

UNIVERSO POBLACIONAL INVESTIGADO Y DISEÑO MUESTRAL

Esta investigación persigue profundizar en el conocimiento de la demanda turística, abriendo un nuevo camino en el complemento de las estadísticas cuantitativas que ya ofrecen o tienen planteado hacerlo, los datos básicos de la demanda. Con esta operación se trata de empezar a tipificar los diferentes segmentos de la demanda: sus motivaciones, actividades, comportamiento, valoraciones, etc.

El objetivo de la investigación es la tipificación y caracterización de todos los segmentos de la demanda turística de la Comunidad Autónoma de Euskadi: de los excursionistas (no pernoctan) y los turistas, residentes o no en la propia Comunidad, que viajen por cualquiera de los posibles motivos, el propio de ocio, recreo y vacaciones, el del trabajo o negocio etc. a lo largo de todo el año. Esta primera operación ha comenzado a partir del mes de mayo hasta diciembre de 2002, realizándose en total 9.670 encuestas de las cuales 6.633 son encuestas de turistas y 3.037 de excursionistas.

Queda por tanto delimitado el Universo de investigación por el conjunto de turistas y excursionistas que transitan en la C.A.E. como generadores de la demanda turística. Es cierto, se conoce el objetivo pero se trata de un Universo que, en su conjunto no está cuantificado: hay importantes segmentos no investigados, ni siquiera cuantificados.

Se establece una primera partición del Universo objetivo de la investigación distinguiendo entre:

- Turistas que pernoctan en establecimiento públicos. Fácilmente detectables en los lugares de pernoctación. Esta muestra tiene un referente directo en los turistas que entran en estos establecimientos, estimados mes a mes por las entidades estadísticas y ha sido elevada al universo de referencia.
- Resto de objetivos (turistas que no pernoctan en establecimientos públicos y excursionistas). La selección de las unidades muestrales de estos segmentos se realiza en algunos lugares donde, a priori, se conoce que los turistas y excursionistas realizan actividades. Se estructuran en tres grandes grupos: visitantes encuestados en museos, en ferias, congresos, y en lugares de ocio (espectáculos, playa, parques naturales, la "calle", etc.). Esta muestra no resulta elevable hasta no realizar una explotación exhaustiva de la operación FAMILITUR del Instituto de Estudios Turísticos, una vez que éste ha incorporado en la operación los excursionistas venidos de otras comunidades del estado. Sabemos ya a través de la operación FRONTUR el número de excursionistas y turistas extranjeros. La no elevación nos impide decir sobre cuantos efectivos totales estamos investigando pero no afecta en nada al estudio del comportamiento de los diferentes colectivos.

Para la selección de las características de estratificación de la población objetivo se ha tenido en cuenta,

- los objetivos de la investigación,
- la información marco pre-existente (que es, a su vez, referente final de las estimaciones), y
- otros aspectos más operativos, pero igualmente importantes como es el caso de los "lugares" o actividades donde detectar y seleccionar las unidades muestrales a encuestar.

La característica más básica es el *tipo de viajero* (turista, excursionista o transeúnte). Esta característica está directamente afectada en su definición por el ámbito geográfico de referencia (Comunidad Autónoma, Territorio Histórico u otra menor). Así es en efecto, por ejemplo, sea el caso de un turista que pernocta en Donostia-San Sebastián y visita algunos lugares de Bizkaia. Es turista para la Comunidad

Autónoma y para Gipuzkoa, y a la vez es excursionista para Bizkaia. Esta situación producto de actividades distintas es interesante detectarla, evidentemente sin duplicarla. Para la Comunidad Autónoma y Gipuzkoa es relevante conocer las "circunstancias" de la pernoctación en Gipuzkoa. Para la Comunidad y Bizkaia, las de la excursión a este Territorio y, seguro que para este último también, el porqué no ha pernoctado en él.

Lo mismo se podría decir de los excursionistas en la Comunidad, turistas de otras zonas pernoctan fuera de la Comunidad y de su lugar de residencia.

La *situación de residencia* (residente de la Comunidad, del Estado, extranjero; o en una vertiente más extensa) es también clave en la categorización de la demanda e incluso en la forma o posibilidades de acceder a ella.

El *motivo del viaje* plantea también una segmentación básica de la demanda a investigar y después seguro de las acciones a emprender para afectarla. El negocio o trabajo, la asistencia a ferias e incluso las simples compras como motivos del viaje de los turistas y excursionistas pueden caracterizar colectivos de visitantes definidos en parte por razones externas relacionadas con la situación y actividad económica del ámbito geográfico de referencia. Pero al mismo tiempo configuran seguramente la parte de la demanda más cercana a captar para potenciar otros segmentos: el turismo y el excursionismo de ocio.

El *lugar de pernoctación* es también (para los turistas) una característica básica de segmentación,

- como aproximación al nivel de renta, y
- porque incluso define condiciones de accesibilidad: Pernoctación en un establecimiento colectivo frente a pernoctación en una vivienda privada.

Los *lugares y actividades de interés* definen posibles accesos a las unidades a muestrear y encuestar en la recogida de campo, entre estos lugares se encuentran los museos, los lugares donde se realizan actividades de ocio como pueden ser las playas, espacios naturales, pueblos o ciudades de interés turístico, espectáculos... además de las ferias y congresos celebrados a lo largo del periodo de investigación.

Por último, el *ámbito geográfico* de la recogida y el *periodo de referencia* introducen nuevas dimensiones a la investigación en la que a uno u otro nivel hay que situar todas las anteriores. Ya se ha señalado que la dispersión muestral es un factor que mejora la representatividad de las estimaciones, pero al mismo tiempo hay que señalar que no siempre está justificada una desagregación de las estimaciones, por la imposibilidad de que tengan una mínima calidad, por lo menos a un coste razonable.

Por este motivo, la realización de una encuesta anual que recoge un gran número de efectivos, permitirá en un futuro estudios más desagregados por zonas, periodos o diferentes colectivos objeto de investigación.

Municipios donde se han realizado las encuestas relacionadas con los motivos de los viajeros.

Lugares donde se realizan las actividades		Municipio de localización	Total
Total general			38
Compras		Donostia-San Sebastián Oiartzun	1 1
Total compras			2
Ocio	Espectáculos	Donostia-San Sebastián	3
	Playa y/o Turismo urbano	Aranzazu Azpeitia Bakio Bilbao Donostia Donostia-San Sebastián Gernika-Bermeo Getaria Labastida Laguardia Lekeitio Sopelana Zarautz	1 2 1 1 1
	Turismo cultural	Azpeitia Bilbao Donostia-San Sebastián Gernika-Lumo Vitoria-Gasteiz	1 2 2 1 1
Total ocio			31
Ferias y Congresos	Congresos	Bilbao Donostia-San Sebastián Vitoria-Gasteiz	1 2 1
	Ferias	Bilbao	1
Total Ferias y Congresos			5

Municipios en los que se han realizado las encuestas relacionadas con los establecimientos públicos de pernoctación

Tipos de establecimientos	Municipio de localización	Total
Total general		144
Turismo rural	Agroturismo y casas rurales	
	Abadiño	1
	Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1
	Aia	3
	Aiangiz	1
	Amezketa	1
	Amurrío	1
	Antzuola	1
	Aramaio	3
	Artzentales	1
	Astigarraga	1
	Bakio	1
	Bernedo	2
	Campezo/Kanpezu	1
	Deba	7
	Donostia-San Sebastián	2
	Elburgo/Burgelu	1
	Ereño	1
	Harana/Valle de Arana	1
	Hernani	1
	Hijona	1
	Kuartango	1
	Labastida	1
	Legutiano	1
	Lezama	1
	Maruri-Jatabe	1
	Muxika	2
	Okondo	1
	Otxandio	1
	Valdegovia	1
	Zamudio	1
	Zarautz	1
	Zuia	1
	Aia	1
	Amurrío	2
	Arraia-Maeztu	1
	Barrika	2
	Bidegoyan	1
	Busturia	1
	Campezo/Kanpezu	1
	Ea	1
	Elgeta	1
	Erandio	1
	Galdakao	1
	Hondarribia	1

		Peñacerrada-Urizaharra	2
		Ribera Alta	1
		Ubide	1
		Usurbil	1
		Zeanuri	
Total turismo rural			72
Camping		Donostia-San Sebastián	1
		Gorliz	1
		Hondarribia	1
		Mutriku	1
		Oiartzun	1
		Sopelana	1
		Valdegovía	1
		Vitoria-Gasteiz	1
		Zarautz	
Total camping			9
Hoteles/Pensiones	Capital	Bilbao	12
		Donostia-San Sebastián	22
		Vitoria-Gasteiz	11
	Costa	Getxo	3
		Hondarribia	2
		Zarautz	1
		Zumaia	1
	Interior	Argomaniz	1
		Azpeitia	1
		Durango	1
		Gernika-Lumo	1
		Labastida	1
		Laguardia	2
		Oiartzun	1
		Zestoa	2
		Zuia	1
Total hoteles/pensiones			63

PRINCIPALES DEFINICIONES

Con objeto de facilitar la compresión del presente informe se incluyen a continuación, las definiciones de las principales variables utilizadas en el análisis de los datos, para identificar los diferentes colectivos objeto de estudio.

- *Turista*: Persona que ha pernoctado alguna noche en la Comunidad Autónoma de Euskadi fuera de su lugar de residencia.
- *Excursionista*: Persona que ha realizado alguna actividad en la C.A.E. fuera de su municipio de residencia habitual, quedando excluidos los residentes en la Comunidad que han realizado el desplazamiento por trabajo habitual o estudios.
- *Viajero o visitante*: Conjunto de Turistas y Excursionistas.
- *Establecimientos públicos*: Se refiere al conjunto de establecimientos públicos de pernoctación donde se alojan los turistas. Esta variable se divide en tres grandes grupos, objeto a su vez de análisis independientes:
 - *Establecimientos hoteleros*: Incluyen hoteles, hostales y pensiones en todas sus categorías.
 - *Turismo rural*.
 - *Camping*.
- *Lugares donde se realizan las actividades*: Están incluidos en este concepto los siguientes subconjuntos:
 - *Ferias y congresos*.
 - *Museos*.
 - *Lugares de ocio*: Este subconjunto incluye los lugares donde se desarrollan actividades de Ocio como son las playas, espacios naturales, pueblos o ciudades de interés turístico, espectáculos, festivales...

ANÁLISIS PRESENTADO EN ESTE ESTUDIO

El diseño de esta operación de *Comportamientos y tipologías de los visitantes al País Vasco* incluye un elevado número de encuestas (9.704 entrevistas), con el fin de permitir la consulta a múltiples colectivos, así como un alto nivel de segmentación o desagregación de estos. La razón de este esfuerzo es facilitar la realización de estudios desde los diversos ángulos en que se conforma el turismo vasco. Este primer estudio sin embargo no puede abarcar en su totalidad las posibles investigaciones que puedan realizarse. Por ello, en esta primera investigación, el análisis intenta cubrir solo dos objetivos, por un lado dar una primera visión general de lo que ocurre en el turismo vasco y sus características más importantes. Y en segundo lugar intentar que este repaso general muestre la potencialidad de esta operación y sugiera la posibilidad de realizar otros estudios específicos sobre esta operación, de interés para el sector turístico vasco.

El desarrollo de este estudio se ha llevado a cabo analizando varias poblaciones, normalmente de forma agrupada en dos de los tres grandes colectivos de esta investigación y que necesariamente analizamos de manera somera:

	Nº de encuestas
- Colectivo que pernocta en establecimiento públicos:	
• Hoteles y pensiones	2.697
• Turismo rural: (Incluye agroturismos y casas rurales)	535
• Camping.	678
- Colectivo localizado en lugares de ocio:	
• Localizados en diversos lugares de ocio	3.609
• Localizado en museos	1.258

Hemos excluido del análisis el colectivo localizado en ferias y congresos a la espera de una mayor muestra a conseguir en años sucesivos. Si 927 encuestas correspondientes a este colectivo, parecen una cantidad importante de encuestas, hay que tener en cuenta que Ferias y Congresos son dos fenómenos que deben estudiarse de forma diferenciada y desagregarse por múltiples variables para lo cual la actual representación muestral resultaría escasa.

Respecto al colectivo en establecimientos en lugares públicos, sabemos por el desarrollo de otras operaciones como la encuesta de *Establecimientos Turísticos Receptores* del EUSTAT, el total numérico de este colectivo y su composición básica, así en las tablas hacemos referencia al colectivo total representando y al total muestral. Este último da idea de la representatividad del dato analizado, información importante cuanta mayor desagregación pidamos a la muestra. Este colectivo de turistas conforma un subsector muy importante en el turismo vasco por lo que analizar su comportamiento redundará en su adecuada gestión.

No todos los visitantes a Euskadi pernoctan en establecimientos públicos, así los excursionistas o aquellos que pernoctan en casas de familiares y amigos. El lector entenderá sin mayor explicación la dificultad de acceso a estas personas. La solución conseguida nace del propio interés en el diseño de la operación en estudiar a aquellos visitantes o viajeros que nos visitan para realizar actividades de ocio, la otra gran vertiente del turismo vasco y hoy por hoy la mas desconocida. Por este motivo la operación se diseñó para localizar a estos colectivos en lugares de ocio y museos pernoctaran o no en establecimientos públicos o incluso, caso de los excursionistas, no lo hicieran en Euskadi. Tendríamos así una muestra específica de los visitantes por motivos de ocio que abarcaría además la mayoría de sus actividades si orientábamos el lugar de la muestra en función de las actividades mas importantes (playa, monte, festivales etc). Reservamos parte del trabajo de campo para entrevistar también a los asistentes a Ferias y Congresos, actividad importante en su componente turístico y que la muestra de establecimientos turísticos podía recoger de forma escasa.

Pensamos que la muestra en establecimientos turísticos es suficientemente representativa de visitantes por motivos de trabajo y dado que su comportamiento es bastante esquemático no era necesario estudiar a aquellos que pernoctan en casas privadas o no pernoctan, además las muestras de ocio, detectarían su presencia en estos lugares si se diera este caso.

De todos estos colectivos localizados en el lugar de por lo menos una de sus actividades de ocio no conocemos su cantidad total, aunque la operación *Frontur*, para los visitantes extranjeros y la operación *Familitur* para los visitantes nacionales deberá darnos en un futuro datos suficientes para poder acotar el total de visitantes, excursionistas y turistas en casas privadas, que nos visitan, datos a los que la

encuesta del EUSTAT no alcanza. Así gracias a la encuesta de Establecimientos turísticos del Eustat y las ya citadas de Frontur y Familitur podremos tener en un próximo futuro el montante de nuestra población turística total, es decir el conjunto de excursionistas, y turistas pernocten o no estos últimos en establecimientos públicos.

De todos ellos y si los desagregamos por el tipo de actividades que realizan, el total del colectivo en museos o ferias y congresos podrá ser facilitado por una buena estadística elaborada por estos establecimientos. Sin embargo siempre tendremos dificultad para acotar el total de colectivo que realiza otras actividades de ocio. No es fácil saber cuantos visitantes van a la playa, al monte, pasean por la ciudad, o asisten a festivales o deportes entre otras actividades. En las tablas no aparecerá por tanto el total del colectivo representado en estos apartados sino solo el dato muestral. Es decir de ellos sabremos cómo se comportan pero hoy por hoy no podremos decir cuantos son. Siendo ésta una limitación actual, lo es menos cuando el mayor interés para el conocimiento del fenómeno turístico vasco es conocer los comportamientos y tipologías de nuestros visitantes especialmente de aquellos que nos visitan por motivos de ocio. Estos son para Euskadi los nuevos turistas, y conforman un colectivo mucho mas diverso y de hábitos menos programados que el de los visitantes de turismo de negocios y trabajo, colectivo de comportamientos cautivos y con una presencia mas tradicional en el turismo vasco.

El informe que presentamos gravita sobre la yuxtaposición continua entre estos grandes colectivos que recogen la práctica totalidad del turismo vasco y del que pretendemos dar una primera lectura. El conocimiento sobre los turistas alojados en establecimientos públicos se completa en este estudio con el comportamiento específico de las actividades de ocio, sin olvidar analizar dentro de este colectivo la división entre excursionistas y los que pernoctan en Euskadi. La división entre ocio y museos, cuando la actividad de visita de museos no es mas que una de las propuestas del ocio, se hace para facilitar a aquellos interesados la oportunidad de analizar, de forma mas exclusiva y desde el punto de vista turístico, este colectivo.

Esperamos que este enfoque permita una primera visión general del comportamiento y actividades de nuestros visitantes y facilite observar las grandes potencialidades de generar estudios diversos que esta operación permite y que continuará algún tiempo hasta recoger una muestra con el suficiente potencial de desagregación. La operación que se lleva a cabo tiene vocación tanto de divulgación como de facilitar a los interesados un adecuado material para estudios sobre el sector turístico vasco que faciliten la labor de gestión de los responsables turísticos. Las tablas predefinidas que se presentan en el Cdrom adjunto pueden facilitar a los interesados el estudio de colectivos más específicos. El conjunto de datos en su versión de microdatos están a disposición para aquellos estudios de interés en los que estas tablas no fueran suficientes.