida recogen clientes asiduos son los de tres estrellas (42%), especialmente, y los de dos (37%) y una estrella (39%). Las diferencias con el resto, en todo caso, no son acusadas.

Un 17% de los usuarios hoteleros muestra disposición de regreso en los cinco años posteriores a su visita. Se trata de una intención superior a la que tienen por viajes de negocio, más dependiente de terceros, y relativamente constante por categorías de establecimiento. Puede destacarse en cualquier caso la intencionalidad de repetición de la visita en los hoteles de tres (21%) y una estrella (23%).

Número de viajes realizados a Euskadi por ocio en los últimos 5 años según categoría del establecimiento



Número de viajes que realizará a Euskadi por ocio en los próximos 5 años según categoría del establecimiento



La capacidad de fidelización del cliente del sistema hotelero se divide de un modo similar entre fidelización por ocio y por negocio. Aunque por ocio afecta a una proporción ligeramente mayor de turistas, la diferencia entre ambos tipos de cliente viene dada también por una asiduidad más ocasional entre el cliente por ocio, más tendente a la realización de entre uno y cinco viajes, y una más persistente del de negocio.

1.4. DESTINO PRINCIPAL DEL VIAJE EN RELACION CON SUS ETAPAS

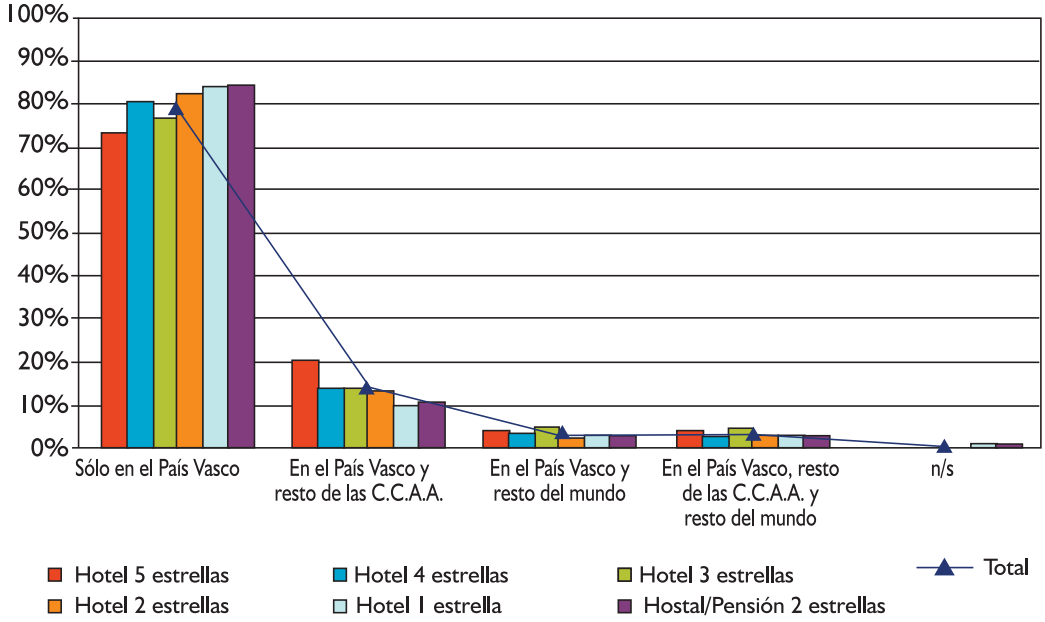
Casi el 80% de las visitas hoteleras en Euskadi circunscribe su estancia al País Vasco. Esta tendencia se ve ligeramente matizada en función de la categoría del establecimiento, siendo algo inferior en los de mayor categoría (73% en cinco estrellas) y algo superior cuando se trata de los de menor categoría (84% en pensiones y hostales).

Cuando existen, las combinaciones se dan normalmente con otras comunidades del estado (14%). Son escasas las combinaciones con el extranjero (3%), o al tiempo con otras comunidades del estado y con el extranjero (3%).

La Cornisa cantábrica se presenta como la continuidad más lógica para los viajes realizados en Euskadi (6%). Otros tienden también a Francia (2%), normalmente a la franja costera cercana, y a la comunidad de Madrid (2%).

Las combinaciones con Barcelona son destacables entre los usuarios de hoteles de cinco estrellas (4%), pero no entre el resto.

Tipo de viaje en relación a las etapas del conjunto del viaje según categoría del establecimiento



Itinerarios de las etapas del viaje además del País Vasco según categoría del establecimiento

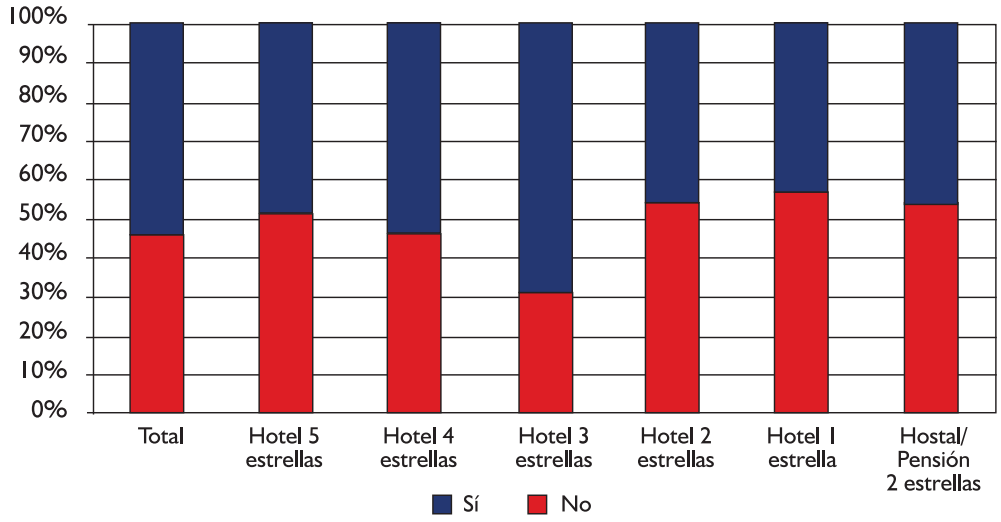
(Porcentaje vertical)	TOTAL	Hotel 5 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 2 estrellas	Hotel 1 estrella	Hostal/ Pensión 2 estrellas
Total muestral	**8.296**	777	2.330	1.840	1.575	770	1.004
Media anual datos elevados	**1.613.736**	237.773	568.541	370.617	195.340	122.909	118.556
Cornisa Cantábrica....	**3,6**	3,6	3,4	3,9	5,1	3,5	1,6
Cornisa Cantábrica y Meseta Norte....	**1,3**	1,7	1,1	1,9	1,7	0,5	0,2
Cornisa Cantábrica y C. de Madrid....	**0,3**	0,3	0,3	0,2	0,2	0,6	0,2
Cornisa Cantábrica y Francia...	**0,4**	0,6	0,2	0,5	0,4	0,2	0,5
Meseta Norte....	**1,4**	0,6	1,7	1,7	1,4	1,5	1,4
Comunidad de Madrid...	**2,1**	2,7	2,6	1,3	1,7	0,1	3,1
Barcelona....	**1,3**	4,3	0,8	0,6	1,2	0,9	0,7
Barcelona y C. de Madrid....	**0,4**	0,8	0,5	0,3	0,3	0,6	0,2
Costa Mediterranea....	**,8**	1,3	0,8	1,2	0,2	0,1	0,5
Francia....	**1,8**	1,2	1,6	3,1	1,1	1,5	1,5
Francia y otros paises....	**0,5**	0,2	0,4	1,1	0,1	0,6	0,5
Otros paises...	**1,3**	2,8	1,2	1,0	0,9	0,8	0,3
Otros itinerarios por el País Vasco y resto del estado....	**2,6**	3,7	2,6	2,9	1,2	1,9	2,2
Itinerarios por el País Vasco el Estado y resto del mundo....	**2,7**	2,9	2,4	3,6	2,2	2,7	2,7
No especifica más etapas....	**79,5**	73,2	80,6	76,9	82,2	84,5	84,7

1.5. PLANIFICACION DEL VIAJE

Es más habitual la preparación del viaje (54%) que la ausencia de preparación previa.

Esta tendencia es muy elevada entre los usuarios de hoteles de tres estrellas (69%) y, en menor medida, entre los de cuatro estrellas (53%), pero se invierte entre el resto de visitantes. Los hoteles de una estrella son los establecimientos en los que menos preparación previa registran los visitantes (42%).

Preparación del viaje según categoría del establecimiento



Agencias de viaje (32%) e internet (29%) son los principales recursos del turista hotelero para la búsqueda de información sobre su destino. También son utilizados de un modo relevante las oficinas de turismo (19%), sabemos que es una información ya en destino, las amistades (15%) y las guías de viaje (13%).

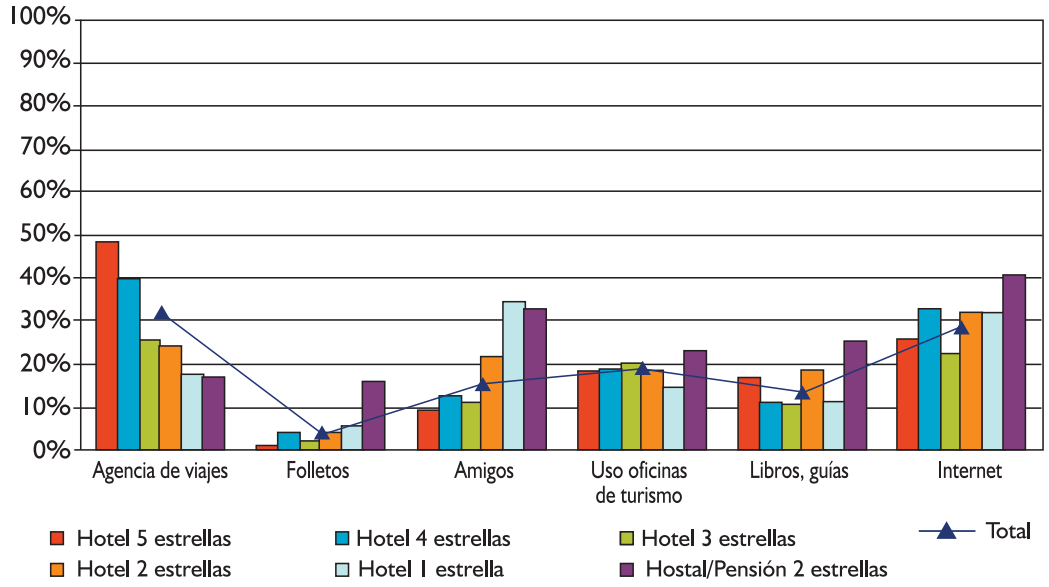
El recurso a las agencias de viaje es muy importante entre los usuarios de hoteles de 5 estrellas (48%) y de cuatro estrellas (40%), y muy inferior, aunque relevante, para los usuarios de establecimientos de categoría inferior.

Internet registra un acceso constante para todos los establecimientos, pero su uso está particularmente extendido entre aquellos que acuden a los hostales y pensiones (40,5%), en tanto que algo más jóvenes que los clientes de otros establecimientos.

El recurso a las amistades es el que más depende de la categoría de hoteles elegida para la realización de la visita. Es muy elevado para los de menor categoría (alrededor del 33% de visitantes), y escaso entre los de categorías superiores (alrededor del 10%).

El uso de guías de viaje es también más destacable entre los usuarios de pensiones (25%) que entre cualquier otro. El perfil de uso también es elevado entre los de dos estrellas (19%) y de cinco estrellas (17%).

Principales fuentes de información del viaje según categoría del establecimiento

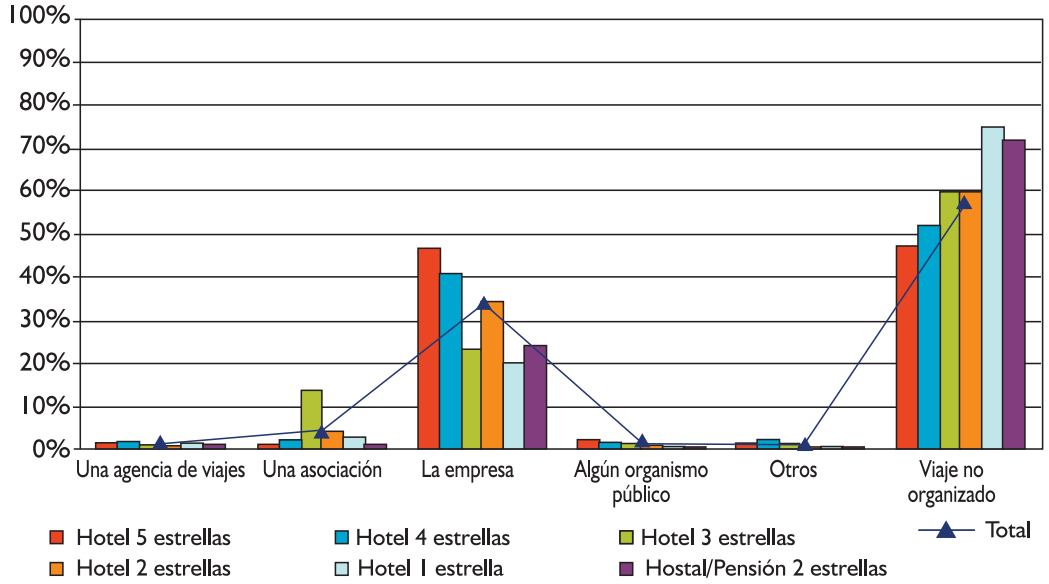


Normalmente, el viaje realizado al País Vasco no cuenta con mediación externa en la organización (57%), más que en asociación con los viajes por trabajo, en cuyo caso existe tal por parte de la empresa del visitante (34%). Son, por tanto, poco significativos los paquetes turísticos, entendidos como la contratación externa de varios servicios relacionados.

En función de las tendencias de recepción turística de los diferentes tipos de establecimientos, la mediación por parte de la empresa tienen una incidencia muy importante en los establecimientos de cinco estrellas (46,5%) y de cuatro estrellas (40%), pero menor en el resto.

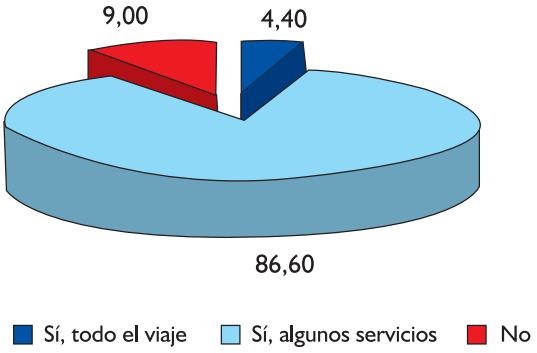
El hotel de tres estrellas presenta una significativa incidencia de organización por parte de asociaciones (13%).

Organización del viaje del turista según categoría del establecimiento



La realización de reservas previas está muy extendida (91%). Su contratación tiene una incidencia algo inferior entre los usuarios de hoteles de las categorías extremas, de cinco estrellas y pensiones (84%).

Tipo de reserva realizada por los turistas antes de venir (%)
Base: turistas que realizaron alguna preparación previa



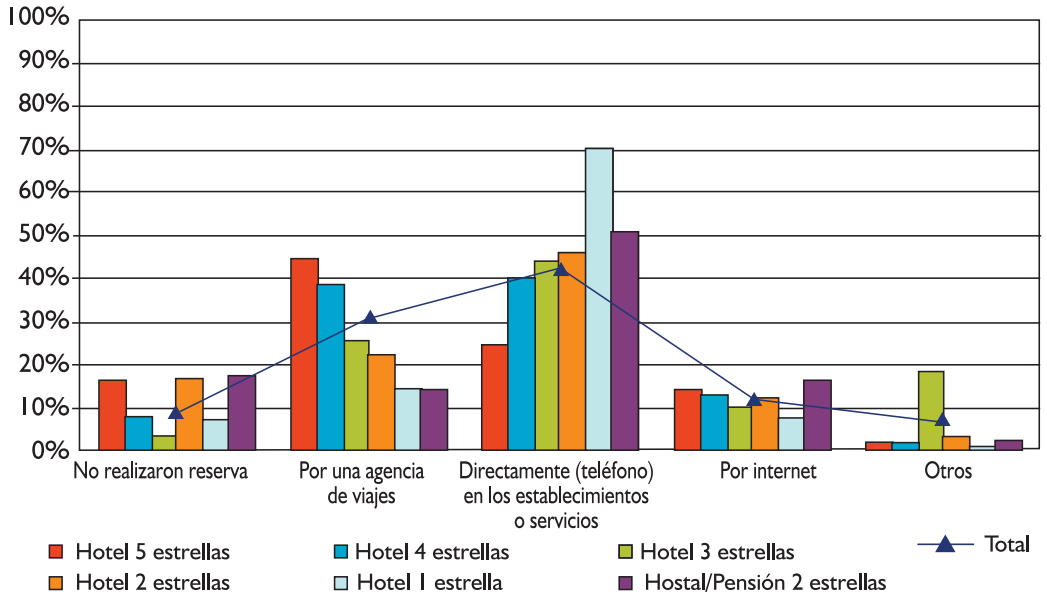
La reserva directa (42%) domina a la realizada a través de una agencia de viaje (31%), si bien esta tendencia registra variaciones considerables en función de la categoría del establecimiento.

El recurso a una agencia de viaje es proporcional a la categoría del establecimiento. Muy elevado en los de cinco (44%) y cuatro estrellas (39%), pero muy escaso entre los de una estrella y las pensiones (14%). En el resto de establecimientos los usuarios muestran una posición intermedia.

Al contrario, la reserva telefónica es masiva en los hoteles de una estrella (70%) y, en menor medida, en las pensiones (51%), hoteles de dos (46%), tres (43%) y cuatro estrellas (39%), pero significativamente menor entre los usuarios de los establecimientos de cinco estrellas (24%).

El uso de internet tiene una cierta consideración importante (12%), destacando su uso entre los usuarios de pensiones y hostales (16%) y de hoteles de 5 estrellas (14%).

Forma de reserva del viaje según categoría del establecimiento



La modalidad de contratación del alojamiento con desayuno (55%) domina claramente las reservas del entorno hotelero vasco. Es también común la contratación del alojamiento sin complementos (24%), pero ya minoritaria la contratación de la pensión completa (11,5%) y del régimen de media pensión (9%). En cualquier caso, estas tendencias necesitan de ciertas matizaciones, dado que los tipos de alojamiento generan contrataciones altamente diferenciadas.

La contratación del alojamiento con desayuno es particularmente dominante en los hoteleros de cinco (60%), cuatro (70%) y dos estrellas (61%), pero no en los de clase inferior, bien de una estrella (41%) como en las pensiones (38%).

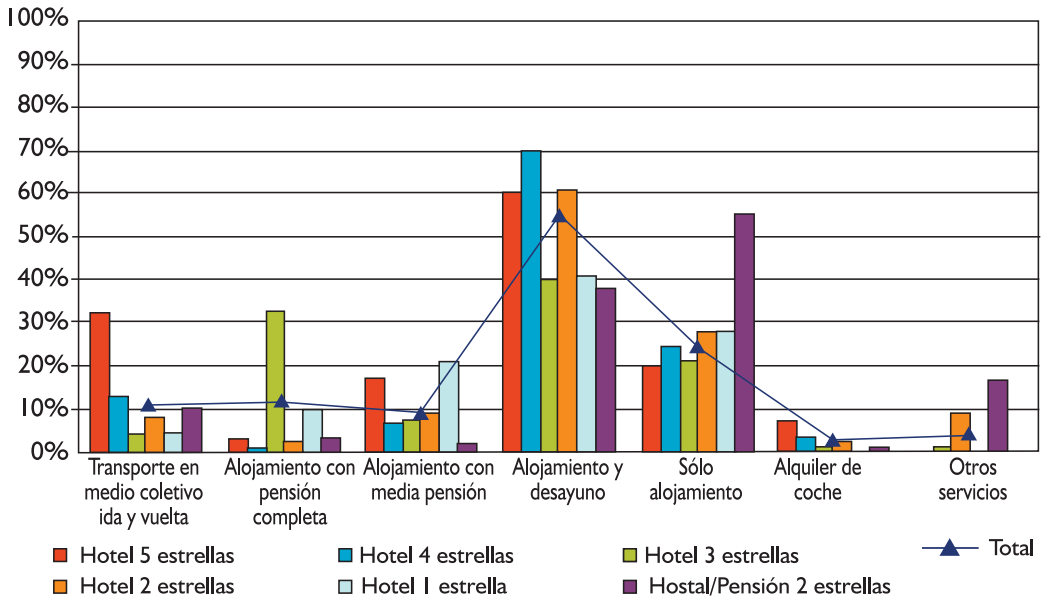
De acuerdo a esta regla, también lo es normalmente en los establecimientos de tres estrellas (40%), pero la influencia de los establecimientos balnearios, catalogados a menudo como tres estrellas, impulsa la tendencia de este conjunto hacia la contratación de la pensión completa (32%).

La contratación única del alojamiento es la mayoritaria en las pensiones y hostales (55%), y mantiene un nivel similar en el resto, con alrededor de ? de sus estancias. La media pensión, por su parte, es muy relevante en los hoteles de una estrella (21%) y de cinco estrellas (17%), pero cuenta con una incidencia muy inferior entre el resto.

Los hoteles de cinco estrellas destacan por la elevada contratación del transporte entre sus usuarios (32%), servicio que en menor medida también se da entre los de cuatro estrellas (13%). Los usuarios de estos establecimientos son también los más propicios a la contratación de vehículo de alquiler.

Servicios que incluía la reserva según categoría del establecimiento

Base: Turistas que han realizado reservas



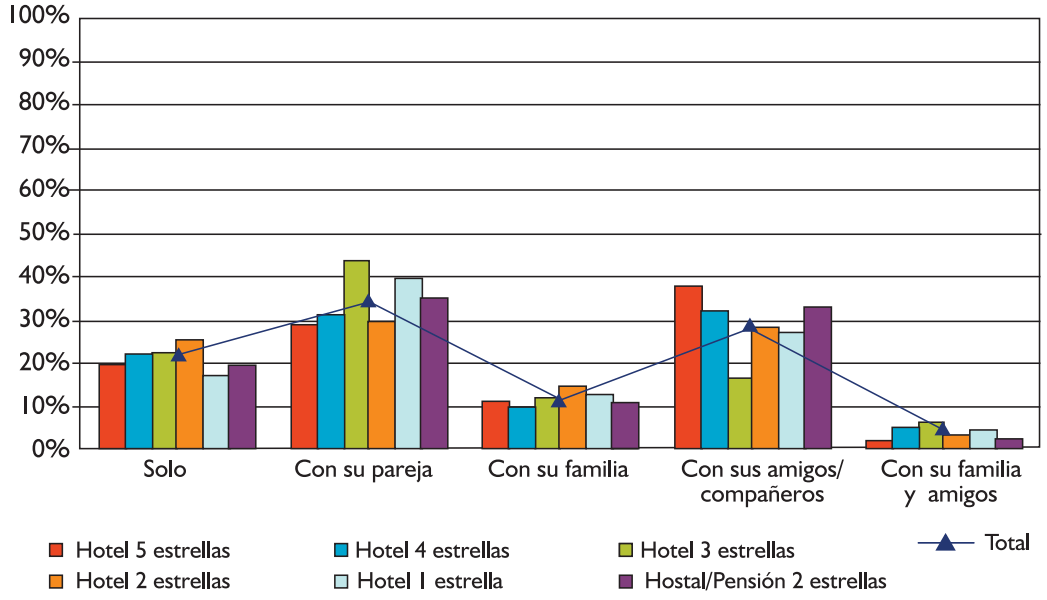
1.6. FORMA SOCIAL DE VIAJAR

El turismo en pareja (35%) y, en menor medida, el turismo con amigos y compañeros de trabajo (28,5%) y en solitario (22%) conforman los modelos de visita cardinales del turismo hotelero. El turismo familiar, por el contrario cuenta con una escasa incidencia (11%), similar para cualquier establecimiento.

Los establecimientos con tendencia a la atracción de viajeros por ocio, principalmente los de tres estrellas (46%), pero también los de una estrella (39%) y las pensiones y hostales (35%), son los que más cuentan con visitas en pareja, mientras que los más orientados al turismo de negocios, los de cuatro (32%) y los de cinco estrellas (38%) son los que más reciben turismo entre amigos o compañeros de trabajo.

Las visitas en solitario, muy asociadas a las estancias por negocios, mantienen sin embargo un nivel constante a lo largo de los diferentes tipos de establecimientos.

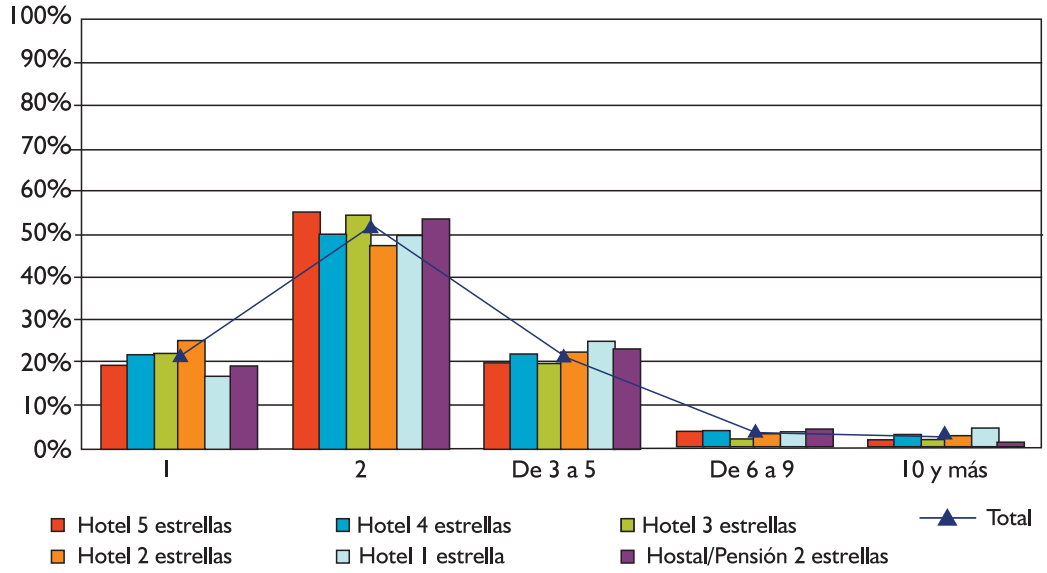
Forma de viajar del turista según categoría del establecimiento



Algo más de la mitad de las visitas vienen dadas por grupos de dos personas (51%). Son grupos formados por parejas, por amigos o por compañeros de trabajo. Son también abundantes tanto las visitas en solitario (22%) como las conformadas por grupos de entre 3 y 5 personas. Por encima de esta cifra son escasas (6%).

Las diferentes categorías hoteleras muestran una estructura de recepción similar, presentando únicamente las dos categorías inferiores una cierta disposición por los grupos de 3 a 5 personas a cambio de las visitas en solitario.

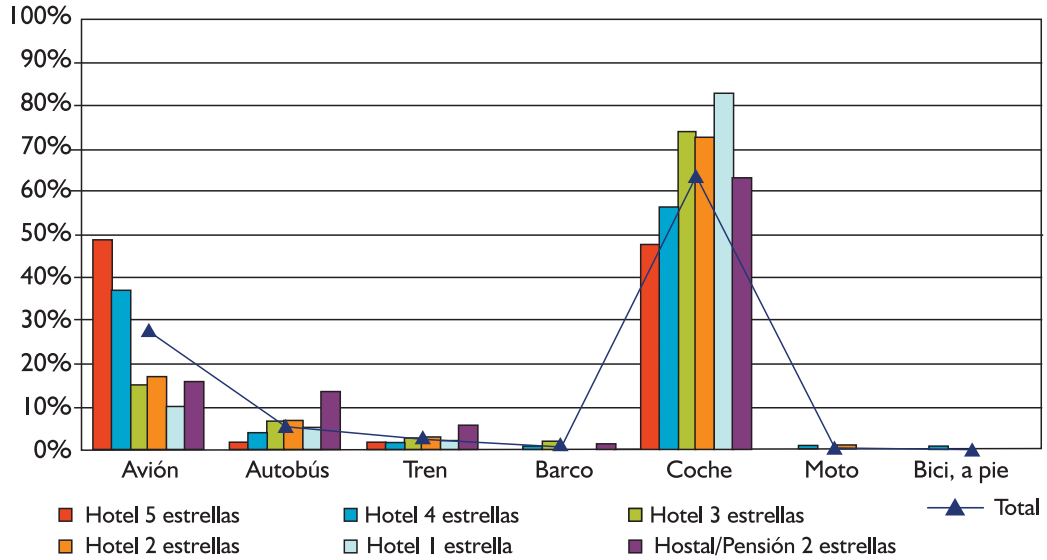
Número de miembros con los que viaja el turista según categoría del establecimiento



El coche es el medio de transporte más utilizado por el turismo hotelero que recala en el País Vasco (64%). Sin embargo, el avión es muy importante para los usuarios de establecimientos de categoría superior, superando incluso al coche entre los usuarios de hotel de cinco estrellas (48,5%, por un 48% del coche) y acercándose entre los usuarios de hotel de 4 estrellas (37%).

Autobús (14%) y tren (6%) cobran importancia entre los que acuden a pensión u hostal, siendo su incidencia muy escasa entre el resto.

Medio de transporte utilizado según categoría del establecimiento



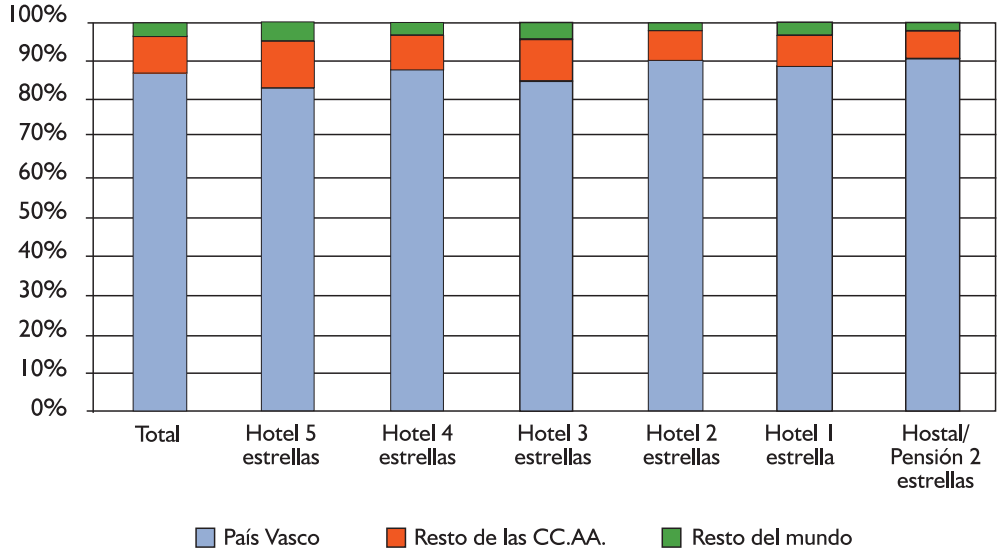
1.7. DESTINO PRINCIPAL DEL VIAJE EN EL PAÍS VASCO

El País Vasco es destino principal en la mayor parte de las visitas hoteleras (87%). Cuando es un complemento para otras visitas, el destino principal se sitúa en otra área del estado (9%) antes que en el extranjero (3%).

La tendencia de los usuarios hoteleros a visitar Euskadi como destino principal se da en todos los establecimientos, si bien es algo inferior entre los de cinco estrellas (83%) y los de tres estrellas (85%) que entre los del resto. Son los únicos para los que el destino principal puede situarse en el extranjero.

Bilbao (29%) y Donostia-San Sebastián (23%) constituyen los destinos más comunes entre los usuarios hoteleros. Fuera de ellos, el turista tiende a una gran distribución a lo largo del territorio vasco, con cierta primacía de Vitoria-Gasteiz (12%) y del interior guipuzcoano (11%) sobre el resto de zonas.

Destino principal del viaje según categoría del establecimiento



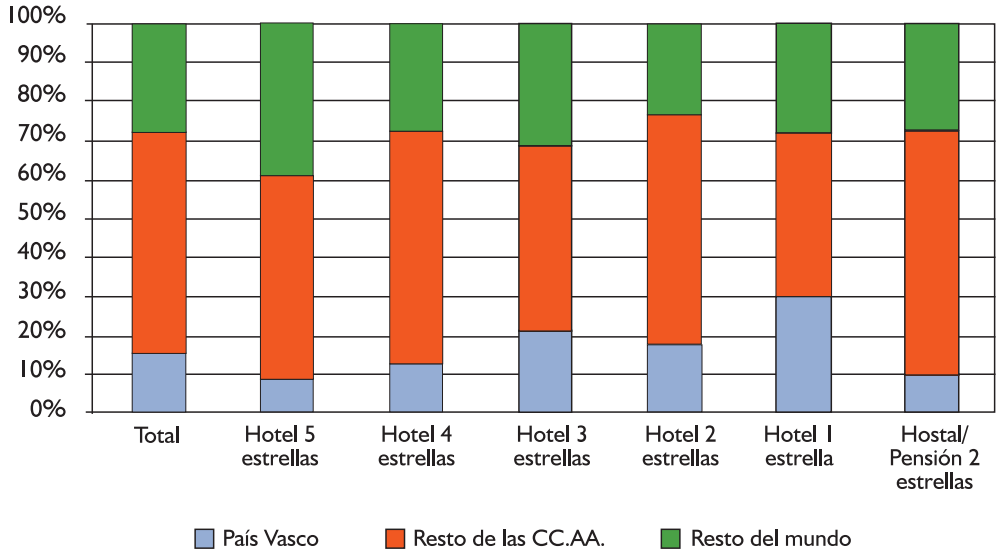
1.8. PRINCIPALES LUGARES DE PROCEDENCIA

El turismo de procedencia estatal (54%) es dominante en el sistema hotelero sobre el extranjero (29%) y el vasco (16%). Este dominio es constante para cualquier establecimiento, dándose especialmente en los hostales (62%), hoteles de dos estrellas (59%) y hoteles de cuatro estrellas (52%), y por el contrario, en menor medida en los hoteles de una estrella (41%).

El turismo de procedencia vasca tiene un peso muy importante en los hoteles de una estrella (31%) y, en menor medida, en los de tres estrellas (22%) y en los de dos estrellas (18%). En el resto, esta procedencia es escasa.

En cuanto al turismo de procedencia extranjera, cuenta con un peso muy importante en los establecimientos de cinco estrellas (38,5%), especialmente, y de tres estrellas (30%), dándose en una medida menor entre el resto. Solo en los establecimientos de dos y una estrella su peso es similar o inferior al del turismo vasco.

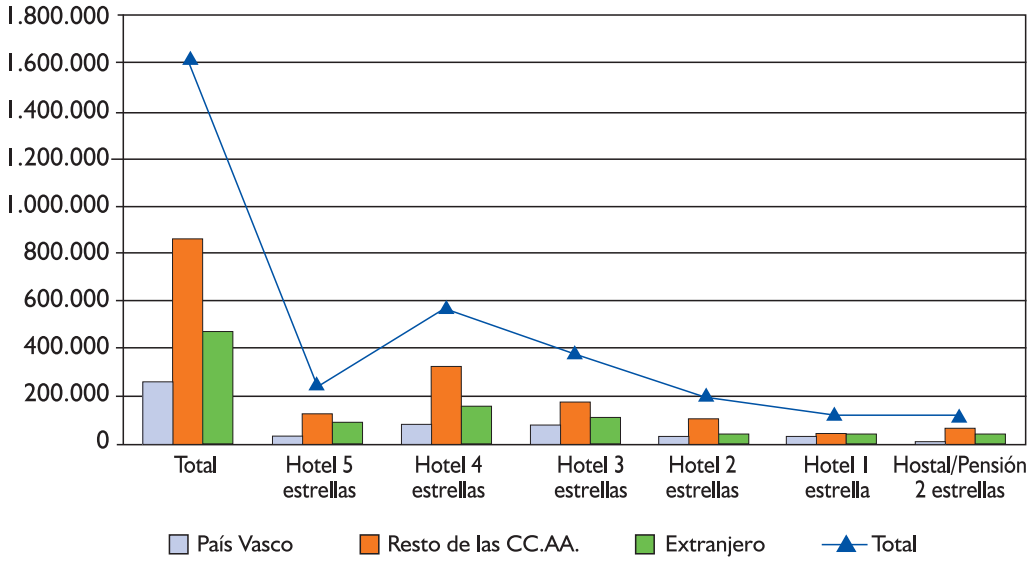
Distribución de las procedencias según categoría del establecimiento



El turismo extranjero es el que más tiende a los establecimientos de calidad cuando acude al sistema de alojamiento hotelero. Un 76,5% de ellos pernocta en hoteles de tres o más estrellas, por un 73% del estatal y un 67% del vasco.

En todo caso, las diferencias no son elevadas, proporcionando todos los lugares de residencia viajeros para todos los establecimientos. Tan solo destaca la escasa demanda de los vascos por la oferta de pensiones y hostales.

Distribución de las procedencias según categoría del establecimiento (valores absolutos)



Fuente: Estimación media de los datos elevados de los años 2002-2004 de la operación IBILTUR

RANKING DE LA DISTRIBUCIÓN DE LUGAR DE RESIDENCIA SEGÚN CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO

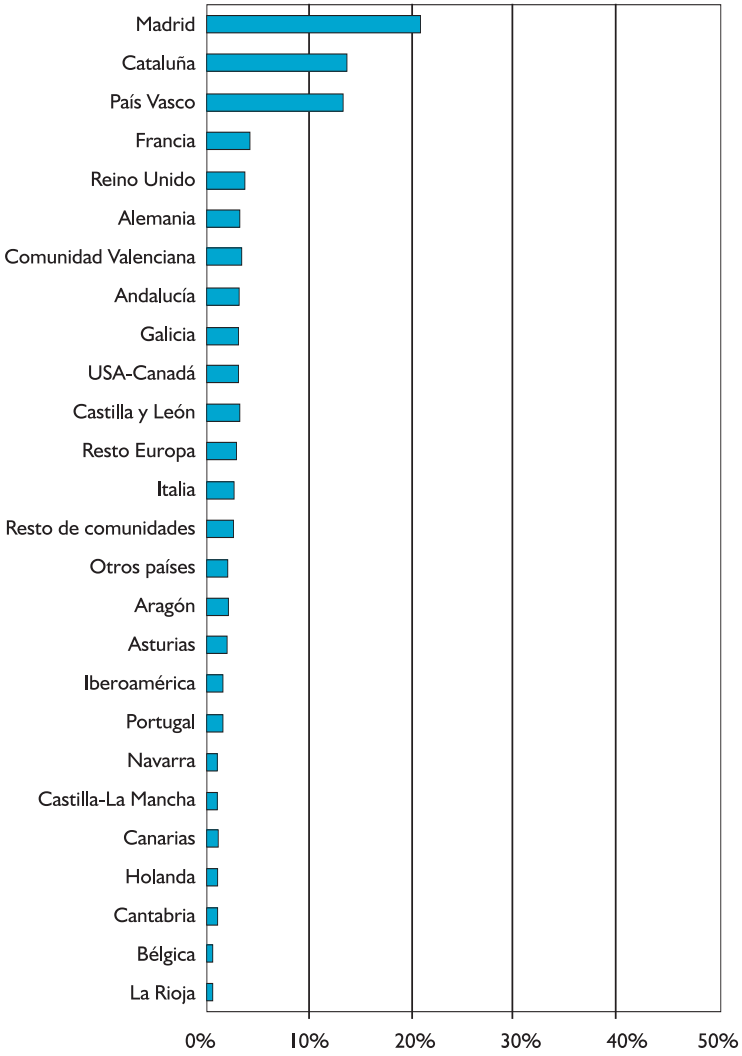
Madrid es el mercado básico para la oferta de alojamiento de cinco estrellas, con un 22% de toda su demanda. Esta demanda se ve complementada por una amplia variedad de orígenes, entre los que destacan especialmente Cataluña (12%) y el País Vasco (9%).

La incidencia del turismo extranjero en estos establecimientos es considerable, destacando el Reino Unido, Norteamérica y Francia con alrededor del 6% de las visitas cada uno de ellos.

Ranking de la distribución de procedencias para los turistas alojados en hoteles de 5 estrellas

Madrid (21%), especialmente, y Cataluña (14%) y el País Vasco (13%) se destacan del resto como principales mercados para los establecimientos de cuatro estrellas. Fuera de ellos la distribución por origen es muy grande. Destacan ligeramente, con alrededor del 3% de visitantes, lugares de residencia como Andalucía y Castilla y León entre los estatales y Francia, Reino Unido y Norteamérica, entre los extranjeros.

Ranking de la distribución procedencias para los turistas alojados en hoteles de 4 estrellas



El origen vasco representa un 22% de la demanda en los establecimientos de tres estrellas. También destacan Madrid (12%), Cataluña (11%), Francia (7% y Reino Unido (6%).

Ranking de la distribución de procedencias para los turistas alojados en hoteles de 3 estrellas

País Vasco (18%), Madrid (15%), Cataluña (14%) y Francia (8%) resumen las tendencias de la demanda para el alojamiento en establecimientos de dos estrellas.

El peso del resto del turismo estatal es considerable en estos establecimientos. Destaca sobre todo el de los castellano leoneses (5,5%), contando también con presencia a considerar los asturianos, aragoneses, valencianos y andaluces.

Ranking de la distribución de procedencias para los turistas alojados en hoteles de 2 estrellas

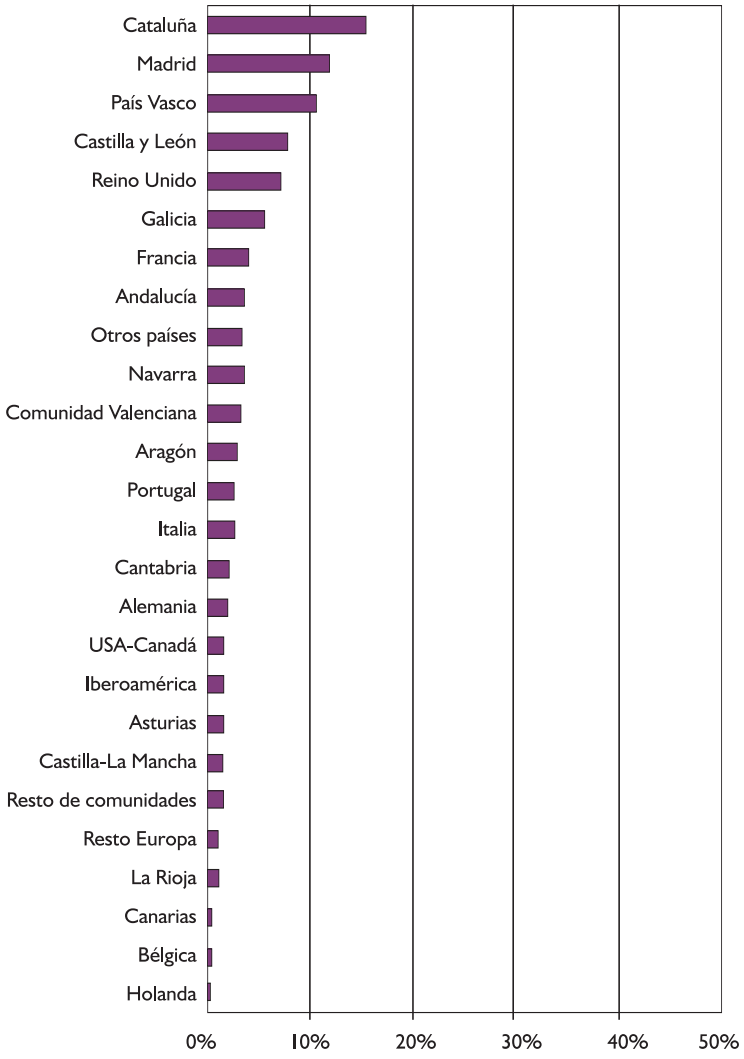
Casi 1/3 de los usuarios de establecimientos de una estrella son vascos. La demanda de estos hoteles viene a completarse con catalanes (11%), franceses (11%), con un peso muy destacable y superior al que presenta en cualquier otro establecimiento, y madrileños (10%).

Castellano-leoneses y valencianos (4%) son, fuera de los habituales, mercados de cierta consideración para esta categoría de hoteles.

Ranking de la distribución de procedencias para los turistas alojados en hoteles de 1 estrella

Las pensiones y hostales presentan la estructura de demanda por origen más diferenciada. Sus orígenes principales son ante todo estatales, con una incidencia elevada solo para el Reino Unido (7%) entre los extranjeros. El mercado más importante es el catalán (15%), siendo también importantes el madrileño (12%), el vasco (10%) y el castellano leonés (8%).

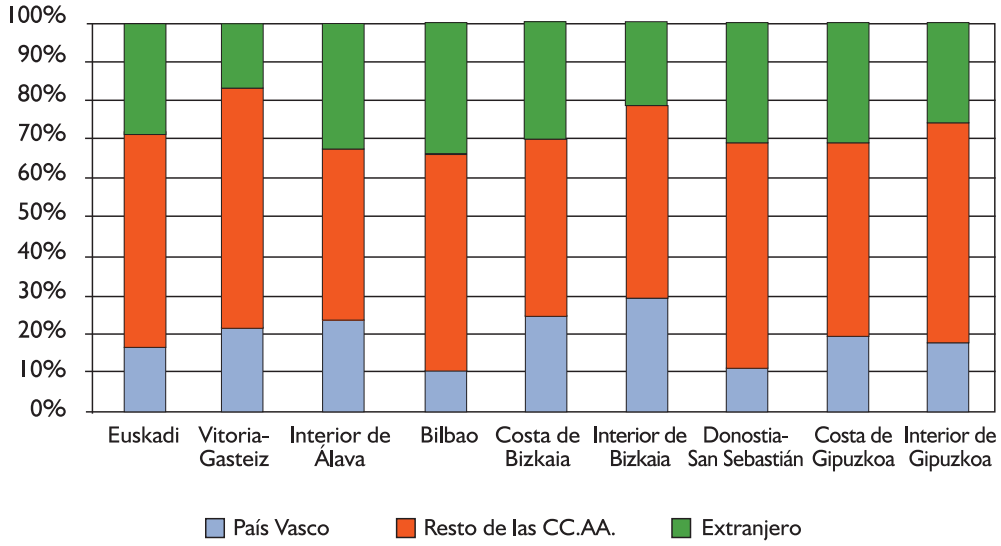
Ranking de la distribución de procedencias para los turistas alojados en hostales, pensiones de 2 estrellas



La primacía del turismo estatal es constante en el sistema hotelero de todas las zonas vascas. Lo es más allí donde el origen vasco tiene un peso pequeño. Así, es especialmente importante en Bilbao (56%), Donostia-San Sebastián (58%) y el interior guipuzcoano (57%), donde el peso del turismo residente en Euskadi es de alrededor de un 10% para las capitales y de un 18% en el interior.

El peso del turismo extranjero es importante, por encima del 30% de los turistas en todas las zonas excepto Vitoria-Gasteiz (17%) y los interiores de Bizkaia (21%) y Gipuzkoa (26%).

Distribución de las procedencias según zona



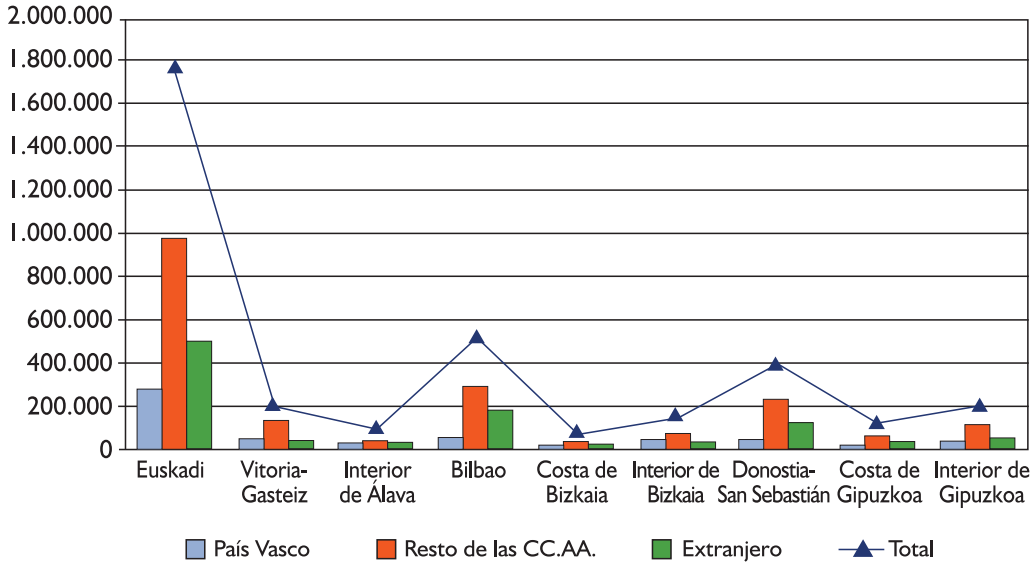
Fuente: EUSTAT. Encuesta de establecimientos turísticos receptores 2004

Bilbao y Donostia-San Sebastián son la referencia principal para el turismo con residencia exterior a la Comunidad Autónoma Vasca. Reúnen concretamente el 54% de los visitantes procedentes del estado y el 49% del extranjero.

Otras referencias importantes son Vitoria-Gasteiz (13%) o el interior guipuzcoano para el extranjero (10%).

Los vascos presentan una distribución más amplia de sus visitas, no tan centrada en Bilbao y Donostia-San Sebastián como el turismo externo. Además, Vitoria-Gasteiz tiene entre ellos tanta importancia como las otras dos capitales (15%).

Distribución de las procedencias según zona (valores absolutos)



Fuente: EUSTAT. Encuesta de establecimientos turísticos receptores 2004

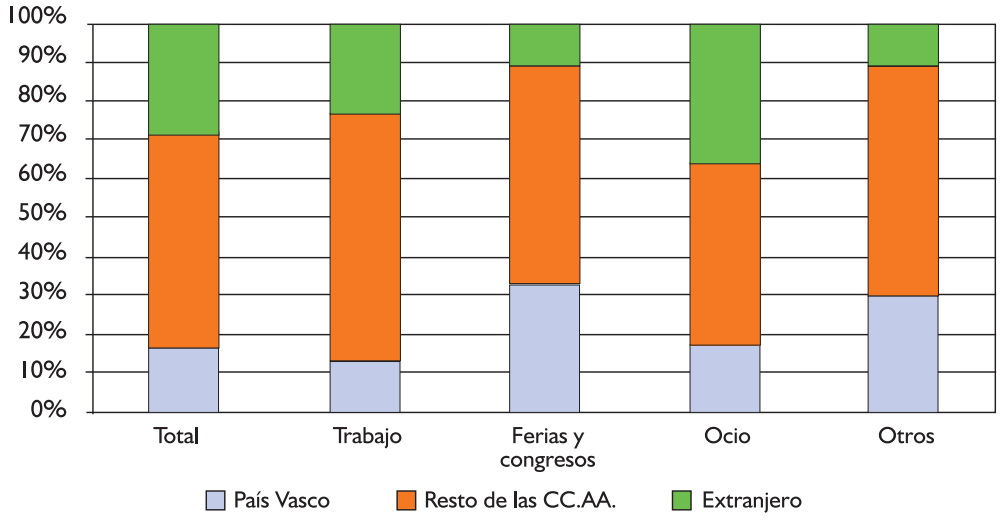
La estructura de origen de la demanda cambia sustancialmente en función de las diferentes motivaciones que generan visitas en Euskadi.

El dominio general del turismo estatal que se da en Euskadi es clave cuando el turismo se da por motivos de trabajo (64%), muy importante cuando se da en contextos de asistencia a ferias o congresos (56%) y por otros motivos, a menudo familiares (59%), pero menos palpable cuando el motivo de la visita es el ocio (47%).

El turismo residente en Euskadi presenta su mayor peso como asistente a ferias y congresos (33%) y por otros motivos (30%), pero supone una parte minoritaria cuando se trata de visitas por ocio (17%) y, especialmente, por trabajo (12%).

El turismo extranjero se expresa fundamentalmente entre los volúmenes turísticos de ocio (36%) y, en menor medida, de trabajo (24%), pero es escaso en la asistencia a ferias o congresos y por otros motivos, como los de visita de índole familiar.

Distribución de las procedencias según motivo principal del viaje

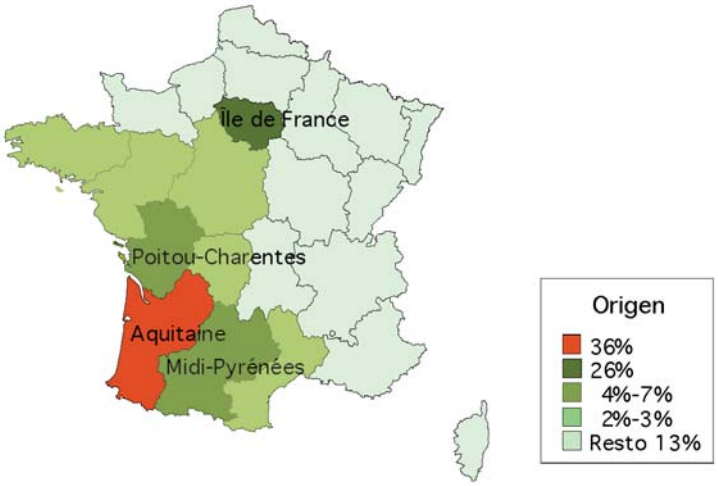


Número de entradas de viajeros por procedencia. Establecimientos hoteleros. 2004

	C.A. de Euskadi		Álava		Bizkaia		Gipuzkoa	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
TOTALES	**1.750.434**	**100,0**	**288.945**	**100,0**	**739.685**	**100,0**	**721.804**	**100,0**
Total Estado	**1.249.371**	**71,4**	**227.401**	**78,7**	**511.020**	**69,1**	**510.950**	**70,8**
Andalucía	53.551	3,1	12.578	4,4	22.195	3,0	18.778	2,6
Aragón	38.941	2,2	7.597	2,6	12.775	1,7	18.569	2,6
Asturias	33.621	1,9	6.153	2,1	13.770	1,9	13.698	1,9
Baleares	11.736	0,7	1.447	0,5	5.800	0,8	4.489	0,6
Canarias	11.627	0,7	1.719	0,6	5.320	0,7	4.588	0,6
Cantabria	20.714	1,2	4.359	1,5	6.628	0,9	9.727	1,3
Castilla-La Mancha	23.097	1,3	3.400	1,2	10.851	1,5	8.846	1,2
Castilla y León	71.906	4,1	14.510	5,0	25.110	3,4	32.286	4,5
Cataluña	228.677	13,1	33.310	11,5	86.804	11,7	108.563	15,0
C. Valenciana	54.793	3,1	10.878	3,8	22.426	3,0	21.489	3,0
Extremadura	9.988	0,6	1.846	0,6	4.207	0,6	3.935	0,5
Galicia	45.708	2,6	8.893	3,1	17.999	2,4	18.816	2,6
Rioja (La)	17.275	1,0	2.661	0,9	5.837	0,8	8.777	1,2
Madrid	292.370	16,7	46.803	16,2	139.467	18,9	106.100	14,7
Murcia	11.627	0,7	1.710	0,6	4.608	0,6	5.309	0,7
Navarra	39.341	2,2	4.812	1,7	11.975	1,6	22.554	3,1
C.A. de Euskadi	283.332	16,2	64.566	22,3	114.856	15,5	103.910	14,4
Ceuta y Melilla	1.067	0,1	159	0,1	392	0,1	516	0,1
Total Extranjero	**501.063**	**28,6**	**61.544**	**21,3**	**228.665**	**30,9**	**210.854**	**29,2**
Alemania	49.781	2,8	8.791	3,0	23.147	3,1	17.843	2,5
Austria	3.269	0,2	332	0,1	1.688	0,2	1.249	0,2
Bélgica	14.069	0,8	2.083	0,7	7.695	1,0	4.291	0,6
Dinamarca	3.067	0,2	320	0,1	1.625	0,2	1.122	0,2
Finlandia	3.396	0,2	334	0,1	1.514	0,2	1.548	0,2
Francia	110.058	6,3	12.257	4,2	33.027	4,5	64.774	9,0
Grecia	1.336	0,1	166	0,1	603	0,1	567	0,1
Holanda	14.113	0,8	1.152	0,4	5.061	0,7	7.900	1,1
Irlanda	8.618	0,5	476	0,2	4.965	0,7	3.177	0,4
Italia	46.469	2,7	3.191	1,1	26.914	3,6	16.364	2,3
Luxemburgo	680	0,0	149	0,1	278	0,0	253	0,0
Portugal	29.571	1,7	5.907	2,0	10.188	1,4	13.476	1,9
Reino Unido	83.795	4,8	12.908	4,5	49.783	6,7	21.104	2,9
Suecia	5.820	0,3	686	0,2	3.414	0,5	1.720	0,2
Resto Europa	19.209	1,1	2.093	0,7	9.910	1,3	7.206	1,0
Iberoamérica	24.255	1,4	2.635	0,9	9.750	1,3	11.870	1,6
Usa-Canadá	42.096	2,4	4.427	1,5	16.493	2,2	21.176	2,9
Japón	5.581	0,3	268	0,1	3.022	0,4	2.291	0,3
Otros paises	35.880	2,0	3.369	1,2	19.588	2,6	12.923	1,8

Fuente: EUSTAT. Encuesta de establecimientos turísticos receptores.

Procedencia de los turistas franceses por departamentos de residencia



La atracción del turismo francés viene dada tanto por la existencia de núcleos cercanos de población importantes como por la existencia de buenas y rápidas conexiones, especialmente terrestres, pero también aeroportuarias, con Euskadi.

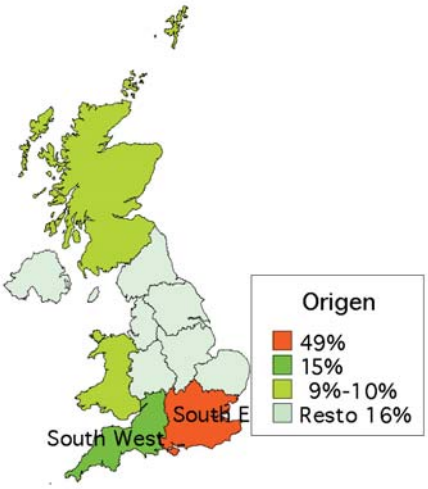
Así, Aquitania (36%) y París (26%) proporcionan el grueso de este turismo. Dentro de Aquitania son muy importantes las procedencias vasco francesa (8%) y, especialmente, bordelesa (14%).

Sin contar París, comunicado en buena parte por vía aeroportuaria, el peso de las regiones sigue un orden concéntrico, dependiente de las rutar de carretera hacia el norte y hacia el este. Ello hace de Poitou (4%) y de Midi Pyrenées (7%) también buenos mercados para la aportación de turistas al sistema hotelero de Euskadi.

Procedencia de los turistas franceses por departamentos de residencia (%)

(Porcentaje vertical)	Francia
Total muestral	497
Media anual datos elevados	99.084
Aquitania....	36,3
Iparralde-Pays Basque....	8,4
Resto de Pyrenees-Atlant. (Pau)....	4,8
Landes (Mont de Marsan)....	6,3
Gironde (Bordeaux)....	13,6
Resto Aquitania....	3,2
Midi Pyrenees (Toulouse)....	7,0
Languedoc-Rousillon (Montpellier)....	2,6
Pays de la Loire (Nantes)....	2,3
Bretagne (Rennes)....	3,5
Poitou.Charentes (Poitiers)....	4,1
Limousin (Limoges)....	2,5
Auvergne (Clermont, Ferrand)....	0,2
Centre (Orleans)....	2,0
Ile de France (Paris)....	26,3
Resto de Francia....	13,1

Procedencia de los turistas británicos por región de residencia

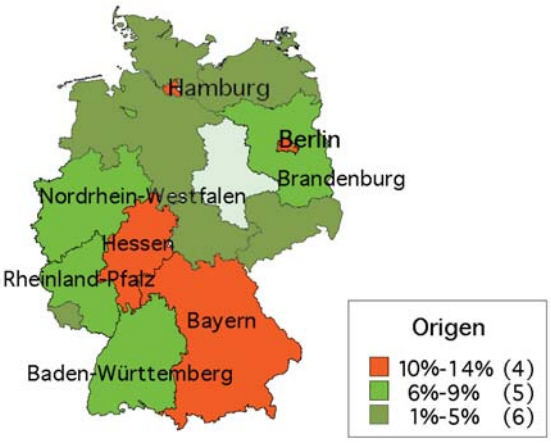


Londres (49%), especialmente, pero en general, el conjunto del sur británico (15%) constituyen las áreas básicas para la aportación de turistas al sistema hotelero vasco. Escocia y Gales, por su parte, cuentan con un peso importante también en este aporte (alrededor del 10%).

Procedencia de los turistas británicos (%)

(Porcentaje vertical)	Reino Unido
Total muestral	477
Media anual datos elevados	77.086
South East (London)....	49,4
South West....	15,3
Wales....	9,8
Scotland....	9,1
Resto de Reino Unido....	16,4

Procedencia de los turistas alemanes por lander de residencia



El turismo alemán es, de todos los turismos europeos con aporte importante, el que presenta una estructura de residencia menos concentrada en unas áreas concretas.

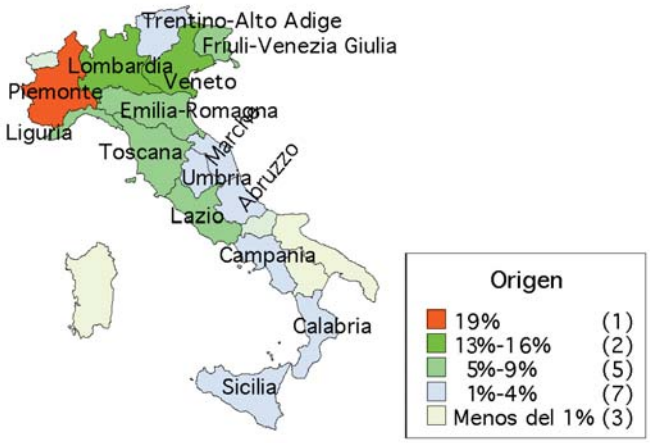
Aunque la procedencia alemana se encuentra muy distribuida a lo largo de este territorio, pueden destacarse Landers como Bayern, Hamburgo, Berlin o Hessen, con entre el 10% y el 14% de aporte cada uno de ellos. Como en otros lugares, las conexiones directas por aeropuerto explican en parte el superior peso de unas zonas sobre otras. Existen conexiones directas desde Euskadi con algunos de los landers de más aporte, como Renania del Norte (Dusseldorf, Colonia), Baden (Stuttgart) o, ya entre los más recurrentes, Hessen (Frankfurt), pero no con el resto de principales: Hamburgo, Baviera o Berlín.

La estructura de las redes de carretera no incide excesivamente, y solo provoca la existencia de un peso importante de las áreas situadas en la frontera oeste de este estado.

Procedencia de los turistas alemanes por lander de residencia (%)

(Porcentaje vertical)	Alemania
Total muestral	293
Media anual datos elevados	48.634
Baden Wurttemberg (Stutgart)	8,3
Bayern (Munich)....	10,2
Berlin....	11,3
Bremen....	6,3
Brandeburg (Postdam)....	5,9
Hamburg....	12,5
Hessen (Wiesbaden)....	14,0
Mecklemburg/Vorpommem....	2,2
Niedersachsen....	3,0
Nordhein/Westfalen (Dusseldorf)....	9,5
Rheinland-Pfalz....	5,7
Sachsen....	2,5
Saachsen (Anhalt)....	1,2
Saarland....	1,0
Schleswig-Holstein....	1,8
Thüringen....	4,6

Procedencia de los turistas italianos por región de residencia



Las regiones del norte italiano proporcionan el grueso del turismo de este país con destino en el País Vasco. Destaca la región más cercana por vía terrestre, Piemonte, con un 19% del aporte, pero también Lombardía y Veneto, responsables de un 16% y un 13% de las visitas, respectivamente.

La capacidad de aporte se extiende en cierta medida hacia las regiones centrales, como Toscana y Lazio, que no contaban con conexiones aeroportuarias asentadas con Euskadi durante el periodo de encuestación de la operación.

Procedencia de los turistas italianos por región de residencia (%)

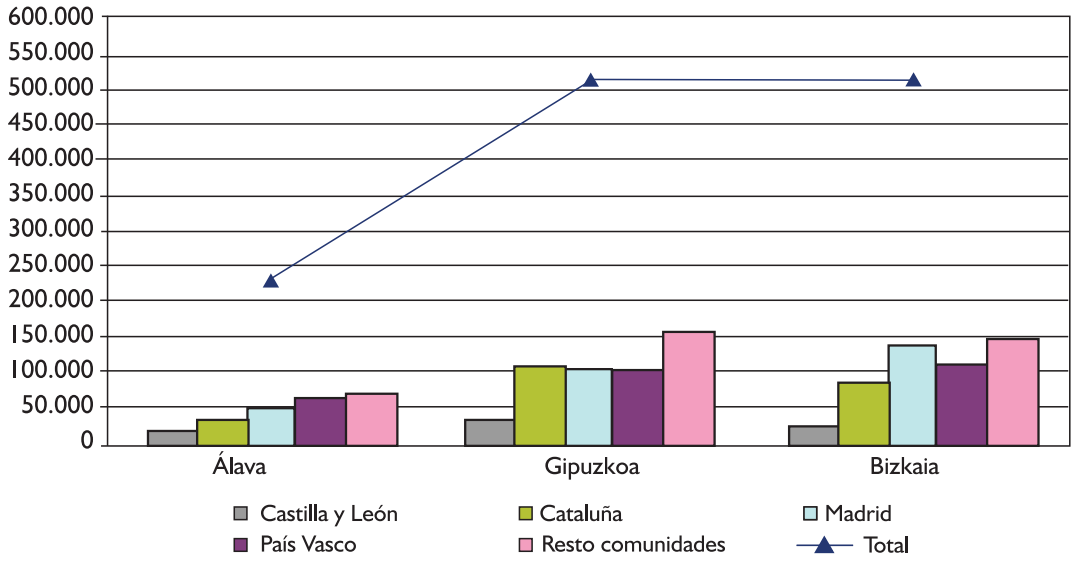
(Porcentaje vertical)	Italia
Total muestral	225
Media anual datos elevados	40.912
Piemonte (Turín)....	19,2
Lombardia (Milán)....	16,3
Veneto (Venecia)....	13,4
Trentino Alto Adige....	1,9
Friuli Venezia Giulia....	5,6
Emilia Romagna (Bolonia)....	8,9
Liguria....	5,1
Toscana (Florencia)....	8,4
Marche....	2,6
Umbria....	1,8
Lazio (Roma)....	6,4
Abruzzo (Pescara)....	1,4
Campania....	1,4
Basilicata....	0,3
Puglia....	0,3
Calabria....	2,7
Sicilia....	3,8
Sardegna....	0,2

Los aportes estatales más importantes acuden antes a Gipuzkoa y Bizkaia, con una demanda similar, que a Álava, a la que doblan. Aún manteniéndose como tercer destino, Álava solo rompe esta tendencia entre el turismo vasco, para el que supone en un 23% el destino principal.

En general, estos orígenes presentan una querencia por los destinos territoriales vascos similar, aunque con pequeñas diferencias, normalmente asociadas con la ligera preferencia bien por Bizkaia bien por Gipuzkoa.

Los turismos catalán (47% por 38%), castellano leonés (45% por 35%) y el del conjunto de comunidades de aporte menor (43% por 39%) presentan una cierta querencia superior por Gipuzkoa sobre Bizkaia, mientras que el madrileño (36% por 48%) y el vasco (37% por 40,5%) realizan antes su viaje por Bizkaia que por Gipuzkoa.

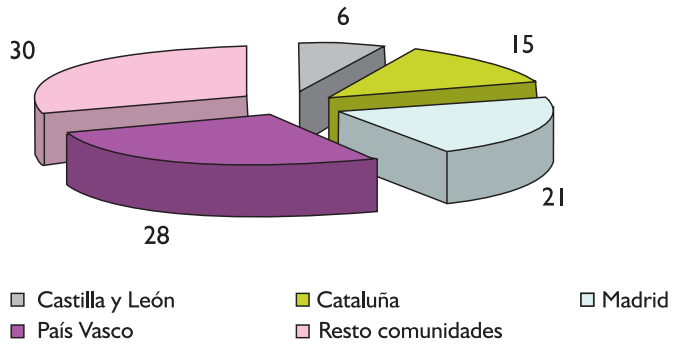
Distribución por territorios históricos de los turistas del estado alojados en establecimientos hoteleros según lugar de residencia habitual (valores absolutos)



Fuente: EUSTAT. Encuesta establecimientos turísticos receptores 2004

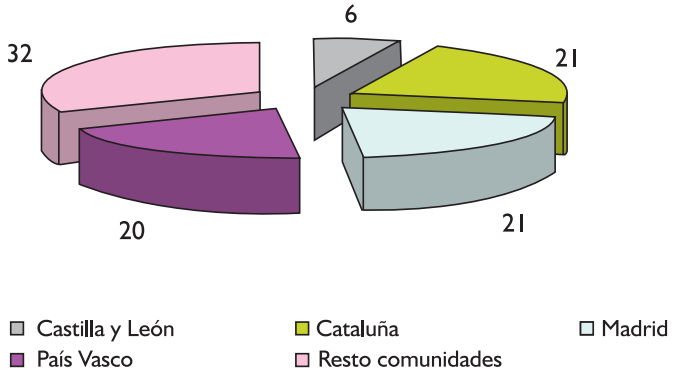
En Álava, el País Vasco es el origen que proporciona visitantes en mayor medida. Destaca así mismo la escasa afluencia catalana, más importante en otras zonas vascas.

Estructura del turismo del estado en Alava según lugar de residencia habitual del turista (%)



Fuente: EUSTAT. Encuesta establecimientos turísticos receptores 2004

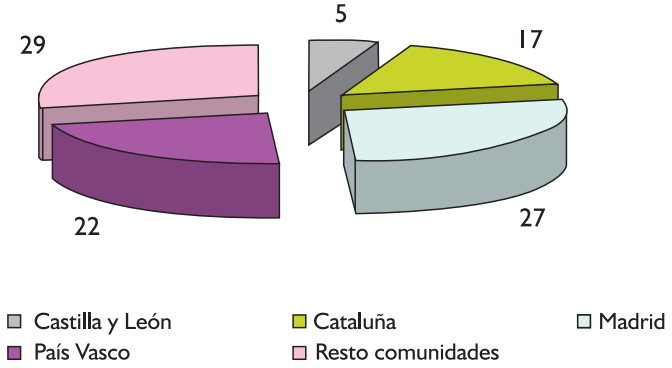
Estructura del turismo del estado en Gipuzkoa según lugar de residencia habitual del turista (%)



Fuente: EUSTAT. Encuesta establecimientos turísticos receptores 2004

En Gipuzkoa, el origen estatal viene determinado por las procedencias vasca, catalana y madrileña, con un peso similar. Destaca el peso catalán en este territorio.

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



Fuente: EUSTAT. Encuesta establecimientos turísticos receptores 2004

El peso del turismo madrileño en Bizkaia sobrepasa claramente al de cualquier otra procedencia. El turismo de procedencia vasca supera también en Bizkaia al catalán.

1.9. LUGARES VISITADOS EN EL PAÍS 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 [(*)].

Bilbao (37,5%) y Donostia-San Sebastián (36%) constituyen los grandes hitos para la realización de actividades del visitante del sistema hotelero vasco. Más allá de ellas, cualquier zona recibe una cierta proporción, constante, de entre un 10% y un 15% de turistas, con la excepción del interior alavés (6%), que resulta la zona menos tenida en cuenta, especialmente para aquellos que no se alojan allí, o que no realizan su viaje para conocerla.

La implantación territorial diferencial de la oferta hotelera, según categorías, así como los modelos prioritarios de dedicación tanto de estos tipos como de las zonas vascas, deriva en una gran diferencia en las zonas prioritarias de desarrollo de la actividad en función del establecimiento elegido.

Bilbao cubre 3/4 partes de la actividad generada por los alojados en hoteles de cinco estrellas. Una parte mucho menor se desarrolla así mismo en Donostia-San Sebastián (23%), y es rara su diseminación por otras zonas. Vitoria-Gasteiz o el conjunto de Bizkaia son puntos de actividad ocasional.

Donostia-San Sebastián (41%) soporta con Bilbao (40%) la mayor parte de la actividad de los alojados en hoteles de cuatro estrellas. Éste es también un visitante de actividad preferentemente capitalina, pero para el que Vitoria-Gasteiz tiene una importancia superior (20%). Cualquier otra zona vasca puede recibir visitas ocasionales para la realización de actividades de este conjunto.

Los alojados en hoteles de tres estrellas concentran la mayor parte de su actividad en Gipuzkoa, bien el localidades del interior (45,5%), de la costa (40%) o en la capital (36%). Otras zonas, y particularmente Bilbao (19%) resultan también, en menor medida, buenas localizaciones para el desarrollo de actividades.

Los hoteles de dos estrellas generan importantes volúmenes de actividad tanto en las capitales vizcaína (36%) y guipuzcoana (28%) como en la costa de estos territorios (29% y 18% respectivamente), y escasa en el resto de zonas,

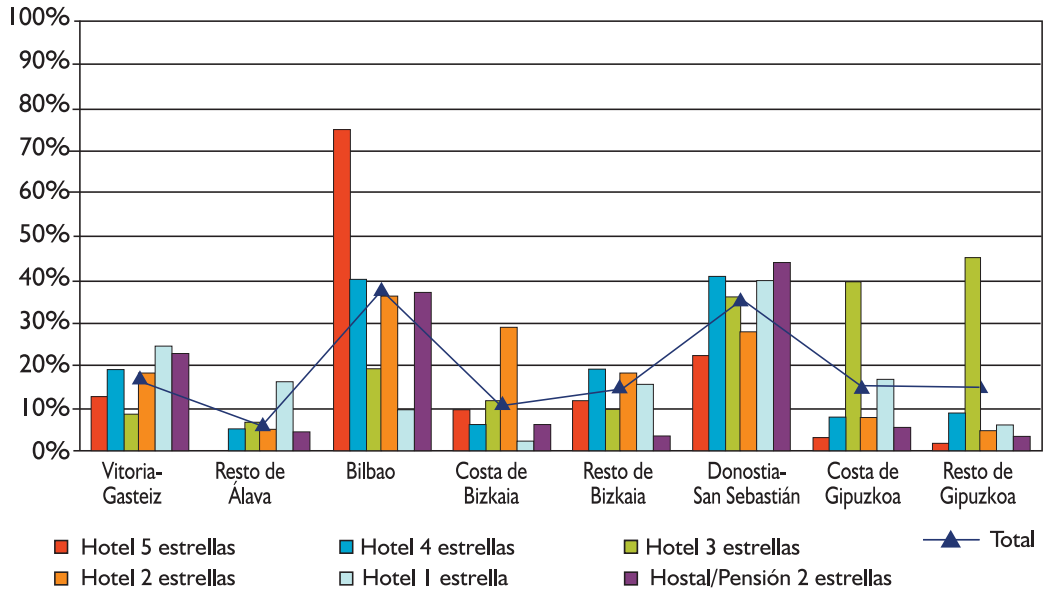
Donostia-San Sebastián es el punto de referencia principal para la actividad del alojado en hoteles de una estrella (40%). En cualquier caso, estos destacan por su elevada orientación hacia Vitoria-Gasteiz (25%). Otras áreas de diseminación importantes son la costa guipuzcoana (17%), y los interiores vizcaíno (16%) y alavés (17%).

Los usuarios de pensiones desarrollan una actividad casi exclusivamente capitalina y centrada en la ciudad de alojamiento. Un 44% de ellos realiza sus actividades en Donostia-San Sebastián, un 37% en Bilbao, y un 23% más en Vitoria-Gasteiz.

(*) 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 sies 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 categoría del establecimiento



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

Los usuarios de hoteles de cinco, cuatro estrellas y de hostales y pensiones concentran su actividad en gran medida en las capitales que sirven de alojamiento. En el caso de los de cinco estrellas la concentración es muy grande en Bilbao.

En un polo contrario, los usuarios de establecimientos de tres y dos estrellas son los más dispuestos a la visita variada y múltiple. En general, son relativamente raras entre ellos las visitas concentradas en una sola zona o capital. Solo existe una cierta concentración entre ellos cuando la visita se da en Donostia-San Sebastián y solo entre los usuarios de hoteles de dos estrellas. Por lo demás la visita a las capitales siempre se acompaña de la visita a otras zonas.

En cuanto a los usuarios de establecimientos de una estrella, se sitúan a medio camino entre los dos extremos anteriores. La concentración de su actividad en una sola zona es considerable, pero no siempre se da ésta en las capitales, sino también en zonas como la costa guipuzcoana o el interior alavés o vizcaíno.

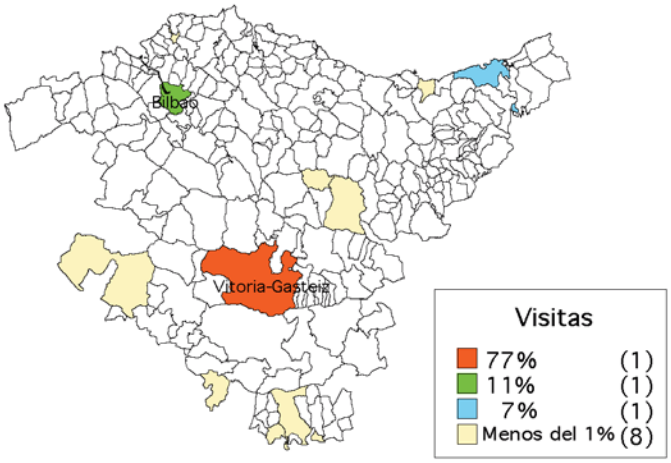
Itinerarios más importantes realizados en el País Vasco según categoría del establecimiento (%)

(Porcentaje vertical)	TOTAL	Hotel 5 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 2 estrellas	Hotel 1 estrella	Hostal/ Pensión 2 estrellas
Total muestral	**8.296**	777	2.330	1.840	1.575	770	1.004
Media anual datos elevados	**1.613.736**	237.773	568.541	370.617	195.340	122.909	118.556
Sólo Vitoria-Gasteiz....	**9,8**	9,7	11,3	0,5	13,0	19,0	17,6
Sólo interior de Álava....	**2,9**	-	3,6	1,0	2,5	12,6	1,8
Vitoria-Gasteiz e interior de Álava....	**1,3**	0,1	0,8	2,9	1,0	1,3	1,0
Sólo Bilbao....	**18,6**	49,9	20,4	1,8	16,0	0,1	23,4
Sólo costa Bizkaia....	**3,0**	-	0,0	5,8	13,8	0,5	-
Sólo interior Bizkaia....	**5,2**	0,2	8,9	2,0	4,9	12,9	-
Bilbao y costa Bizkaia....	**2,6**	4,9	2,2	0,8	4,7	-	4,4
Bilbao y resto Bizkaia....	**1,6**	2,4	1,5	1,2	2,9	0,4	0,9
Sólo Bizkaia sin Bilbao....	**1,1**	0,0	0,4	1,7	4,4	0,2	-
Bilbao e interior Bizkaia....	**3,5**	7,7	3,6	1,7	4,0	1,5	2,0
Sólo Donostia-SS....	**16,5**	12,4	21,5	4,2	14,0	24,3	35,6
Sólo costa Gipuzkoa....	**3,0**	0,1	0,6	9,2	1,0	6,5	0,7
Sólo interior Gipuzkoa....	**5,8**	0,0	0,5	23,8	-	0,8	0,6
Donostia-SS y costa Gipuzkoa....	**4,4**	1,5	3,1	9,7	2,6	5,3	2,5
Donostia-SS e interior Gipuzkoa....	**2,1**	0,4	2,7	3,1	1,5	1,7	1,3
Donostia y resto Gipuzkoa....	**2,7**	0,4	1,7	7,3	0,9	1,6	1,1
Sólo Gipuzkoa sin Donostia-SS....	**1,5**	-	0,3	5,6	0,4	0,6	0,4
Vitoria-Gasteiz, Bilbao....	**1,0**	1,7	1,0	0,5	1,1	1,0	1,5
Vitoria-Gasteiz, Donostia-SS....	**0,4**	0,0	0,6	0,3	0,1	0,8	0,4
Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia-SS....	**1,1**	1,0	1,8	0,5	0,6	0,4	0,4
Bilbao, Donostia-SS....	**2,6**	3,5	3,7	1,4	2,0	1,5	1,2
Resto itinerarios en Euskadi....	**9,2**	4,0	9,8	15,0	8,2	6,8	3,3
Sin especificar....	**0,0**	-	0,0	0,1	-	0,0	-

VISITAS REALIZADAS A LOS MUNICIPIOS DEL PAÍS VASCO SEGÚN ZONA DE ENCUESTACIÓN(*)

Los turistas alojados en el conjunto de hoteles vitorianos se concentran de un modo muy importante en esta ciudad. Tan solo existe una cierta diseminación hacia las otras capitales, Bilbao (11%) y Donostia-San Sebastián (7%).

Municipios visitados en Euskadi por los turistas alojados en Vitoria

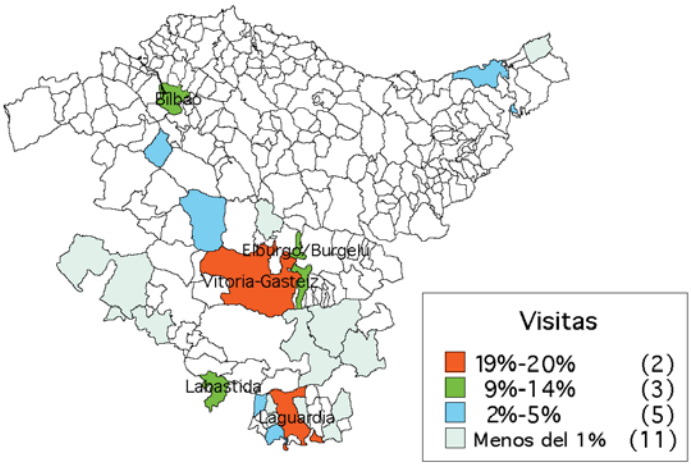


Vitoria-Gasteiz (20%) es un punto de referencia clave para la visita para los turistas que se alojan en el conjunto de establecimientos del interior alavés. Otros municipios, especialmente Laguardia (19%), reciben también muchas visitas, aunque muchas de ellas derivadas del propio alojamiento en ellos.

En general, el conjunto de La Rioja alavesa resulta un foco de visita fundamental del interior, repartido por el conjunto de municipios de la zona. Además de Laguardia es de destacar Labastida.

Más allá de la estructura de visita derivadas del alojamiento, Bilbao también resulta un punto de gran atracción para estos turistas.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas alojados en el interior de Álava

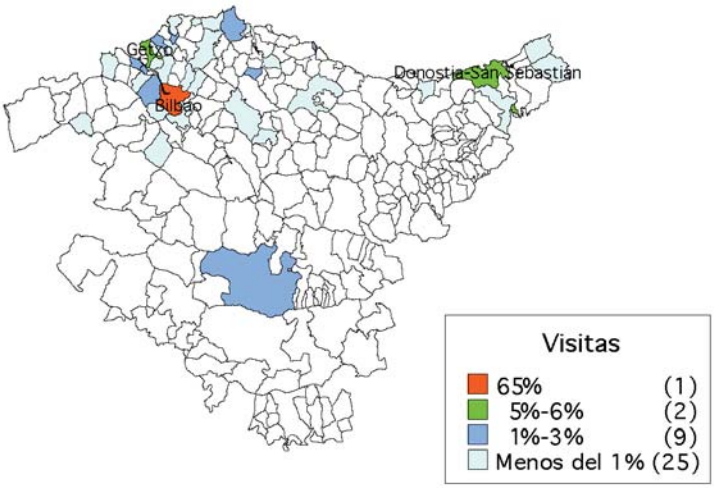


(*)La base para la interpretación de los porcentajes mostrados en los mapas de este capítulo es el total de las visitas realizadas por todos los turistas. Un mismo viajero puede realizar múltiples visitas, tanto a un mismo municipio como a otros, para la realización de diferentes actividades. De hecho,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

Bilbao concentra en una gran medida las visitas realizadas por los alojados en este municipio (65%). Se trata de un turismo con intereses muy localizados en esta localidad y que solo muestra una querencia definida, aunque ocasional, por otros dos municipios: Donostia-San Sebastián (6%) y Getxo (5%).

En cualquier caso, el turismo hotelero en Bilbao muestra una cierta difusión por los municipios de sus alrededores, con cierta preferencia por los industriales, como Barakaldo, Sestao o Santurtzi.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas alojados en Bilbao

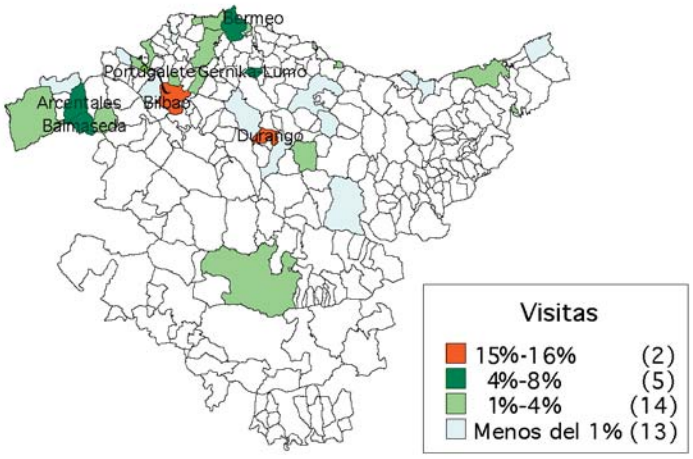


Bilbao, con un 16% del total de visitas realizadas por los turistas, es una referencia constante en las visitas que los que se alojan en los municipios del interior vizcaíno.

También lo es Durango (15%), pero en este caso ello incluye la gran atracción para el alojamiento de esta localidad, que implica un buen número de visitas ligadas al interés principal de la visita, a menudo motivada por negocios. En este sentido, su área de influencia puede alcanzar determinadas áreas de Gipuzkoa cercanas e industriales.

Las visitas de estos turistas tienden a una distribución territorial amplia, tanto costera, donde destacan como municipios receptores Bermeo y Portugalete, o de interior, con Balmaseda y Arcentales como principales referencias, todos ellos con entre el 4% y el 8% de las visitas.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas alojados en el interior de Bizkaia

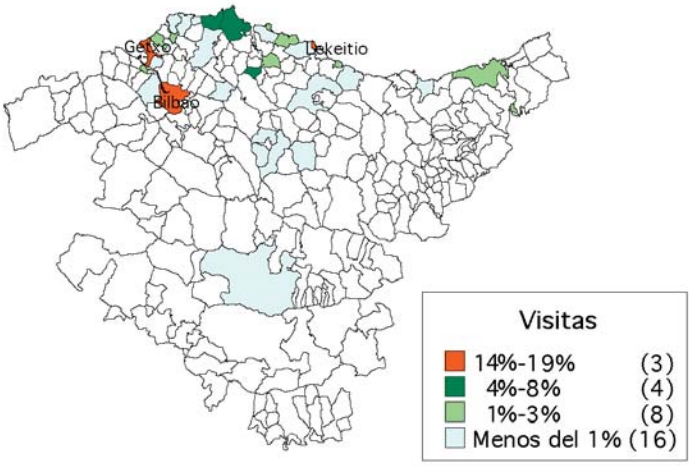


Bilbao (19%) constituye el punto principal de visita del alojado en los hoteles de la costa vizcaína. También Getxo constituye una opción habitual, si bien en este caso a menudo la visita se configura como destino principal más que como capacidad de atracción general para la realización de actividades.

Al margen de la visita a Bilbao, se trata de un turista con clara querencia costera, con Bakio, Bermeo o Mundaka como referencias para la realización de visitas.

Donostia-San Sebastián tiene cierta influencia para la movilidad de estos turistas (3%).

Municipios visitados en Euskadi por los turistas alojados en la costa de Bizkaia

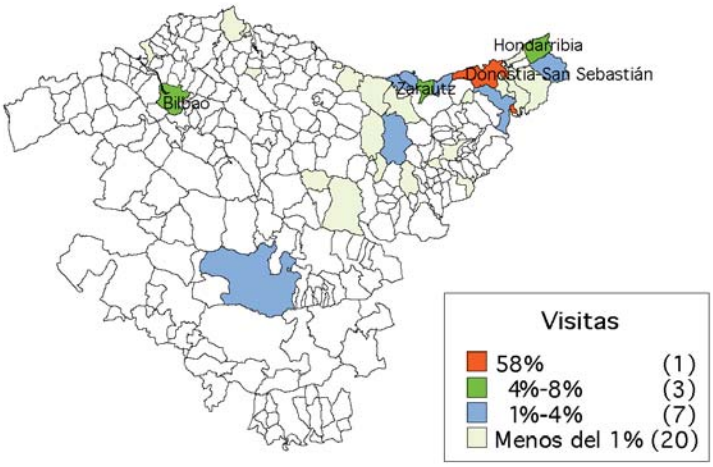


Donostia-San Sebastián concentra en buena medida las visitas de los alojados en este municipio (58%), pero lo hace en una medida menor que los que se alojan en las otras capitales territoriales.

Se trata de una ciudad que justifica habitualmente el interés del turismo que recala allí, pero que dado sus modelos de turismo principales, orienta cierto número de visitas principalmente hacia los municipios costeros de su entorno. Los principales puntales de esta atracción de visitantes que quieren conocer localidades son Zarautz y Hondarribia, aunque en menor medida esta querencia también alcanza a Zumaia, Getaria y Orio.

Bilbao, principalmente por su específica oferta cultural, es también capaz de atraer cierto volumen de visitas de alojados en Donostia-San Sebastián.

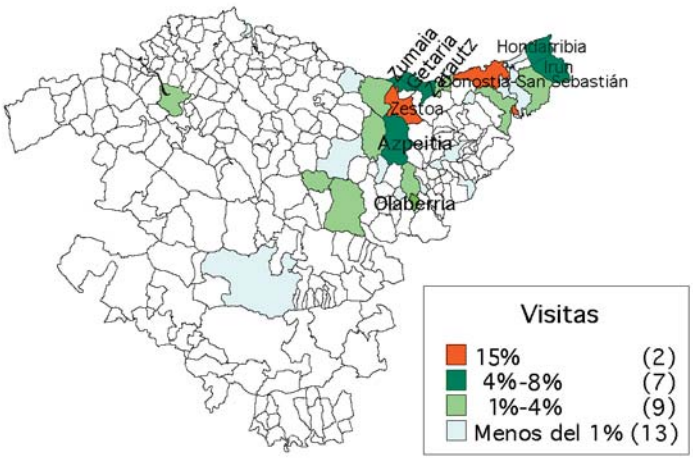
Municipios visitados en Euskadi por los turistas alojados en Donostia-San Sebastián



El turista alojado en el interior guipuzcoano presenta dos focos de visita principal. Uno sitúa a este turista en el conjunto de la costa, con gran primacía para Donostia-San Sebastián (15% de las visitas), pero en el que resultan muy activos una amplia variedad de municipios de esta zona como Hondarribia, Zarautz, Getaria o Zumaia.

El otro polo lo sitúa en determinadas localidades del interior, empezando por Zestoa, dada su potencia como municipio de alojamiento. En este caso resultan también muy activos Azpeitia, principalmente, y Oñate, Azkoitia o Hernani.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas alojados en el interior de Gipuzkoa

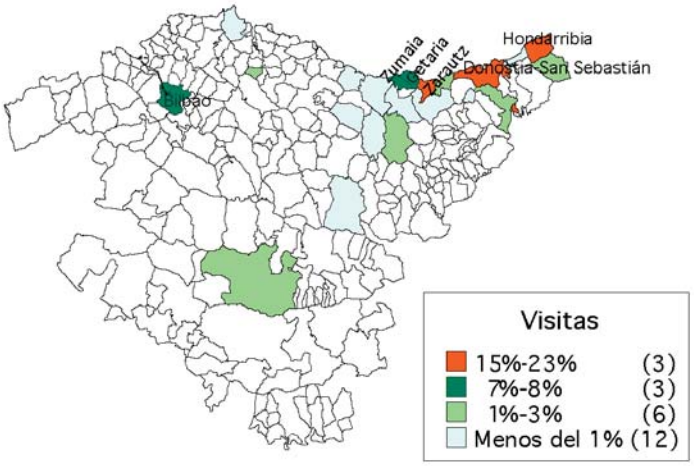


Donostia-San Sebastián es la localidad de referencia para la visita de los alojados en los municipios de la costa guipuzcoana. Acompaña en ello a Zarautz y Hondarribia, principalmente, así como a Zumaia y Getaria, que recogen visitas tanto por su oferta de alojamiento como por mostrar un atractivo considerable para los que se alojan en otras localidades del entorno costero. Este turista busca llevar más allá de su alojamiento su interés por la combinación localidad y playa.

Pese a la lejanía, y debido a su específica oferta cultural, Bilbao resulta un punto de gran atracción del turista alojado en la costa guipuzcoana.

La localización costera del alojamiento genera algunas visitas de distinto signo a ciertos municipios del interior guipuzcoano. Destacan las visitas a Irún, con una oferta de actividad que incluye la realización de compras para el turista vacacional en Hondarribia, Hernani, en función principalmente de su oferta cultural, y Azpeitia, por su oferta cultural y de lugares histórico religiosos.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas alojados en la costa de Gipuzkoa

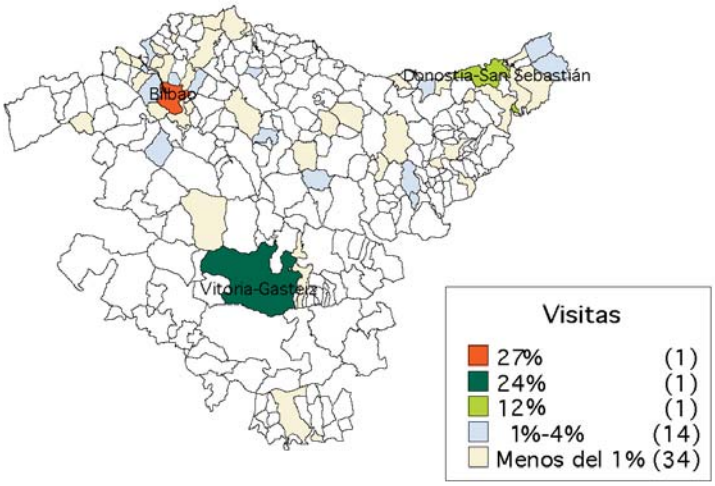


VISITAS REALIZADAS A LOS MUNICIPIOS DEL PAIS VASCO SEGÚN MOTIVO PRINCIPAL DEL VIAJE(*)

Las visitas de los turistas por motivos de negocios se concentran en las capitales territoriales, principalmente en Bilbao (27%) y en Vitoria-Gasteiz (26%). Donostia-San Sebastián cuenta también con un número importante de visitas (12%), muy superior a las de otros municipios pero, al tiempo, muy inferior al de las otras dos capitales.

La visita por negocios genera una tendencia a la concentración de las visitas en los municipios de alojamiento, a menudo las capitales, extendiéndose a los destinos principales de la visita cuando no coinciden.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas de trabajo



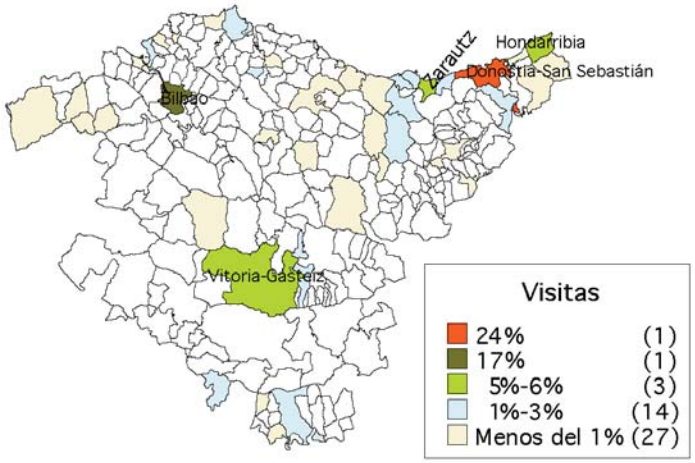
Donostia-San Sebastián (24%), principalmente, y Bilbao (17%) constituyen las referencias esenciales para la realización de visitas entre los turistas por ocio del sistema hotelero. Otros municipios con gran afluencia son Hondarribia y Zarautz en la costa guipuzcoana, y Vitoria-Gasteiz, con entre el 5% y el 6% de las visitas realizadas cada uno de ellos.

La visita por ocio genera una dispersión por el territorio vasco muy superior a la de negocio, con importantes enfoque hacia las capitales, fundamentalmente por motivos de ocio de ciudad o cultural, hacia las áreas costeras, especialmente la guipuzcoana, hacia La Rioja alavesa, y hacia áreas del interior guipuzcoano con ofertas particulares de ocio de salud e interés histórico-cultural y religioso.

En Bizkaia, las visitas por ocio del sistema hotelero se concentran principalmente en la costa, pero también algunas en las Encartaciones.

(*)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 ocio

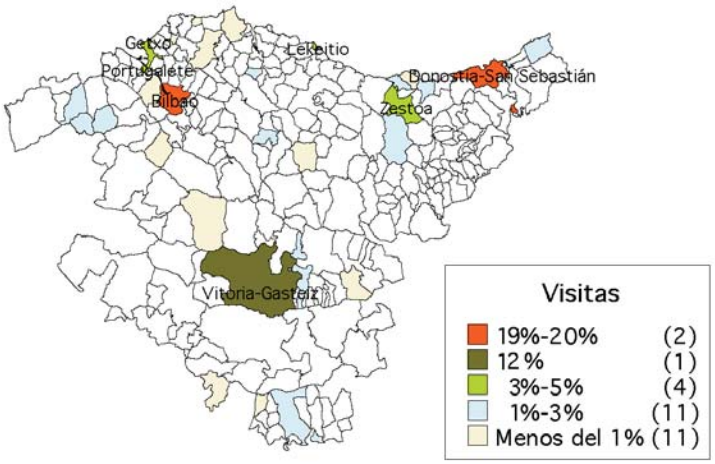


Las visitas de aquellos que acceden a Euskadi por otros motivos, en buena parte familiares, tienen una importante querencia por las capitales, principalmente Bilbao y Donostia-San Sebastián (20% aproximadamente).

Las capitales son destinos de referencia que bien pueden ser receptores de visitas como destino principal o recabar éstas como destinos secundarios, dada su capacidad de atracción, como complemento de una visita que en su motivación principal puede generar la estancia en un número elevado de localidades. Ello explica tanto la dispersión de las visitas como la fuerza de las capitales.

Otros municipios significativos en la recepción de visitas son Getxo, Portugalete, Lekeitio o Zestoa.

Municipios visitados en Euskadi por los turistas cuyo motivo principal del viaje son otros motivos



1.10. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN EUSKADI(*)

El turismo del sistema hotelero presenta una propensión hacia el turismo urbano (75%), común para cualquier motivación inicial del viaje, una considerable actividad de negocios (39%), común a todos quienes visitan Euskadi por motivos de negocios, así como una habitual actividad gastronómica (39%) y cultural (29%).

Otras actividades, como las relacionadas con las playas vascas (6%) o la naturaleza (4%) presentan una incidencia escasa entre los alojados en el sistema hotelero.

Las diferencias en la dedicación no son excesivamente amplias en función de la categoría de los establecimientos elegidos.

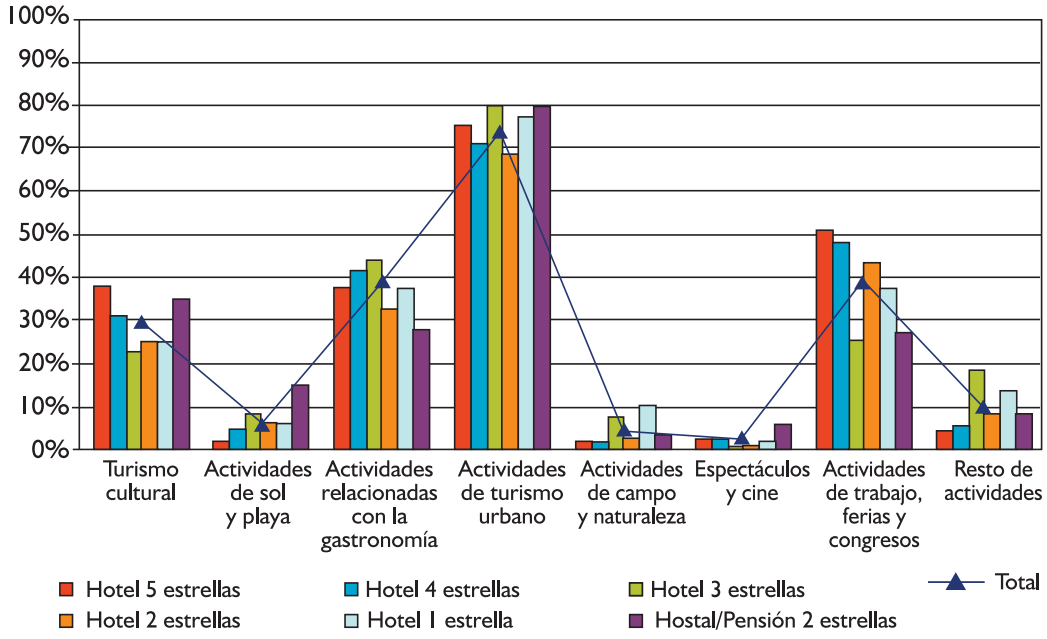
Las más importantes se refieren a la actividad laboral, y se asocian con el peso que la demanda por motivos de negocios tiene en los distintos tipos de establecimientos. Así, esta actividad es fuerte en los hoteles de cinco (51%), cuatro (47%) y dos estrellas (43%), y mucho menor en aquellos de tres (26%), una estrella (24%) y hostales (27%).

En el ámbito de la actividad cultural, esta es superior en los establecimientos de cinco (38%), cuatro estrellas (31%) y hostales (35%) que en el resto de establecimientos, si bien las diferencias no son excesivamente acusadas. El mínimo viene dado por los usuarios de establecimientos de tres estrellas (22%).

En cuanto a la actividad gastronómica, esta se asocia a la categoría del establecimiento, tendiendo a ser más representativa entre los usuarios de hoteles de tres o más estrellas que entre los de categoría inferior. Las diferencias son también tenues, situándose el rango de actividad entre el 44% para los alojados en hoteles de tres estrellas y el 28% de los que hacen uso de pensiones y hostales.

Entre las actividades más secundarias, destaca la dedicación de los alojados en las pensiones a actividades de sol y playa (15%), y la de los alojados en hoteles de dos (9%) y tres estrellas (7%) por las actividades en entornos de naturaleza.

Realización de actividades según categoría del establecimiento



(*) 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 %.

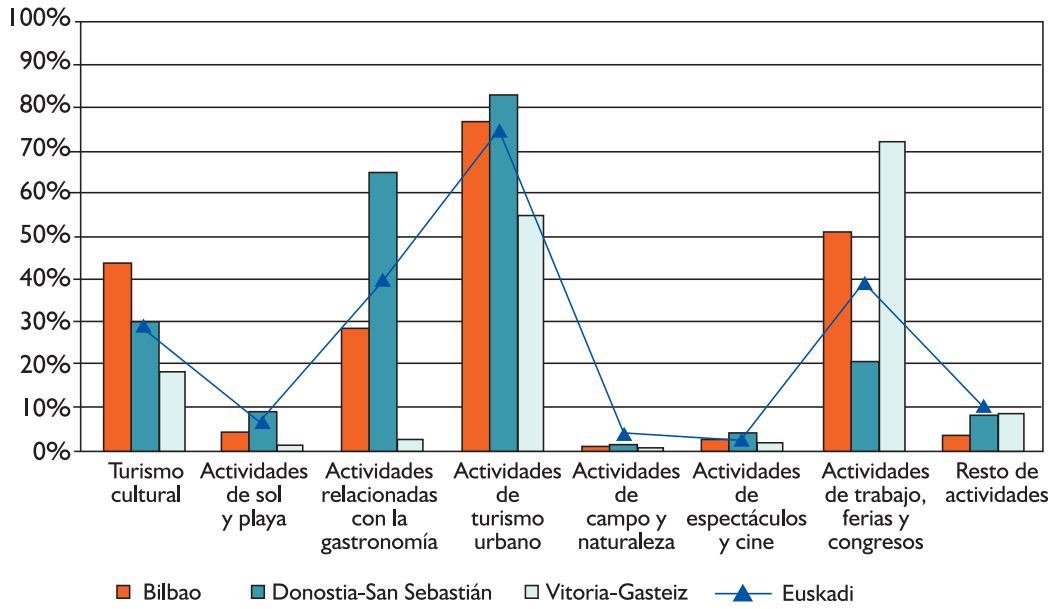
Dentro de este marco general, los sistemas hoteleros de las tres capitales territoriales muestran tendencias de actividad notablemente diferenciadas.

La actividad urbana es común a todas ellas, aunque en Vitoria Gasteiz (55%) no está tan extendida como en Donostia-San Sebastián (83,5%) y Bilbao (77%). En Vitoria-Gasteiz, por el contrario, es ante todo común la dedicación laboral (72%), que denota tanto el peso del turismo por negocios que accede a esta localidad como de la tendencia hacia la concentración de la visita en ella de buena parte de estos turistas. La actividad laboral es considerable también entre los turistas que acceden a Bilbao (51%), pero tiene un peso escaso en Donostia-San Sebastián (20%).

La dedicación museística es muy habitual en las visitas realizadas a Bilbao (43%), especialmente, y Donostia-San Sebastián (31%), pero menos en Vitoria-Gasteiz (18,5%), principalmente porque aquí el turismo de trabajo se sustrae de esta dedicación.

El alojamiento en Donostia-San Sebastián, por su parte se liga a una dedicación gastronómica muy importante (65%) de la que carecen Bilbao (29%) y, sobre todo, Vitoria-Gasteiz (3%).

Actividades realizadas por los turistas alojados en capitales



El turismo de carácter urbano es hito común de las visitas turísticas en cualquier zona. Lo es de manera especial en la costa guipuzcoana (91%) y en el interior de Álava (82%). En esta última zona la actividad urbana viene complementada con la cultural (61%), que además de aquí y en las capitales se da de manera significativa solo en la costa guipuzcoana (31%).

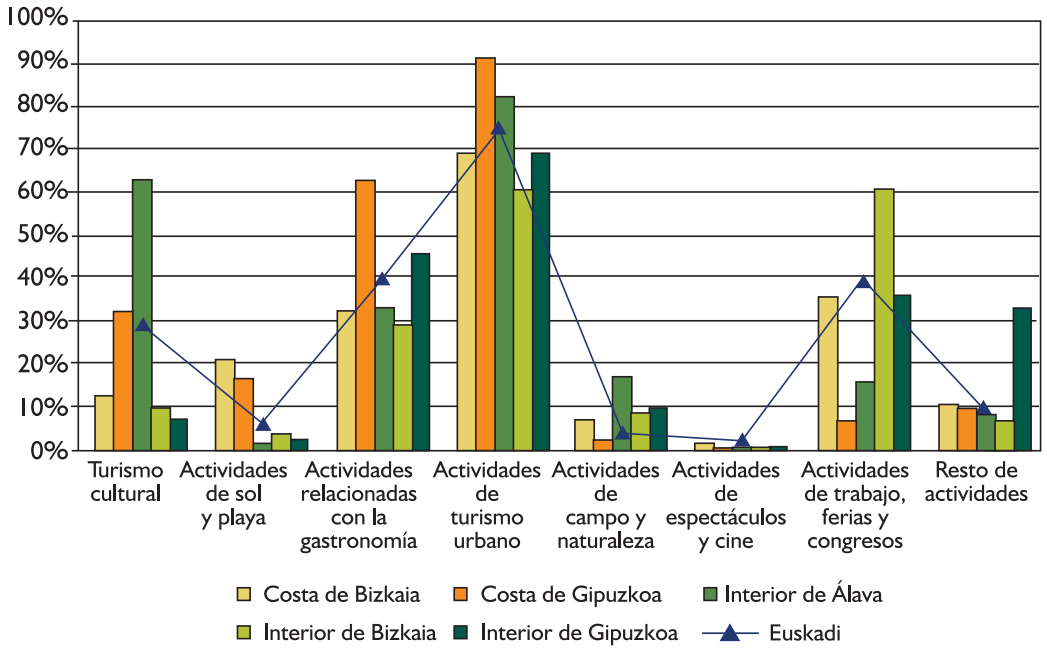
La actividad gastronómica es hito común de la visita a Gipuzkoa. Además de en Donostia-San Sebastián (65%), conforman el núcleo de la dedicación turística en la costa de este territorio (63%) y, ya en menor medida, en el interior (45%). En el resto de zonas aparece en aproximadamente el 30% de las visitas.

La actividad de playa tiene cierto peso, alrededor del 20%, entre los visitantes de las costas, mientras que la de inserción en la naturaleza cobra peso entre los alojados en hoteles de Álava.

La actividad laboral define en buena medida las realización de las visitas al interior de Bizkaia (60%), teniendo también mucha presencia en la costa de este mismo territorio y en el interior guipuzcoano.

Fuera de las capitales, la costa guipuzcoana es el área que muestra mayor dedicación a diferentes actividades, con la excepción de la laboral, para un turismo muy volcado al turismo de carácter urbano y gastronómico.

Actividades realizadas por los turistas alojados en las demás zonas de los territorios

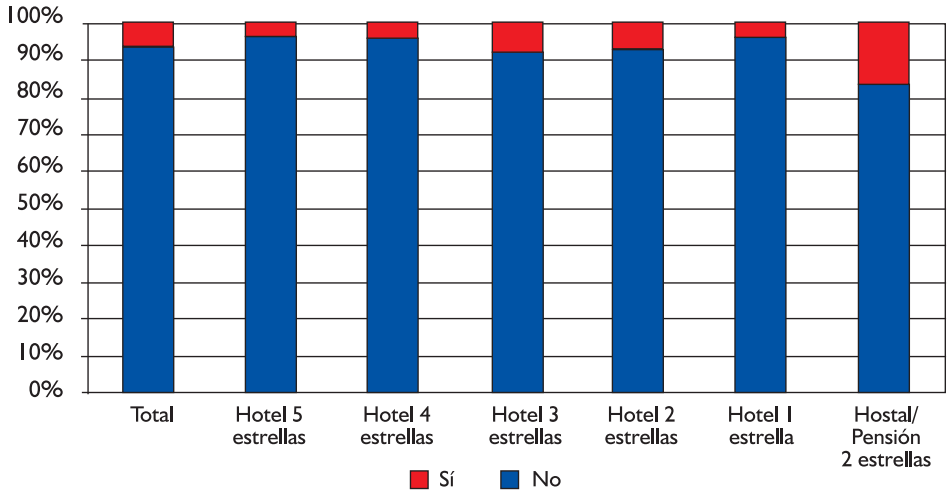


1.11. DURACIÓN DEL CONJUNTO DEL VIAJE EN EL PAÍS VASCO

Un 5% del turismo hotelero que recala en Euskadi topa con problemas para encontrar alojamiento.

Estos problemas son importantes entre los usuarios de pensiones y hostales (16%), y también abundantes en los hoteles de tres (7%) y dos estrellas (6%), pero esporádicos entre el resto.

Problemas de alojamiento según categoría del establecimiento

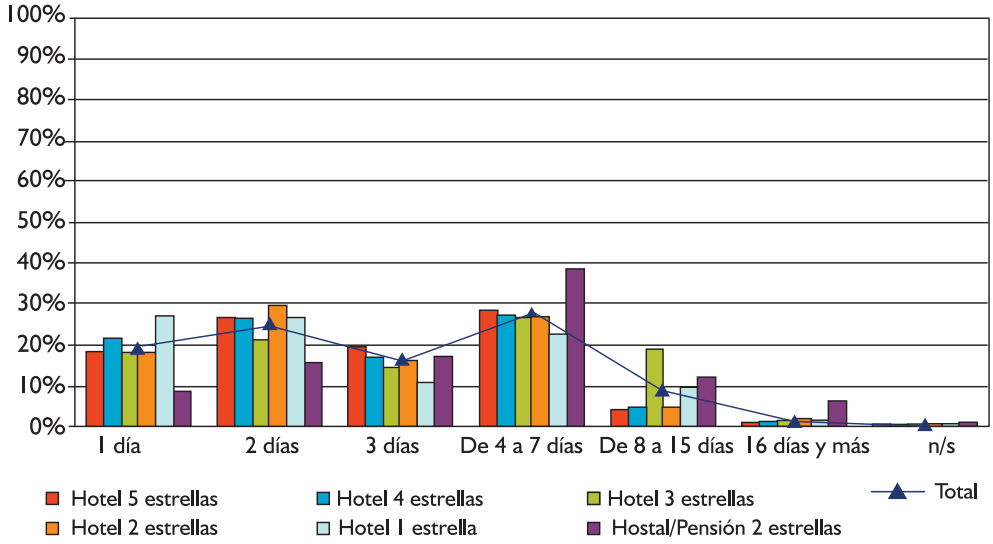


El 61% de las estancias hoteleras en Euskadi tiene un máximo de tres jornadas de pernoctación. Son estancias propias tanto para el turismo de negocios como para ciertos tipos de turismo de ciudad y cultural de encaje en fines de semana, a veces con festivos, con conexiones aéreas o terrestres relativamente rápidas. De la importancia del turismo de ciudad en general da también muestra la abundancia de aquellas de entre 4 y 7 jornadas (27%).

Las estancias de hasta tres jornadas son muy importantes en los establecimientos de cinco, cuatro, dos y una estrella (alrededor del 65% de ellas), y más escasas, aunque aún dominantes, entre los de tres (52%) y en las pensiones y hostales (41%).

Esta misma tendencia de estancias superiores en los hoteles de tres estrellas y pensiones queda remarcada por las estancias con duración superior a una semana (11% en general), parte significativa de los alojamientos en hoteles de tres estrellas (21%) y de las pensiones y hostales (18,5%), pero raras entre el resto de establecimientos.

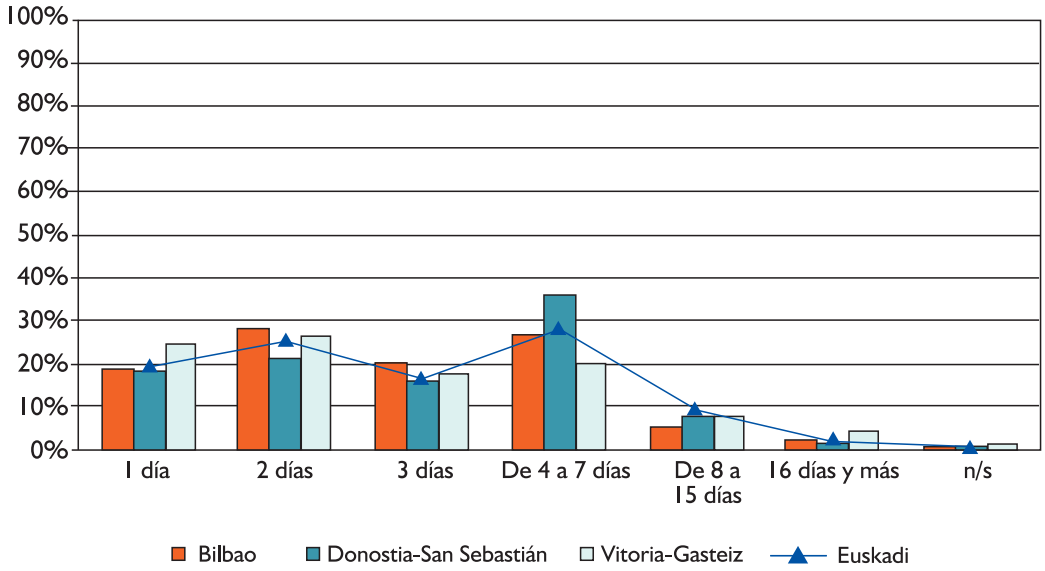
Número de pernoctaciones de los turistas según categoría del establecimiento



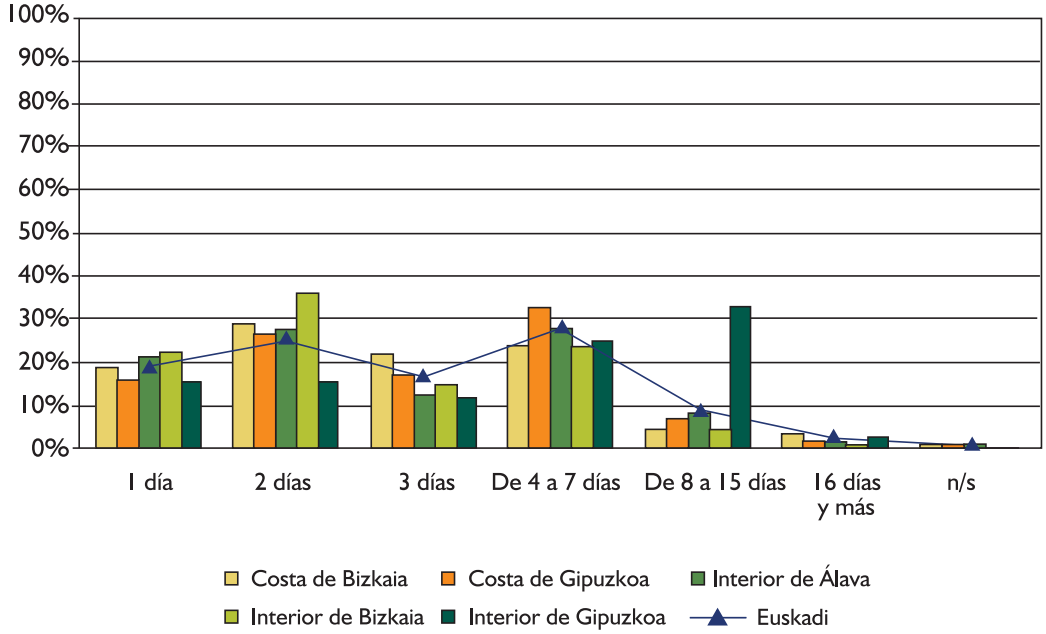
Las pernoctaciones más cortas, menores de tres jornadas, definen el turismo de Vitoria-Gasteiz (66%), especialmente, así como el del interior de Bizkaia (62%) y la costa de Bizkaia (60%). Por el contrario, son minoritarias en el conjunto de Gipuzkoa, tanto en Donostia-San Sebastián (39%), como en la costa (32%) o el interior (34%). El resto se sitúa en un punto intermedio.

La tendencia de Gipuzkoa por las pernoctaciones más largas queda patente en la existencia de un volumen significativo por encima de la semana de duración. Éstas se dan especialmente en el interior (39%), en base a un turismo de salud de duraciones elevadas para la media vasca, en la costa (32%), donde la existencia de un turismo de sol y playa aumenta la duración de parte de éstas, y, en menor medida ya, dada la orientación hacia un turismo de ciudad, en Donostia-San Sebastián (24%).

Número de pernoctaciones de los turistas según zona de encuestación (capitales)



Número de pernoctaciones de los turistas según zona de encuestación (otras zonas)

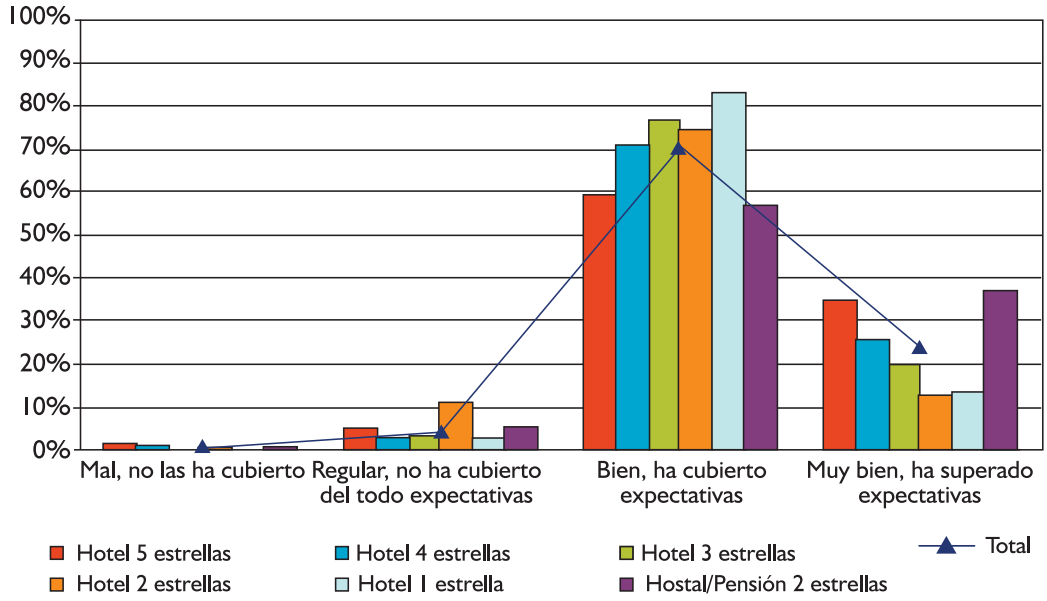


1.12. VALORACIÓN DEL ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DONDE HA PERNOCTADO

Los hoteles vascos son considerados positivamente por un 71% de sus usuarios, a lo que se añade un 24% más para los que supera las expectativas iniciales. Tan solo en un 5% de las estancias se dan problemas para cubrir las necesidades y preferencias de los usuarios.

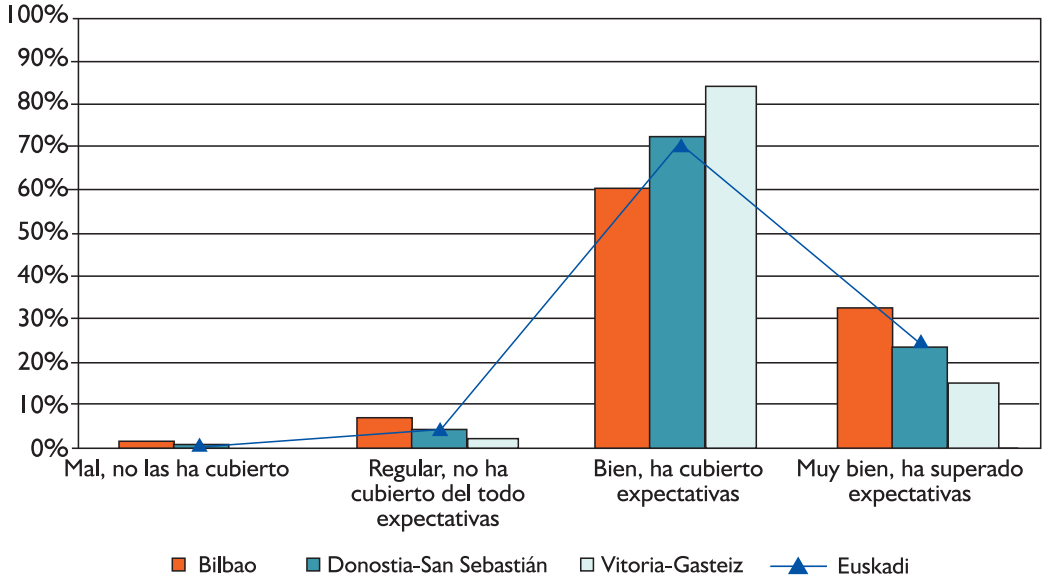
Los establecimientos que en menor medida se muestran capaces de cubrir estas necesidades son los de dos estrellas (12%). Al contrario, los hoteles de cinco estrellas y las pensiones y hostales son los establecimientos que generan en mayor medida grandes niveles de satisfacción (35% y 37% respectivamente).

Valoración del último establecimiento donde ha pernoctado según categoría del establecimiento

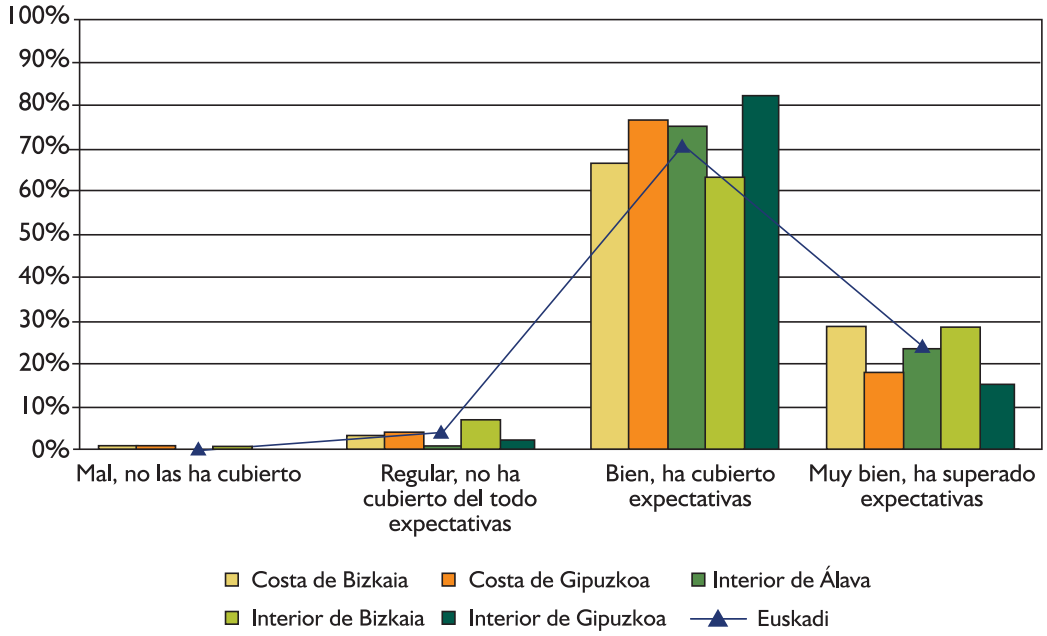


Los niveles de gran satisfacción se dan principalmente en Bizkaia, especialmente en Bilbao (32%), pero también en el interior y costa (29%) de este territorio. También son las zonas donde se dan mayores proporciones de insatisfacción, aunque, salvo en el caso del interior vizcaíno (7%) son poco significativos.

Valoración del último establecimiento donde ha pernoctado según zona de encuestación (capitales)



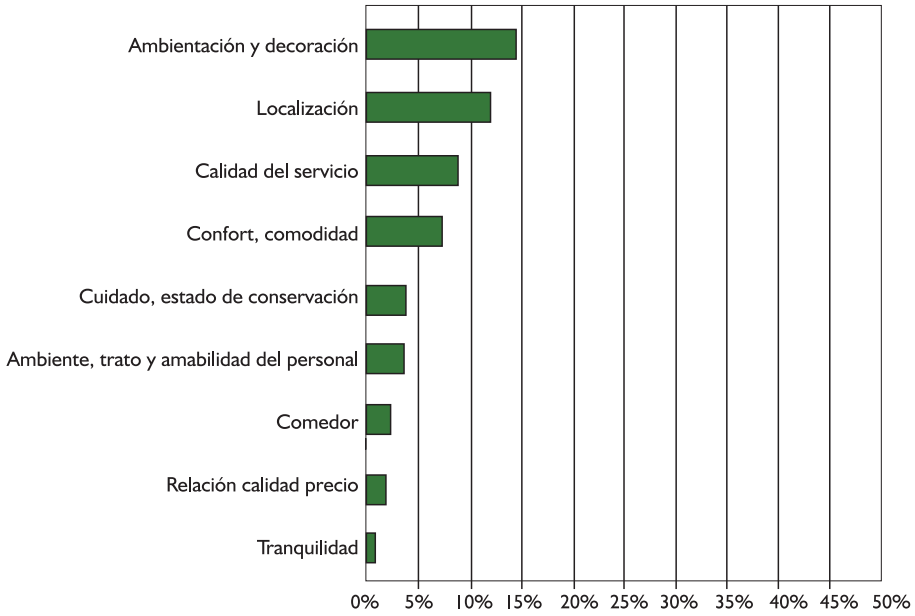
Valoración del último establecimiento donde ha pernoctado según zona de encuestación (otras zonas)



VALORACIÓN DEL ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO DONDE HA PERNOCTADO

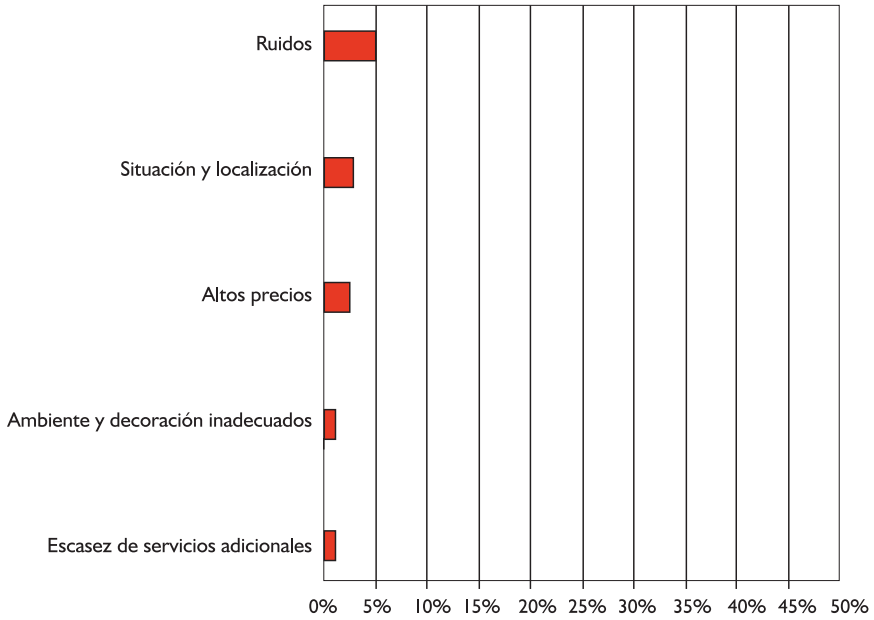
Los establecimientos de cinco estrellas basan sus elevados niveles de satisfacción principalmente en el ambiente y decoración (14,5%), aspecto en el que se diferencia positivamente del resto. Otras aspectos valorados significativamente son su localización (12%) y, en menor medida, la calidad del servicio (9%) y la comodidad (7%).

Aspectos positivos declarados por los turistas alojados en hoteles de 5 estrellas



Los alojados en hoteles de cinco estrellas refieren escasos aspectos negativos. Ocasionalmente, se dan menciones al respecto de la localización y los precios (3%), y menos ocasionalmente, resultan molestos los ruidos (5%).

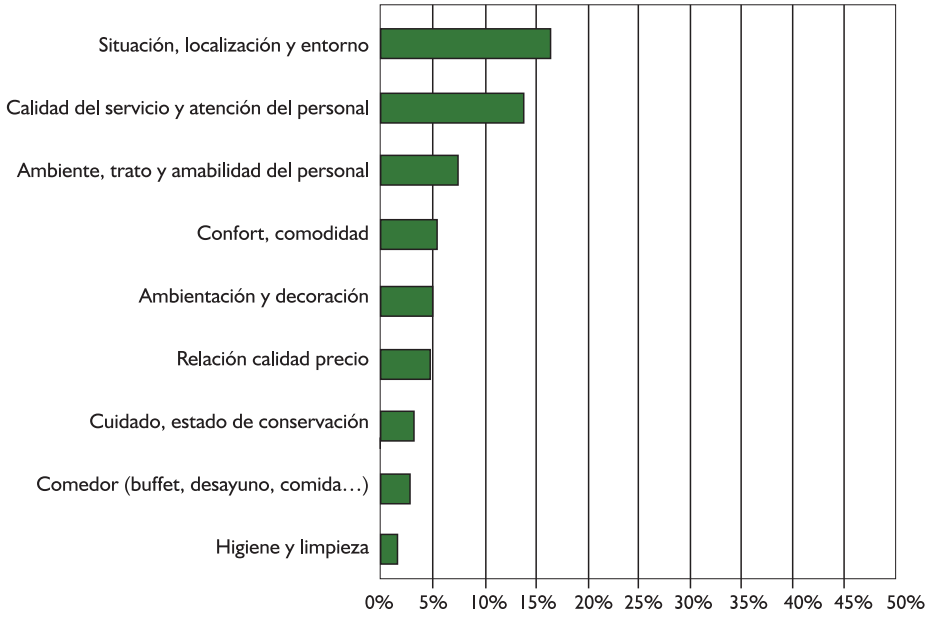
Aspectos negativos declarados por los turistas alojados en hoteles de 5 estrellas



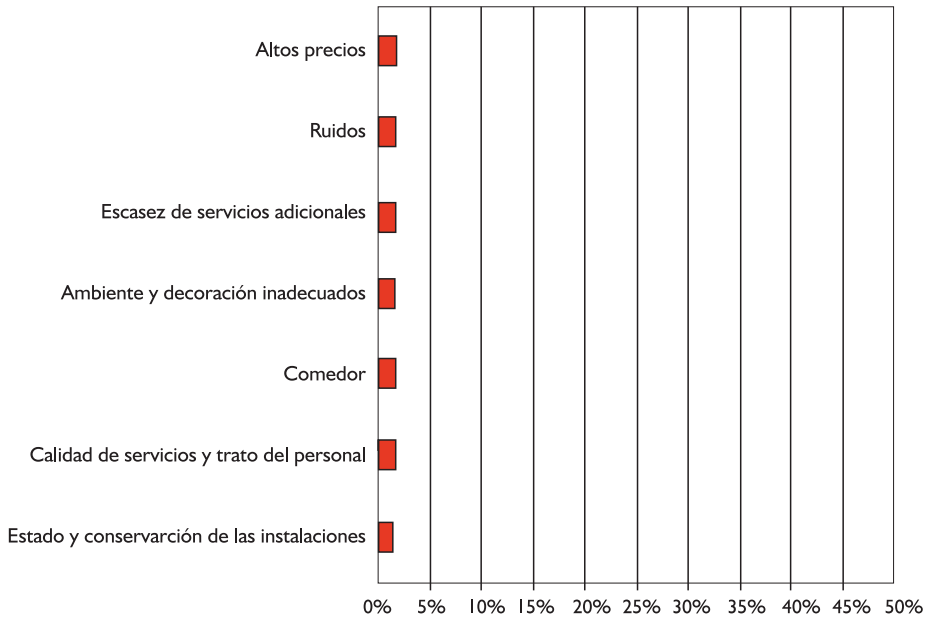
Situación y localización del establecimiento (16%) y calidad del servicio (14%) constituyen los activos más comúnmente referidos por los usuarios de establecimientos hoteleros de cuatro estrellas.

Estos establecimientos destacan por generar una mayor variedad y extensión de las valoraciones positivas que los de cinco estrellas. Son también muy ocasionales las consideraciones negativas. Ninguna goza de una extensión más allá de lo eventual.

Aspectos positivos declarados por los turistas alojados en hoteles de 4 estrellas



Aspectos negativos declarados por los turistas alojados en hoteles de 4 estrellas

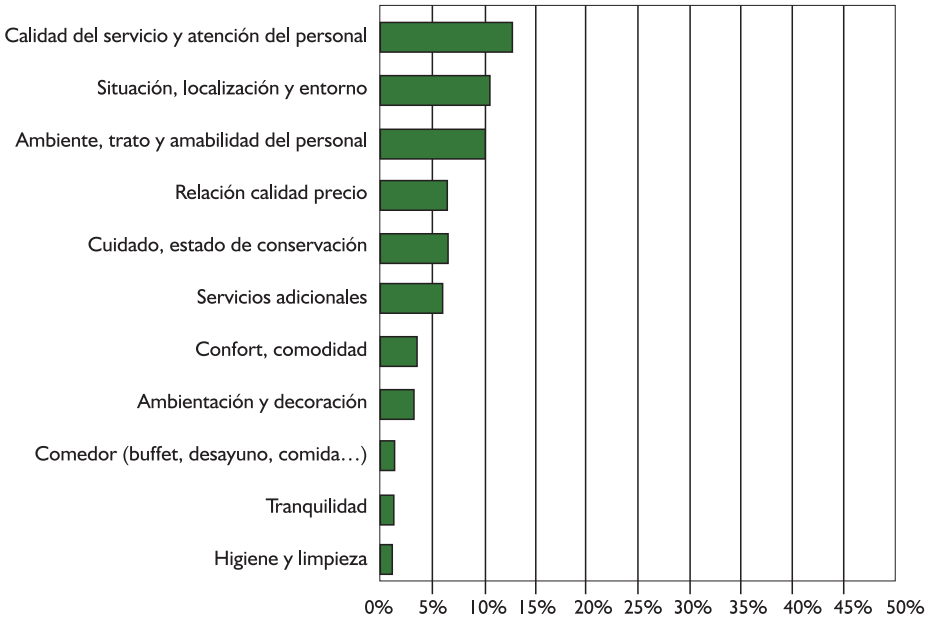


Los aspectos más comúnmente destacados por los usuarios de establecimientos de tres estrellas son la calidad del servicio (13%), su localización (10%) y el ambiente y trato existente (10%). Por el contrario, algunos de ellos generan quejas ocasionales al respecto del comedor, la señalización y la escasez de servicios (3% cada uno de ellos).

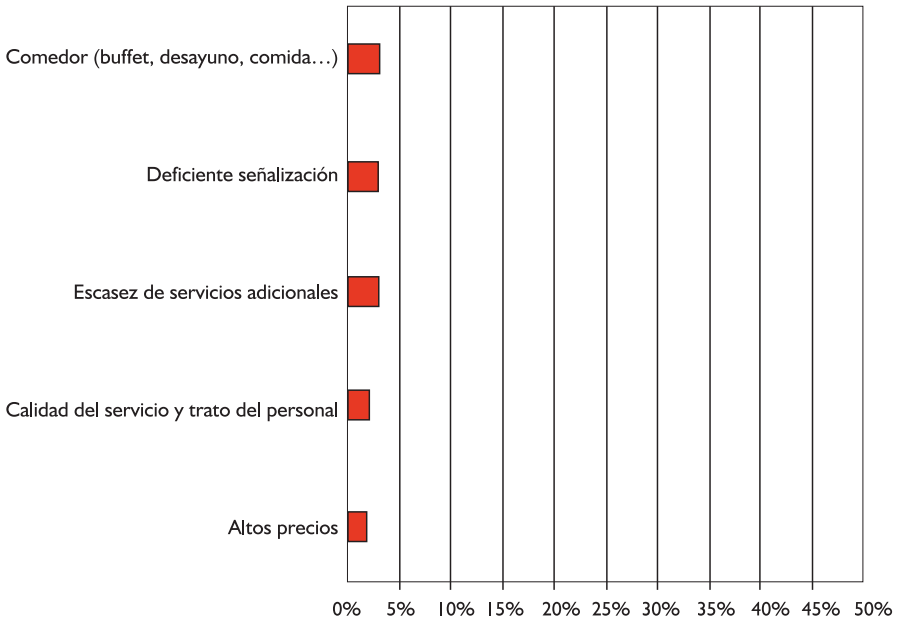
Ningún aspecto se destaca demasiado del resto, lo que unido a la amplia variedad de aspectos referidos por los turistas, refleja una elevada diversidad de los establecimientos de esta categoría en sus características y su oferta.

Es destacable, respecto a los hoteles de categoría superior, la casi desaparición de entre los aspectos señalados positivamente en esta categoría de la ambientación y del confort del establecimiento.

Aspectos positivos declarados por los turistas alojados en hoteles de 3 estrellas



Aspectos negativos declarados por los turistas alojados en hoteles de 3 estrellas



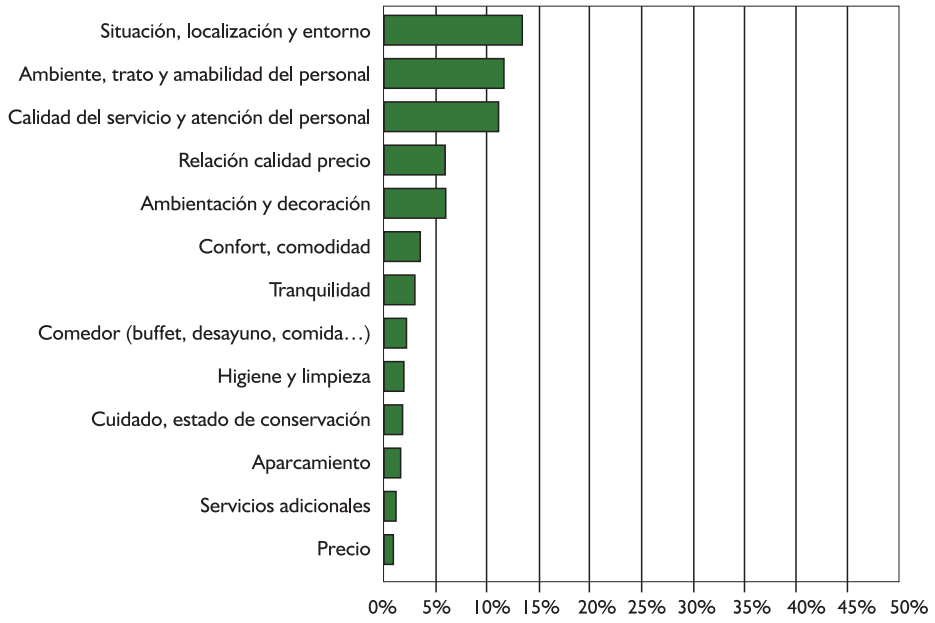
Los usuarios de hoteles de dos estrellas valoran los mismos aspectos que los de tres estrellas, y con una frecuencia similar. Así, son valorados con cierta asiduidad el ambiente y trato del personal (12%), la calidad del servicio (12%) y la situación del establecimiento (13%).

Como en aquellos, la variedad en los aspectos señalados y el hecho de que ninguno de ellos destaque excesivamente, revela una diversidad importante entre los establecimientos.

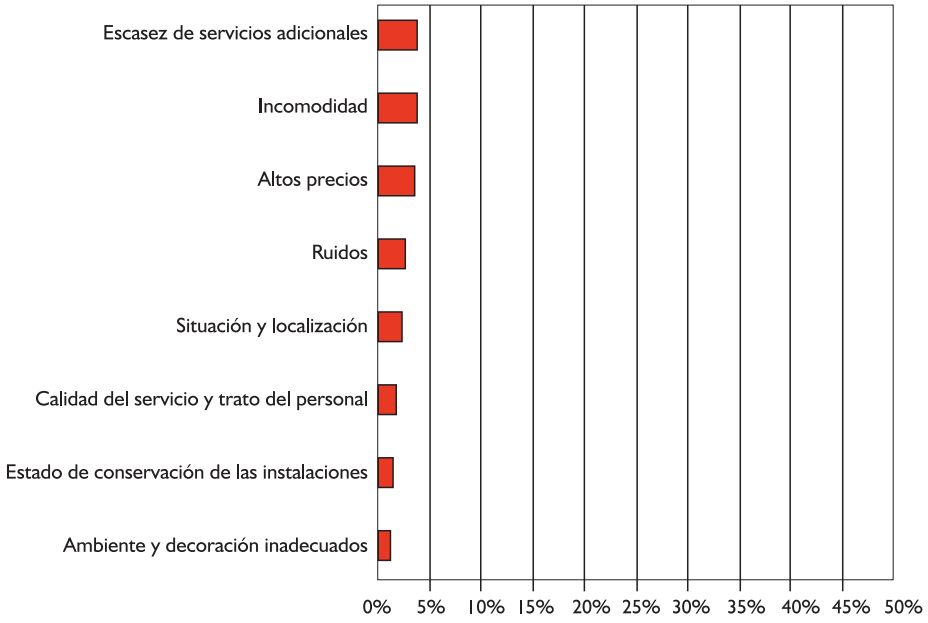
El factor precio no distingue estos establecimientos de los de tres estrellas. En ambos es similar, pero al tiempo más importante que entre los establecimientos de categoría superior.

Aún siendo ocasionales y minoritarias, como entre el conjunto de usuarios de establecimientos hoteleros vascos, estos refieren más frecuentemente quejas sobre un número también mayor de aspectos. Son destacables las referentes a la escasez de servicios, la incomodidad y los precios elevados (4% cada uno de ellos).

Aspectos positivos declarados por los turistas alojados en hoteles de 2 estrellas



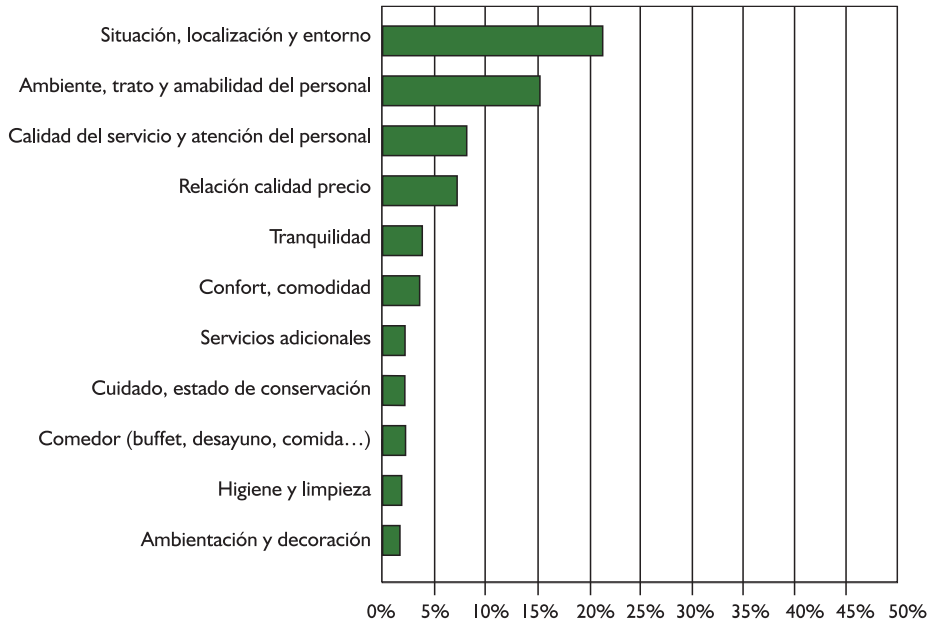
Aspectos negativos declarados por los turistas encuestados en hoteles de 2 estrellas



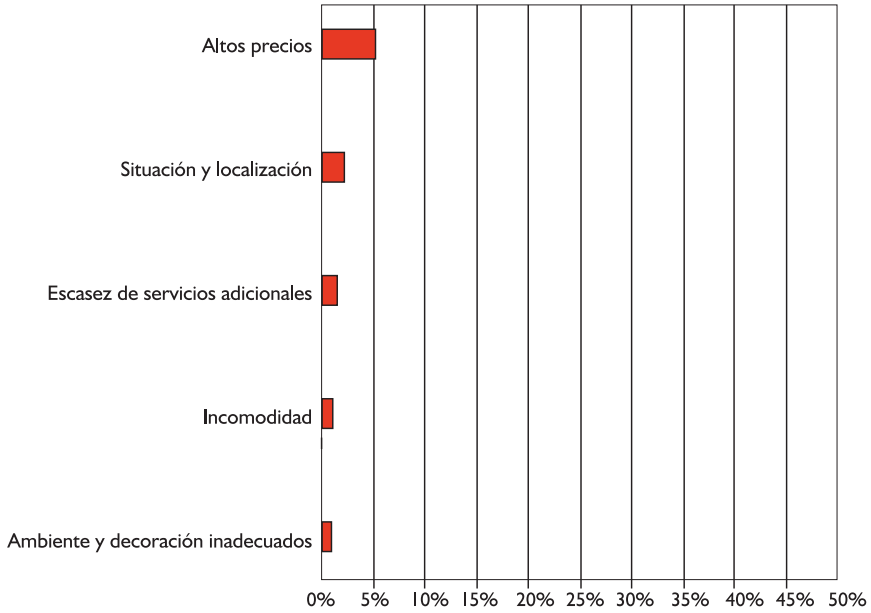
Los hoteles de una estrella destacan de otros establecimientos por generar valoraciones positivas más homogéneas, referidas particularmente a la localización de estos (21%), y al ambiente y trato recibidos (15%). La localización, aspecto trascendente para cualquier establecimiento en Euskadi, cobra en las categorías inferiores una cierta importancia superior

El precio, aunque entendido sin menoscabo de la calidad, resulta también un elemento importante, aunque en una medida similar a la de los establecimientos de dos y tres estrellas. De ahí que, además de señalado como aspecto positivo, también sea referido con cierta frecuencia (5%) como un aspecto negativo de esta oferta.

Aspectos positivos declarados por los turistas alojados en hoteles de 1 estrella



Aspectos negativos declarados por los turistas alojados en hoteles de 1 estrella

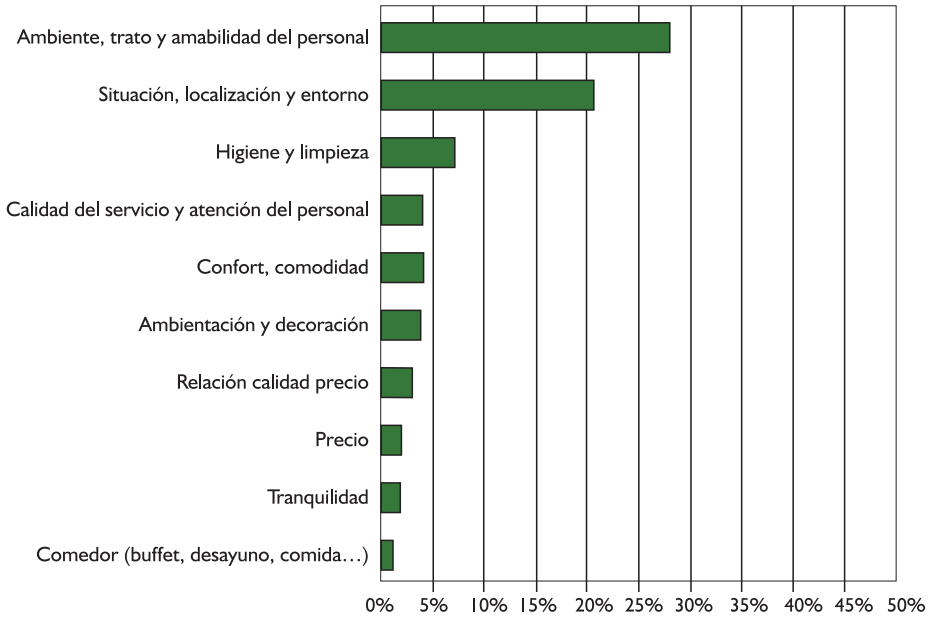


Como los hoteles de una estrella, las pensiones generan muy frecuentemente consideraciones positivas sobre algunos aspectos. Sus activos, así percibidos de un modo relativamente generalizado, son el ambiente y trato recibidos (28%) y la localización (21%).

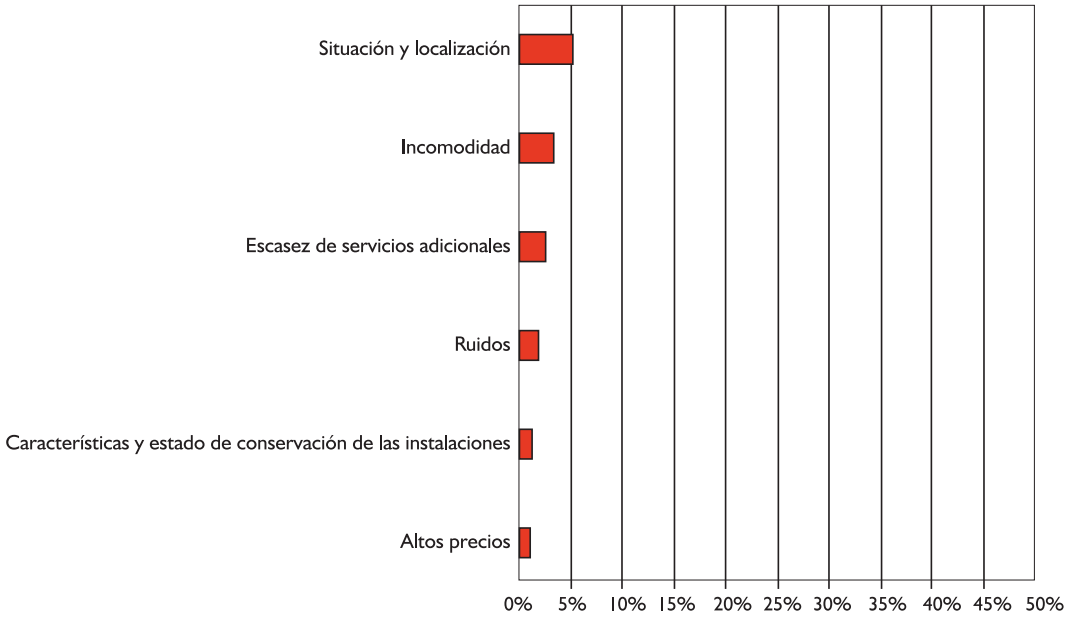
Este último es también el aspecto más frecuentemente citado como déficit, en este caso en un 5% de las estancias, muestra de su gran jerarquía entre este colectivo.

Los hostales y pensiones rompen con la tendencia a un cierto aprecio superior de los precios cuanto menor es la categoría del establecimiento existente en Euskadi, si bien tampoco generan consideraciones negativas sobre ellos.

Aspectos positivos declarados por los turistas alojados en hostales y pensiones de 2 estrellas



Aspectos negativos declarados por los turistas alojados en hostales y pensiones de 2 estrellas



La valoración de la calidad de los establecimientos oscila para el turista entre la consideración de normal (13%) y de muy buena (20%), siendo habitualmente buena (64%).

Ningún tipo de establecimiento promueve valoraciones negativas significativas. Las diferencias entre ellos son más bien de grado en la valoración positiva. Así, es muy destacable el 42% de los usuarios de hoteles de cinco estrellas con muy buena valoración del establecimiento y, por el contrario, la elevada consideración de normalidad en los hoteles de dos estrellas (27%) y en las pensiones y hostales (25%).

Los precios son considerados normales en la mayor parte de los casos (67%), pero también caros o muy caros en un 15%. Sin ser las diferencias elevadas entre los diferentes establecimientos, sí destaca la mayor consideración de carestía en los hoteles de cinco (28%) y de dos estrellas (19%) y en las pensiones y hostales (20%), lo que señala el distinto nivel crítico del precio en diferentes colectivos.

Opinión sobre la calidad y el precio de los establecimientos donde se ha alojado en Euskadi según categoría del establecimiento (%)

(Porcentaje vertical)	TOTAL	Hotel 5 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 2 estrellas	Hotel 1 estrella	Hostal/ Pensión 2 estrellas
Total muestral	**8.296**	777	2.330	1.840	1.575	770	1.004
Media anual datos elevados	**1.613.736**	237.773	568.541	370.617	195.340	122.909	118.556
CALIDAD							
Muy buena	**19,70**	42,10	19,00	12,4	10,30	8,30	28,30
Buena	**63,90**	46,30	68,20	75,60	56,80	75,10	42,40
Normal	**13,10**	7,80	10,60	8,50	27,20	14,40	24,90
Regular, mal	**1,80**	2,40	1,10	1,50	3,80	1,40	1,80
Muy mal	**0,40**	1,00	0,10	0,10	1,10	0,10	0,60
Sin especificar	**1,20**	0,40	1,10	1,80	0,80	0,80	2,00
PRECIO							
Muy caro	**1,90**	6,70	1,30	0,80	0,60	1,70	0,60
Caro	**13,70**	21,10	12,50	8,90	11,50	17,10	19,10
Normal	**66,60**	38,60	66,20	80,40	73,00	73,00	64,20
Barato	**2,20**	0,80	1,30	1,90	3,30	3,70	6,80
Muy barato	**0,20**	0,10	0,10	0,00	0,00	0,30	1,80
Sin especificar	**15,50**	32,70	18,50	8,00	11,60	4,10	7,60

1.13. INFORMACIÓN DURANTE EL VIAJE

1.13.1. INFORMACIÓN EN ALOJAMIENTOS PÚBLICOS EN LOS QUE HA PERNOCTADO

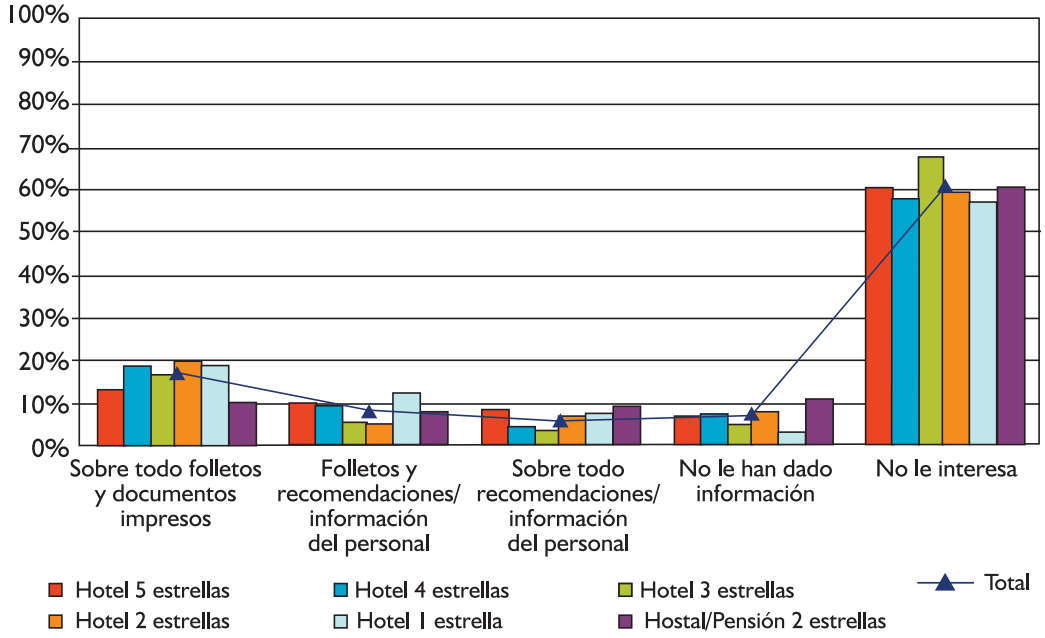
Un 39% de los usuarios de establecimientos hoteleros recaba algún tipo de información en los establecimientos donde pernocta.

Las peticiones son en mayor medida de folletos y otra información impresa (17%) que información directa del personal (6%), o combinaciones de ambas opciones (9%).

La petición de folletos es especialmente importante en los hoteles de cuatro estrellas, dos estrellas y una estrella (19%), en tanto que las peticiones directas lo son en los de dos estrellas (12%) y los de cinco estrellas (10,5%). Los de tres estrellas son los que menos peticiones recogen, de cualquier tipo.

Un significativo 7% no recibe información para su petición. Los establecimientos en que se da en mayor medida este problema son las pensiones y hostales (11%), y los hoteles de dos (8%), cuatro (8%) y cinco estrellas (7%).

Información complementaria recibida en los establecimientos en los que ha pernoctado según categoría del establecimiento



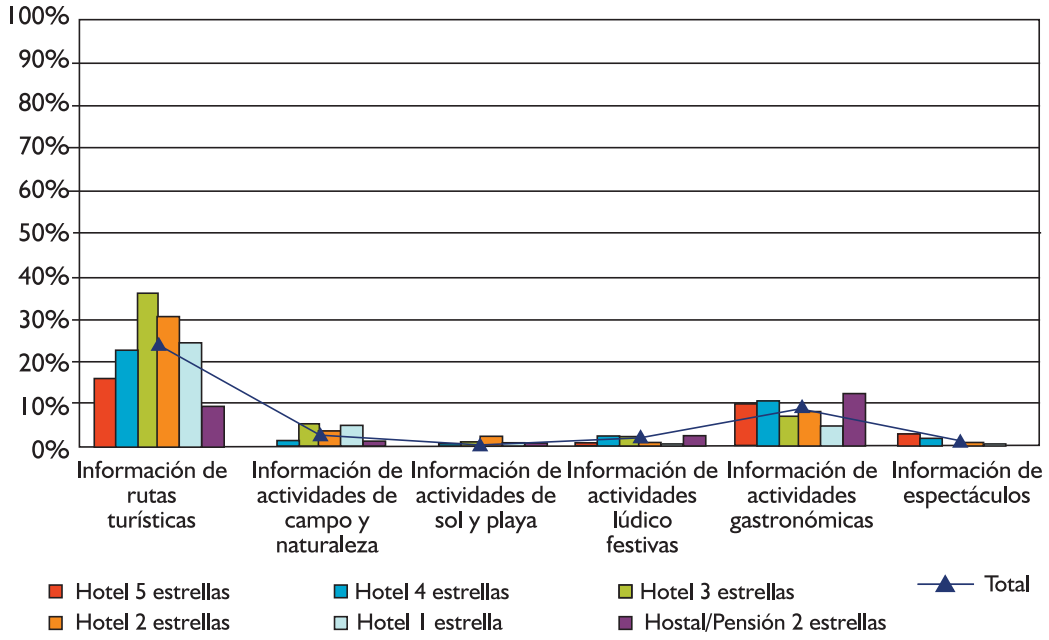
Información sobre rutas turísticas (24%) y sobre gastronomía (9%) copan la mayor parte de las peticiones en los hoteles. Estas peticiones son diferentes en función de las categorías.

Las peticiones sobre rutas turísticas son habituales en los hoteles de tres estrellas (35,5%) y en los de dos estrellas (31%), y menos en las categorías extremas. Las pensiones se distancian del resto en tanto que en ellas son más importantes las peticiones sobre gastronomía (12,5%) que sobre rutas turísticas (9%).

En los hoteles de tres (6%), dos (4%) y una estrella (5%) son además significativas las peticiones sobre actividades posibles en entornos naturales.

Tipo de informaciones recibidas según categoría del establecimiento

Base: Turistas que han pedido información

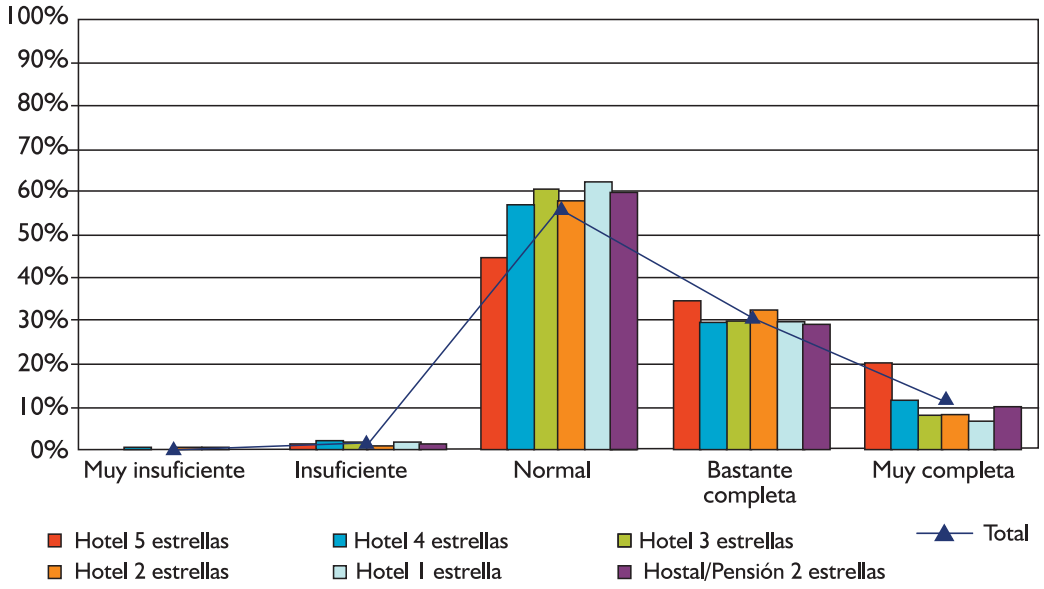


Esta información es considerada bien normal (56,5%), completa (31%) o muy completa (11%). Estas consideraciones son especialmente destacables en los establecimientos de cinco estrellas, con un 20% de referencias muy positivas (20%).

Ninguna categoría hotelera genera consideraciones negativas al respecto de la información aportada.

Valoración de la información turística recibida según categoría del establecimiento

Base: Turistas que han pedido información

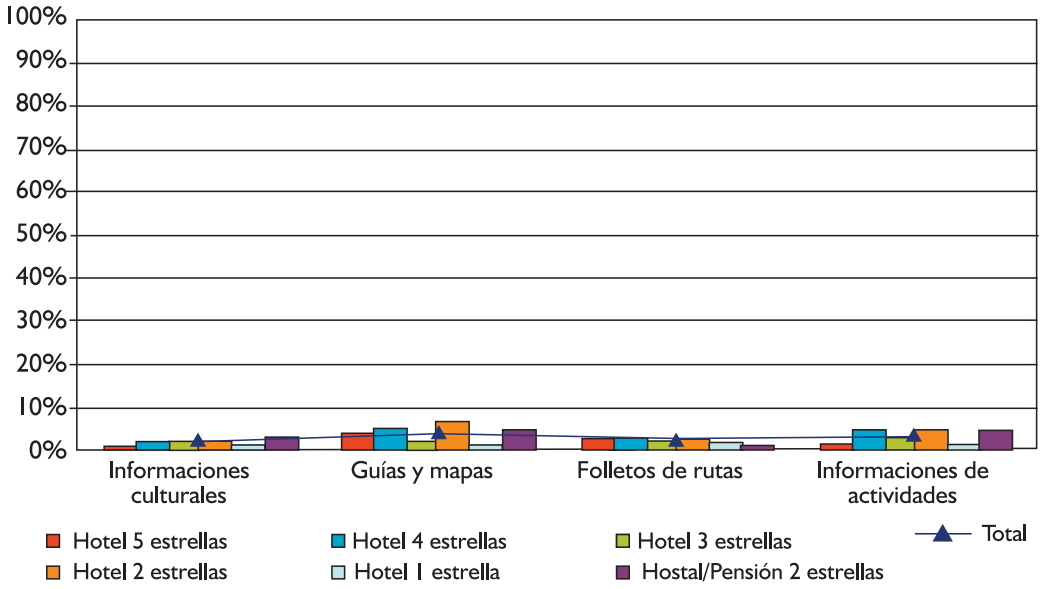


Se echan pocas informaciones en falta. Las más frecuentes son guías o mapas (4%) e información sobre actividades (3%).

Ambas son echadas en falta principalmente en los hoteles de dos estrellas (6% las guías, 5% la información sobre actividades), de cuatro estrellas (5% y 4,5% respectivamente) y en las pensiones y hostales (4% en ambos casos).

Informaciones que ha echado en falta según categoría del establecimiento

Base: Turistas que han pedido información

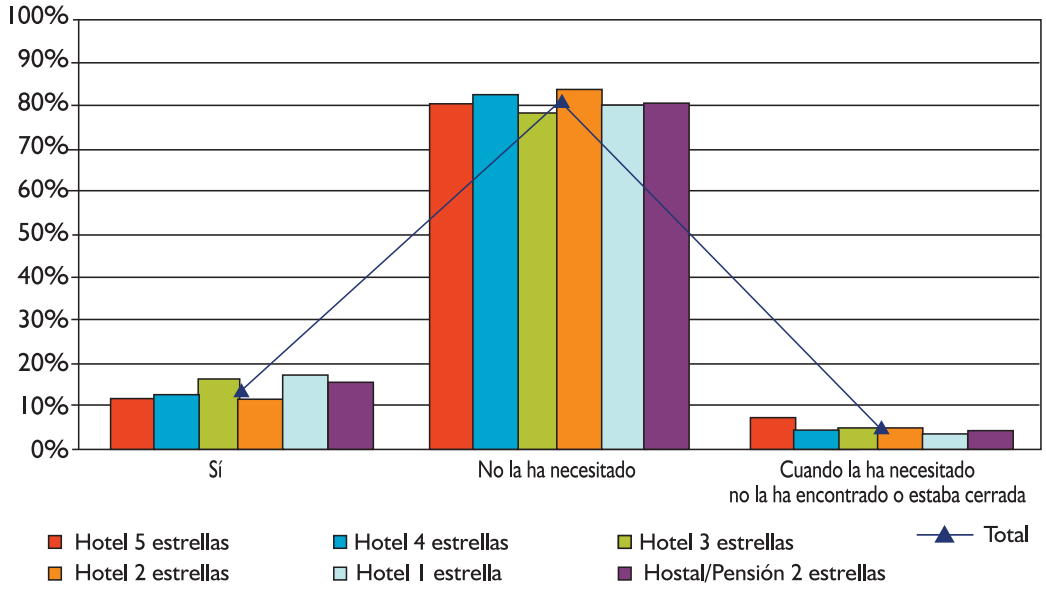


1.13.2. USO DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Solo un 14% del turismo hotelero hace uso de las oficinas de información turística. A este porcentaje debe añadirse un 5% con problemas de acceso a ellas, por horarios o localización, para lograr una idea real de la penetración de éstas en este mercado.

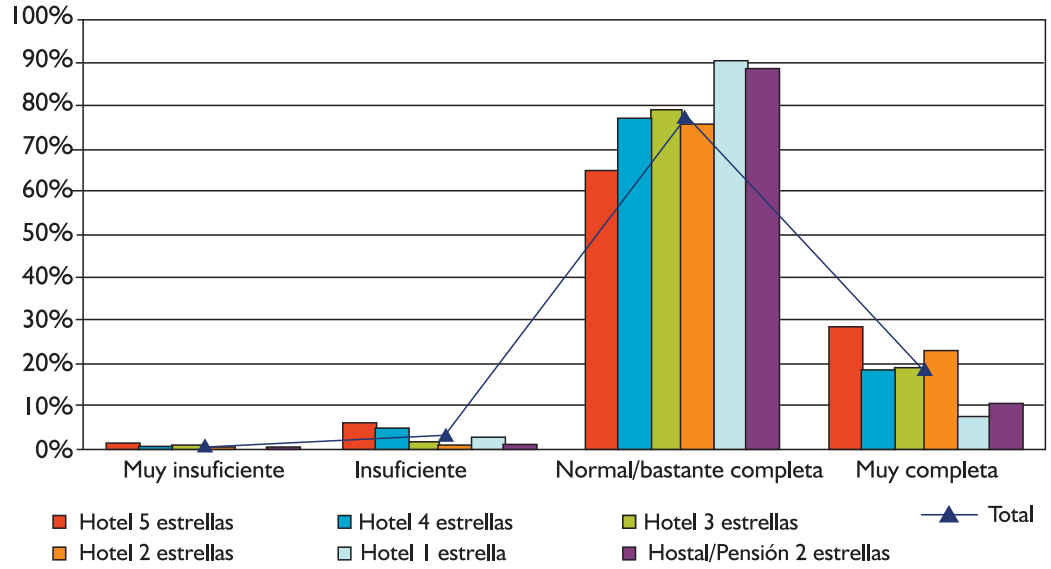
La demanda es muy similar para los usuarios de todos los alojamientos, si bien destaca algo en los hoteles de cinco estrellas en el porcentaje de los que no logran acceder a las oficinas (7%).

Uso de oficinas de información turística según categoría del establecimiento



La información recibida merece una valoración positiva en un 78% de los casos y muy positiva en un 18,5% más. Destaca la proporción de valoraciones muy positivas entre los usuarios de establecimientos de cinco estrellas (28%), mientras que son escasas en los de categoría inferior.

Valoración de la información de las oficinas de turismo según categoría del establecimiento
Base: Turistas que han pedido información

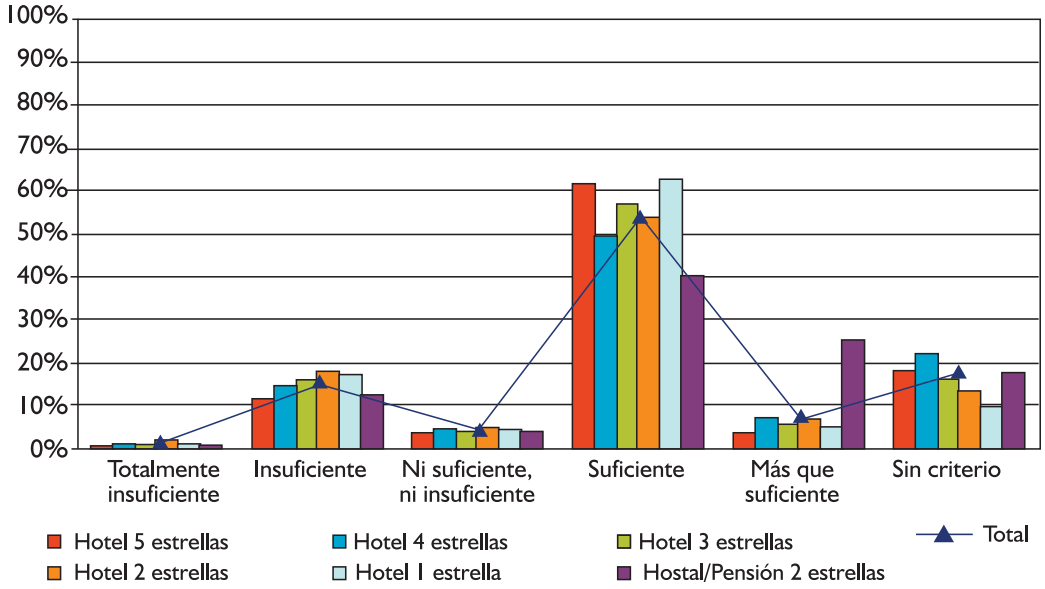


1.13.3. VALORACIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA

La señalización de ayuda al turista es percibida al menos como suficiente entre un 63,5% de los turistas. Para un 16% es insuficiente.

La estructura de valoración es similar para todos los alojamientos, si bien la calificación de insuficiencia es más destacable en los establecimientos de dos estrellas (20%) y una estrella (18%) que en el resto.

Valoración de la señalización turística según categoría del establecimiento

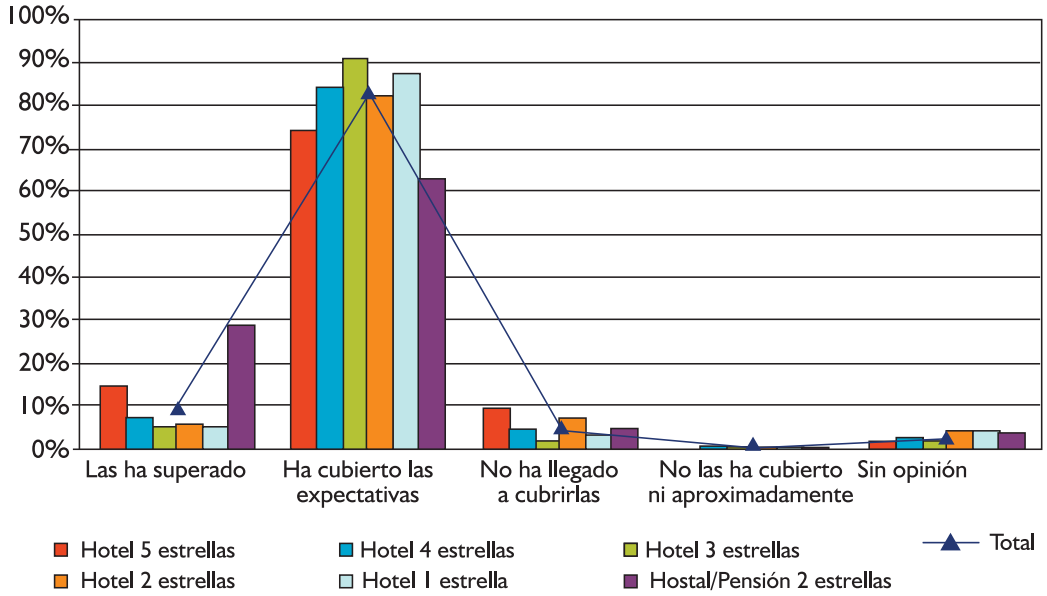


1.14. VALORACIÓN DEL VIAJE POR EL PAÍS VASCO

La visita al País Vasco cubre las expectativas previas al viaje en un 83% de estos, e incluso las supera en un 9% más. Las consideraciones negativas son escasas (5%).

Las mejores valoraciones al respecto del viaje se dan entre los usuarios de pensión y hostal, con un 29% de superación de expectativas y pocas consideraciones negativas, y entre los de cinco estrellas, con un 14%, pero con valoraciones negativas también relativamente frecuentes (9,5%).

Expectativas del viaje según categoría del establecimiento



Los usuarios de hoteles de cinco estrellas tienen una consideración elevada muy frecuente por las localidades que visitan (41%). También valoran con mucha frecuencia la gastronomía (22%), el entorno (22%) y las personas encontradas. Además, frente a otros colectivos se destacan en la elevada consideración del museo Guggenheim (15%), en parte debido al peso de Bilbao en esta categoría.

El aspecto de Euskadi peor considerado por estos turistas es el clima (13,5%), pero también es habitual la percepción negativa del tráfico existente (10%).

Las localidades visitadas (33%), la gastronomía (30%) y el paisaje y entorno (28%) son los aspectos de la oferta vasca más comúnmente apreciados por los turistas de hoteles de cuatro estrellas. En menor medida, la calidad de los servicios y las personas encontradas también provocan frecuentes apreciaciones.

La señalización y comunicaciones vascas (8%) constituyen, además del clima (9%), el aspecto que más contrariedad genera entre estos clientes hoteleros.

El paisaje y entorno (35%), la gastronomía (30%) y la calidad de los servicios (28%) son los referentes principales entre los alojados en hoteles de tres estrellas. Las características de las localidades visitadas, primer aspecto entre otros colectivos hoteleros, pasa entre estos a un cuarto lugar entre los aspectos mejor valorados, aunque con una frecuencia aún importante (19%).

Entre los alojados en establecimientos de tres estrellas es muy común la consideración negativa de la señalización y comunicaciones vascas (14%).

En los hoteles de dos estrellas domina la consideración positiva del paisaje y entorno (34%), así como de la gastronomía (27%) y de las características de las localidades visitadas (26%). Por el contrario, existen algunas reticencias referentes al clima (12%) y a la señalización y comunicaciones (9%).

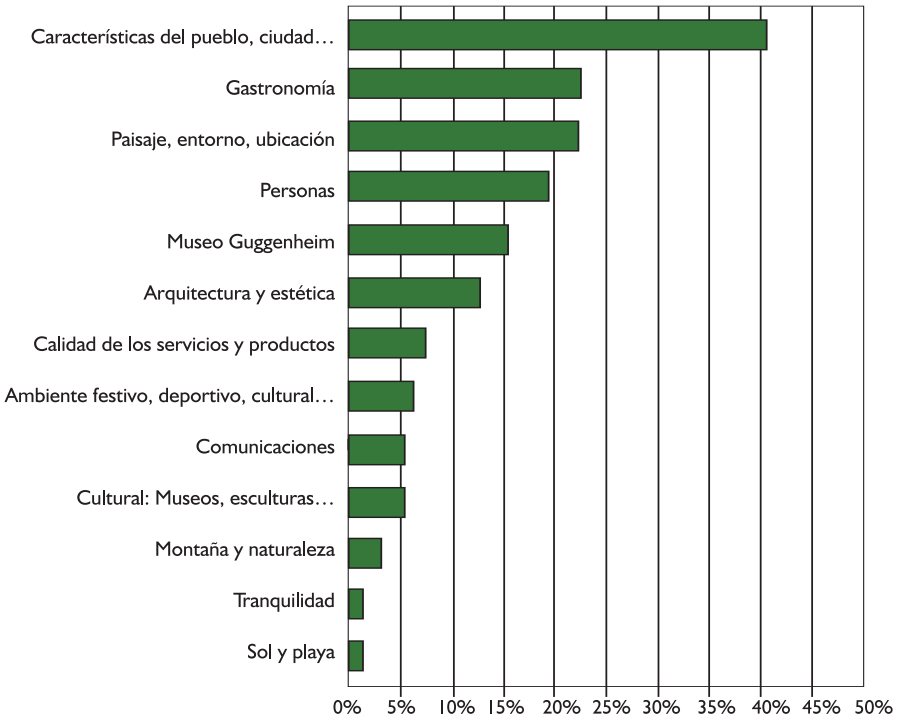
Características de las ciudades y pueblos visitados (32%), paisaje y entorno (28%) y gastronomía constituyen el referente para la visita de los alojados en hoteles de una estrella. Es el conjunto que menos aspectos negativos encuentra en su visita a Euskadi.

La referencia principal en Euskadi para el alojado en pensiones y hostales es notablemente diferente a la del resto. Comparten una extendida predilección por las personas encontradas durante su visita (35%), que acompañan con la alta valoración del entorno (30%) y de las características de las localidades que visitan (28%). También la gastronomía constituye un activo importante de la oferta (22%). Además, si bien de un modo menos extendido que entre los usuarios de hotel de cinco estrellas, presentan una frecuente consideración por el museo Guggenheim (8%), asociada a las visitas a estos establecimientos en Bilbao.

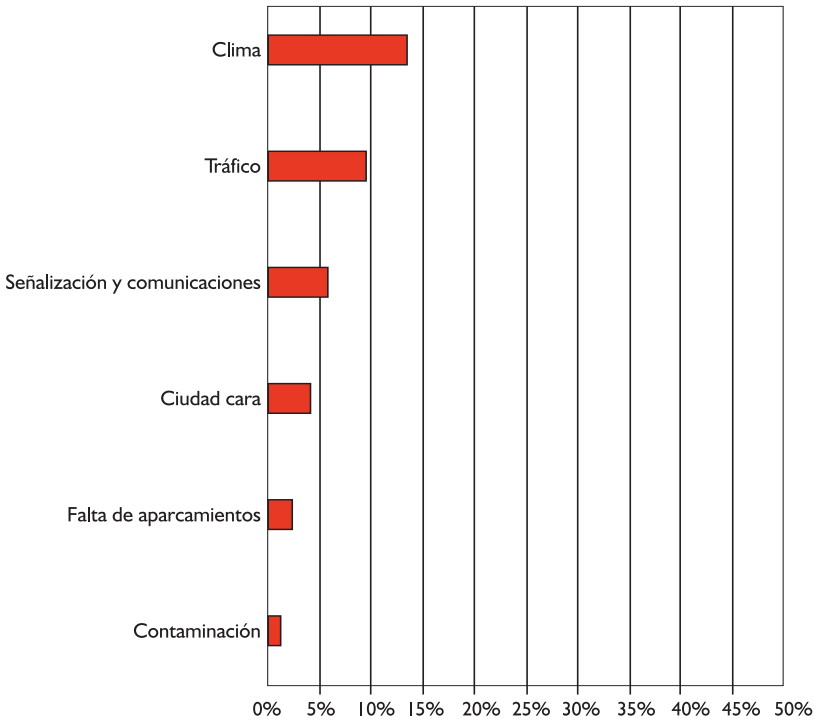
Es el conjunto que en mayor medida se ve afectado por la variabilidad del clima (18%), presentando también quejas ocasionales al respecto de la carestía de los precios (8%) y la falta de aparcamientos (7%).

RANKING DE ASPECTOS MAS O MENOS ATRACTIVOS DE EUSKADI

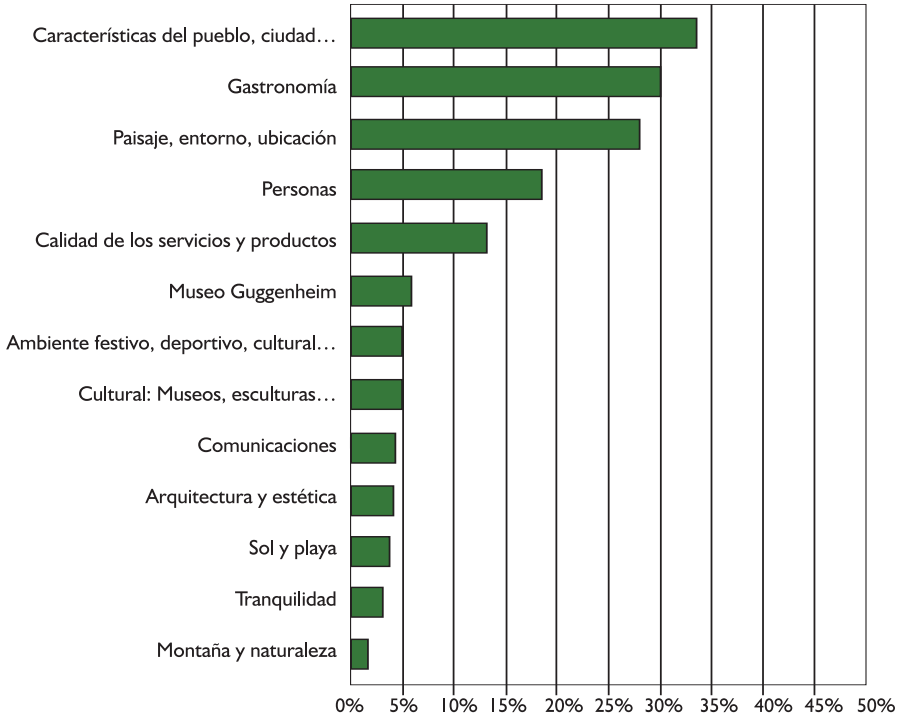
Aspectos más atractivos declarados por los alojados en hoteles de 5 estrellas



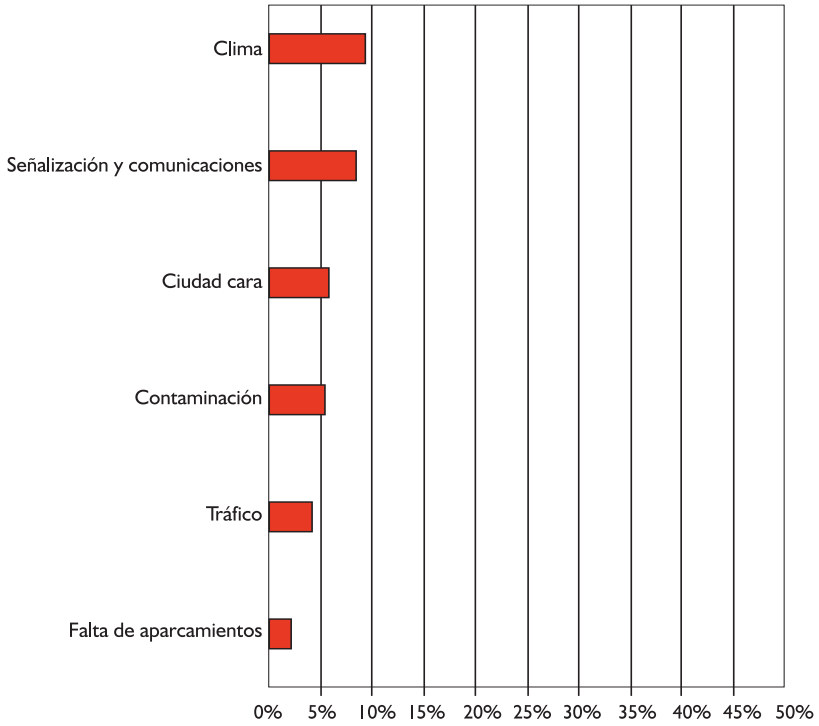
Aspectos menos atractivos declarados por los alojados en hoteles de 5 estrellas



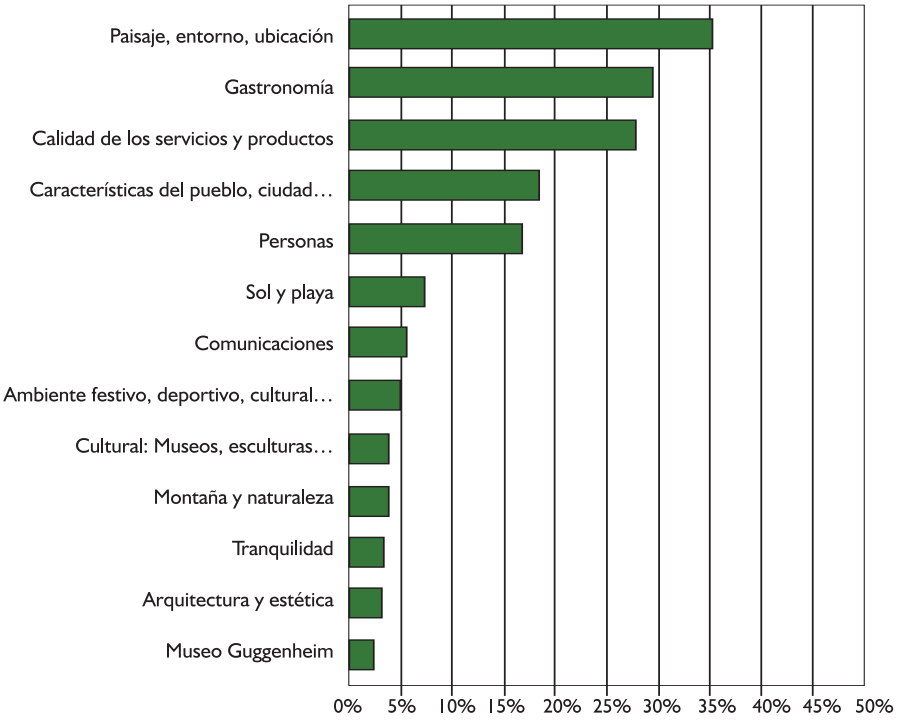
Aspectos más atractivos declarados por los alojados en hoteles de 4 estrellas



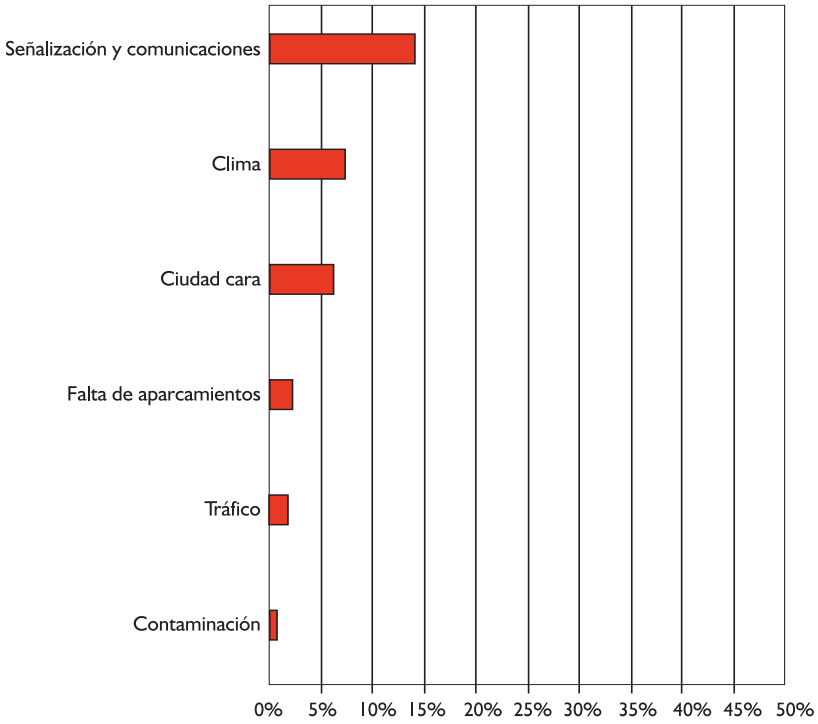
Aspectos menos atractivos declarados por los alojados en hoteles de 4 estrellas



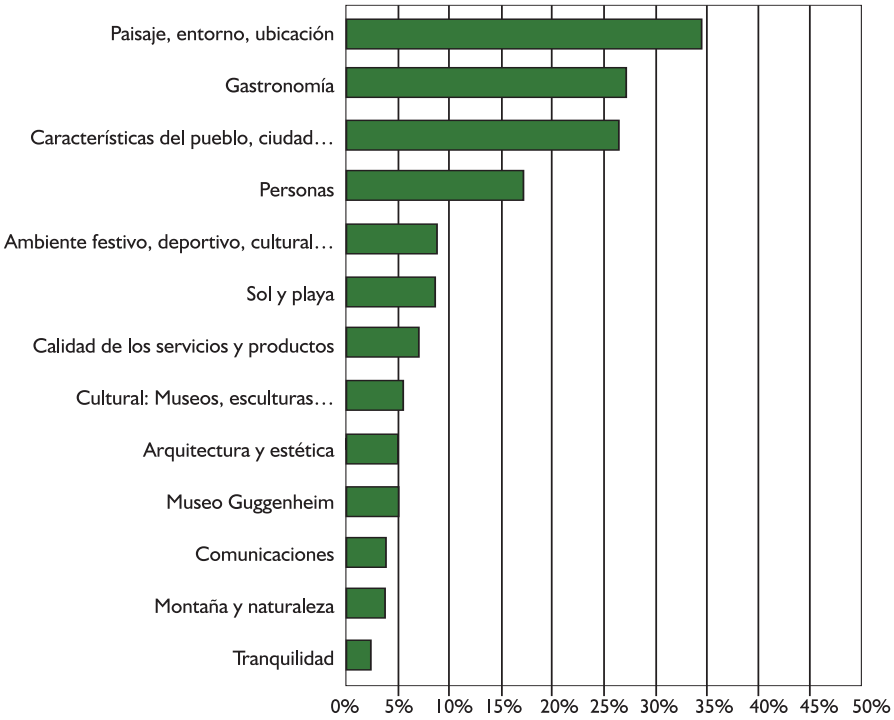
Aspectos más atractivos declarados por los alojados en hoteles de 3 estrellas



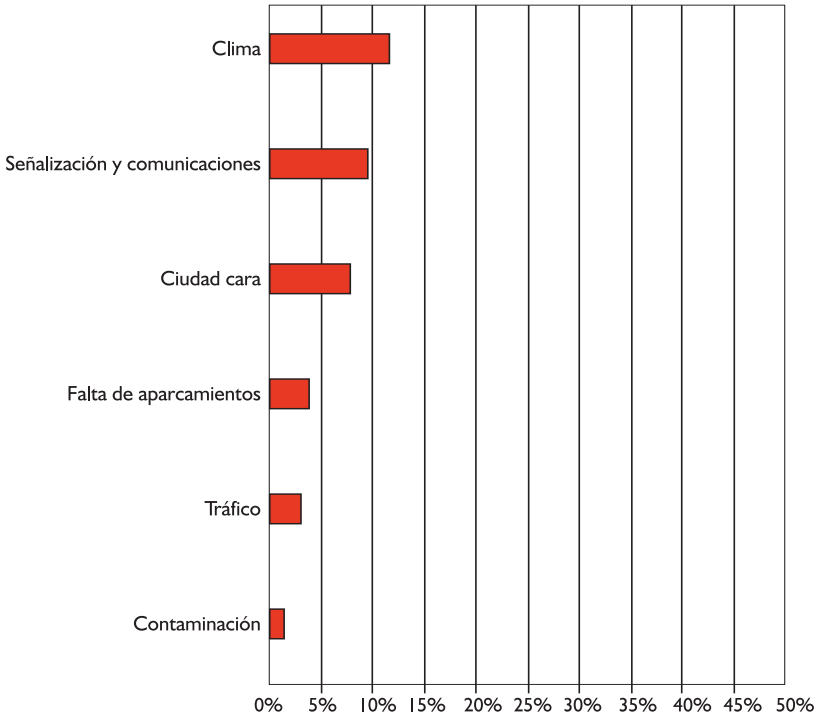
Aspectos menos atractivos declarados por los alojados en hoteles de 3 estrellas



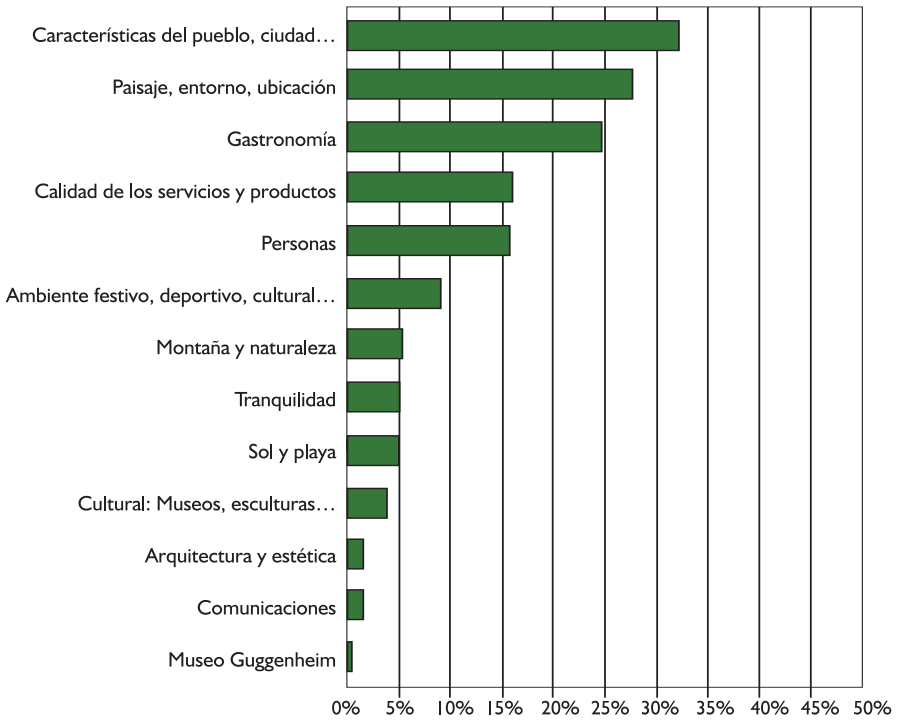
Aspectos más atractivos declarados por los alojados en hoteles de 2 estrellas



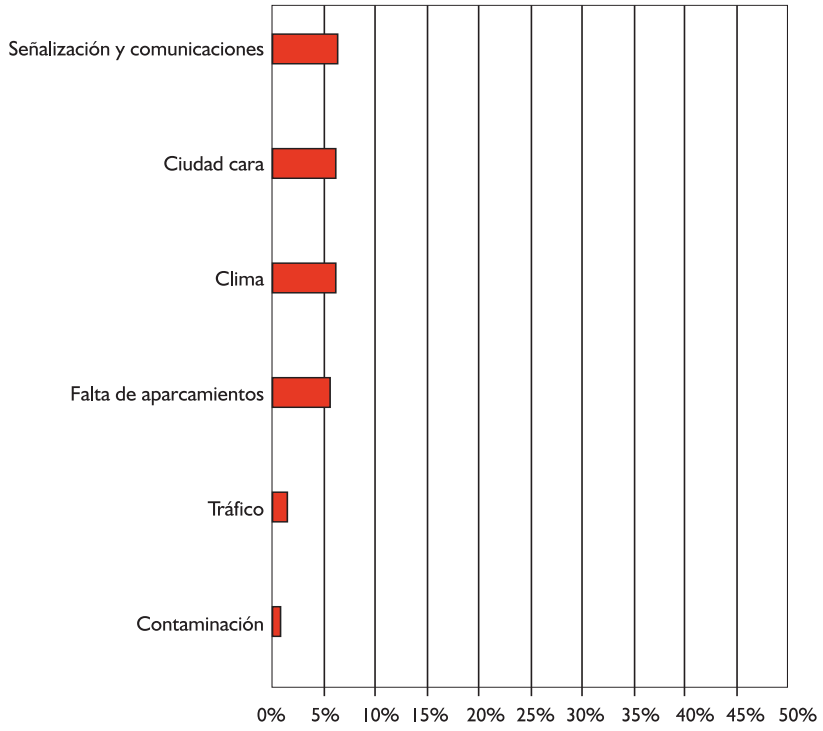
Aspectos menos atractivos declarados por los alojados en hoteles de 2 estrellas



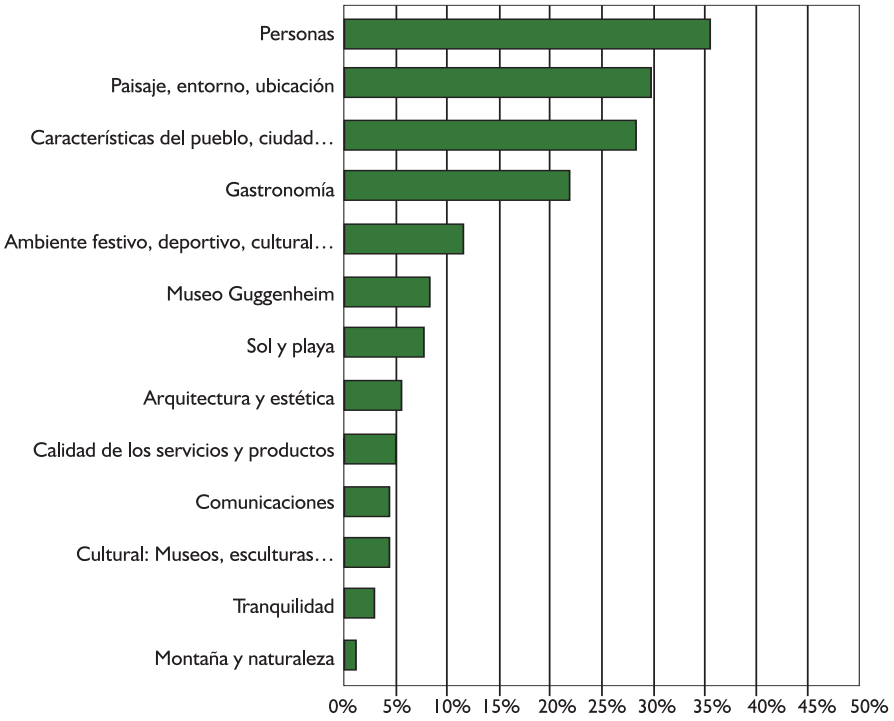
Aspectos más atractivos declarados por los alojados en hoteles de 1 estrella



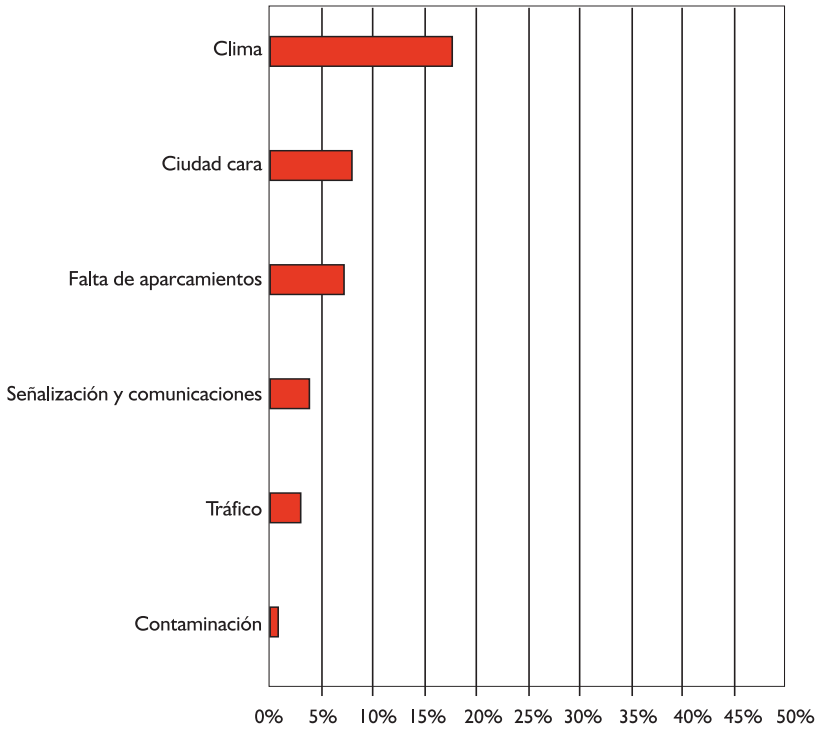
Aspectos menos atractivos declarados por los alojados en hoteles de 1 estrella



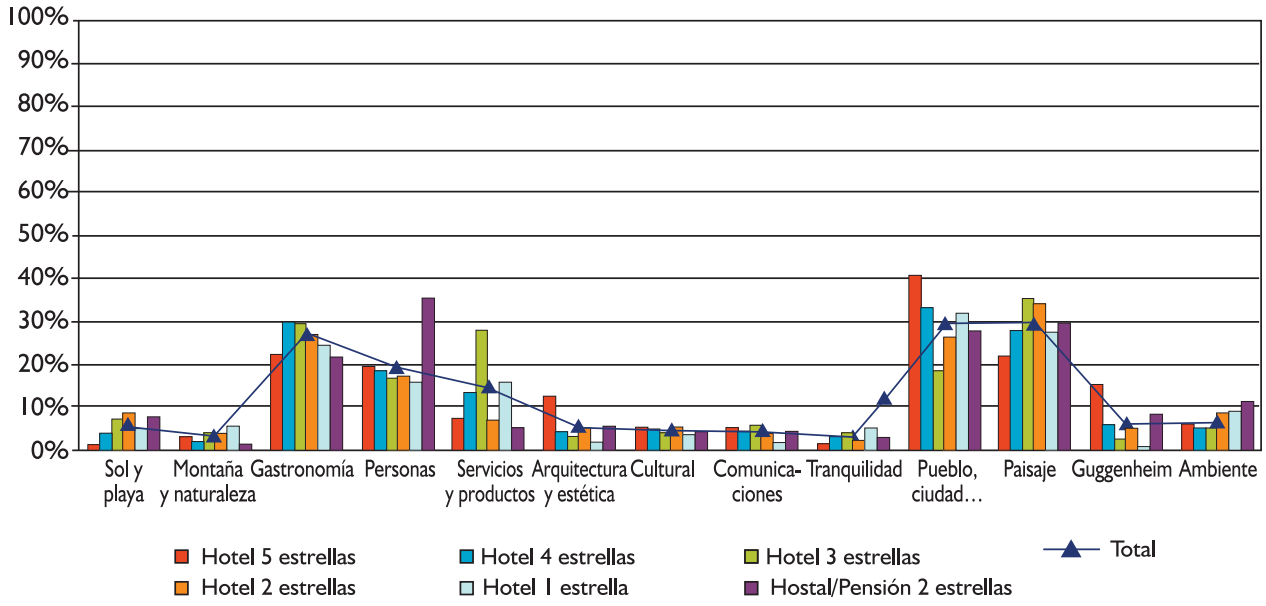
Aspectos más atractivos declarados por los alojados en hostales y pensiones de 2 estrellas



Aspectos menos atractivos declarados por los alojados en hostales y pensiones de 2 estrellas



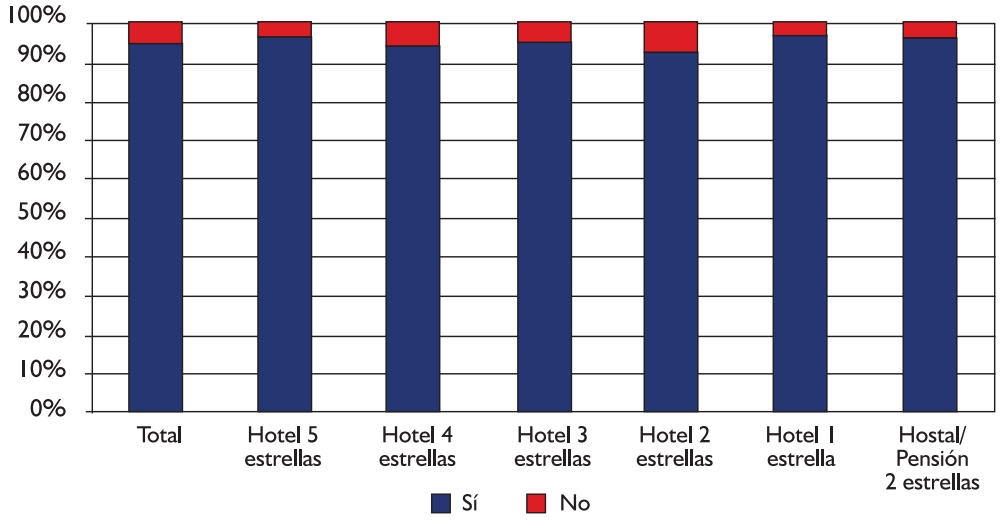
Visión general de los aspectos más atractivos de Euskadi según categoría del establecimiento



1.15. DEMANDA Y VALORACIÓN DE LA RESTAURACIÓN

El 95% de los usuarios hoteleros realiza algún uso de los establecimientos de restauración. Esta proporción es constante para los alojados en cualquier categoría de establecimiento.

Uso de restaurantes según categoría del establecimiento



Los establecimientos a la carta (54%), especialmente, así como los del menú del día (34%) y los de pintxos (31%) constituyen el grueso de la oferta utilizada por los turistas alojados en hotel. Los restaurantes del hotel donde se pernocta (20%) y los de alta cocina (9%) cuentan también con una demanda relevante.

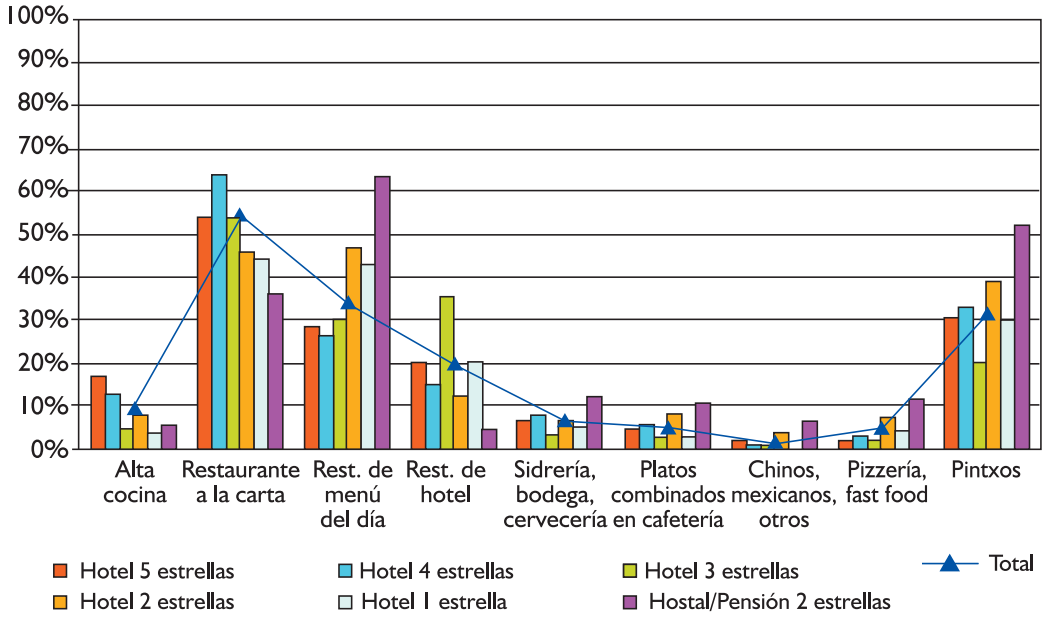
Sin embargo, establecimientos de comida rápida, combinados o bodegas cuentan con demandas escasas o muy localizadas en determinados usuarios. De hecho, solo cuentan con una incidencia importante, algo superior al 10% en cada caso, entre los alojados en pensiones u hostales.

En cualquier caso, también para ellos son muy importantes los tres establecimientos básicos para la demanda general, con gran afluencia a los restaurantes de menú del día (64%) y de pintxos (52%), y no tanta a los de carta (36%).

La demanda de restauración del hotel de pernoctación es relativamente constante por alojamiento, con un pico superior en los de tres estrellas (35%) motivado principalmente por la peculiar demanda existente en algunos de ellos, con pensiones completas bajo un modelo de turismo de salud.

Los hoteles de cinco y cuatro estrellas generan una importante demanda en establecimientos de restauración a la carta (54% y 64% respectivamente), las mayores junto con la generada en los de tres estrellas (53%) y una muy significativa en los restaurantes de alta cocina (17% y 12%, respectivamente).

Tipos de restaurantes utilizados según categoría del establecimiento

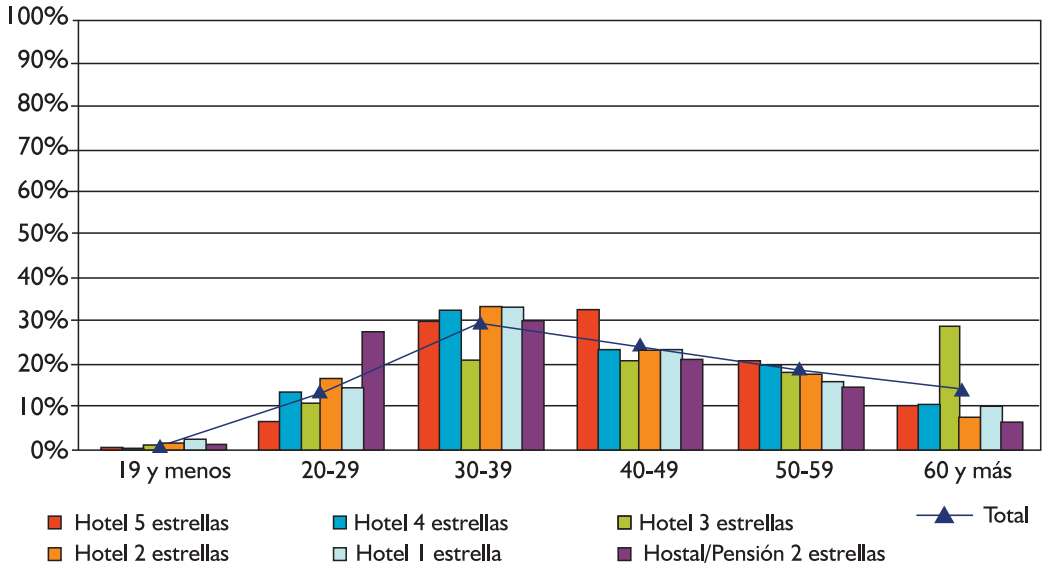


1.16. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Los rangos de edad de entre 30 y 39 años (29%) y 40 y 49 años (24%) son los más frecuentes entre los turistas hoteleros. También cuentan con una incidencia considerable los situados entre los 50 y 59 años (18%). Por el contrario, son raros los turistas hoteleros menores de 20 años.

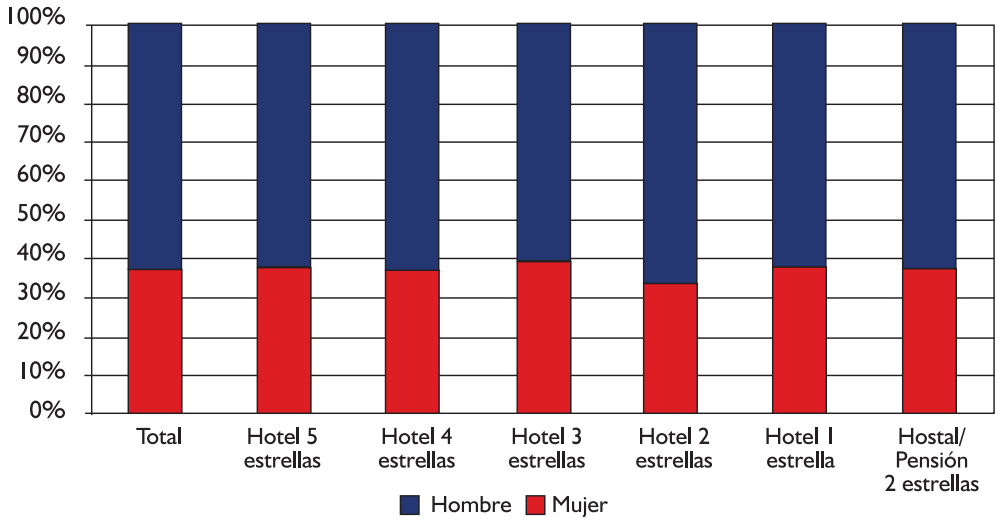
Los turistas alojados en establecimientos de cinco y cuatro estrellas son los que mejor se adaptan a esta estructura de edades. Los más alejados de ella, por el contrario, son los turistas de pensión, con una alta proporción de jóvenes de hasta 29 años (29%), y los establecimientos de tres estrellas, con una elevada proporción de mayores de 60 años (29%) que dobla la media del turismo hotelero y que está relacionada con la estancia en balneario.

Edad del turista según categoría del establecimiento



La proporción entre hombres y mujeres es constante para todo establecimiento, con alrededor del 63% de los primeros y un 37% de los segundos. Los modelos de ocio generan un reparto más proporcionado que los de negocio.

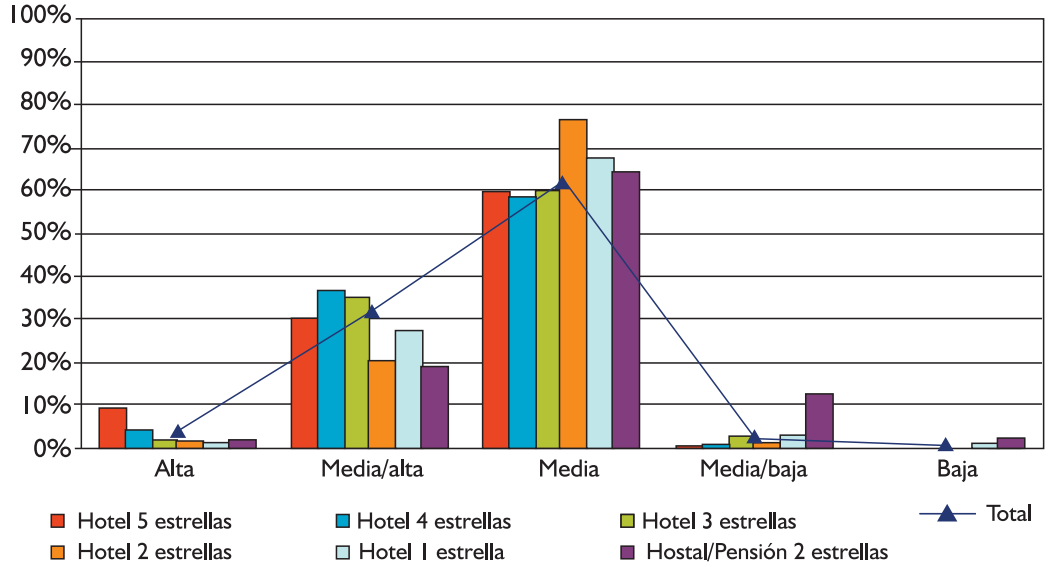
Sexo del turista según categoría del establecimiento



El turismo hotelero es principalmente de renta media (62%) o media alta (31,5%). Las rentas media altas abundan en mayor medida en los establecimientos de tres o más estrellas (entre un 31% y un 37%) que en los de categoría inferior (entre un 19% y un 27%).

El turismo de renta alta (9%) solo es significativo entre los alojados en hoteles de cinco estrellas, mientras que los de renta media baja o baja solo lo son entre los alojados en pensiones y hostales (15%).

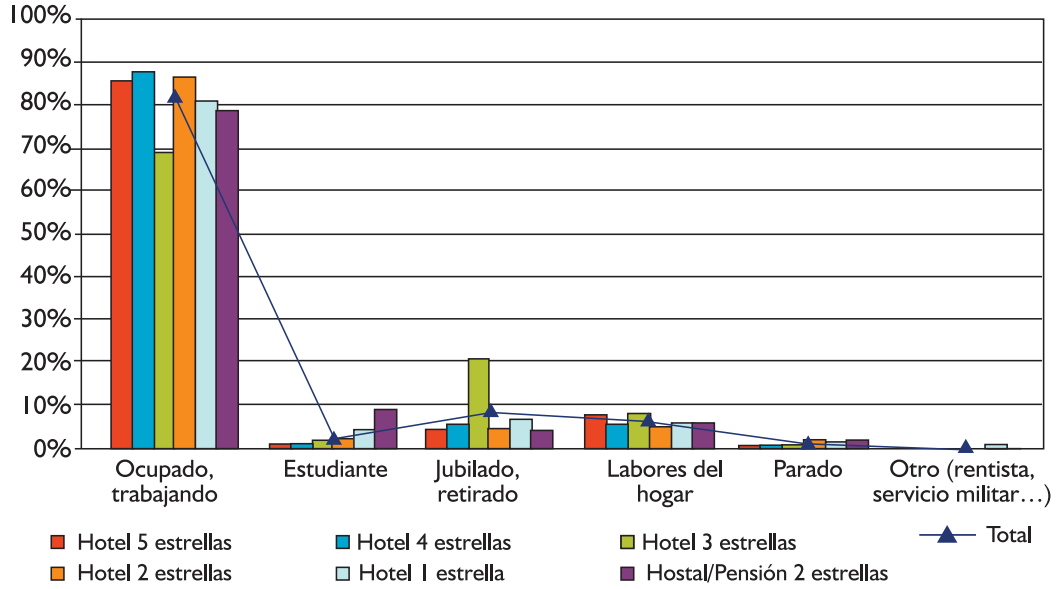
Nivel de renta autodeclarada según categoría del establecimiento



El turismo hotelero es fundamentalmente ocupado (82%), con una pequeña incidencia de jubilados (9%) y de amas de casa (6%).

Los jubilados tienen un peso muy superior entre los alojados en hoteles de tres estrellas (20,5%), fenómeno en parte unido a la actividad balnearia, mientras que los estudiantes muestran una cierta presencia solo en las pensiones y hostales (9%).

Situación actual en relación con la actividad según categoría del establecimiento



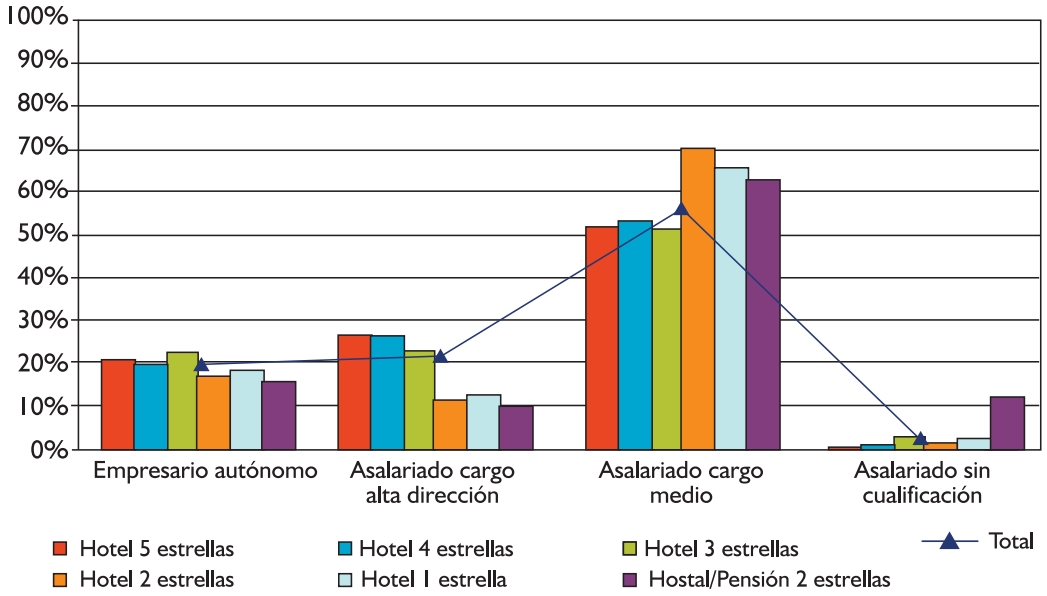
El turismo hotelero viene dominado por los asalariados de cargos medios (56%), siendo también abundantes los asalariados de alta dirección (22%) y los empresarios y autónomos (20%).

El peso de las categorías más cualificadas es más importante en los establecimientos de tres o más estrellas (entre un 46% y un 48%), que en el resto de categorías inferiores (entre un 26% y un 31%).

La mayor diferencia entre las categorías más elevadas –a partir de tres estrellas– y el resto se sitúa en la proporción de cargos directivos, con un peso muy superior entre los alojados en los primeros.

Los asalariados sin cualificación tan solo tienen un peso significativo entre los usuarios de pensiones y hostales (11%).

Situación profesional según categoría del establecimiento



Información sociodemográfica según territorio histórico (%)

(Porcentaje vertical)	TOTAL	Álava	Gipuzkoa	Bizkaia
Total muestral	**8.296**	1.903	3.549	2.844
Media anual datos elevados	**1.613.736**	280.608	683.596	649.532
SEXO				
Mujer....	**37,3**	31,6	39,1	37,8
Hombre....	**62,7**	68,4	60,9	62,2
EDAD				
19 y menos....	**0,8**	1,0	0,6	1,0
20-29....	**13,5**	11,1	13,5	14,5
30-39....	**29,3**	34,8	20,9	35,7
40-49....	**23,9**	24,5	23,6	23,9
50-59....	**18,5**	18,9	19,2	17,5
60 y más....	**14,0**	9,6	22,2	7,4
SITUACIÓN ACTUAL ACTIVIDAD ECON.				
Ocupado, trabajando....	**82,0**	83,7	77,4	86,1
Estudiante....	**2,2**	2,0	2,2	2,2
Jubilado, retirado....	**8,6**	5,9	14,5	3,6
Labores del hogar....	**6,4**	7,1	5,8	6,7
Parado (buscando empleo)....	**0,8**	1,1	0,2	1,3
Otro (rentista, servicio militar...)....	**0,1**	0,3	0,1	0,0
NIVEL DE RENTA				
Alta....	**3,5**	1,0	1,9	6,1
Media/alta....	**31,5**	16,5	46,0	22,7
Media....	**62,3**	77,8	49,4	69,1
Media/baja....	**2,4**	4,0	2,4	1,6
Baja....	**0,4**	0,7	0,2	0,5
DIARIO DE INFORMACIÓN GENERAL				
El País....	**13,2**	10,5	15,4	11,9
El Mundo....	**7,5**	14,3	6,3	5,9
ABC....	**5,4**	3,6	3,9	7,7
El Periódico....	**3,5**	5,2	3,4	3,0
La Vanguardia...	**4,9**	6,7	5,4	3,6
El Correo....	**7,0**	11,0	6,9	5,3
La Razón....	**1,7**	2,8	1,1	2,0
El Diario Vasco....	**4,4**	10,0	3,0	3,5
Otros....	**52,4**	35,8	54,6	57,1

Información sociodemográfica según lugar de residencia

(Porcentaje vertical)	TOTAL	País Vasco	Resto C.C.A.A.	Extranjero
Total muestral	**8.296**	731	4.795	2.770
Media anual datos elevados	**1.613.736**	264.786	877.526	471.423
SEXO				
Mujer....	**37,3**	47,1	33,9	38,1
Hombre....	**62,7**	52,9	66,1	61,9
EDAD				
19 y menos....	**0,8**	1,6	0,7	0,6
20-29....	**13,5**	15,0	14,1	11,5
30-39....	**29,3**	32,0	30,4	25,6
40-49....	**23,9**	17,1	26,2	23,4
50-59....	**18,5**	12,6	18,6	21,5
60 y más....	**14,0**	21,8	10,0	17,4
SITUACIÓN ACTUAL ACTIVIDAD ECON.				
Ocupado, trabajando....	**82,0**	71,8	86,4	79,4
Estudiante....	**2,2**	2,2	1,9	2,7
Jubilado, retirado....	**8,6**	14,0	5,4	11,4
Labores del hogar....	**6,4**	10,5	5,4	6,0
Parado (buscando empleo)....	**0,8**	1,3	0,8	0,4
Otro (rentista, servicio militar...)....	**0,1**	0,1	0,1	0,0
NIVEL DE RENTA				
Alta....	**3,5**	2,6	2,7	5,4
Media/alta....	**31,5**	17,6	30,5	41,1
Media....	**62,3**	74,7	64,4	51,3
Media/baja....	**2,4**	4,4	2,0	1,9
Baja....	**0,4**	0,7	0,4	0,3
DIARIO DE INFORMACIÓN GENERAL				
El País....	**13,2**	3,4	22,6	0,7
El Mundo....	**7,5**	2,8	12,3	0,9
ABC....	**5,4**	2,9	9,0	0,0
El Periódico....	**3,5**	1,5	6,0	0,0
La Vanguardia....	**4,9**		8,6	0,5
El Correo....	**7,0**	38,6	1,1	0,1
La Razón....	**1,7**	0,3	3,1	0,0
El Diario Vasco....	**4,4**	24,2	0,4	0,6
Otros....	**52,4**	26,4	37,0	97,2