

5. ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

5.1 DURACIÓN DE LA ESTANCIA

5.1.1 Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por total de pernoctaciones del viaje en la C.A.E. según tipo de establecimiento

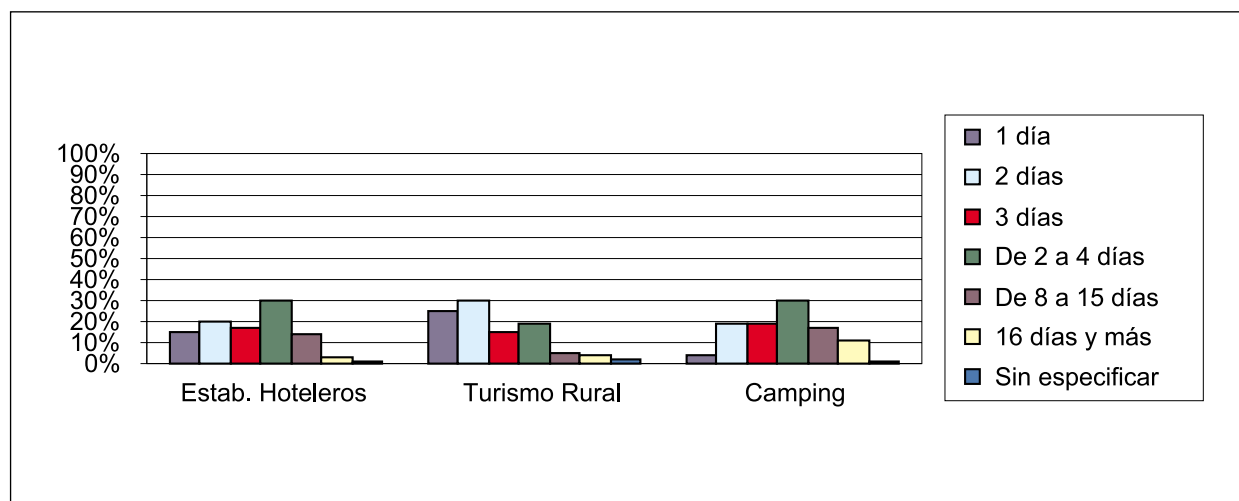
Los datos de estancias medias recogidos en establecimientos turísticos en esta operación resultan mas abultados que los que recoge la encuesta de establecimientos receptores del EUSTAT. La razón principal se basa en la forma de calcular las medias de las estancias de los clientes En el caso del EUSTAT la media es sobre el total de cada mes, mientras en esta operación se calcula sobre el viaje completo y la estancia total aunque esta dure mas de un mes. Por motivo de trabajo nos encontramos con algunas pernoctaciones que van de 40 a 148 días, mientras que entre los viajeros de ocio existen casos que van de 40 a 60 días lo que mediatiza los valores medios. Se incluye también en el cálculo la estancia en varios hoteles como total de estancia en el País Vasco. El análisis de estos datos también nos hace sospechar que la operación recoge un menor valor de los turistas de negocios, basado en los propios comportamientos de este segmento de clientes, mas madrugadores y con menor presencia en el establecimiento a lo largo del día. Esta precaución solo afecta a los establecimientos hoteleros, por su mayor presencia de este tipo de turismo de negocios, y no al turismo rural , los camping ni a los diferentes colectivos de ocio analizados en esta encuesta. Todas estas precauciones nos lleva a estudiar solo los elementos porcentuales comparativos entre los distintos tipos de establecimientos o segmentos de clientes.

Una característica constatable es la alta presencia 55% de turistas de uno o dos días en los establecimientos de turismo rural, lo que se concilia con la visita de "fin de semana" que se realiza a este tipo de establecimientos. Son los camping los que tienen mayor estancia de mas de 4 días 57%, seguido de los hoteles 46% aunque en ambos la estancia de larga duración mas frecuente es la de 4 a 7 días 30%.

Total de pernoctaciones del viaje en la C.A.E. (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos públicos)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE PERNOCTACION		
		Estab. Hoteleros	Turismo Rural	Camping
Total muestral	3.910	2.697	535	678
Total colectivo	1.729.008	1.512.081	78.301	138.626
1 día	14,6	15,0	25,3	4,0
2 días	20,7	20,4	29,9	18,9
3 días	17,0	16,9	15,5	19,0
De 4 a 7 días	29,5	30,0	19,0	29,9
De 8 a 15 días	13,8	14,0	4,6	16,6
16 días y más	3,3	2,6	3,6	10,9
Sin especificar	1,1	1,1	2,1	0,7
Estancia Media	5,51	5,30	4,43	8,42



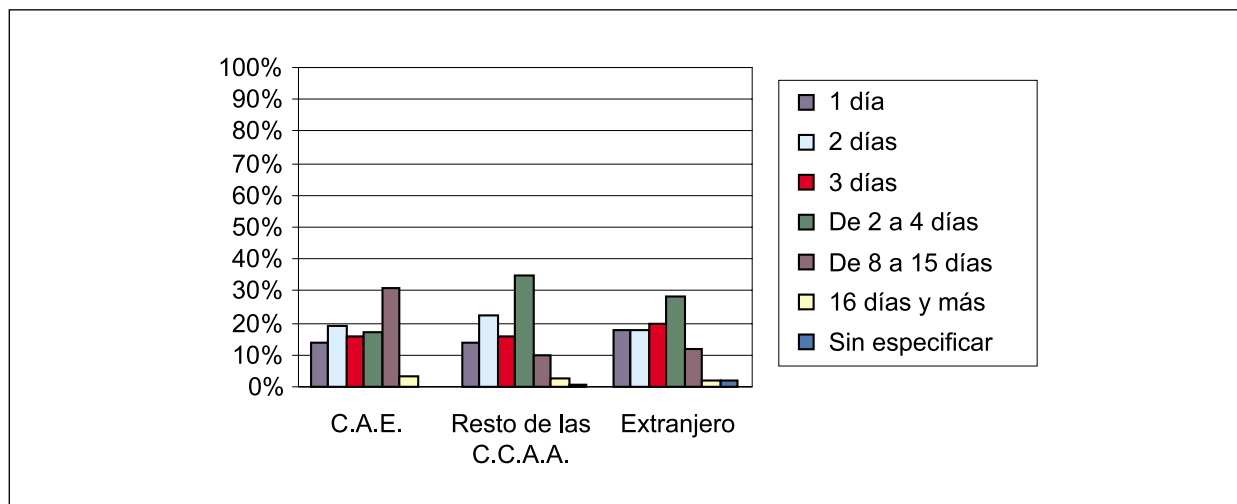
5.1.2 Turistas que pernoctan en el subconjunto establecimientos hoteleros por total de pernoctaciones del viaje en la C.A.E. según lugar de residencia habitual y categoría del establecimiento

Si se analiza la duración de la estancia de los turistas que se alojan en establecimientos hoteleros en función del lugar de residencia, se observa como la estancia de 1 a 3 días tiene alguna mayor prevalencia entre los extranjeros 55%. Son los propios residentes en la CAE los que acumulan mayores estancias de mas de 4 días 51%, con un significativo 31% en el tramo de 8 a 15 días.

Total de pernoctaciones del viaje en la C.A.E. (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos hoteleros)

	TOTAL	LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL		
		C.A.E.	Resto de las C.C.A.A.	Extranjero
Total muestral	2.697	204	1.476	1.017
Total colectivo	1.512.081	244.265	801.592	466.224
1 día	15,0	14,0	13,8	17,8
2 días	20,4	18,8	22,4	17,6
3 días	16,9	15,5	15,7	19,8
De 4 a 7 días	30,0	17,3	34,7	28,4
De 8 a 15 días	14,0	30,6	10,1	12,1
16 días y más	2,6	3,3	2,5	2,3
Sin especificar	1,1	0,3	0,9	2,0
Estancia Media	5,30	6,65	5,22	4,72



Atendiendo a la categoría de los establecimientos hoteleros, en el tramo de 1 a 3 días resaltan los 1, 2, 4, y 5 estrellas con valores entre el 53% y el 62% y destacan los hoteles de 3 estrellas 60% y las pensiones de 2 estrellas 61% en el tramo de mas de 4 días.

Total de pernoctaciones del viaje en la C.A.E. (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos hoteleros)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS DE ENCUESTACIÓN						
		Hotel 5 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 2 estrellas	Hotel 1 estrella	Hostal / Pensión 2 estrellas	Hostal / Pensión 1 estrella
Total Muestral	2.697	200	802	589	540	232	321	13
Total colectivo	1.512.081	151.018	535.373	336.184	221.819	120.371	140.785	6.532
1 día	15,0	14,9	18,8	10,6	13,5	25,1	5,9	3,6
2 días	20,4	23,3	20,4	14,8	28,6	17,4	20,4	13,5
3 días	16,9	15,9	21,1	13,0	20,5	11,2	10,9	9,5
De 4 a 7 días	30,0	32,7	32,5	27,3	27,3	22,8	33,4	45,1
De 8 a 15 días	14,0	10,4	5,5	31,8	6,5	17,1	17,5	4,1
16 días y más	2,6	2,5	0,9	1,4	3,2	4,3	9,7	—
Sin especificar	1,1	0,3	0,9	1,0	0,4	2,0	2,4	24,2
Estancia Media	5,30	4,42	3,70	7,00	5,47	5,19	8,18	3,86

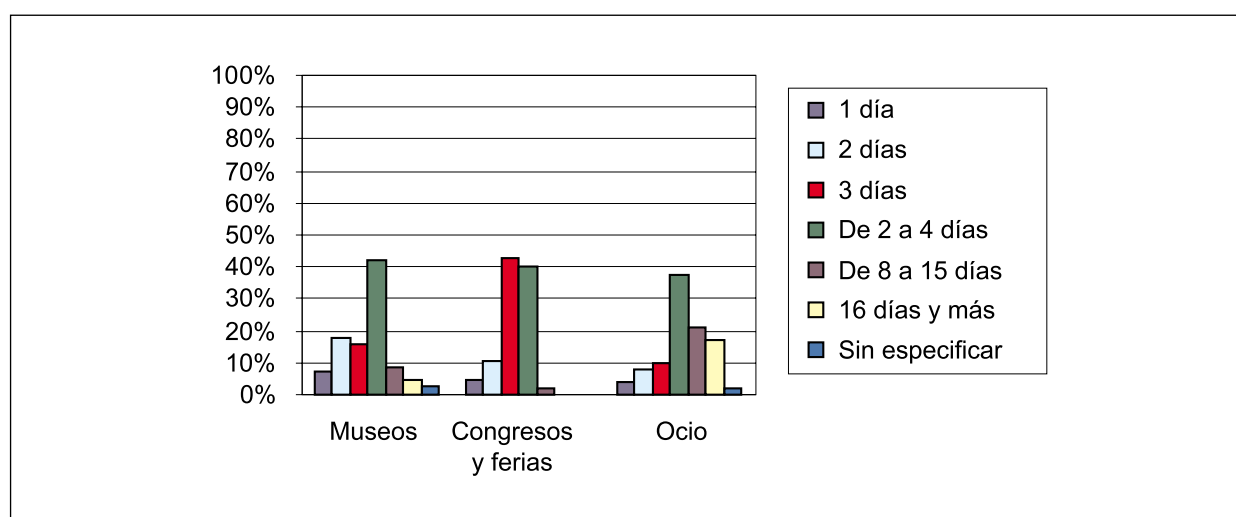
5.1.3 Turistas encuestados en lugares donde se realizan las actividades (museos, ferias y congresos, ocio) por total de pernoctaciones del viaje en la C.A.E. según lugar de encuestación

Considerando la duración de la estancia para el colectivo de turistas encuestados en museos, ferias y congresos o lugares de ocio, son los turistas de ferias y congresos los que mayor estancia presentan en el tramo menor que 3 días en sus visitas, ya que un 58% alcanza los 3 días de los cuales un 43% los 3 días justos. En este tramo le siguen a la zaga los turistas localizados en museos, 41%, mientras que en el tramo superior a los 4 días son los visitantes de ocio, que alcanzan el 61%, con un 21% en el tramo entre 8 a 15 días que pensamos que apuntan a aquellos que utilizan lugares de playa.

Total de pernoctaciones del viaje en la C.A.E. (%)

(Base: Turistas encuestados en museos, ferias y congresos y lugares de ocio)

	TOTAL	Museos	Congresos y Ferias	Ocio
Total muestral	2.757	657	596	1.504
1 día	5,0	7,2	4,9	4,1
2 días	11,1	18,0	10,7	8,2
3 días	18,5	16,1	42,6	9,9
De 4 a 7 días	39,0	42,3	39,9	37,2
De 8 a 15 días	14,1	8,8	1,7	21,3
16 días y más	10,6	4,9	0,2	17,2
Sin especificar	1,8	2,7	—	2,1
Estancia Media	8,81	5,70	3,68	12,23



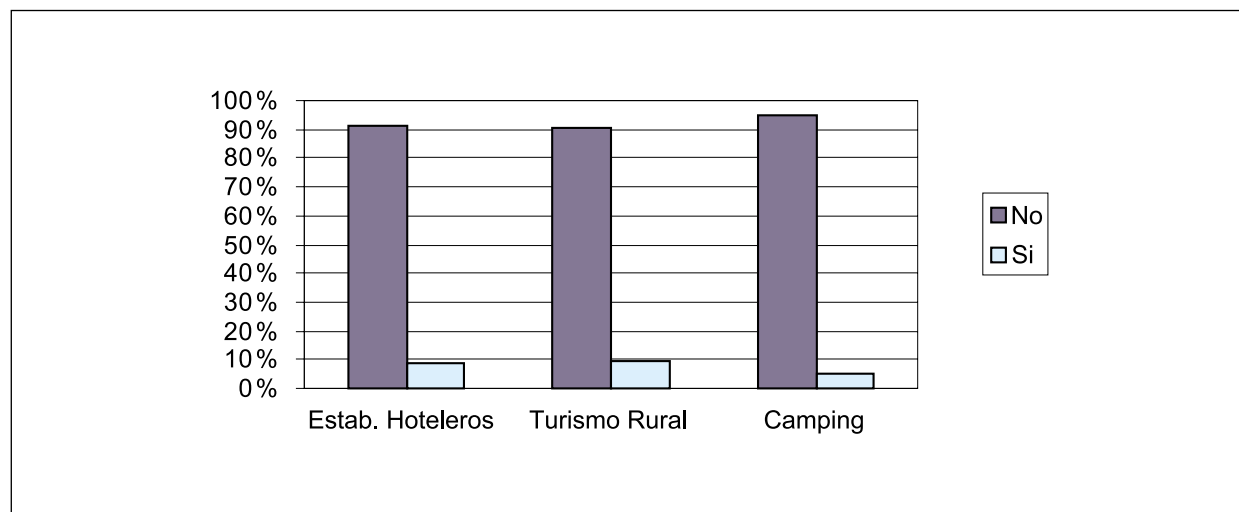
5.2 PROBLEMAS DE ALOJAMIENTO

5.2.1 Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por problemas de alojamiento según tipo de establecimiento

El 9% de turistas han manifestado haber tenido problemas para encontrar alojamiento en los establecimientos públicos. Este valor baja al 5% en los establecimientos de Camping.

Problemas de alojamiento

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos públicos)



5.3 VALORACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE PERNOCTACION

5.3.1 Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por valoraciones sobre los establecimientos donde ha pernoctado según tipo de establecimiento

Respecto a la valoración dada al último establecimiento donde ha pernoctado el turista, prácticamente la totalidad valora bien o muy bien el establecimiento, conforme a las expectativas que de él tenían (96%), siendo los turistas alojados en turismo rural los que mejor han valorado este tipo de establecimientos.

Entre los aspectos positivos más relevantes de los establecimientos públicos se encuentra "la situación y entorno del establecimiento", aspecto destacado por la mayoría de los turistas alojados en camping, siendo "la calidad de servicio y atención" el segundo aspecto en importancia para los que pernoctan en establecimientos hoteleros, y "el ambiente, trato y amabilidad del personal" el siguiente destacado por los alojados en turismo rural.

Por lo que respecta a los aspectos negativos de los establecimientos señalar en primer lugar que aproximadamente el 80% de los turistas encuestados no han declarado ningún aspecto negativo, del resto y por tipos de establecimientos, indicar que han considerado como negativo el "servicio de comedor de

hotel" en el caso de los establecimientos hoteleros (3%), siendo la "deficiente señalización y difícil localización" lo más destacado por los turistas que pernoctan en alojamientos de turismo rural (15%), mientras que para los alojados en camping el 10% considera deficiente "el estado de conservación de las instalaciones".

Si se analiza la opinión sobre la calidad de los establecimientos en los que han pernoctado en la C.A.E. se observa que en torno al 80% opina que esta es buena o muy buena, exceptuando los turistas alojados en camping donde la valoración de la calidad desciende al distribuirse mayoritariamente entre buena y normal.

Comparando la valoración del precio de los establecimientos en función del tipo de establecimiento, y aunque en su mayoría los turistas lo consideran normal independientemente del tipo, señalar que el peso de los que consideran caros o muy caros los establecimientos hoteleros ronda el 18%.

Valoraciones sobre los establecimientos donde ha pernoctado (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos públicos)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE PERNOCTACION		
		Estab. Hoteleros	Turismo Rural	Camping
Total muestral	3.910	2.697	535	678
Total colectivo	1.729.008	1.512.081	78.301	138.626
VALORACION DEL ULTIMO ESTABLECIMIENTO DONDE HA PERNOCTADO				
Mal, no las ha cubierto	0,4	0,3	—	1,3
Regular, no ha cubierto del todo expec.	4,0	3,9	0,2	7,9
Bien, ha cubierto expectativas	68,9	69,9	53,2	67,0
Muy bien, ha superado expectativas	26,7	25,9	46,5	23,7
OPINION SOBRE LA CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE HA PERNOCTADO				
Muy buena	17,4	17,8	29,0	7,0
Buena	62,5	64,5	54,1	45,1
Normal	16,6	14,5	16,2	40,1
Regular, mal	1,4	1,2	0,2	4,8
Muy mal	0,3	0,2	—	1,0
Sin especificar	1,8	1,8	0,6	2,1
VALORACION DEL PRECIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE HA PERNOCTADO				
Muy caro	1,5	1,7	—	0,7
Caro	16,3	16,7	10,7	14,8
Normal	64,7	63,7	78,0	68,3
Barato	3,9	3,0	6,3	12,1
Muy barato	0,1	0,0	0,8	0,9
Sin especificar	13,4	14,8	4,2	3,2

ASPECTOS POSITIVOS DEL ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO EN EL QUE HA PERNOCTADO				
Higiene y limpieza	3,0	3,3	0,5	1,6
Situación, localización y entorno	21,4	17,9	35,5	51,7
Comedor (buffet, desayuno, comida,...)	2,4	2,7	1,9	0,1
Calidad del servicio y atención del personal	12,5	13,8	4,7	2,8
Ambientación y decoración	4,8	4,8	10,1	0,8
Ambiente, trato y amabilidad del personal	8,9	8,8	18,5	5,0
Confort, comodidad	5,0	5,6	0,8	0,9
Cuidado, estado de conservación	2,2	2,4	0,3	1,0
Disponibilidad de servicios empresariales	0,0	0,0	0,2	—
Precio	0,4	0,4	—	1,5
Relación calidad precio	8,4	9,3	—	4,3
Tranquilidad	2,5	1,3	12,1	9,5
Aparcamiento	0,3	0,4	—	—
Servicios adicionales	1,8	1,8	0,2	1,8
No informa	12,6	12,6	8,1	14,6
Ninguno	1,0	1,2	—	0,0
Todo	12,3	13,4	5,7	3,8
Otros	0,4	0,3	1,5	0,6
ASPECTOS NEGATIVOS DEL ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO EN EL QUE HA PERNOCTADO				
Altos precios	2,2	2,3	—	2,5
Incomodidad	1,8	1,7	0,5	2,7
Ambiente y decoración inadecuados	1,7	1,8	0,3	0,5
Característica y estado de conservación de las instalaciones	2,0	1,3	1,7	9,9
Calidad del servicio y trato del personal	1,3	1,2	0,5	2,7
Ruidos	1,8	1,9	0,3	2,0
Comedor (buffet, desayuno, comida,...)	2,6	2,9	—	,5
Escasez de servicios adicionales	1,7	1,4	0,4	5,1
Deficiente señalización	1,3	0,9	9,4	1,8
Situación y localización	2,4	1,8	5,6	7,1
Falta de información	0,4	0,4	—	—
Aglomeraciones	0,2	0,0	—	2,1
No informa	66,2	67,7	64,8	51,2
Ninguno	13,2	13,7	15,2	6,7
Otros	1,3	1,0	1,3	5,1

5.3.2 Turistas que pernoctan en el subconjunto establecimientos hoteleros por valoraciones sobre los establecimientos donde ha pernoctado

Si nos ceñimos a las valoraciones realizadas por el colectivo de turistas que pernoctan en establecimientos hoteleros en función del lugar de residencia, se advierte que son los turistas residentes en la C.A.E. los que mejor valoración otorgan a la calidad del establecimiento, aunque a su vez se sitúan por encima de la media en cuanto a considerar "caro" el precio de los establecimientos en los que ha pernoctado

Valoraciones sobre los establecimientos donde ha pernoctado (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos hoteleros)

	TOTAL	Lugar de Residencia Habitual		
		C.A.E.	Resto de las C.C.A.A.	Extranjero
Total muestral	2.697	204	1.476	1.017
Total colectivo	1.512.081	244.265	801.592	466.224
VALORACION DEL ULTIMO ESTABLECIMIENTO DONDE HA PERNOCTADO				
Mal, no las ha cubierto	0,3	—	0,3	0,5
Regular, no ha cubierto del todo ex.	3,9	3,3	3,9	4,1
Bien, ha cubierto expectativas	69,9	74,1	69,2	68,9
Muy bien, ha superado expectativas	25,9	22,6	26,6	26,5
OPINION SOBRE LA CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE HA PERNOCTADO				
Muy buena	17,8	13,4	19,4	17,4
Buena	64,5	79,5	60,2	64,2
Normal	14,5	6,0	17,0	14,6
Regular, mal	1,2	0,9	1,0	1,5
Muy mal	0,2	—	0,3	0,2
Sin especificar	1,8	0,2	2,1	2,1
VALORACION DEL PRECIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE HA PERNOCTADO				
Muy caro	1,7	4,6	1,2	1,1
Caro	16,7	21,7	18,8	10,5
Normal	63,7	64,0	60,5	69,2
Barato	3,0	2,2	2,0	5,2
Muy barato	0,0	—	0,1	—
Sin especificar	14,8	7,6	17,5	13,9

Si analizamos los establecimientos hoteleros según sus diversas categorías, comprobamos que si todos cubren con amplitud las expectativas que de ellos se tenía, son los hoteles de 5 estrellas los que se llevan el mayor reconocimiento ya que el 46% de sus clientes consideran su valoración como muy bien, o que ha superado las expectativas frente al 27% de los cuatro estrellas, siguientes competidores. Este "salto" de los hoteles de 5 estrellas se da también en su valoración de calidad en la que todos aprueban, pero que en el caso de los 5 estrellas califican de muy buena el 51% de sus clientes frente al 16% de su siguiente competidor los hoteles de 4 estrellas. No consideramos las pensiones de 1 estrella por su escasa muestra.

Como era de esperar son también los hoteles de 5 estrellas los considerados por sus clientes como caro o muy caro 29%, aunque no resulta tan obvio el que sean los hoteles de 1 estrella los que se lleven la palma en este capítulo 30% seguidos a poca distancia por los hostales y pensiones de 2 estrellas 25%. La mejor relación calidad precio es valorada en los hoteles de 3 estrellas. Todo ello nos indica que el precio es un elemento subjetivo en función de las expectativas del hotel y de la propia economía del cliente.

Superadas para todas las categorías los aprobados de sus respectivos clientes, destacan con porcentajes cercanos en cada categoría las siguientes valoraciones:

Categoría	Aspectos positivos
5 estrellas	Localización. Comedor. Confort / comodidad. Ambientación / decoración
4 estrellas	Localización. Calidad del servicio y atención del personal. Ambientación / decoración,
3 estrellas	Relación calidad / precio. "Todo". Servicios adicionales
2 estrellas	Calidad del servicio y atención del personal. Ambientación / decoración,
1 estrella	Localización. Ambiente, trato y amabilidad del personal. Relación calidad / precio,
Hostales / pensiones 2 estrellas	Limpieza. Localización. Ambientación / decoración. Ambiente, trato y amabilidad del personal.

La baja respuesta de valoraciones negativas hace poco interesante su análisis, salvo considerar que no existe una actitud reivindicativa en este sentido.

Valoraciones sobre los establecimientos donde ha pernoctado (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos hoteleros)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS DE ENCUESTACIÓN						
		Hotel 5 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 2 estrellas	Hotel 1 estrella	Hostal / Pensión 2 estrellas	Hostal / Pensión 1 estrella
Total muestral	2.697	200	802	589	540	232	321	13
Total colectivo	1.512.081	151.018	535.373	336.184	221.819	120.371	140.785	6.532
VALORACION DEL ULTIMO ESTABLECIMIENTO DONDE HA PERNOCTADO								
Mal, no las ha cubierto	0,3	0,2	0,3	0,1	0,9	0,2	0,3	—
Regular, no ha cubierto del todo ex.	3,9	2,0	3,0	3,2	6,8	4,8	5,3	—
Bien, ha cubierto expectativas	69,9	51,5	69,4	74,5	75,1	85,6	58,5	84,9
Muy bien, ha superado expectativas	25,9	46,3	27,3	22,2	17,2	9,4	35,9	15,1
OPINION SOBRE LA CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE HA PERNOCTADO								
Muy buena	17,8	50,8	15,8	13,5	11,6	5,1	21,5	3,3
Buena	64,5	43,2	68,3	74,1	60,2	79,7	46,7	15,4
Normal	14,5	5,5	13,0	9,1	25,1	11,2	27,4	47,6
Regular, mal	1,2	0,2	0,4	1,3	1,8	2,7	2,5	—
Muy mal	0,2	0,2	0,0	0,1	0,4	0,2	0,9	—
Sin especificar	1,8	0,2	2,4	2,0	0,9	1,2	1,0	33,7
VALORACION DEL PRECIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE HA PERNOCTADO								
Muy caro	1,7	2,8	2,9	0,6	0,2	2,5	0,2	3,3
Caro	16,7	26,5	14,6	10,9	13,4	27,3	24,7	4,1
Normal	63,7	32,2	61,0	78,0	67,3	66,5	64,8	88,2
Barato	3,0	3,1	1,1	4,3	3,0	2,3	7,9	4,5
Muy barato	0,0	—	—	0,1	0,1	—	—	—
Sin especificar	14,8	35,4	20,4	6,1	16,0	1,4	2,5	—
ASPECTOS POSITIVOS DEL ULTIMO ESTABLECIMIENTO EN EL QUE HA PERNOCTADO								
Higiene y limpieza	3,3	3,5	3,2	2,4	2,7	2,7	6,6	11,2
Situación, localización y entorno	17,9	21,9	21,3	8,7	17,7	21,6	19,6	25,8
Comedor (buffet, desayuno, comida,...)	2,7	4,6	2,9	1,4	4,0	1,2	2,4	—
Calidad del servicio y atención del personal	13,8	9,9	17,9	11,7	15,5	12,6	6,6	—
Ambientación y decoración	4,8	6,3	5,5	3,3	5,7	2,7	5,0	—
Ambiente, trato y amabilidad del personal	8,8	3,6	6,1	7,5	7,4	17,1	22,5	6,5
Confort, comodidad	5,6	10,2	5,4	4,5	3,7	6,9	5,8	—
Cuidado, estado de conservación	2,4	6,5	0,7	4,5	2,3	1,6	0,1	—
Disponibilidad de servicios empresariales	0,0	—	0,0	—	—	—	—	—
Precio	0,4	—	0,1	—	0,9	0,4	1,9	—
Relación calidad precio	9,3	4,7	9,7	13,7	7,0	10,6	4,4	3,6

Tranquilidad	1,3	0,3	0,3	2,0	2,7	2,0	2,2	—
Aparcamiento	0,4	—	—	0,3	2,0	—	—	—
Servicios adicionales	1,8	—	0,1	8,1	0,1	—	—	—
No informa	12,6	14,4	13,9	5,5	19,6	8,4	15,4	24,2
Ninguno	1,2	—	1,9	0,6	2,4	0,4	—	—
Todo	13,4	14,1	11,0	24,6	6,2	11,8	7,0	28,7
Otros	0,3	—	0,1	1,3	—	—	0,5	—
ASPECTOS NEGATIVOS DEL ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO EN EL QUE HA PERNOCTADO								
Altos precios	2,3	0,4	1,3	2,0	3,9	8,5	0,7	—
Incomodidad	1,7	0,4	0,7	1,1	5,6	1,7	2,3	—
Ambiente y decoración inadecuados	1,8	2,8	3,2	0,8	1,1	0,8	0,3	—
Característica y estado de conservación de las instalaciones	1,3	0,2	1,7	1,0	1,0	1,1	2,0	—
Calidad del servicio y trato del personal	1,2	0,3	1,9	1,8	0,5	0,1	0,2	—
Ruidos	1,9	0,5	3,0	0,9	1,6	0,3	3,2	—
Comedor(buffet,desayuno,comida,...)	2,9	0,2	3,7	4,9	1,9	1,6	0,7	—
Escasez de servicios adicionales	1,4	2,3	1,6	0,9	1,6	1,8	0,5	—
Deficiente señalización	0,9	—	—	3,8	0,2	—	—	—
Situación y localización	1,8	—	1,2	0,7	1,2	2,7	9,1	—
Falta de información	0,4	0,5	0,9	0,1	0,2	—	—	—
Aglomeraciones	0,0	—	0,0	0,1	0,0	—	0,1	—
No informa	67,7	79,7	59,9	70,1	73,1	69,3	68,2	83,3
Ninguno	13,7	12,7	20,1	9,3	7,4	11,3	12,4	16,7
Otros	1,0	—	0,6	2,5	0,6	0,7	0,5	—

5.3.3. Caracterización de establecimientos hoteleros respecto a las valoraciones

Un primer intento de caracterizar a los establecimientos hoteleros con respecto a la opinión de su calidad y el precio ha llevado a la conclusión de que existe poca relación entre la valoración de la calidad con el precio y con la categoría del hotel, es decir que los clientes son bastante heterogéneos y pueden expresar valoraciones de la calidad independientemente del precio o la categoría del hotel. Si existe relación entre la percepción del precio más o menos elevado con la categoría del hotel, siendo esta percepción de mayor precio a más categoría, lo que nos puede parecer lógico por lo que el análisis resulta una obviedad.

Se ha realizado también la caracterización en clases del colectivo de clientes de cada categoría de hotel. Este análisis en clases nos agrupa a los clientes de cada hotel de acuerdo a aquellos que tienen una opinión más homogénea de su respectiva categoría. Esto no quiere decir que sean el grupo mayoritario, sino los de opinión homogénea en varios criterios. El resultado confirma las características valoradas anteriormente para cada categoría.

Las características más destacables de los hoteles son:

– *Clase 1: 1 Estrella.*

Está formada por el 8,60% de la muestra y se caracteriza por que los turistas señalan como aspecto menos atractivo los altos precios y como más atractivo el ambiente, trato y amabilidad del personal.

– *Clase 2: 2 Estrellas.*

Está formada por el 21,32% de la muestra y se caracteriza por que los turistas tienen una opinión normal del hotel, no informa de los aspectos más atractivos y como aspecto menos atractivo son los altos precios.

– *Clase 3: 3 Estrellas.*

Está formada por el 21,84% de la muestra, se caracteriza por que los turistas que tienen una opinión buena del hotel, señalan todo como aspecto más atractivo y los precios normales.

– *Clase 4: 4 Estrellas.*

Está formada por el 31,22% de la muestra, se caracteriza por los turistas que no especifican el precio del hotel, tienen una opinión buena del hotel y no señalan ningún aspecto menos atractivo.

– *Clase 5: 5 Estrellas.*

Está formada por el 7,42% de la muestra, se caracteriza por los turistas que tienen una opinión muy buena del hotel, no especifican el precio del hotel y como aspecto más atractivo señalan el cuidado y el estado de conservación del hotel.

– *Clase 6: Pensiones.*

Está formada por el 9,60% de la muestra, se caracteriza por los turistas que tienen una opinión muy buena del hotel, señalan como aspecto más atractivo el ambiente y el trato del personal y consideran los precios baratos.

5.4 TIPOLOGÍAS DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

5.4.1 Establecimientos hoteleros: Mapa Factorial

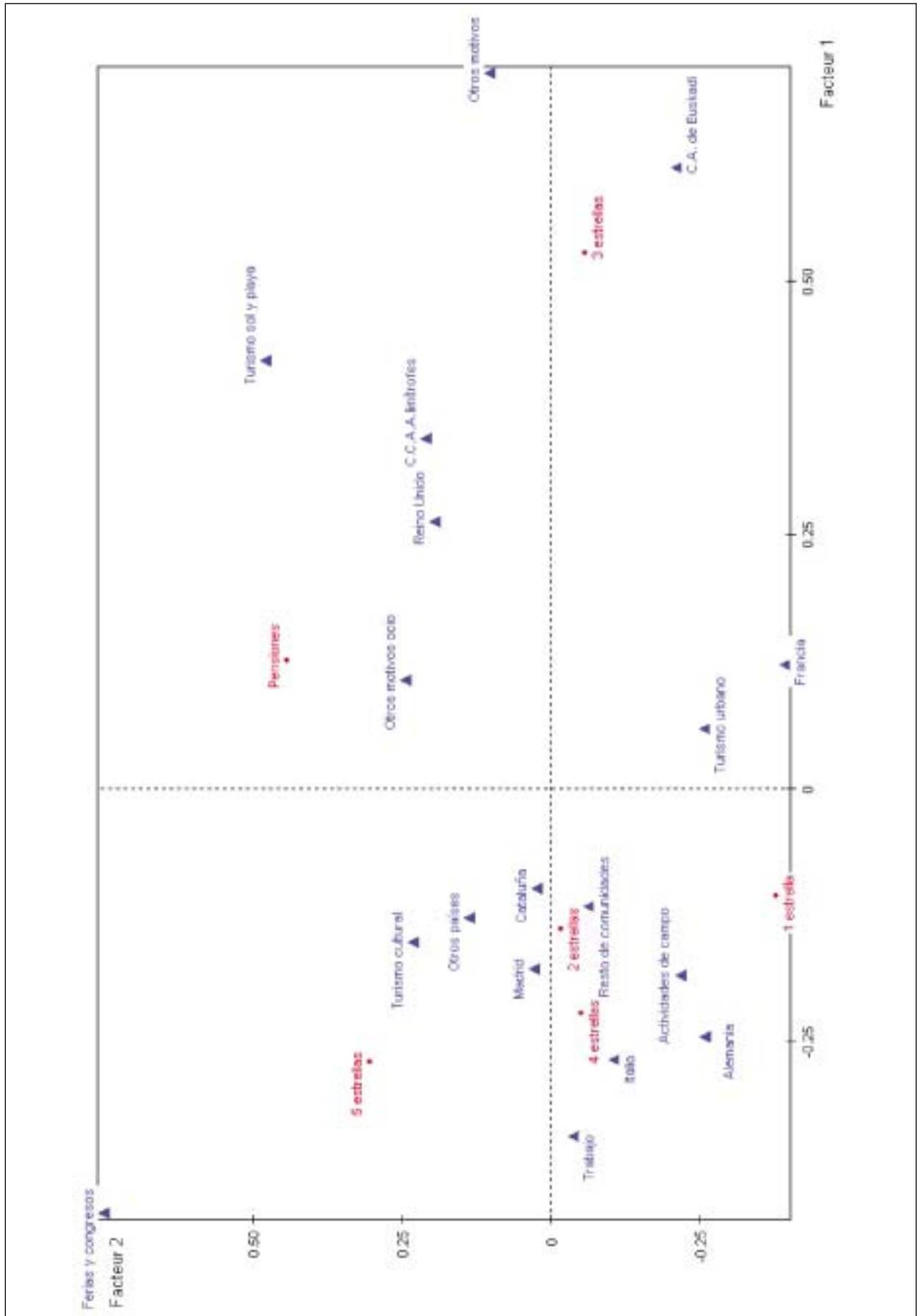
En este apartado, se intenta caracterizar a los establecimientos hoteleros con respecto al origen del turista y su motivo del viaje.

La técnica que se ha utilizado es la del Análisis de Correspondencias Binarias, pues el objetivo es describir y agrupar los establecimientos hoteleros por su perfil respecto a las variables anteriores.

Este estudio se ha realizado con una muestra de 2.697 encuestas de establecimientos hoteleros.

El resultado de aplicar este análisis se muestra en el mapa, los hoteles son los individuos activos y como variables se consideran las frecuencias de las variables origen del turista y motivo del viaje.

Algunas ideas que se observan en el mapa son:



- Los hoteles de 5 estrellas tienen porcentajes altos de turistas que vienen por ferias y congresos y por motivos de turismo cultural,
- Los hoteles de 4 estrellas se caracterizan por acoger turistas que vienen por motivos de trabajo.
- En los hoteles de tres estrellas, tienden a alojarse los turistas que residen en la C.A. de Euskadi y vienen por otros motivos.
- En las pensiones tienden a alojarse turistas de las comunidades limítrofes, e incluso turistas británicos y los motivos de la visita tiende a ser de ocio y sol y playa.

5.4.2 Caracterización de establecimientos hoteleros

Se han considerado los establecimientos hoteleros con la misma desagregación del apartado anterior y se obtiene una clasificación de cada una de las categorías de los hoteles. Las variables que se han utilizado para caracterizar los hoteles son las siguientes:

- Total de pernoctaciones del viaje.
- Organización del viaje.
- Forma de viajar.
- Número de miembros del grupo.
- P150 Medio de transporte principal del viaje.
- P162-2 Edad.
- Nivel de renta autodeclarada.
- Origen del viaje de turistas.
- Motivo principal del viaje.

Las características más significativas de cada hotel son:

- *Clase 1: 1 Estrella.*
Está formada por el 8,60% de la muestra y se caracteriza por los turistas que vienen por turismo urbano con sus amigos en coche y principalmente son de Francia y el Resto de comunidades.
- *Clase 2: 2 Estrellas.*
Está formada por el 21,32% de la muestra y se caracteriza por que los turistas que vienen por turismo cultural de Francia.
- *Clase 3: 3 Estrellas.*
Está formada por el 21,84% de la muestra, se caracteriza por que los turistas que se alojan en este tipo de hotel vienen por otros motivos, son de la C.A.E., tienen 60 años y más y vienen con su pareja.
- *Clase 4: 4 Estrellas.*
Está formada por el 31,22% de la muestra, se caracteriza por los turistas que vienen en avión por trabajo desde Madrid de 1 a 3 días y tienen nivel de renta alta.
- *Clase 5: 5 Estrellas.*
Está formada por el 7,42% de la muestra, se caracteriza por los turistas que vienen en avión por ferias y congresos y turismo cultural, son de Otros países y tienen nivel de renta alta.

– *Clase 6: Pensiones.*

Está formada por el 9,60% de la muestra, se caracteriza por los turistas que tienen entre 20 y 29 años, vienen en autobús y residen en las comunidades limítrofes a la C.A.E.

Los análisis factoriales presentados facilitan la síntesis de un gran número de datos y da pistas sobre la caracterización de los establecimientos hoteleros. En todos los casos hemos visto que el motivo de la visita, sobre todo la realizada por motivos de trabajo o de ocio resultan indicadores importantes en esta tipología hotelera.

Los datos aportados a continuación señalan que en el conjunto de establecimientos hoteleros los visitantes de ocio superan a los de trabajo en 11 puntos. Sin embargo son los hoteles de 5 y 4 estrellas, en los que el porcentaje de clientes por motivos de trabajo supera a aquellos clientes alojados por motivos de ocio. Son los hoteles de 1 estrella y los hostales o pensiones de 2 estrellas, en los que el colectivo de ocio supera en 20 puntos a los de trabajo, mientras que los hoteles de 3 estrellas reducen drásticamente a un 10% el colectivo de trabajo, convirtiéndose en el grupo hotelero más diferenciado, según lo que apuntan los análisis factoriales, caracterizándose por ser usados por los propios vascos, tendentes a la edad madura y por motivos varios, aunque en general y por lo que vemos en la tabla los 3 estrellas, tienen con un 52%, el segundo valor más alto, de alojamiento por motivo de ocio.

El análisis anterior está realizado desde la composición interna de cada grupo hotelero, si el estudio lo realizamos desde la perspectiva del parque hotelero vasco, perspectiva en la que el tamaño de cada grupo resulta importante, vemos que el grueso de los clientes de negocios 47% se aloja en establecimientos hoteleros de 4 estrellas, aunque casi un 20% lo hace en hoteles de 2 estrellas. Si nos referimos a los clientes de Ferias y Congresos el 75% de los clientes lo hacen en hoteles de 4 y 5 estrellas. El ocio está algo más diversificado aunque los hoteles de 4 y 3 estrellas se llevan la cuota del 56% mientras que los hoteles de tres estrellas, recogen la mayoría de los clientes 59%, que viajan por motivos varios.

Es un dato a señalar que del conjunto de los establecimientos (Hoteles, Turismo Rural y Camping), el grupo de hoteles tiene mayor proporción de clientela de varones 63%, que de mujeres 37%, posiblemente debido a la mayor cuota de turismo de negocios de estos establecimientos.

Somos conscientes de la importancia de la localización de los establecimientos hoteleros a la hora de caracterizarse en la atracción de sus clientes, como resultan importantes las acciones de gestión en la atracción de unos u otros colectivos.. No es lo mismo un hotel en un municipio turístico del litoral que uno situado en una zona industrial. Los perfiles expuestos no dejan de ser los valores medios del conjunto del parque hotelero y por tanto una primera aproximación a este subsector tan importante en la estructura turística vasca.

Establecimientos Hoteleros: Agregación motivo principal del viaje según categorías hoteleras
(Base: Turistas en establecimientos hoteleros. Porcentajes verticales)

	TOTAL	CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO					
		5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrellas	Hostal / Pensión 2 estrellas
Total muestral	2.697	200	802	589	540	232	321
Total colectivo	1.512.081	151.018	535.373	336.184	221.819	120.371	140.785
Trabajo	36,0	45,5	48,2	10,3	44,9	32,5	31,7
Ferías y congresos	2,8	10,3	3,1	,5	1,1	—	4,7
Ocio	47,3	40,1	42,0	52,3	48,8	55,7	51,4
Otros	13,9	4,1	6,7	37,0	5,3	11,8	12,2

Establecimientos Hoteleros: Agregación motivo principal del viaje según categorías hoteleras
(Base: Turistas en establecimientos hoteleros. Porcentajes horizontales)

	TOTAL MUESTRAL	TOTAL COLECTIVO	CATEGORÍA DE ESTABLECIMIENTO					
			5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrellas	Hostal / Pensión 2 estrellas
Total	2.697	1.512.081	10,0	35,4	22,2	14,7	8,0	9,3
Trabajo	783	545.015	12,6	47,4	6,4	18,3	7,2	8,2
Ferías y congresos	64	42.560	36,5	38,8	3,6	5,7	—	15,5
Ocio	1.474	715.021	8,5	31,4	24,6	15,1	9,4	10,1
Otros	376	209.485	2,9	17,1	59,3	5,6	6,8	8,2