

# Encuesta de Comportamientos y Tipologías de 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-Gazteiz, 2003



KLIK BAT EGIN ETA TURISMOARI  
BURUZKO INFORMAZIOA ESKURA  
IZANGO DUZU

INFORMACIÓN DEL TURISMO AL  
ALCANCE DE UN CLICK



[www.euskadi.net/turismo](http://www.euskadi.net/turismo)

Euskal TURISMOAREN SEKTORERA  
zuzendutako WEB PROFESIONALA

- Aldian Ekonomia Sustatzeko Erakunde Plana 2000-2003
- Informazio interesgarria
- Euro-behategia
- Euskal Turismoari buruzko estatistikak
- Sailak ematen dituen laguntzak
- E-Delfos. Eusko Jaurlaritzaren eta Foru Aldunden laguntza-bilatzailerak
- Hainbat ikastaro eta beka
- TURISMOKO WEBarekin estekadura
- Kalitatea Turismo Sektorean

La WEB PROFESIONAL para el SECTOR  
TURÍSTICO vasco

- Plan Interinstitucional de Promoción Económica 2000-2003
- Información de interés
- Euro-observatorio
- Estadísticas del Turismo Vasco
- Ayudas del departamento
- E-Delfos. Buscador de ayudas del Gobierno Vasco y Diputaciones
- Cursos y Becas
- Enlace con la WEB TURÍSTICA
- Calidad en el Sector Turístico

[www.euskaditurismoa.net](http://www.euskaditurismoa.net)

[www.paisvascoturismo.net](http://www.paisvascoturismo.net)

GURE BIDAARIENGANA zuzendutako  
TURISMOKO WEB gunea

- Ospatuak
- Mapak
- Garraioa
- Aisialdia
- Gastronomía
- Kultura
- Bidezidorrak
- Biltzarrak eta Azokak
- Kirolak eta natura

La WEB TURÍSTICA para NUESTROS VIAJEROS

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

Edición: 1ª. Noviembre 2003

Tirada: 650 ejemplares

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

Internet: [www.euskadi.net/turismo](http://www.euskadi.net/turismo)

Edita: Eusko Jauriaritzaren 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

Fotocomposición: Gráficas Varona, S. A.

Impresión: Gráficas Varona, S. A.  
Polígono Industrial «El Montalvo», parcela 49  
37008 Salamanca (España)

D.L.: SS-1.058/2000

## INDICE

	Página
Presentación .....	11
Universo Poblacional Investigado y Diseño Muestral .....	13
1. EUSKADI COMO DESTINO .....	21
1.1. Motivo principal del viaje .....	23
1.1.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por motivo principal del viaje según tipo de establecimiento de pernoctación .....	23
1.1.2. Turistas que pernoctan en el subconjunto de establecimientos hoteleros por motivo del viaje según Territorio Histórico de encuestación .....	24
1.1.3. Turistas que pernoctan en el subconjunto de establecimientos hoteleros por motivo principal del viaje según lugar de residencia .....	25
1.1.4. Turistas que pernoctan en el subconjunto de establecimientos hoteleros cuyo motivo principal del viaje es el trabajo según clasificación de este motivo .....	26
1.1.5. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos cuyo motivo principal del viaje es el ocio o vacaciones por clasificación de este motivo según tipo de establecimiento .....	27
1.1.6. Viajeros encuestados en museos y lugares de ocio cuyo motivo principal del viaje es el ocio o vacaciones por clasificación de este motivo según lugar de residencia .....	28
1.1.7. Viajeros encuestados en museos y lugares de ocio cuyo motivo principal del viaje es el ocio o vacaciones por clasificación de este motivo según Territorio Histórico de encuestación .....	29
1.2. Destinos alternativos y frecuencia de viajes al País Vasco .....	31
1.2.1. Turistas encuestados en establecimientos públicos por planteamiento de destinos alternativos según tipo de establecimiento .....	31
1.2.2. Turistas encuestados en lugares de ocio por planteamiento de destinos alternativos según lugar de residencia .....	32
1.2.3. Turistas encuestados en lugares de ocio por planteamiento de destinos alternativos según Territorio Histórico de encuestación .....	33
1.2.4. Turistas residentes en la C.A.E. que se han planteado algún destino alternativo según los principales destino planteados .....	33
1.2.5. Turistas residentes en el resto del Estado que se han planteado algún destino alternativo según los principales destinos planteados .....	34
1.2.6. Turistas residentes en el Extranjero que se han planteado algún destino alternativo según los principales destino planteados .....	36
1.2.7. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por el número de viajes realizados a Euskadi en los últimos cinco años según tipo de establecimiento .....	37
1.2.8. Turistas encuestados en lugares de ocio por el número de viajes realizados a Euskadi en los últimos cinco años según lugar de residencia .....	38

	Página
1.3. Destino principal del viaje en relación con sus etapas .....	39
1.3.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por tipo de viaje en relación con sus etapas según tipo de establecimiento .....	39
1.3.2. Turistas encuestados en lugares de ocio por tipo de viaje en relación con sus etapas según lugar de residencia .....	40
1.3.3. Países visitados por los turistas que realizaron etapas del viaje fuera de la C.A. de Euskadi .....	41
1.3.4. Comunidades Autónomas visitadas por los turistas que realizaron etapas del viaje fuera de la C.A. de Euskadi .....	42
2. PLANIFICACIÓN DEL VIAJE .....	43
2.1. Preparación del viaje .....	45
2.1.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por preparación del viaje según tipo de establecimiento .....	45
2.1.2. Turistas encuestados en lugares de ocio por preparación del viaje según lugar de residencia .....	46
2.2. Fuentes de información del viaje .....	47
2.2.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos y han realizado algún tipo de preparación del viaje por fuentes de información utilizadas según tipo de establecimiento .....	47
2.2.2. Turistas encuestados en museos que han realizado algún tipo de preparación del viaje por fuentes de información utilizadas según lugar de residencia .....	48
2.3. Reservas y servicios que solicitan .....	50
2.3.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos y han realizado algún tipo de preparación del viaje por realización y tipo de reserva según tipo de establecimiento .....	50
2.4. Forma social de viajar .....	52
2.4.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por forma social de viajar según tipo de establecimiento .....	52
2.4.2. Viajeros encuestados en museos por forma social del viajar según lugar de residencia habitual .....	53
3. ITINERARIOS DEL VIAJE DENTRO DEL PAIS VASCO .....	55
3.1. Origen y destino principal del viaje en el País Vasco .....	57
3.1.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por origen y destino principal del viaje según tipo de establecimiento .....	57
3.1.2. Turistas encuestados en los lugares donde se realizan las actividades (museos, ferias y congresos, ocio) por origen y destino principal del viaje según lugar de encuestación .....	58
3.2. Principales lugares de origen de los turistas y excursionistas .....	60
3.2.1. Procedencia de los turistas Europeos .....	60
3.2.2. Comunidades de origen de los turistas y excursionistas residentes en el Estado .....	61
3.2.3. Procedencia de los turistas extranjeros .....	62

	Página
3.3. Lugares visitados en las actividades realizadas en la C.A.E. ....	70
3.3.1. Turistas encuestados en el subconjunto establecimientos hoteleros por lugares visitados en las actividades según Territorio Histórico de encuestación .....	70
3.3.2. Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por lugares visitados en las actividades según Territorio Histórico de encuestación .....	71
3.4. Visitas realizadas a los municipios de la C.A.E. ....	72
3.4.1. Municipios visitados por los viajeros encuestados en lugares de ocio y museos en Vitoria-Gasteiz .....	72
3.4.2. Municipios visitados por los turistas que pernoctan en establecimientos hoteleros en Vitoria-Gasteiz cuyo motivo principal del viaje es el trabajo, ferias o congresos .....	73
3.4.3. Municipios visitados por los viajeros encuestados en lugares de ocio y museos en Bilbao .....	73
3.4.4. Municipios visitados por los turistas que pernoctan en establecimientos hoteleros en Bilbao cuyo motivo principal del viaje es el trabajo, ferias o congresos .....	74
3.4.5. Municipios visitados por los viajeros encuestados en lugares de ocio y museos en Donostia-San Sebastián .....	74
3.4.6. Municipios visitados por los turistas que pernoctan en establecimientos hoteleros en Donostia-San Sebastián cuyo motivo principal del viaje es el trabajo, ferias o congresos .....	75
4. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EUSKADI .....	77
4.1. Actividades que han desarrollado en la C.A.E. ....	79
4.1.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por actividades desarrolladas según tipo de establecimiento .....	79
4.1.2. Turistas que pernoctan en el subconjunto establecimientos hoteleros por actividades desarrolladas según lugar de residencia habitual .....	81
4.1.3. Viajeros encuestados en lugares donde se realizan las actividades (museos, ferias y congresos, ocio) por actividades desarrolladas según lugar de encuestación .....	82
4.2. Tipologías de viajeros con respecto a las actividades .....	84
4.2.1. Actividades de turistas: Mapa Factorial .....	84
4.2.2. Tipología de actividades de turistas .....	86
4.2.3. Actividades de excursionistas: Mapa Factorial .....	87
4.2.4. Tipología de actividades de excursionistas .....	87
5. ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS .....	91
5.1. Duración de la estancia .....	93
5.1.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por total de pernoctaciones del viaje en la C.A.E. según tipo de establecimiento .....	93
5.1.2. Turistas que pernoctan en el subconjunto establecimientos hoteleros por total de pernoctaciones del viaje en la C.A.E. según lugar de residencia y categoría del establecimiento .....	94
5.1.3. Turistas encuestados en lugares donde se realizan las actividades (museos, ferias y congresos, ocio) por total de pernoctaciones del viaje a la C.A.E. según lugar de encuestación .....	96

	Página
5.2. Problemas de alojamiento .....	97
5.2.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por problemas de alojamiento según tipo de establecimiento .....	97
5.3. Valoraciones de los establecimientos públicos de pernoctación .....	97
5.3.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por valoraciones sobre los establecimientos donde ha pernoctado según tipo de establecimiento ....	97
5.3.2. Turistas que pernoctan en el subconjunto establecimientos hoteleros por valoraciones sobre los establecimientos donde ha pernoctado .....	100
5.3.3. Caracterización de establecimientos hoteleros respecto a las valoraciones ....	103
5.4. Tipologías de establecimientos hoteleros .....	104
5.4.1. Establecimientos hoteleros: Mapa Factorial .....	104
5.4.2. Caracterización de establecimientos hoteleros .....	106
6. INFORMACIÓN DURANTE EL VIAJE .....	109
6.1. Información en establecimientos turísticos .....	111
6.1.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por recepción de información complementaria según tipo de establecimiento .....	111
6.1.2. Turistas que pernoctan en el subconjunto establecimientos hoteleros cuyo motivo principal del viaje es el ocio y han recibido información por valoración de la misma según lugar de residencia .....	115
6.2. Oficinas de información turística .....	116
6.2.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por uso de las oficinas de turismo según tipo de establecimiento .....	116
6.2.2. Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por uso y valoración de las oficinas de turismo según lugar de residencia habitual .....	117
6.3. Señalización turística .....	119
6.3.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por valoración de la señalización de ayuda al turista según tipo de establecimiento .....	120
6.3.2. Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por valoración de la señalización de ayuda al turista según lugar de residencia habitual .....	121
7. VALORACIÓN DEL VIAJE POR EL PAIS VASCO .....	121
7.1. Valoración expectativas del viaje .....	123
7.1.1. Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por valoración de las expectativas del viaje a la C.A.E. según lugar de residencia habitual .....	123
7.1.2. Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por valoración de las expectativas del viaje a la C.A.E. según Territorio Histórico de encuestación ...	124
7.1.3. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por valoración de las expectativas del viaje a la C.A.E. según tipo de establecimiento .....	125
7.2. Aspectos más o menos atractivos del viaje a la C.A.E. ....	126
7.2.1. Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por aspectos más y menos atractivos del viaje según lugar de residencia habitual .....	126
7.3. Tipología de viajeros respecto a la valoración del viaje a la C.A.E .....	129
7.3.1. Valoraciones positivas: Mapa Factorial .....	129
7.3.2. Tipología de valoraciones positivas del viaje a la C.A.E. ....	131
7.3.3. Valoraciones negativas: Mapa Factorial .....	132
7.3.4. Tipología de valoraciones negativas del viaje a la C.A.E. ....	134



	Página
8. DEMANDA Y VALORACIÓN DE LA RESTAURACIÓN .....	135
8.1. Realización de alguna comida o cena en restaurantes en el viaje por la C.A.E. ....	137
8.1.1. Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por realización de comidas o cenas según lugar de residencia .....	137
8.1.2. Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por realización de comidas o cenas según tipo de viajero .....	138
8.1.3. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por realización de comidas o cenas según tipo de establecimiento de pernoctación .....	139
8.1.4. Turistas que pernoctan en el subconjunto establecimientos hoteleros por realización de comidas o cenas según motivo principal del viaje .....	139
8.2. Tipos de restaurantes utilizados .....	140
8.2.1. Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos que han realizado alguna comida o cena en restaurantes por tipos de restaurantes según lugar de residencia habitual .....	140
9. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA .....	143
9.1. Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por información sociodemográfica básica según tipo de establecimiento .....	145
9.2. Viajeros encuestados en lugares donde se realizan las actividades (museos, ferias y congresos, ocio) por información sociodemográfica básica según lugar de encuesta .....	146
10. ALGUNAS CONCLUSIONES .....	149
10.1. Motivo principal del viaje .....	151
10.2. Destinos alternativos y frecuencia de viajes al País Vasco .....	152
10.3. Fidelidad turística .....	153
10.4. Destino principal del viaje en relación con sus etapas .....	153
10.5. Preparación del viaje .....	153
10.6. Forma social de viajar .....	154
10.7. Lugares visitados en las actividades realizadas en Euskadi .....	155
10.8. Actividades de los visitantes en Euskadi .....	155
10.9. Pernoctaciones en establecimientos turísticos .....	157
10.10. Valoración de establecimientos turísticos .....	157
10.11. Información turística .....	159
10.11.1. Información en los establecimientos turísticos .....	159
10.11.2. Información en las Oficinas de Información Turística .....	159
10.11.3. Señalización turística .....	160
10.12. Valoración del viaje a Euskadi .....	160
10.13. Demanda y valoración de la restauración .....	161
10.14. Conclusión .....	161
ANEXO I. CUESTIONARIO UTILIZADO PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN .....	163
ANEXO II. METODOLOGÍA ESTADÍSTICA DE OBTENCIÓN DE TIPOLOGIAS .....	179