EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

La demanda turística en establecimientos hoteleros. IBILTUR

Operación de comportamientos y tipologías de los visitantes en Euskadi

Nº 15

2005

EUSKAL TURISMOAREN AGIRIAK
DOCUMENTOS DEL TURISMO VASCO

AZTERLANAK ESTUDIOS

LA DEMANDA TURÍSTICA EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS IBILTUR

Operación de comportamientos y tipologías de los visitantes en Euskadi

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA
Turismo Sailordetza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
Viceconsejería de Turismo

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2006

EDICIÓN
1ª. abril 2006

TIRADA
500 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de Industria, Comercio y Turismo

INTERNET
www.euskadi.net/turismo

EDITA
Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

ELABORACIÓN
ARALDI
Paseo Donostia, 90 - 1º
20115 Astigarraga

MAQUETACIÓN, FOTOCOMPOSICIÓN
Mediaprint, S.L.

IMPRESIÓN

Depósito Legal

KLIK BAT EGIN ETA TURISMOARI BURUZKO INFORMAZIOA ESKURA IZANGO DUZU

INFORMACIÓN DEL TURISMO AL ALCANCE DE UN CLICK

www.euskadi.net/turismo

Euskal TURISMOAREN SEKTORERA zuzendutako WEB PROFESIONALA

- Azterlanak eta Estatistikak
- Dirulaguntzak
- Prozedura Administratiboak
- Kalitatea Sektorean
- Bekak, formazioa eta enplegua
- Seinaleztapen gidaliburua
- Turismoaren Legeria
- Argitalpenak

La WEB PROFESIONAL para el SECTOR TURÍSTICO vasco

- Estudios y Estadísticas
- Ayudas y Subvenciones
- Procedimientos Administrativos
- Calidad en el sector
- Becas, formación y empleo
- Manual de Señalización turística
- Legislación
- Publicaciones

www.euskaditurismoa.net
www.paisvascoturismo.net

GURE BIDAIARIENGANA zuzendutako TURISMOKO WEB gunea

- Ostatuak
- Mapak
- Garraioa
- Aisialdia
- Gastronomia
- Kultura
- Bidezidorrak
- Biltzarrak eta Azokak
- Kirolak eta natura

La WEB TURÍSTICA para NUESTRO VIAJEROS

- Alojamientos
- Mapas
- Transporte
- Ocio
- Gastronomía
- Cultura
- Rutas
- Congresos y Ferias
- Deportes y Naturaleza

PRESENTACIÓN

El estudio que presentamos, se basa en la operación IBILTUR de Comportamientos y Tipologías de Visitantes en Euskadi, nueva operación incluida en el sistema estadístico del turismo vasco, con objeto de analizar el comportamiento de nuestros clientes turísticos. El objetivo de la operación IBILTUR, dentro de un sistema complejo como es el de las estadísticas turísticas, se basa en complementar las operaciones ya existentes realizadas por instituciones estadísticas, y que sobre todo cuantifican los flujos de visitantes, con otras que nos ayuden a establecer el perfil de nuestros viajeros, de forma que obtengamos un conocimiento mas completo del fenómeno turístico vasco. Si es verdad que conocer la cantidad de visitantes que recibimos permite orientar de alguna manera la gestión turística, una mejor gestión orientada a la demanda, objetivo que la propia Comisión Europea aconseja, incluye la segmentación de los diferentes tipos de clientes, a través de sus intereses, comportamientos y satisfacciones respecto al producto o destino turístico.

El analisis que presentamos a continuación está dedicado a estudiar el perfil de los turistas que utilizan en su estancia en Euskadi los alojamientos hoteleros. La importancia del sector hotelero en el sector turistico vasco es incontestable ya que recibe el 87% de los turistas que pernoctan en alojamientos publicos. El sector hotelero es además un eslabón clave en la organización empresarial del sector turistico vasco cuya evolución significa un reto, tanto para las políticas individuales, como para la capacidad de asociación y estrategia conjunta.

Esperamos que esta operación IBILTUR de segmentación de la demanda turística ayude a los profesionales del turismo vasco, tanto del sector privado como del sector público, a identificar con mayor claridad aquellos objetivos e indicadores mas oportunos para las estrategias de mercado que deben desarrollar.

Nuestro agradecimiento a todos los alojamientos turísticos, hoteles, pensiones, agroturismos, casas rurales y campings; así como a otros establecimientos de interés turístico como museos, palacios de congresos y otros, que han permitido la realización de las encuestas, y sin cuya colaboración hubiera sido imposible esta operación.

Mercedes Rodríguez Larrauri

DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y COMPETITIVIDAD

ÍNDICE

1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL COMPORTAMIENTO DEL TURISMO EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS 9

2. TIPOLOGÍAS DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS 95

3. PRINCIPALES CONCLUSIONES 105

ANEXO. INTERPRETACIÓN DE UN MAPA FACTORIAL 111