

## PRESENTACIÓN

La operación que presentamos, *Comportamientos y Tipologías de Visitantes en Euskadi* es una nueva pieza importante en el Sistema Estadístico del Turismo Vasco. Es objetivo del sistema utilizar las operaciones ya existentes realizadas por otras instituciones y crear solo aquellas que se vean como complementarias. El análisis sobre estas operaciones realizadas por otras instituciones afirma su utilidad para cuantificar los flujos de visitantes, pero su objetivo no llega a establecer los perfiles de estos viajeros. Si es cierto que el conocimiento de la cantidad de visitantes que recibimos permite orientar de alguna manera la gestión turística, una mejor gestión incluye la segmentación de los diferentes tipos de clientelas a través de sus intereses, comportamientos y satisfacciones respecto al destino turístico. Creemos que esta operación ayudará a identificar con mayor claridad aquellos objetivos que resulten necesarios desarrollar a través de las diferentes herramientas que el marketing turístico pone a disposición tanto de los profesionales del sector privado como del sector público del turismo vasco.

Este estudio no tiene la intención de ser un análisis exhaustivo de la operación de Comportamientos y Tipologías de Visitantes en Euskadi. Se trata de una primera visión general de los aspectos más importantes o sugerentes de esta encuesta, tanto a la hora de orientar procesos de gestión y marketing del producto turístico vasco, como de mostrar las potencialidades de esta operación para futuros estudios. La encuesta, por el alto número de entrevistas que incluye, 9.670 en total, permite analizar segmentos concretos de nuestro turismo en función de intereses más específicos. Para ello publicamos un Cdrom con las principales segmentaciones y su correspondiente número muestral que permita decidir su fiabilidad. Tenemos a disposición de los interesados los microdatos de esta encuesta para estudios en los que no resulten suficientes esta segmentación predefinida.

Es objetivo de esta operación acumular los resultados de varios años tanto para mejorar la representatividad de segmentos turísticos de interés como para obtener muestra suficiente para el estudio de áreas territoriales de Euskadi, que resulten unidades de gestión turística fundamentales para el desarrollo del sector turístico vasco.

Nuestro agradecimiento a todos los establecimientos turísticos, museos, palacios de congresos y otros establecimientos de interés turístico que han permitido la realización de las encuestas, sin cuya colaboración hubiera sido imposible este estudio.

Hacemos extensivo este agradecimiento a la profesora Aurkene Alzua, y la empresa Ikerfel por sus aportaciones iniciales, al equipo del Instituto de Estudios Turísticos con su directora Natalia Rodríguez Salmones a la cabeza, por sus recomendaciones metodológicas, gracias a las cuales ha resultado más fácil y eficaz el trabajo realizado. Nuestra especial mención a la empresa Araldi que ha realizado el diseño final de la operación y la ha ejecutado en todas sus fases.

MERCEDES RODRÍGUEZ LARRAURI  
*Turismoa Antolatzeko Zuzendaria*  
Directora de Ordenación Turística