

## **7. VALORACIÓN DEL VIAJE POR EL PAÍS VASCO**



## 7.1 VALORACION EXPECTATIVAS DEL VIAJE

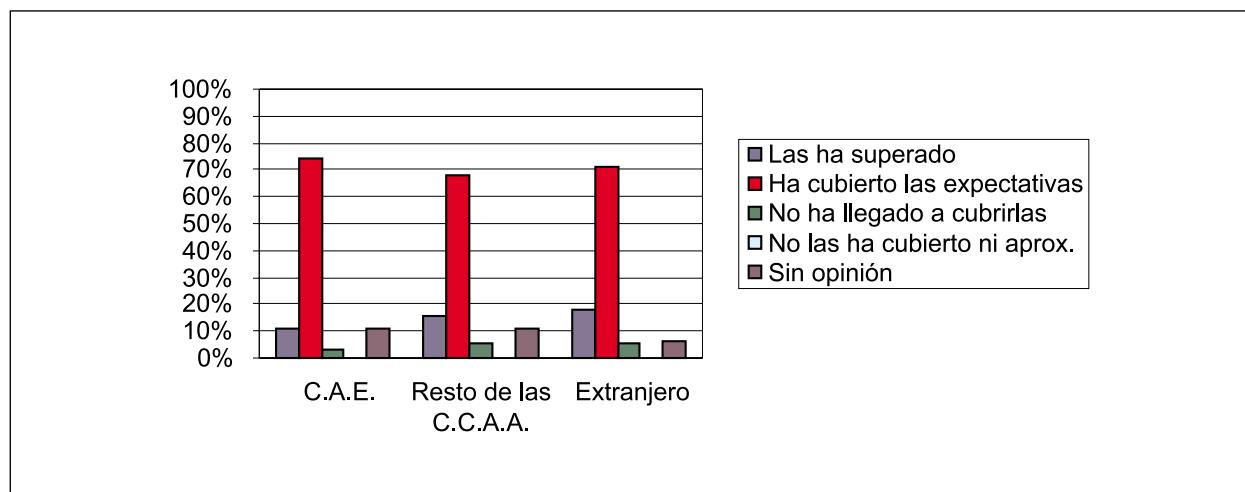
### 7.1.1 Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por valoración de las expectativas del viaje a la C.A.E. según lugar de residencia habitual

Si se analiza la valoración de los viajeros encuestados en lugares de ocio y museos respecto a las expectativas del viaje a la C.A.E., se advierte que alrededor del 86% declaran haberlas cubierto, siendo los viajeros extranjeros los que se declaran más satisfechos, con un porcentaje de un 18%. Atendiendo al territorio histórico de encuestación, destaca la satisfactoria opinión de los viajeros encuestados en Gipuzkoa.

#### Valoración de las expectativas del viaje a la C.A.E. (%)

(Base: Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos)

	TOTAL	LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL		
		C.A.E.	Resto de las C.C.A.A.	Extranjero
Total muestral	4.867	2.104	1.525	1.238
VALORACION EXPECTATIVAS DEL VIAJE A LA C.A.E.				
Las ha superado	14,0	10,9	15,3	17,8
Ha cubierto las expectativas	71,7	74,5	68,3	71,0
No ha llegado a cubrirlas	4,4	3,3	5,2	5,2
No las ha cubierto ni aprox.	0,1	0,2	0,1	0,1
Sin opinión	9,8	11,1	11,1	6,0

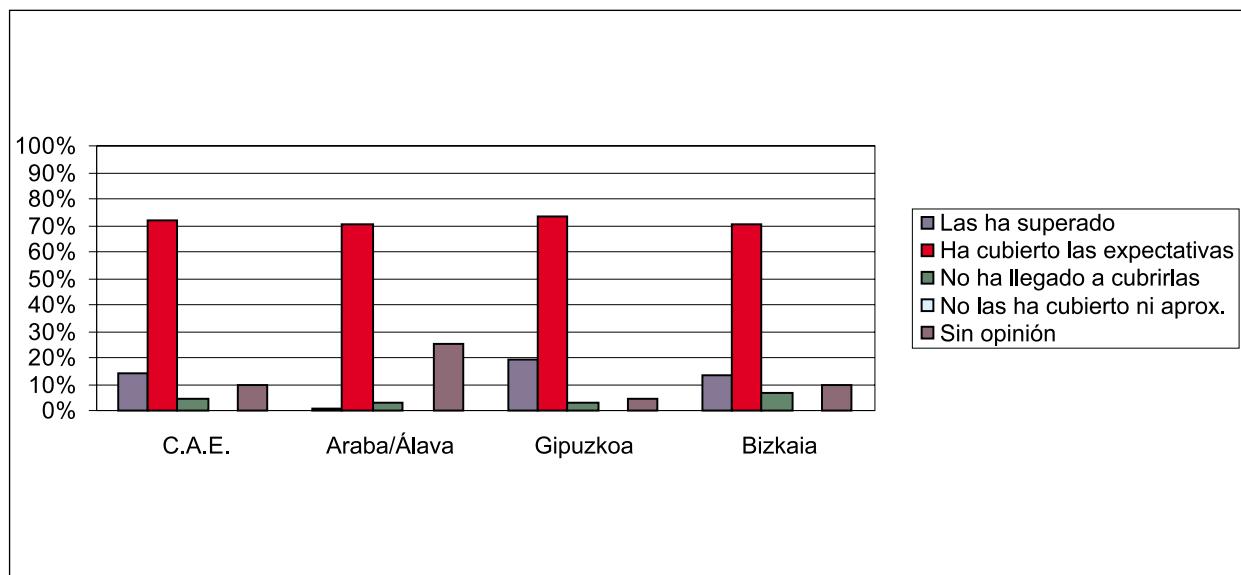


### 7.1.2 Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por valoración de las expectativas del viaje a la C.A.E. según Territorio Histórico de encuestación

#### Valoración de las expectativas del viaje a la C.A.E. (%)

(Base: Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos)

	TOTAL	T.H. DE ENCUESTACIÓN		
		Araba/Álava	Gipuzkoa	Bizkaia
Total muestral	4.867	784	2.334	1.749
Las ha superado	14,0	1,1	18,9	13,2
Ha cubierto las expectativas	71,7	70,7	73,0	70,4
No ha llegado a cubrirlas	4,4	3,2	3,2	6,5
No las ha cubierto ni aprox.	0,1	—	0,1	0,2
Sin opinión	9,8	25,0	4,7	9,7



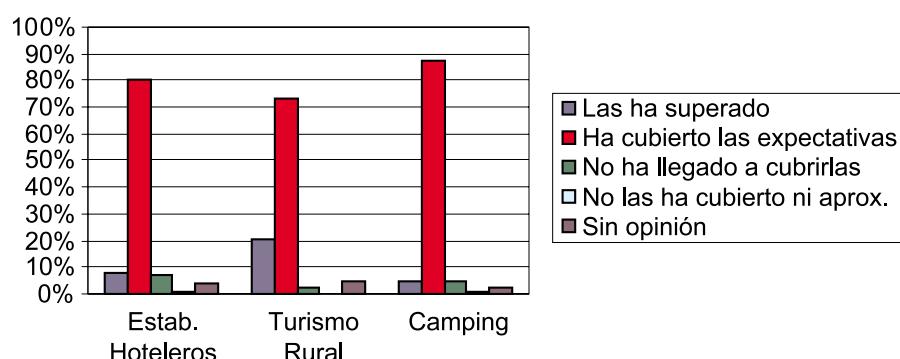
### 7.1.3 Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por valoración de las expectativas del viaje a la C.A.E. según tipo de establecimiento

Respecto a los turistas que pernoctan en establecimientos públicos, se observa un grado de satisfacción algo mayor con una cuota del 89%. De ellos, el turismo rural es el más valorado con un 20,3% que ve superadas todas sus expectativas.

#### Valoración de las expectativas del viaje a la C.A.E. (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos públicos)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE PERNOC TACION		
		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
Las ha superado	8,2	7,9	20,3	4,9
Ha cubierto las expectativas	80,7	80,5	73,0	87,6
No ha llegado a cubrirlas	6,6	6,9	2,2	5,0
No las ha cubierto ni aprox.	0,7	0,8	—	0,4
Sin opinión	3,8	3,9	4,5	2,1



## 7.2 ASPECTOS MAS Y MENOS ATRACTIVOS DEL VIAJE A LA C.A.E.

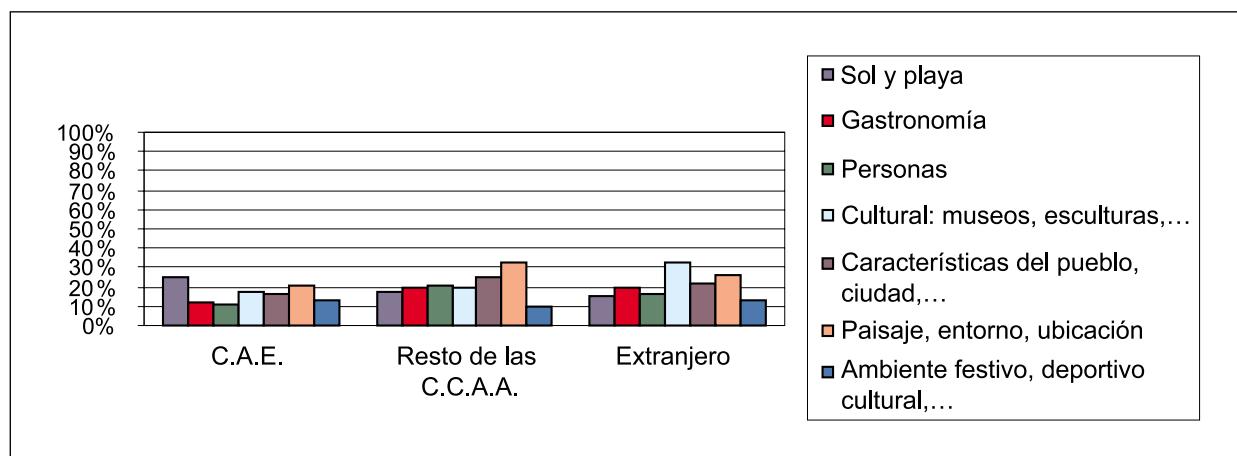
### 7.2.1 Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por aspectos más y menos atractivos del viaje según lugar de residencia habitual

En cuanto a los aspectos más atractivos del viaje a la C.A.E., señalar que los viajeros encuestados en lugares de ocio y museos que manifestaron su opinión, destacan como aspectos más relevantes, el paisaje y el entorno así como el aspecto cultural, incluyéndose entre estos últimos los que resaltan explícitamente el Museo Guggenheim como aspecto más atractivo.

#### Aspectos más atractivos del viaje a la C.A.E. (%)

(Base: Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos que tuvieron opinión del viaje)

	TOTAL	LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL		
		C.A.E.	Resto de las C.C.A.A.	Extranjero
Total muestral	4.391	1.871	1.356	1.164
Sol y playa	19,7	24,6	17,3	14,8
Montaña y naturaleza	6,2	8,1	4,6	4,8
Gastronomía	16,3	12,3	19,5	19,2
Personas	15,4	11,2	20,4	16,2
Calidad de las instalaciones	1,7	2,7	0,7	1,1
Calidad de los servicios y productos	3,6	2,3	3,5	5,7
Calidad de vida	1,8	0,9	1,9	3,1
Arquitectura y estética	4,0	1,7	4,5	7,0
Cultural: museos, esculturas,...	14,4	13,8	11,4	18,8
Comunicaciones	2,5	2,8	2,3	2,1
Tranquilidad	3,2	4,0	3,2	1,9
Amabilidad	1,4	0,4	2,0	2,3
Limpieza de la ciudad y otros sitios	1,6	0,7	2,8	1,8
Clima	2,6	3,8	2,2	0,9
Diversidad	1,2	0,5	1,7	1,5
Características del pueblo, ciudad,...	20,6	16,5	25,1	22,2
Paisaje, entorno, ubicación	25,7	20,5	32,7	25,9
Museo Guggenheim	7,7	3,5	8,2	13,7
Ambiente festivo, deportivo, cultural..	11,8	12,9	9,6	12,7
Precios más baratos	0,6	—	0,1	2,0
Nada	0,1	0,2	—	0,1
No informa	16,2	20,4	15,2	10,5
Todo	4,1	4,9	4,4	2,6
Otros	2,0	2,0	1,5	2,6



Atendiendo al lugar de residencia de los viajeros, el aspecto más notable para los residentes en la C.A.E. es el sol y la playa (25%), siendo el paisaje y entorno el más destacado por los residentes en el resto del Estado (33%), mientras que 1 de cada tres extranjeros se decantan por el aspecto cultural.

Por lo que respecta a los aspectos menos atractivos del viaje a la C.A.E. sólo la mitad de los visitantes señalan alguno e independientemente del lugar de residencia de los viajeros, es el clima el aspecto más reseñado, seguido a distancia por la situación política y el terrorismo.

#### Aspectos menos atractivos del viaje a la C.A.E. (%)

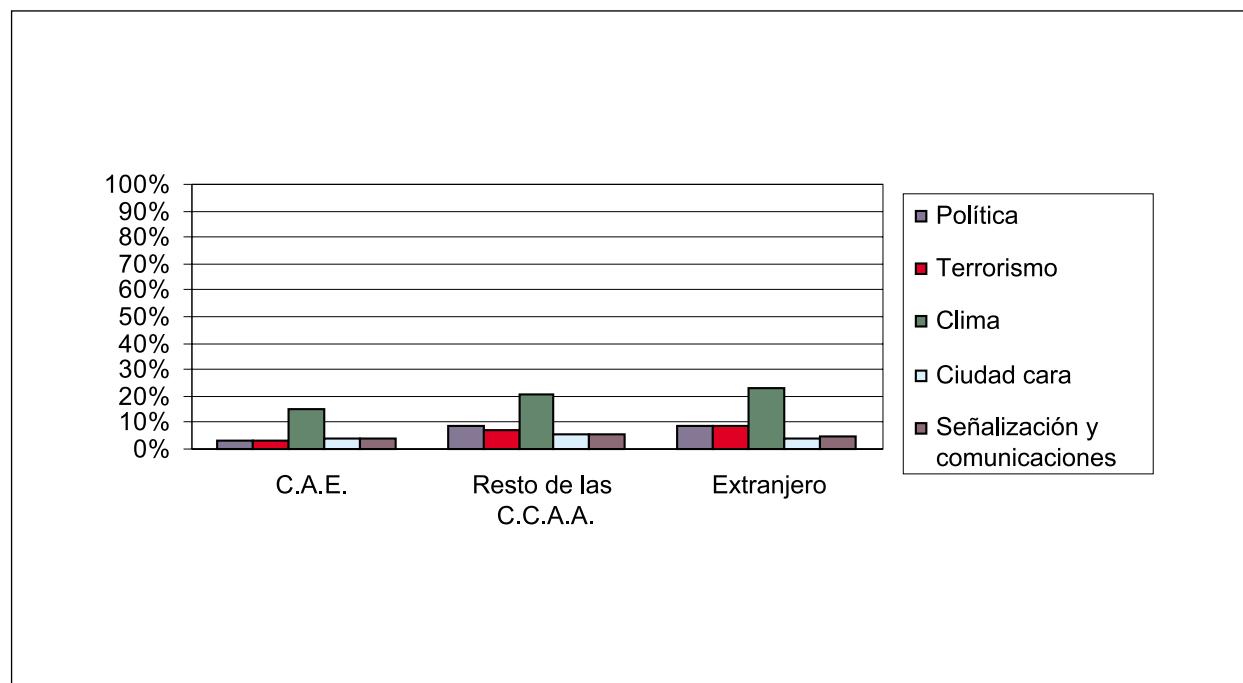
(Base: Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos que tuvieron opinión del viaje)

	TOTAL	LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL		
		C.A.E.	Resto de las C.C.A.A.	Extranjero
Total muestral	4.391	1.871	1.356	1.164
Política	6,4	3,4	8,6	8,7
Tráfico	3,5	3,6	3,4	3,4
Terrorismo	5,8	3,2	6,9	8,8
Instal. defectuosas o insuficientes	1,4	1,7	1,3	1,1
Clima	19,1	15,4	20,9	22,9
Obras en ciudad y carretera	2,1	2,1	2,8	1,1
Gente cerrada	1,2	0,7	1,7	1,5
CAE_N:Inseguridad	1,1	0,2	1,0	2,7
CAE_N:Falta de aparcamientos	3,4	3,6	4,1	2,3
Ciudad cara	4,5	4,2	5,2	4,0
Ruido	0,3	0,3	0,2	0,5
Limpieza de ciudad	1,6	1,4	1,8	1,7
Señalización y comunicaciones	4,8	4,1	5,6	5,0

.../...

.../...

Gastronomía	0,5	0,3	0,7	0,6
Zona de ambiente insuficiente	0,8	0,7	1,1	0,3
Contaminación	1,6	1,5	2,1	1,3
Características de los museos,...	0,5	0,4	0,6	0,5
Comportamiento de las personas	1,1	1,2	1,0	1,1
Características de la ciudad	1,3	1,1	1,5	1,3
Falta de hoteles	0,0	—	—	0,1
Mucha gente	1,0	1,0	1,0	0,9
Falta de actividades: turismo, guías,...	0,4	0,2	0,4	0,8
Policía: exceso de controles, comportamiento,..	0,2	0,2	0,2	0,2
Minguno	4,3	5,2	4,4	2,7
No informa	51,9	58,4	46,4	47,9
Otros	2,8	3,4	2,2	2,3



### 7.3 TIPOLOGÍA DE VIAJEROS RESPECTO A LA VALORACIÓN DEL VIAJE A LA C.A.E.

Para caracterizar a los viajeros con respecto a la valoración de su viaje a la C.A.E., se ha considerado, por una parte, las valoraciones positivas del viaje y por otra parte, los aspectos menos atractivos del viaje.

Este estudio se ha realizado con una muestra de 9670 encuestadas y está basado en la técnica estadística Análisis de Clasificación o Análisis Cluster.

Previamente a este análisis, se aplica otra técnica llamada Análisis de Correspondencias Múltiples que servirá para poder aplicar el Análisis Cluster.

#### 7.3.1 Valoraciones positivas: Mapa Factorial

El resultado de aplicar el Análisis de Correspondencias Múltiples se observa en el siguiente mapa factorial:

Este mapa se ha obtenido de la interrelación de las siguientes variables:

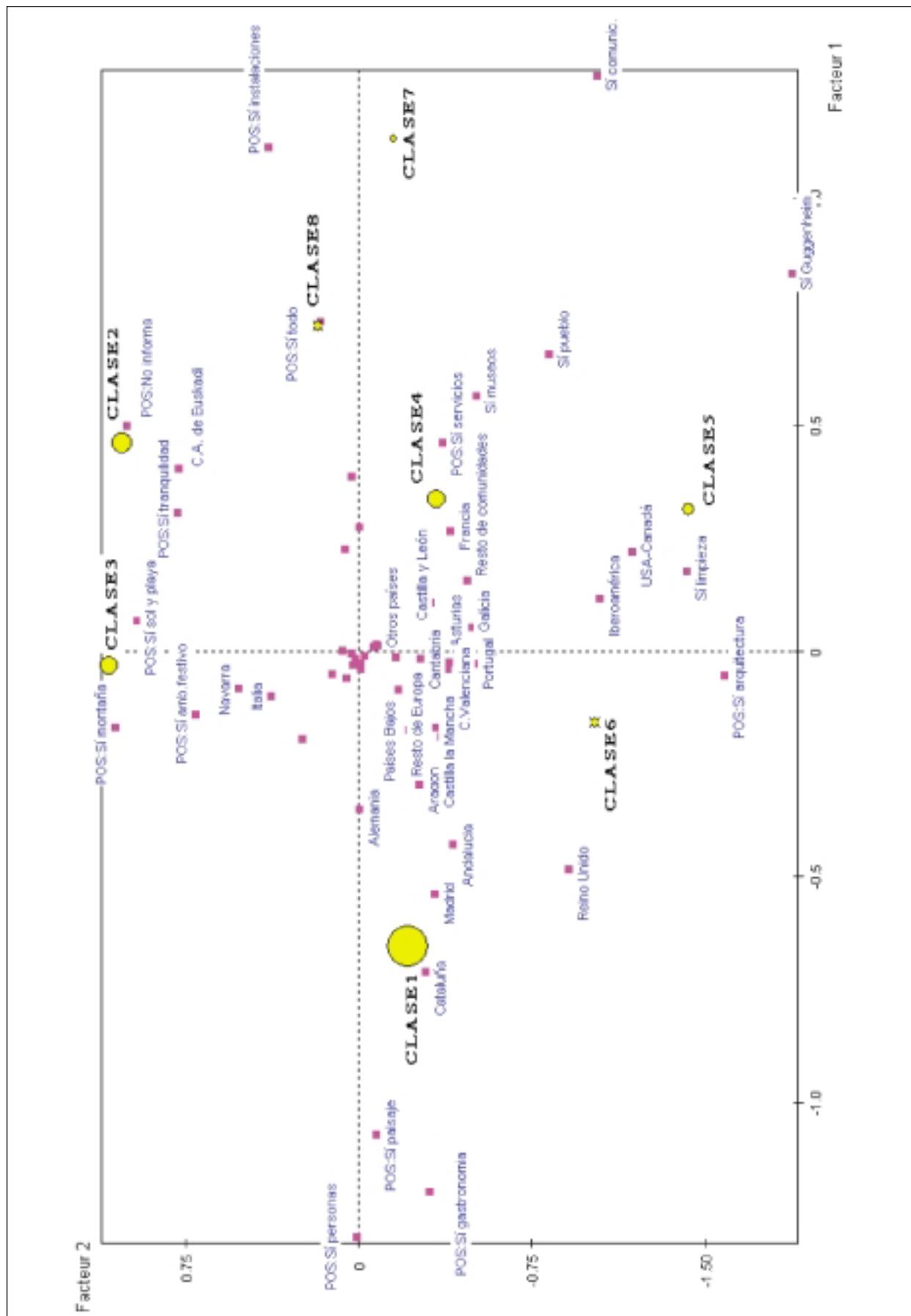
- Todas aquellas variables de aspectos más atractivos del viaje a la C.A.E. que tengan más de un 2% de respuesta en la modalidad Sí.
- El origen del viajero.

Además de estas variables, en el mapa se posicionan las clases de los viajeros cuya cercanía a las modalidades los caracteriza.

Los ejes de este mapa explican sólo un 10.13% de la información que contienen las variables originales, luego su interpretación indica, que la imagen que los distintos tipos de viajeros tienen respecto a nuestra imagen como destino turístico, no está demasiado relacionada con el origen de estos visitantes.

Sin embargo, podemos obtener unas primeras ideas de este mapa:

- Debido a la cercanía de las modalidades Sí paisaje, Sí gastronomía y Sí personas, podemos decir que hay viajeros que señalan como aspectos más atractivos de su viaje el paisaje, la gastronomía y las personas.
- En el cuadrante superior derecho, se encuentran cerca las modalidades No informa y C.A. de Euskadi, luego esto significa que hay un alto porcentaje de viajeros vascos que no informan sobre los aspectos positivos de su viaje en la C.A.E.



### 7.3.2 Tipología de valoraciones positivas del viaje a la C.A.E.

En este apartado, se intenta clasificar a los viajeros con respecto a los aspectos más atractivos que señalan de su viaje a la C.A.E.. Para ello, se aplica el método del Análisis de Clasificación y los grupos que se obtienen están proyectados en el *mapa factorial: valoraciones positivas*.

El grosor del círculo corresponde al número de viajeros que compone la clase.

Las características más significativas de las clases obtenidas son:

- *Clase 1: viajeros catalanes y madrileños.*

Se caracteriza por los viajeros que valoran como aspectos más positivos del viaje a la C.A.E. el paisaje, las personas y la gastronomía y son fundamentalmente viajeros catalanes y madrileños. Está formada por el 33,67% de la muestra.

- *Clase 2: Viajeros que no informan.*

Supone el 16,73% de la muestra y se caracteriza por los viajeros que no informan de aspectos positivos y son principalmente de la C.A.E.

- *Clase 3: Los viajeros que les atrae la playa.*

Está formada por el 12,03% de la muestra y se caracteriza por los viajeros que señalan como aspecto más atractivo el sol y la playa, la montaña y la naturaleza y residen principalmente en la C.A. de Euskadi

- *Clase 4: Viajeros franceses.*

Se caracteriza por los viajeros franceses que señalan como aspecto más atractivo del viaje los museos y la calidad de los servicios. Está formada por el 13,38% de la muestra.

- *Clase 5: Viajeros apasionados por el Guggenheim.*

Supone el 8,71% de la muestra y se caracteriza por los viajeros que resaltan como aspecto más atractivo del viaje el museo Guggenheim y son principalmente de USA-Canadá y Reino Unido.

- *Clase 6: Viajeros encantados con la limpieza.*

Se caracteriza por los viajeros que señalan como aspecto más positivo la arquitectura y la limpieza de la ciudad. Está formada por el 6,34% de la muestra.

- *Clase 7: Viajeros que les gusta las comunicaciones.*

Se caracteriza fundamentalmente por los viajeros vascos que señalan como aspectos positivos la calidad de las instalaciones y las comunicaciones. Está formada por el 4,08% de la muestra.

- *Clase 8: Viajeros que les gusta todo.*

Está formada por el 5,06% de la muestra y se caracteriza por los viajeros que señalan todo como aspecto más atractivo.

### 7.3.3. Valoraciones negativas: Mapa Factorial

El resultado de aplicar el Análisis de Correspondencias Múltiples se observa en el siguiente mapa factorial:

Este mapa se ha obtenido de la interrelación de las siguientes variables:

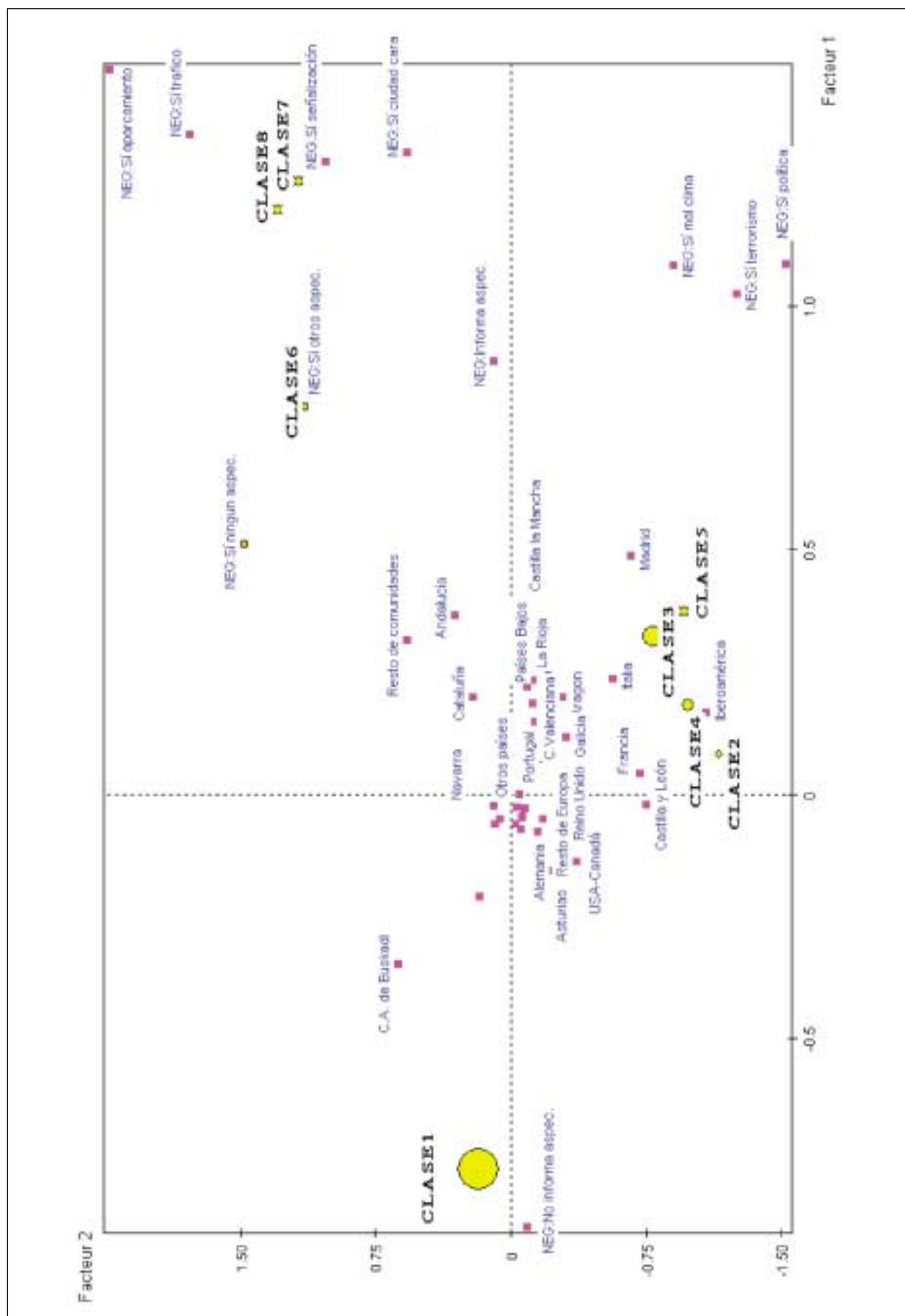
- Todas aquellas variables de aspectos menos atractivos del viaje a la C.A.E. que tengan más de un 2% de respuesta en la modalidad Sí.
- El origen del viajero.

Además de estas variables, en el mapa se posicionan las clases de los viajeros cuya cercanía a las modalidades los caracteriza.

En este caso, los ejes de este mapa explican sólo un 11,73% de la información que contienen las variables originales, luego el origen del viajero no es tampoco en este caso un factor determinante a la norma de valorar el País Vasco.

Pero podemos obtener unas primeras ideas:

- En el cuadrante superior derecho, se encuentran cerca las modalidades Sí aparcamiento y Sí tráfico, luego esto significa que hay un alto porcentaje de viajeros que señalan como aspectos menos atractivos de su viaje a la C.A.E. la falta de aparcamiento y el tráfico.
- En el cuadrante inferior derecho, se encuentran las modalidades Sí mal clima, Sí terrorismo y Sí política, luego podemos decir que hay viajeros que señalan como aspectos menos atractivos de su viaje a la C.A.E. principalmente el clima, el terrorismo y la política.
- En el cuadrante superior izquierdo, se encuentran los viajeros que no informan sobre los aspectos menos atractivos de su viaje a la C.A. de Euskadi, entre los que se encuentran muchos vascos.



### 7.3.4. Tipología de valoraciones negativas del viaje a la C.A.E.

En este apartado, se clasifica a los viajeros con respecto a los aspectos menos atractivos que señalan de su viaje a la C.A.E..

Los grupos que se obtienen tras aplicar el método del Análisis de Clasificación están proyectados en el *mapa factorial: valoraciones negativas*.

El grosor del círculo corresponde al número de viajeros que compone la clase.

Algunas características fundamentales que se pueden destacar en estos grupos obtenidos se señalan a continuación:

- *Clase 1: Viajeros que no informan.*

Se caracteriza por los viajeros vascos que no informan de aspectos negativos. Está formada por el 40,86% de la muestra.

- *Clase 2: Viajeros que no les gusta el clima.*

Supone el 3,37% de la muestra y se caracteriza por los viajeros iberoamericanos que señalan como aspecto menos atractivo de la C.A.E. el clima.

- *Clase 3: Viajeros franceses e italianos.*

Está formada por el 18,73% de la muestra y se caracteriza por los viajeros que señalan como aspecto menos atractivo el clima y residen principalmente en Francia y en Italia.

- *Clase 4: Viajeros desencantados con la política de la C.A.E..*

Se caracteriza por los viajeros de Castilla y León y de la Comunidad Valenciana que señalan como aspecto menos atractivo del viaje la política. Está formada por el 9,73% de la muestra.

- *Clase 5: Viajeros norteamericanos.*

Supone el 6,37% de la muestra y se caracteriza por los viajeros que resaltan como aspecto menos atractivo del viaje el terrorismo y son principalmente de USA-Canadá.

- *Clase 6: Viajeros insatisfechos del viaje.*

Se caracteriza por los viajeros que señalan otros aspectos menos atractivos del viaje y su viaje no ha cubierto las expectativas. Está formada por el 2,93% de la muestra.

- *Clase 7: Viajeros con poco presupuesto.*

Se caracteriza fundamentalmente por los viajeros que señalan como aspectos menos atractivos que la ciudad es cara y que hay falta de aparcamiento. Está formada por el 5,94% de la muestra.

- *Clase 8: Viajeros conductores.*

Está formada por el 6,93% de la muestra y se caracteriza por los viajeros que señalan como aspecto menos atractivos la mala señalización y el tráfico.

- *Clase 9: Viajeros que les gusta todo.*

Se caracteriza fundamentalmente por los viajeros que no señalan ningún aspecto menos atractivo del viaje. Está formada por el 5,15% de la muestra.