

Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián



PRESENTACIÓN

El presente estudio ha sido realizado por el Instituto Datakey por encargo de San Sebastián Turismo – Donostia Turismoa.

El propósito principal es profundizar en el conocimiento del perfil del visitante a la ciudad, la tipología de la visita y la satisfacción de la misma.

La información corresponde a la opinión de los 510 visitantes a Donostia (excursionistas y viajeros) que han respondido al cuestionario presencial y semi-estructurado realizado entre Mayo de 2012 y Abril de 2013.

ÍNDICE

OBJETIVOS DEL ESTUDIO	4
FICHA TÉCNICA	5
TIPOLOGÍA DEL VIAJE Y DEL VISITANTE	7
MOTIVO DE LA VISITA	26
ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA VISITA	29
CONTRATACIÓN – RESERVA	34
GASTO EN DONOSTIA	43
SATISFACCIÓN CON LA VISITA	47
EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN	54
CUESTIONARIO	57

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Los objetivos generales del presente estudio son conocer:

- **Perfil del viajero:** procedencia (País o provincia), sexo, edad, estudios/profesión.
- **Tipología del viaje:** Fecha, objeto del viaje, duración, forma social del viaje, lugar de alojamiento, medio de transporte.
- **Motivaciones de la elección del destino**
- **Proceso de información y reserva**
- **Actividades realizadas, satisfacción con éstas y gasto efectuado**
- **Satisfacción del viajero respecto a diferentes dimensiones y atributos de la oferta y del producto**

FICHA TÉCNICA

Universo Muestral



Excursionistas y viajeros que pernoctan en la ciudad y su área de influencia, en establecimientos reglados y no reglados

Tamaño de Muestra



510 encuestas

Técnica de investigación



Encuesta personal con cuestionario semi-estructurado

Sistema de Muestreo



Aleatorio con cuotas de temporada (alta vs. media-baja) y tipo de visitante (excursionista vs. pernocta)

Trabajo de campo



Entre Mayo de 2012 y Abril de 2013

Informe realizado por el Instituto Datakey S.L.

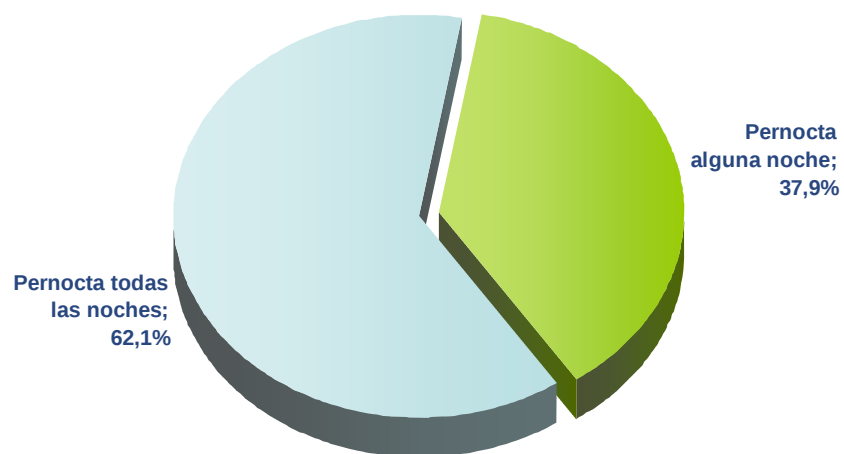


Composición de la muestra

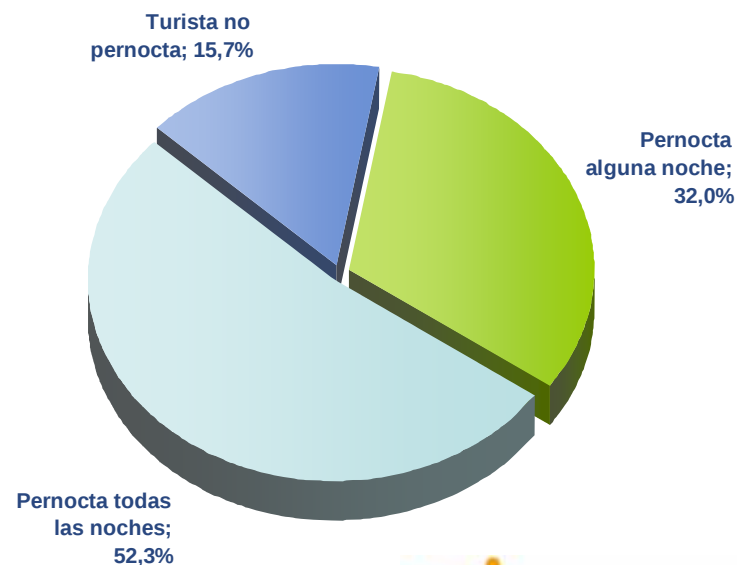
Segmentos de visitantes y tamaño de muestra

No pernoctan		133
1. Excursionistas	63	
2. Turistas que no pernoctan en Donostia	70	
Pernoctan		377
1. Turistas que pernoctan en Donostia alguna noche	143	
2. Turistas que pernoctan en Donostia todas las noches	234	

Pernoctan en Donostia (377)



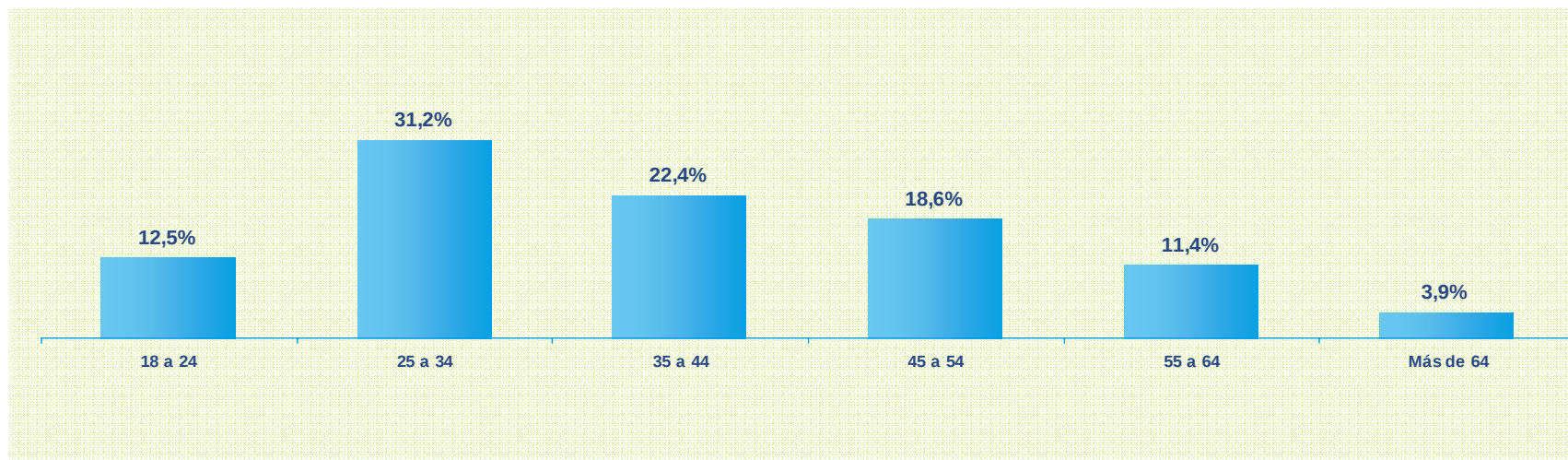
Turistas (447)



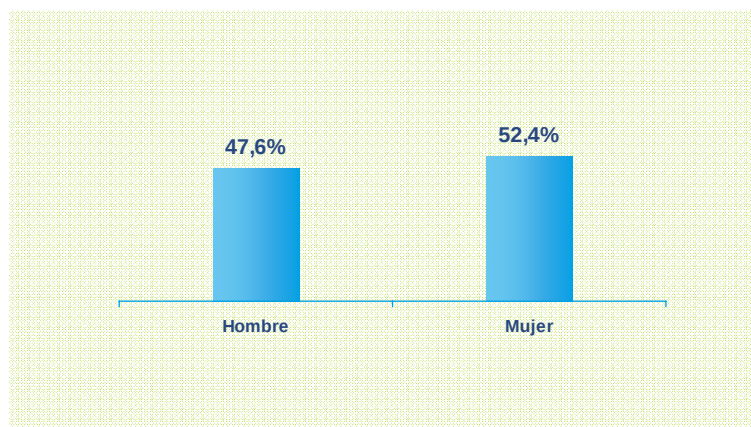
TIPOLOGÍA DEL VIAJE Y DEL VISITANTE

Perfil del visitante

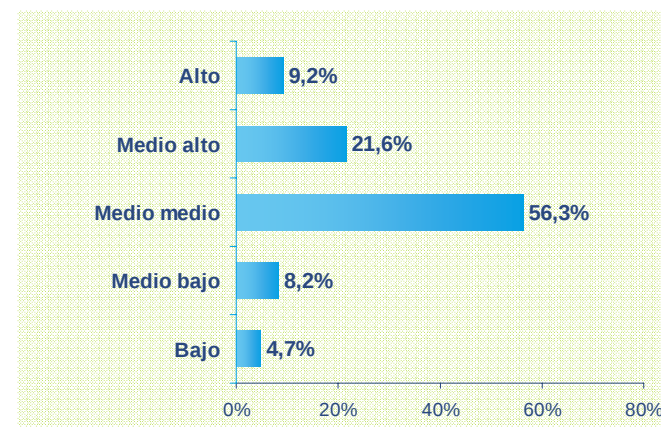
Edad



Sexo

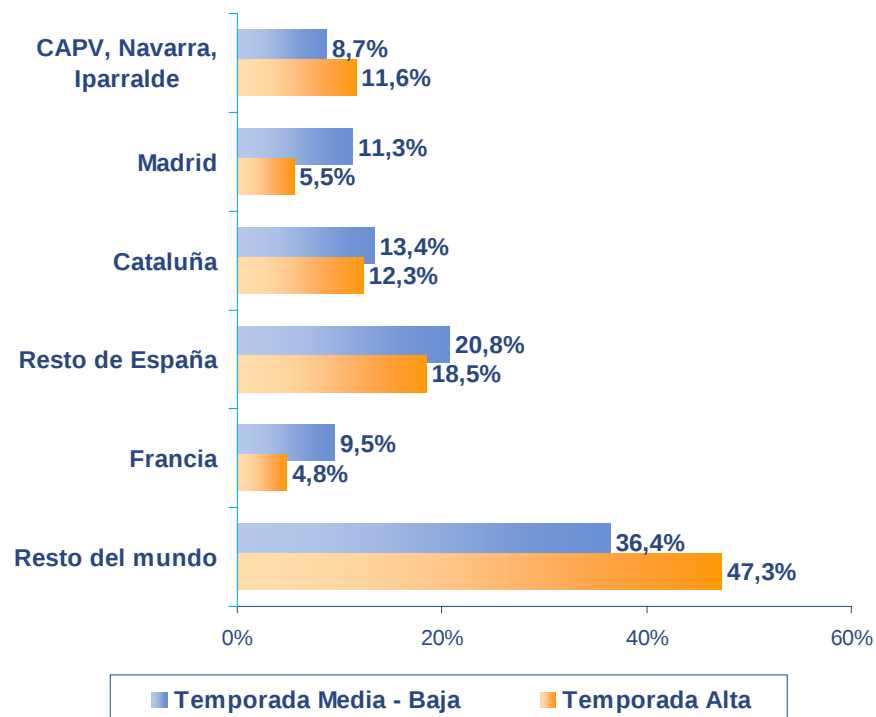
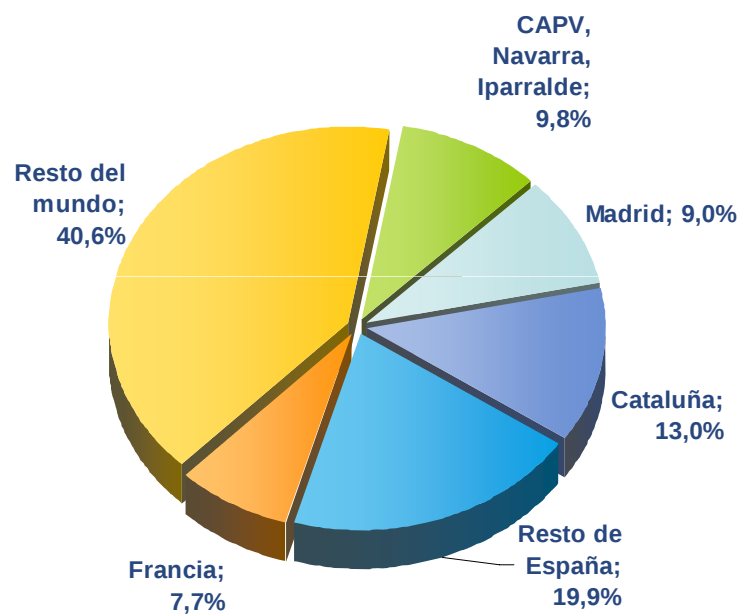


Nivel de renta familiar



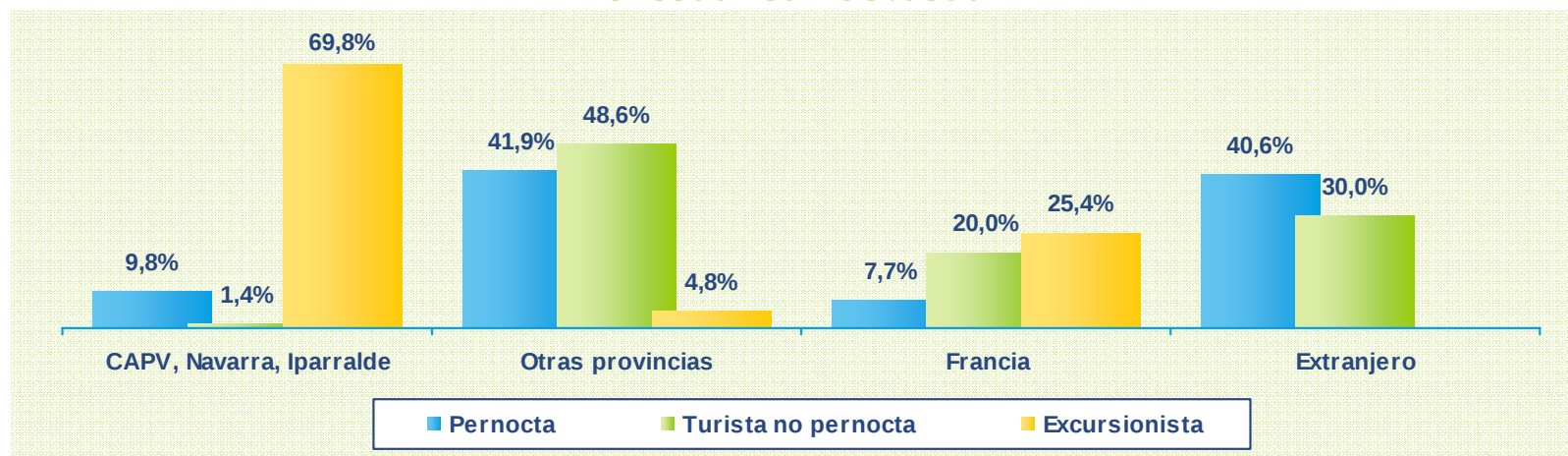
Procedencia de los viajeros

Procedencia de los turistas que pernoctan en Donostia



Procedencia de los visitantes

Procedencia de los visitantes a Donostia -San Sebastián



Procedencia de los visitantes

Procedencia de los visitantes a Donostia - San Sebastián

Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián

	Total	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
Navarra	5,9%	2,7%		31,7%
Bizkaia	4,5%	4,0%		12,7%
Álava	2,2%	2,4%		3,2%
Iparralde	0,6%		1,4%	3,2%
Barcelona	9,8%	11,1%	11,4%	
Madrid	6,9%	9,0%	1,4%	
Valencia	2,2%	1,6%	7,1%	
Sevilla	1,4%	1,1%	4,3%	
Zaragoza	1,4%	1,3%	2,9%	
Alicante	1,2%	1,3%	1,4%	
Girona	1,2%	1,3%	1,4%	
Cantabria	1,2%	1,3%		1,6%
Burgos	1,0%	1,3%		
Málaga	1,0%	0,8%	2,9%	
Asturias	1,0%	0,8%	2,9%	
S.C. Tenerife	1,0%	1,1%	1,4%	
Baleares	0,8%	1,1%		
Cáceres	0,6%	0,8%		
León	0,6%	0,8%		
La Rioja	0,6%	0,8%		
Salamanca	0,6%	0,8%		
Badajoz	0,4%		2,9%	
Ciudad Real	0,4%		2,9%	
Huelva	0,4%	0,5%		
Huesca	0,4%		1,4%	1,6%
Lleida	0,4%	0,5%		
Murcia	0,4%	0,5%		
Pontevedra	0,4%	0,5%		
Soria	0,4%	0,5%		
Valladolid	0,4%	0,5%		
Zamora	0,4%	0,5%		
Almería	0,2%		1,4%	
Cádiz	0,2%	0,3%		
Córdoba	0,2%	0,3%		
A Coruña	0,2%		1,4%	
Cuenca	0,2%	0,3%		
Granada	0,2%	0,3%		
Jaén	0,2%		1,4%	
Orense	0,2%	0,3%		
Las Palmas	0,2%	0,3%		
Segovia	0,2%		1,4%	

	Total	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
64 Pyrénées Atlantiques	3,7%	1,1%		23,8%
33 Gironde	2,9%	2,4%		9,5%
75 Paris	2,0%	1,9%	4,3%	
31 Haute Garonne	1,0%	1,3%		
29 Finistère	0,8%	0,3%	1,4%	3,2%
47 Lot et Garonne	0,6%			4,8%
25 Doubs	0,4%	0,3%		1,6%
85 Vendée	0,4%		2,9%	
Provence	0,2%	0,3%		
7 Ardèche	0,2%	0,3%		
10 Aube	0,2%	0,3%		
14 Calvados	0,2%	0,3%		
18 Cher	0,2%		1,4%	
34 Hérault	0,2%			1,6%
35 Ille et Vilaine	0,2%			1,6%
37 Indre et Loire	0,2%		1,4%	
45 Loiret	0,2%	0,3%		
56 Morbihan	0,2%		1,4%	
59 Nord	0,2%		1,4%	
65 Hautes Pyrénées	0,2%		1,4%	
84 Vaucluse	0,2%	0,3%		
89 Yonne	0,2%		1,4%	
95 Val d'Oise	0,2%		1,4%	

(Continúa)

Procedencia de los visitantes

Procedencia de los visitantes a Donostia - San Sebastián

Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián

	Total	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
Reino Unido	3,7%	4,0%	5,7%	
Alemania	3,3%	4,2%	1,4%	
Holanda	3,3%	4,0%	2,9%	
Irlanda	2,0%	2,1%	2,9%	
Italia	1,6%	1,6%	2,9%	
Suiza	1,4%	1,9%		
Bélgica	0,8%	0,8%	1,4%	
Suecia	0,6%	0,8%		
Noruega	0,4%	0,3%	1,4%	
Portugal	0,2%		1,4%	
Finlandia	0,2%	0,3%		
Dinamarca	0,2%	0,3%		
Rusia	0,2%	0,3%		
Austria	0,2%	0,3%		
Luxemburgo	0,2%	0,3%		
Estonia	0,2%	0,3%		
República Checa	0,2%	0,3%		
Hungría	0,2%		1,4%	
Malta	0,2%	0,3%		

	Total	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
EEUU	4,7%	5,8%	2,9%	
Argentina	2,0%	2,4%	1,4%	
México	1,2%	1,6%		
Brasil	0,6%	0,8%		
Uruguay	0,6%	0,5%	1,4%	
Venezuela	0,4%	0,3%	1,4%	
Chile	0,4%	0,5%		
Colombia	0,4%	0,5%		
Perú	0,2%	0,3%		
Ecuador	0,2%	0,3%		
Venezuela	0,2%	0,3%		
Panamá	0,2%	0,3%		
Canadá	0,2%		1,4%	
Marruecos	0,2%	0,3%		
Turquía	0,4%	0,5%		
China	0,2%	0,3%		
Singapur	0,2%	0,3%		
Australia	2,7%	3,7%		
Nueva Zelanda	0,2%	0,3%		

Procedencia de los visitantes

Procedencia de los visitantes a Donostia - San Sebastián

Temporada Media - baja	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
Navarra	1,7%	0,0%	36,5%
Bizkaia	3,5%	0,0%	11,5%
Alava	2,2%	0,0%	1,9%
Iparralde		3,0%	
Barcelona	11,7%	9,1%	
Madrid	11,3%		
Valencia	1,3%	12,1%	
Sevilla	0,4%	6,1%	
Zaragoza	1,7%		
Alicante	1,7%		
Girona	1,7%	3,0%	
Cantabria	1,3%		
Burgos	0,9%		
Málaga	0,9%		
Asturias	0,4%		
S.C. Tenerife	1,7%	3,0%	
Baleares	1,3%		
Cáceres	1,3%		
León	1,3%		
La Rioja	1,3%		
Salamanca	0,4%		
Badajoz			
Ciudad Real		6,1%	
Huelva	0,9%		
Huesca			
Lleida			
Murcia	0,4%		
Pontevedra	0,9%		
Soria			
Valladolid	0,9%		
Zamora	0,4%		
Almería		3,0%	
Cádiz			
Córdoba			
A Coruña			
Cuenca			
Granada	0,4%		
Jaén			
Orense			
Las Palmas	0,4%		
Segovia		3,0%	

Temporada Alta	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
Navarra	4,1%	0,0%	9,1%
Bizkaia	4,8%	0,0%	18,2%
Alava	2,7%	0,0%	9,1%
Iparralde			18,2%
Barcelona	10,3%	13,5%	
Madrid	5,5%	2,7%	
Valencia	2,1%	2,7%	
Sevilla	2,1%	2,7%	
Zaragoza	0,7%	5,4%	
Alicante	0,7%	2,7%	
Girona	0,7%		
Cantabria	1,4%		9,1%
Burgos	2,1%		
Málaga	0,7%	5,4%	
Asturias	1,4%	5,4%	
S.C. Tenerife			
Baleares	0,7%		
Cáceres			
León			
La Rioja			
Salamanca	1,4%		
Badajoz		5,4%	
Ciudad Real			
Huelva			
Huesca		2,7%	9,1%
Lleida	1,4%		
Murcia	0,7%		
Pontevedra			
Soria	1,4%		
Valladolid			
Zamora	0,7%		
Almería			
Cádiz	0,7%		
Córdoba	0,7%		
A Coruña		2,7%	
Cuenca	0,7%		
Granada			
Jaén		2,7%	
Orense	0,7%		
Las Palmas			
Segovia			

(Continúa)

Procedencia de los visitantes

Procedencia de los visitantes a Donostia - San Sebastián

Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián

Temporada Media - baja	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista	Temporada Alta	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
64 Pyrénées Atlantiques	1,7%		28,8%	64 Pyrénées Atlantiques			
33 Gironde	2,6%		9,6%	33 Gironde	2,1%		9,1%
75 Paris	2,2%	6,1%		75 Paris	1,4%	2,7%	
31 Haute Garonne	2,2%			31 Haute Garonne			
29 Finistère			1,9%	29 Finistère	0,7%	2,7%	9,1%
47 Lot et Garonne			5,8%	47 Lot et Garonne			
25 Doubs			1,9%	25 Doubs	0,7%		
85 Vendée		3,0%		85 Vendée		2,7%	
4 Alpes de Haute Provence	0,4%			4 Alpes de Haute Provence			
7 Ardèche	0,4%			7 Ardèche			
10 Aube	0,4%			10 Aube			
14 Calvados	0,4%			14 Calvados			
18 Cher		3,0%		18 Cher			
34 Hérault				34 Hérault			9,1%
35 Ille et Vilaine			1,9%	35 Ille et Vilaine			
37 Indre et Loire				37 Indre et Loire		2,7%	
45 Loiret	0,4%			45 Loiret			
56 Morbihan				56 Morbihan		2,7%	
59 Nord				59 Nord		2,7%	
65 Hautes Pyrénées		3,0%		65 Hautes Pyrénées			
84 Vaucluse	0,4%			84 Vaucluse			
89 Yonne				89 Yonne		2,7%	
95 Val d'Oise				95 Val d'Oise		2,7%	

Procedencia de los visitantes

Procedencia de los visitantes a Donostia - San Sebastián

Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián

Temporada Media - baja	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista	Temporada Alta	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
Reino Unido	1,7%	12,1%		Reino Unido	7,5%		
Alemania	4,8%			Alemania	3,4%	2,7%	
Holanda	3,5%			Holanda	4,8%	5,4%	
Irlanda	2,2%	3,0%		Irlanda	2,1%	2,7%	
Italia	0,9%	6,1%		Italia	2,7%		
Suiza	1,7%			Suiza	2,1%		
Bélgica	0,9%			Bélgica	0,7%	2,7%	
Suecia	0,9%			Suecia	0,7%		
Noruega	0,4%			Noruega		2,7%	
Portugal		3,0%		Portugal			
Finlandia	0,4%			Finlandia			
Dinamarca	0,4%			Dinamarca			
Rusia	0,4%			Rusia			
Austria	0,4%			Austria			
Luxemburgo	0,4%			Luxemburgo			
Estonia				Estonia	0,7%		
República Checa	0,4%			República Checa			
Hungría				Hungría		2,7%	
Malta				Malta	0,7%		

(Continúa)

Procedencia de los visitantes

Procedencia de los visitantes a Donostia - San Sebastián

Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián

Temporada Media - baja	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
EEUU	6,1%	6,1%	
Argentina	2,6%	3,0%	
México	1,7%		
Brasil	1,3%		
Uruguay		3,0%	
Venezuela	0,4%		
Chile	0,4%		
Colombia	0,4%		
Perú	0,4%		
Ecuador	0,4%		
Venezuela			
Panamá			
Canadá			
Marruecos	0,4%		
Turquía	0,4%		
China			
Singapur			
Australia	2,2%		
Nueva Zelanda			

Temporada Alta	Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
EEUU	5,5%		
Argentina	2,1%		
México	1,4%		
Brasil			
Uruguay	1,4%		
Venezuela			
Chile	0,7%		
Colombia	0,7%		
Perú			
Ecuador			
Venezuela	0,7%	2,7%	
Panamá	0,7%		
Canadá		2,7%	
Marruecos			
Turquía	0,7%		
China	0,7%		
Singapur	0,7%		
Australia	6,2%		
Nueva Zelanda	0,7%		

Procedencia de los visitantes

Procedencia de los visitantes que pernoctan en Donostia - San Sebastián

	Pernocta alguna noche	Pernocta todas las noches
Navarra	1,4%	3,4%
Bizkaia	0,0%	6,4%
Álava	0,0%	3,8%
Iparralde		
Barcelona	3,5%	15,8%
Madrid	3,5%	12,4%
Valencia	0,7%	2,1%
Sevilla	1,4%	0,9%
Zaragoza	0,7%	1,7%
Alicante		2,1%
Girona		2,1%
Cantabria		2,1%
Burgos		2,1%
Málaga	0,7%	0,9%
Asturias	0,7%	0,9%
S.C. Tenerife		1,7%
Baleares	1,4%	0,9%
Cáceres		1,3%
León	0,7%	0,9%
La Rioja		1,3%
Salamanca		1,3%
Badajoz		
Ciudad Real		
Huelva		0,9%
Huesca		
Lleida	0,7%	0,4%
Murcia		0,9%
Pontevedra		0,9%
Soria	0,7%	0,4%
Valladolid		0,9%
Zamora	0,7%	0,4%
Almería		
Cádiz	0,7%	
Córdoba		0,4%
A Coruña		
Cuenca		0,4%
Granada		0,4%
Jaén		
Orense		0,4%
Las Palmas	0,7%	
Segovia		

	Pernocta alguna noche	Pernocta todas las noches
64 Pyrénées Atlantiques		1,7%
33 Gironde		3,8%
75 Paris	2,8%	1,3%
31 Haute Garonne		2,1%
29 Finistère	0,7%	
47 Lot et Garonne		
25 Doubs	0,7%	
85 Vendée		
4 Alpes de Haute Provence		0,4%
7 Ardèche	0,7%	
10 Aube		0,4%
14 Calvados		0,4%
18 Cher		
34 Hérault		
35 Ille et Vilaine		
37 Indre et Loire		
45 Loiret		0,4%
56 Morbihan		
59 Nord		
65 Hautes Pyrénées		
84 Vaucluse		0,4%
89 Yonne		
95 Val d'Oise		

(Continúa)

Procedencia de los visitantes

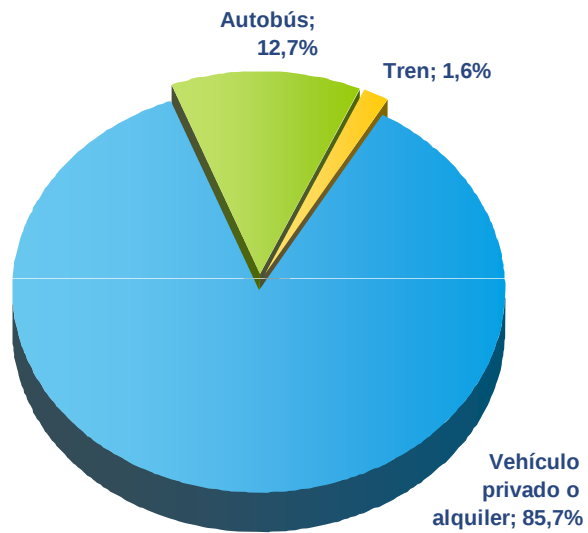
Procedencia de los visitantes que pernoctan en Donostia - San Sebastián

	Pernocta alguna noche	Pernocta todas las noches
Reino Unido	5,6%	3,0%
Alemania	4,9%	3,8%
Holanda	5,6%	3,0%
Irlanda	3,5%	1,3%
Italia	2,8%	0,9%
Suiza	3,5%	0,9%
Bélgica	1,4%	0,4%
Suecia	2,1%	
Noruega	0,7%	
Portugal		
Finlandia	0,7%	
Dinamarca	0,7%	
Rusia	0,7%	
Austria		0,4%
Luxemburgo	0,7%	
Estonia	0,7%	
República Checa	0,7%	
Hungría		
Malta		0,4%

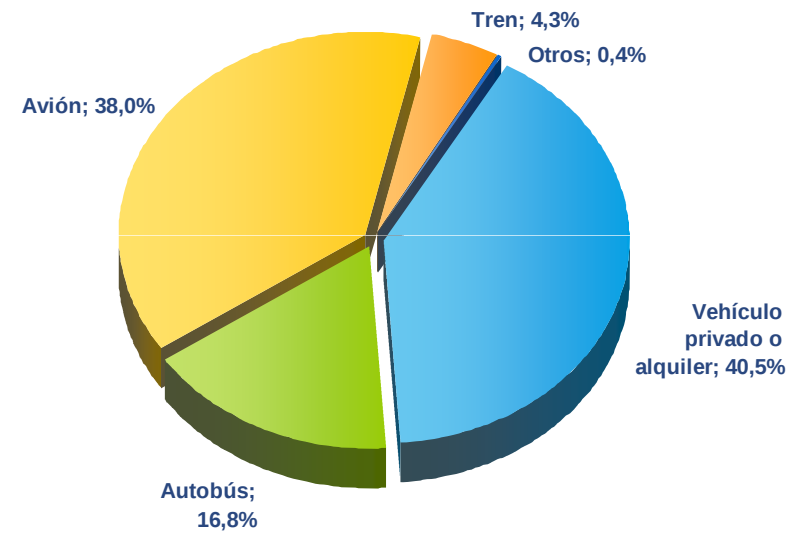
	Pernocta alguna noche	Pernocta todas las noches
EEUU	12,6%	1,7%
Argentina	6,3%	
México	2,8%	0,9%
Brasil	1,4%	0,4%
Uruguay	1,4%	
Venezuela	0,7%	
Chile	1,4%	
Colombia	1,4%	
Perú		0,4%
Ecuador	0,7%	
Venezuela	0,7%	
Panamá	0,7%	
Canadá		
Marruecos	0,7%	
Turquía	1,4%	
China		0,4%
Singapur	0,7%	
Australia	9,1%	0,4%
Nueva Zelanda	0,7%	

Medio de transporte

Excursionistas

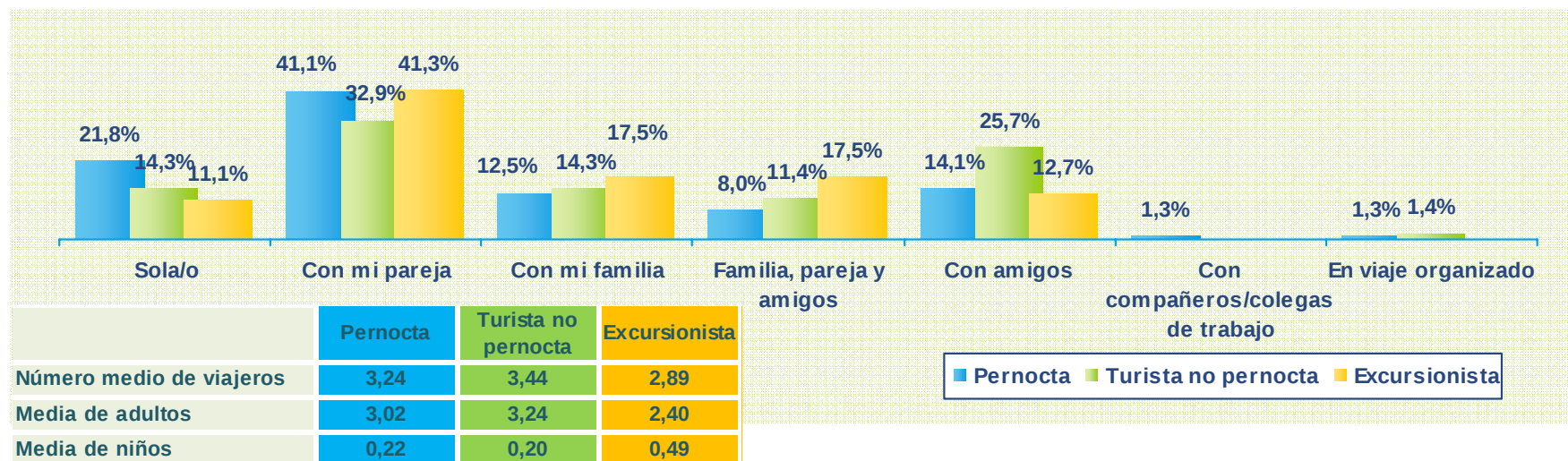


Turistas

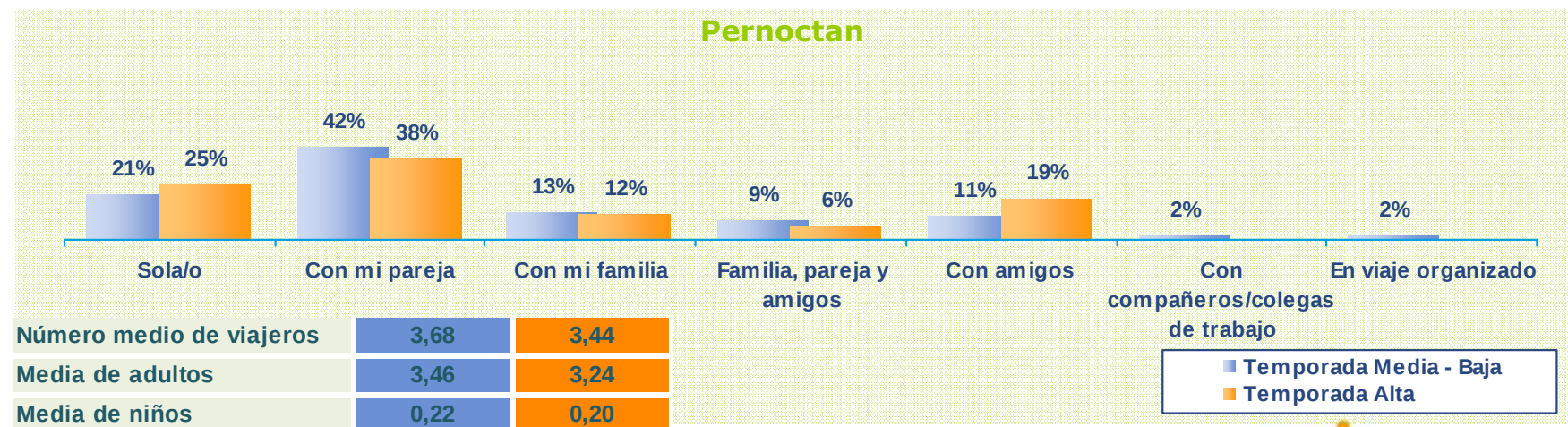


Composición del grupo

¿Con quién está realizando este viaje?



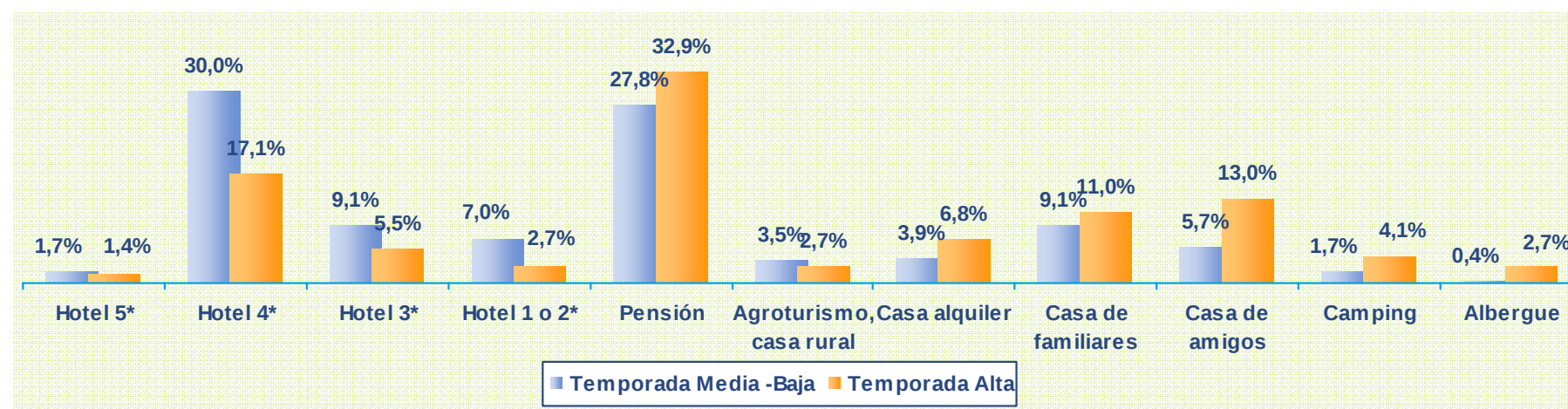
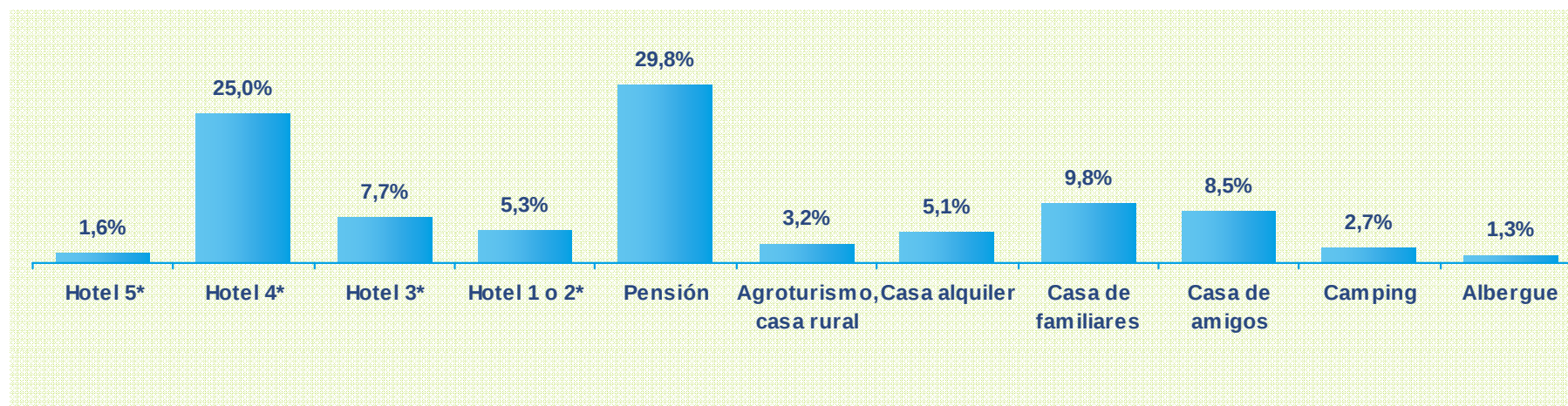
Pernoctan



Tipo de alojamiento en Donostia

¿Qué tipo de alojamiento ha utilizado durante su estancia en Donostia - San Sebastián?

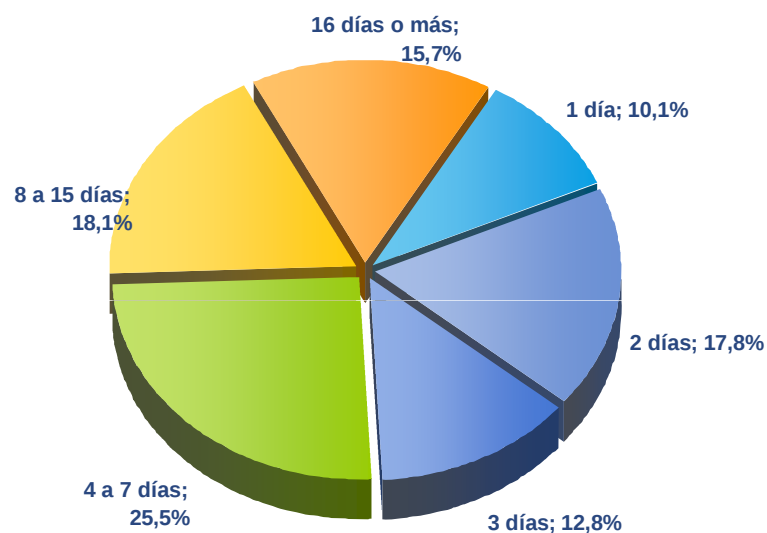
Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián



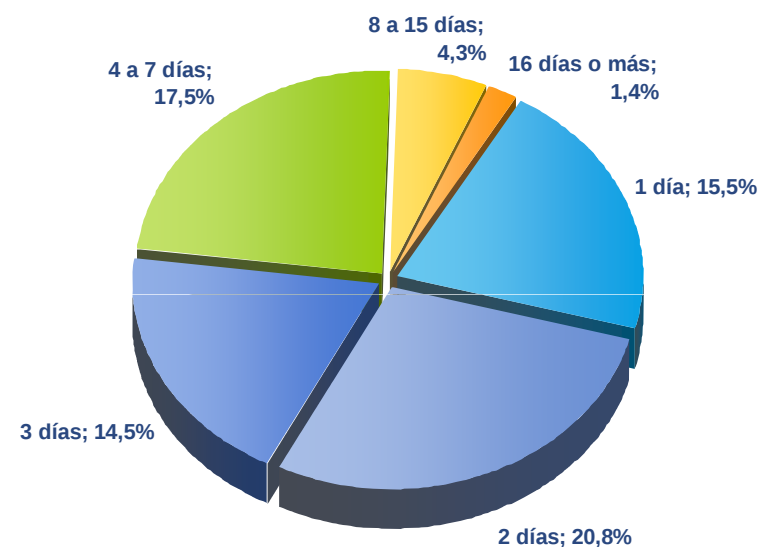
Número de pernoctaciones

Base: personas que pernoctan en San Sebastián o entorno (<10 km) alguna noche

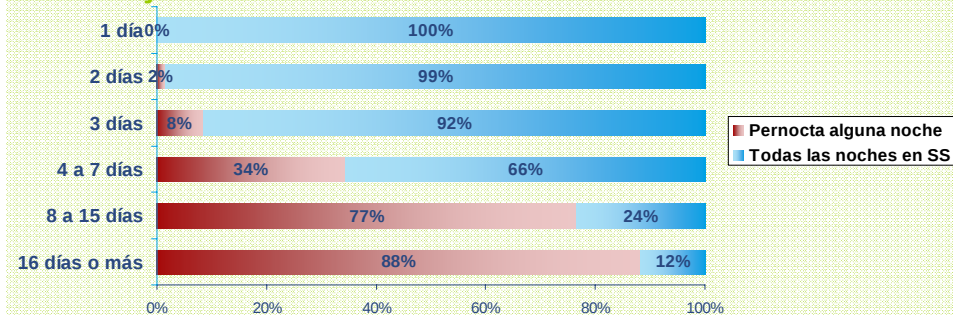
Duración del viaje
(pernoctaciones en San Sebastián y otras ciudades)



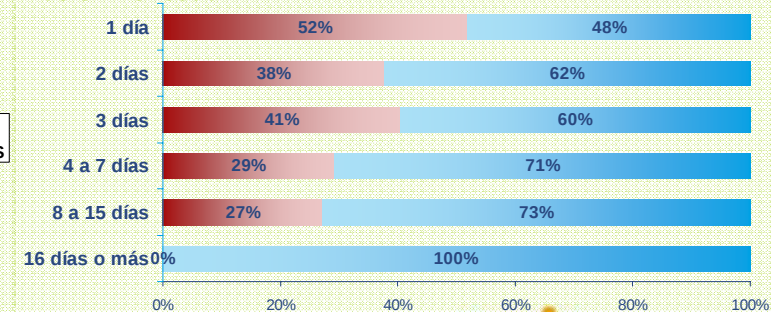
Pernoctaciones en San Sebastián o entorno (<10 km)



Días de viaje



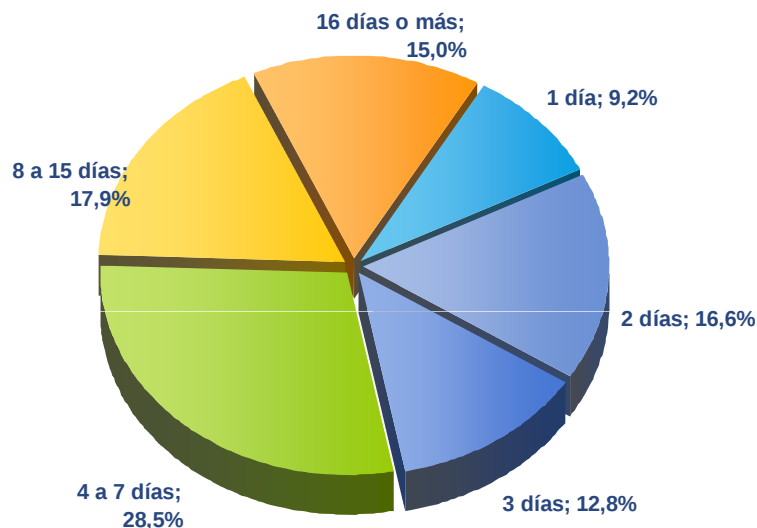
Días en Donostia



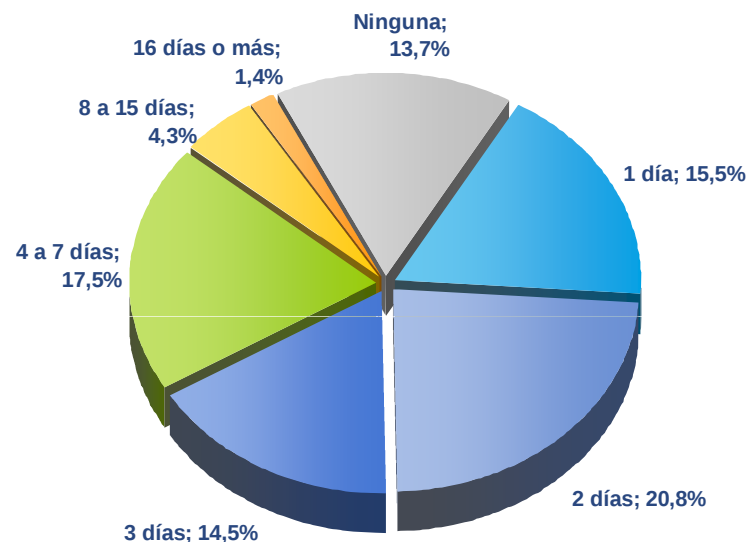
Número de pernoctaciones

Base: Turistas (viajeros que pernoctan o no en San Sebastián)

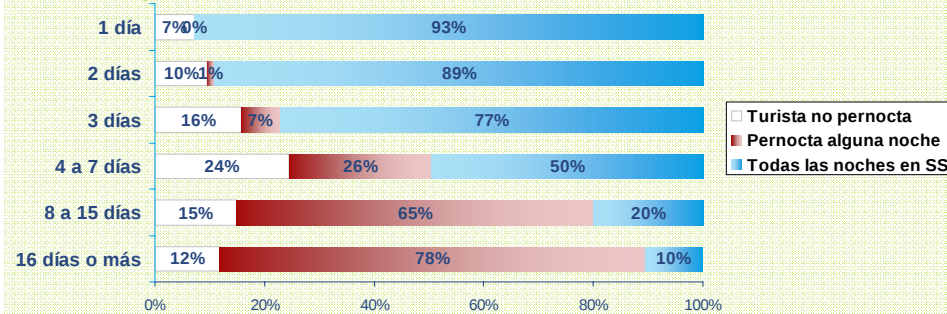
Duración del viaje
(pernoctaciones en San Sebastián y otras ciudades)



Pernoctaciones en San Sebastián o entorno
(<10 km)



Días de viaje

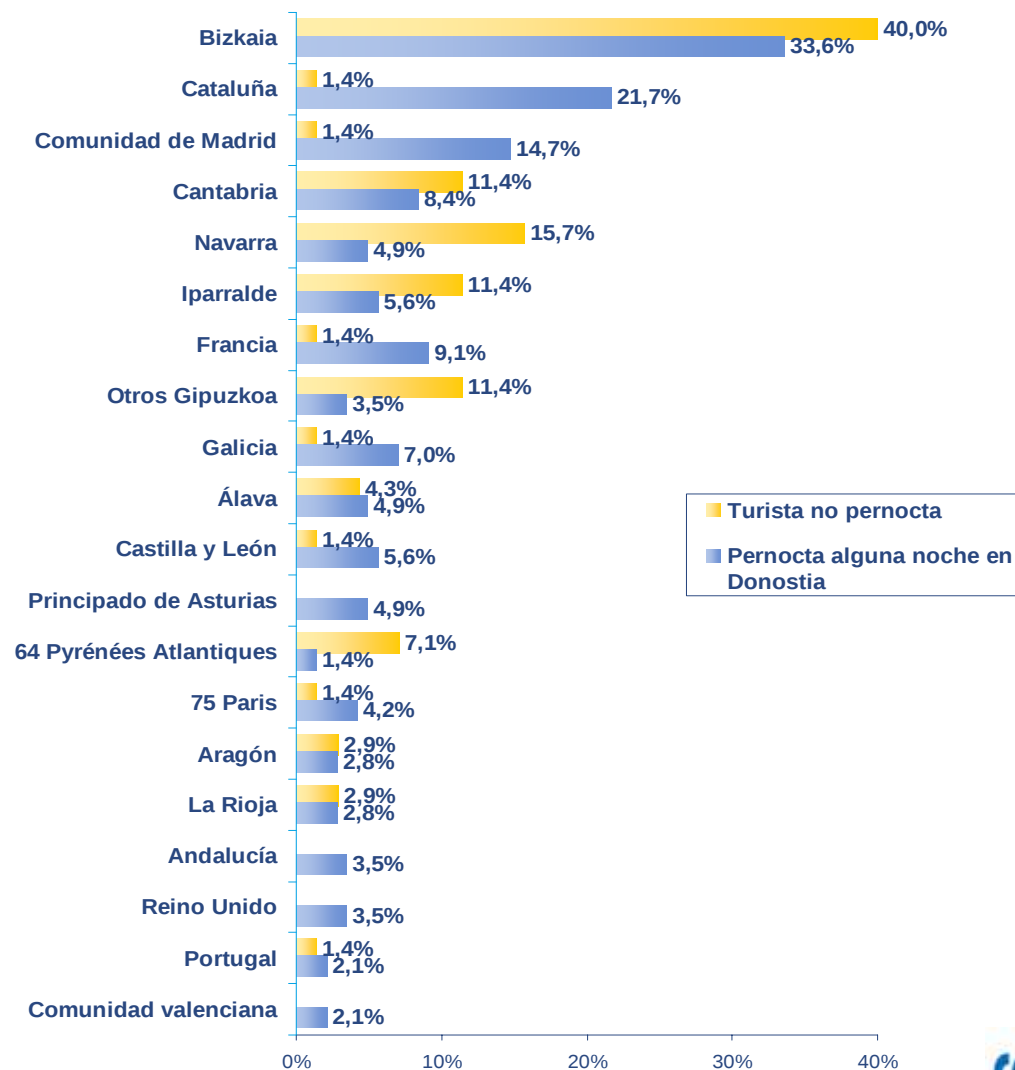


Estancias de dos o más meses de duración (3 casos):

Procedencia: Barcelona (33,3%), Alemania (33,3%) y Perú (33,3%)
 Motivo principal Trabajo (66,7%) y Visita a familiares/amigos (33,3%)
 Alojamiento: Pensión (33,3%), Casa alquiler (33,3%) y Casa familiares/amigos (33,3%)
 Con quién realizan el viaje: Sólo (66,7%), En pareja (33,3%)
 Sexo: Mujer (100%)
 Edad: 18-24 (66,7%) y 35-44 (33,3%)

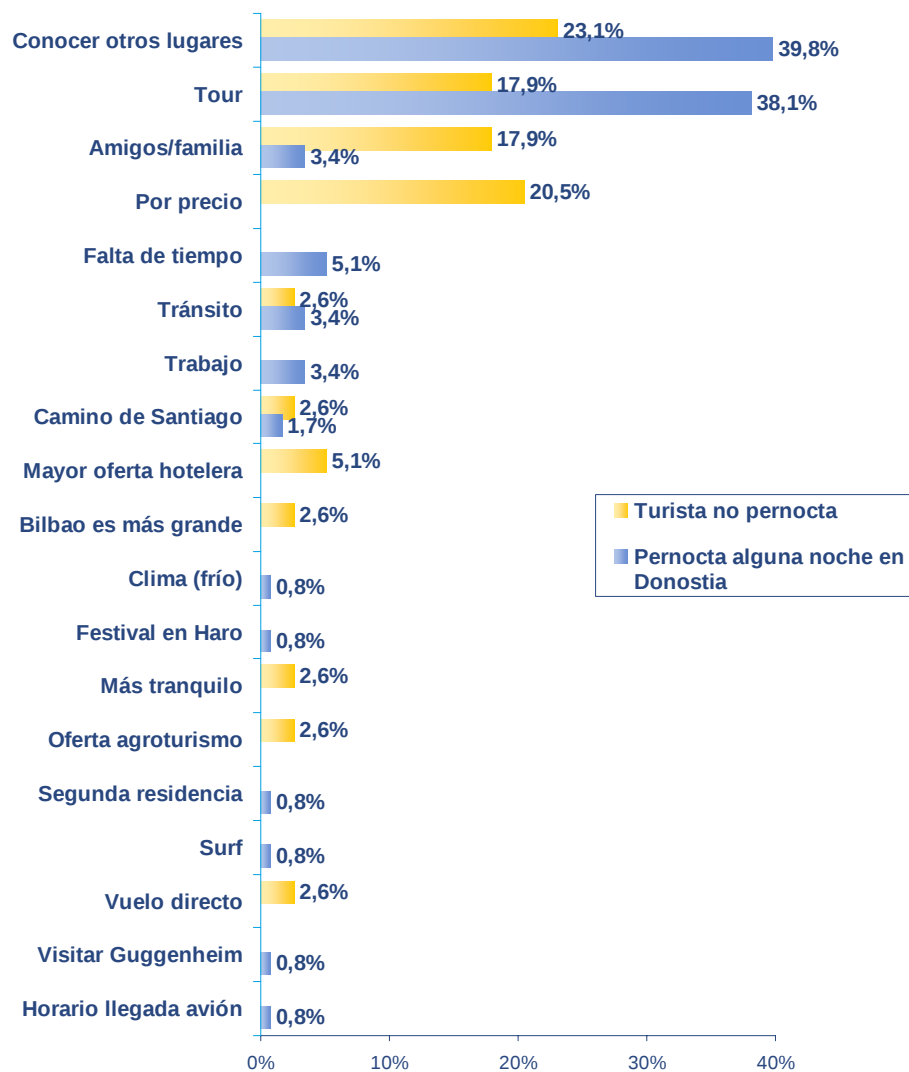
Otras ciudades en las que se aloja

¿En qué otras ciudades se ha alojado o va ha alojarse en su viaje?



Motivo de no alojarse (más días) en Donostia

¿Por qué no se ha alojado (más días) en Donostia - San Sebastián?

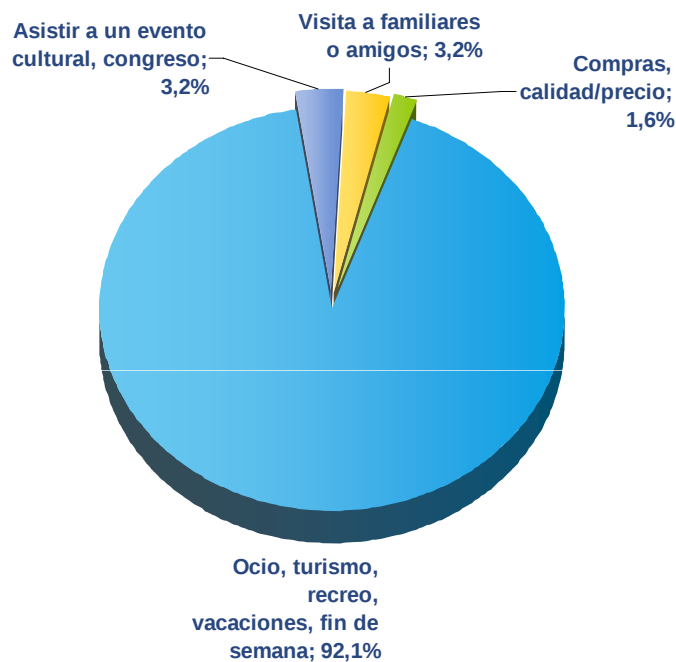


MOTIVO DE LA VISITA

Motivo principal de la visita

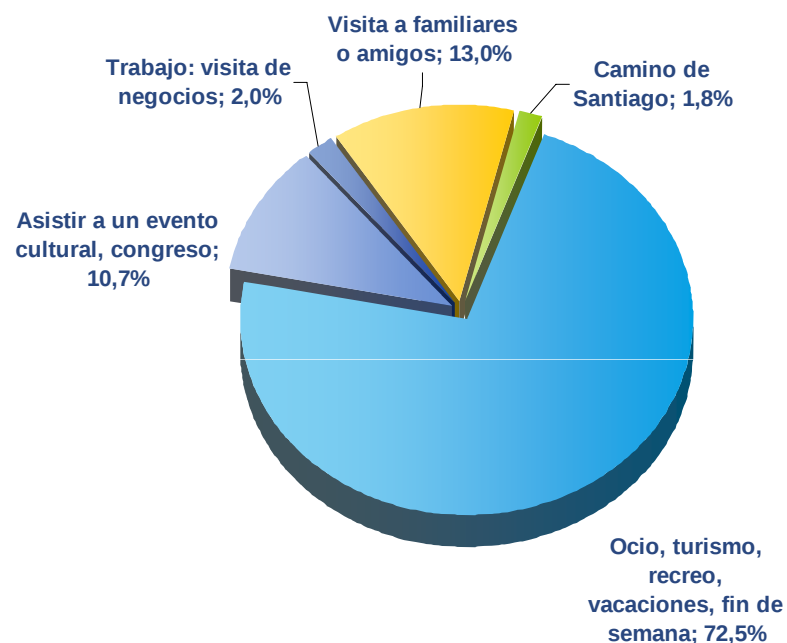
Principal motivo de la visita a Donostia – San Sebastián

Excursionistas



Ocio, turismo, recreo, vacaciones, fin de semana	Excursionistas	Turistas
Conocer San Sebastián, belleza, pasear junto al mar	76,2%	61,7%
Visitar museos, monumentos, conocer la cultura vasca	1,6%	0,7%
La gastronomía (pintxos, restaurantes, sidrerías)	4,8%	4,5%
Conocer otras localidades del entorno y la Costa Vasca		0,2%
Deportes, naturaleza, aventura	1,6%	2,0%
Ir a la playa, tomar el sol, clima	7,9%	3,4%

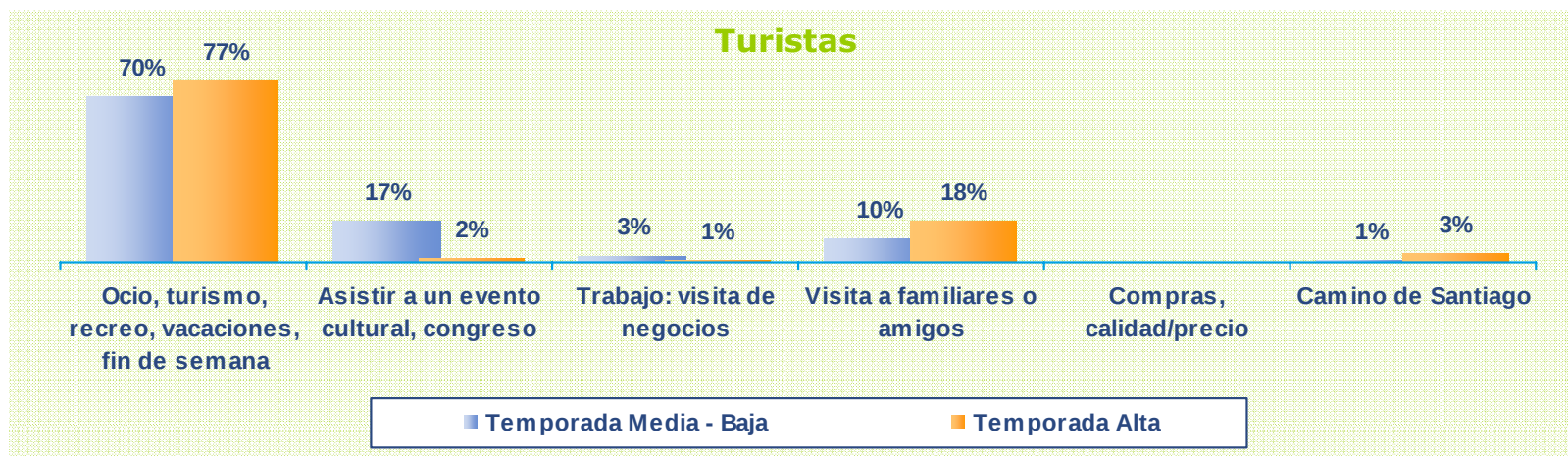
Turistas



Asistir a un evento cultural, congreso	Excursionistas	Turistas
Congreso		4,7%
Evento cultural, deportivo: Torneo rugby playa		0,2%
Evento cultural, deportivo: Fútbol		0,2%
Evento cultural, deportivo: Festival de cine	1,6%	0,7%
Evento cultural, deportivo: Maratón DKV	1,6%	4,5%
Evento cultural, deportivo: Baloncesto		0,2%
Evento cultural, deportivo: Concierto		0,2%

Motivo principal de la visita

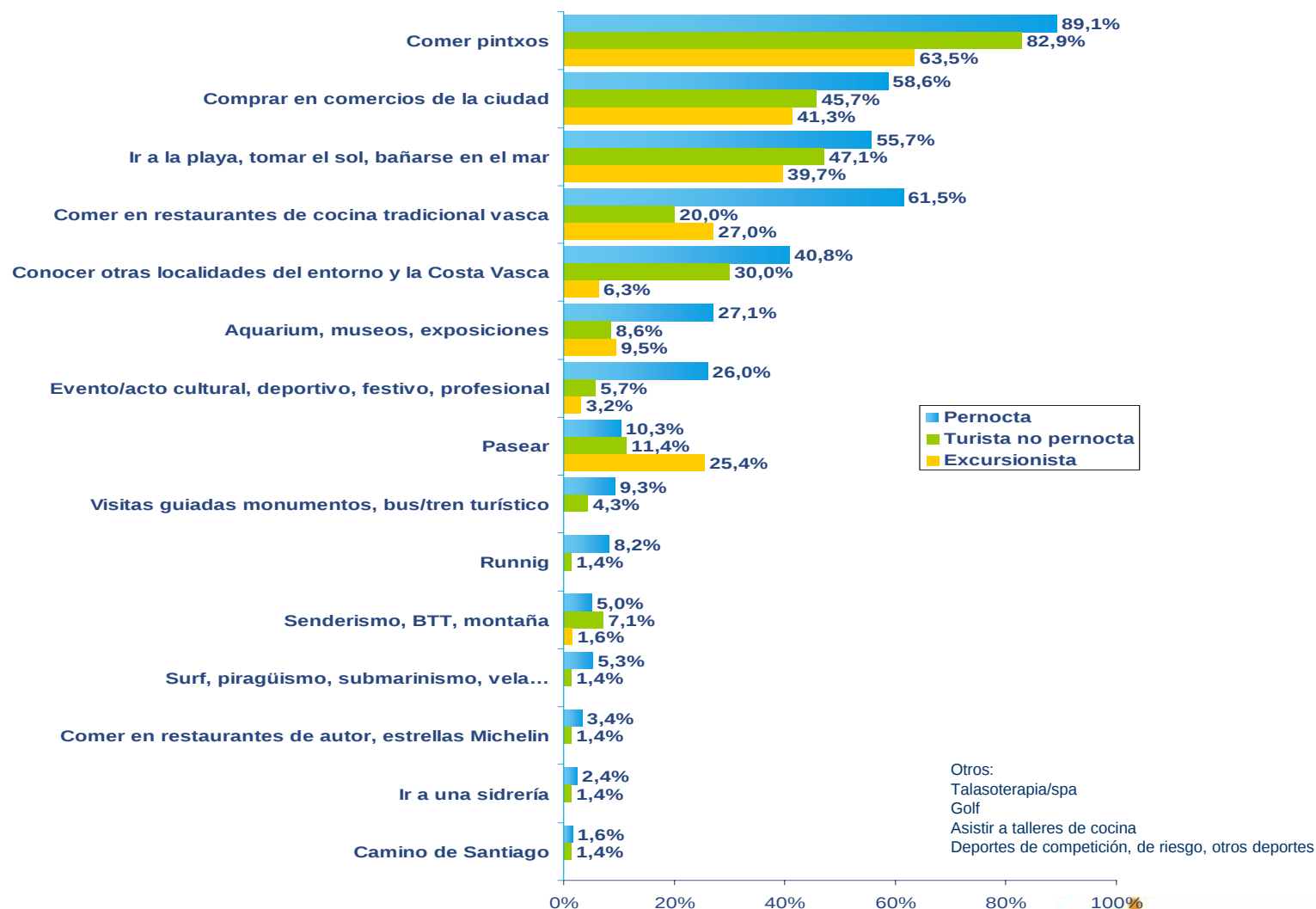
Principal motivo de la visita a Donostia – San Sebastián



ACTIVIDADES REALIZADAS

Actividades realizadas durante la visita

Actividades realizadas durante su visita a Donostia-San Sebastián



Actividades realizadas durante la visita

Actividades realizadas durante su visita a Donostia-San Sebastián

	Turista Pernocta	Turista no pernocta	Excursionista
Comer pintxos	89,1%	82,9%	63,5%
Comprar en comercios de la ciudad	58,6%	45,7%	41,3%
Ir a la playa, tomar el sol, bañarse en el mar	55,7%	47,1%	39,7%
Comer en restaurantes de cocina tradicional vasca	61,5%	20,0%	27,0%
Conocer otras localidades del entorno y la Costa Vasca	40,8%	30,0%	6,3%
Aquarium, museos, exposiciones	27,1%	8,6%	9,5%
Evento/acto cultural, deportivo, festivo, profesional	26,0%	5,7%	3,2%
Pasear	10,3%	11,4%	25,4%
Visitas guiadas monumentos, bus/tren turístico	9,3%	4,3%	
Runnig	8,2%	1,4%	
Senderismo, BTT, montaña	5,0%	7,1%	1,6%
Surf, piragüismo, submarinismo, vela...	5,3%	1,4%	
Comer en restaurantes de autor, estrellas Michelin	3,4%	1,4%	
Ir a una sidrería	2,4%	1,4%	
Camino de Santiago	1,6%	1,4%	
Talasoterapia, spa	0,8%		1,6%
Asistir a talleres de cocina	0,5%		
Golf	0,5%		
Deportes de competición, de riesgo, otros deportes	0,5%		

Actividades realizadas durante la visita

Actividades realizadas durante su estancia en Donostia-San Sebastián de los Turistas que pernoctan en Donostia según temporada

	Temporada Media-Baja	Temporada Alta
Comer pintxos	93,1%	82,9%
Comprar en comercios de la ciudad	60,6%	55,5%
Ir a la playa, tomar el sol, bañarse en el mar	43,7%	74,7%
Comer en restaurantes de cocina tradicional vasca	64,1%	57,5%
Conocer otras localidades del entorno y la Costa Vasca	43,3%	37,0%
Aquarium, museos, exposiciones	24,7%	30,8%
Evento/acto cultural, deportivo, festivo, profesional	31,6%	17,1%
Pasear	16,9%	
Visitas guiadas monumentos, bus/tren turístico	6,5%	13,7%
Runnig	12,1%	2,1%
Senderismo, BTT, montaña	3,9%	6,8%
Surf, piragüismo, submarinismo, vela...	4,3%	6,8%
Comer en restaurantes de autor, estrellas Michelin	4,3%	2,1%
Ir a una sidrería	2,2%	2,7%
Camino de Santiago	0,9%	2,7%
Talasoterapia, spa	0,9%	0,7%
Asistir a talleres de cocina	0,9%	
Golf	0,9%	
Deportes de competición, de riesgo, otros deportes	0,4%	0,7%

Actividades realizadas durante la visita

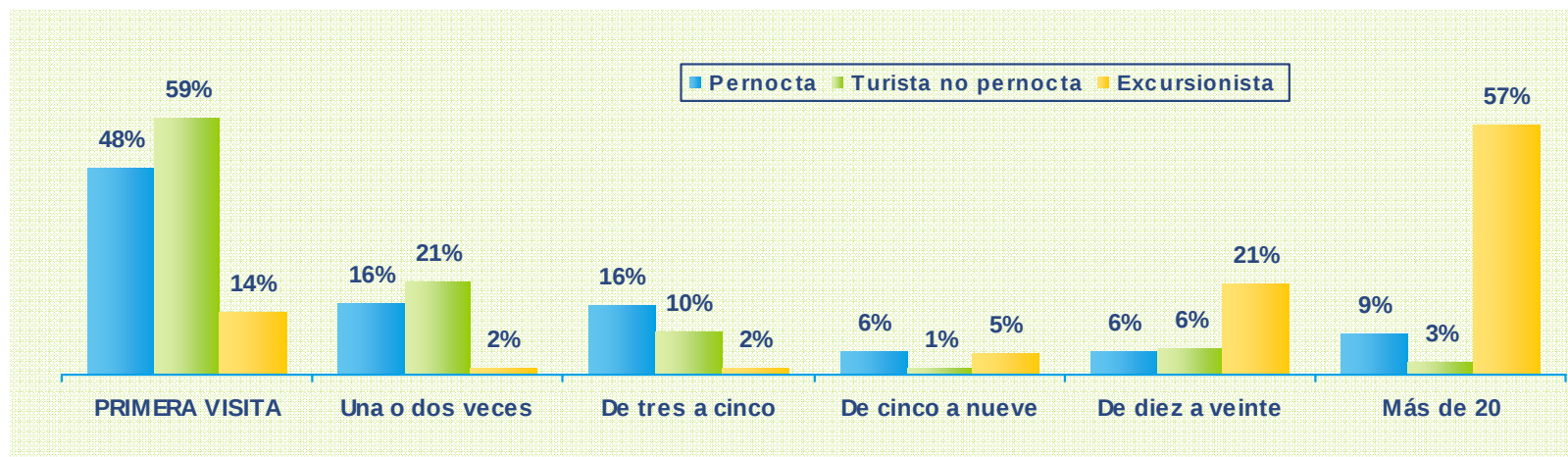
Actividades realizadas durante su estancia en Donostia-San Sebastián de los Turistas que pernoctan en Donostia según procedencia

	CAPV, Navarra, Iparralde	Madrid	Cataluña	Resto de España	Francia	Resto del mundo
Comer pintxos	62,2%	100,0%	91,4%	90,2%	79,7%	89,7%
Comprar en comercios de la ciudad	45,1%	74,3%	44,8%	52,0%	61,0%	58,0%
Ir a la playa, tomar el sol, bañarse en el mar	51,2%	54,3%	51,7%	52,0%	37,3%	58,6%
Comer en restaurantes de cocina tradicional vasca	36,6%	68,6%	62,1%	44,1%	33,9%	62,1%
Conocer otras localidades del entorno y la Costa Vasca	18,3%	48,6%	37,9%	37,3%	27,1%	40,8%
Aquarium, museos, exposiciones	12,2%	14,3%	15,5%	22,5%	20,3%	31,6%
Evento/acto cultural, deportivo, festivo, profesional	17,1%	40,0%	39,7%	28,4%	5,1%	12,1%
Pasear	17,1%	17,1%	8,6%	9,8%	27,1%	6,9%
Visitas guiadas monumentos, bus/tren turístico	2,4%	11,4%	13,8%	5,9%	3,4%	9,2%
Runnig		22,9%	17,2%	4,9%		5,2%
Senderismo, BTT, montaña		2,9%	5,2%	5,9%	5,1%	6,9%
Surf, piragüismo, submarinismo, vela...	2,4%		5,2%	1,0%	1,7%	8,0%
Comer en restaurantes de autor, estrellas Michelin		2,9%	1,7%	2,9%		5,2%
Ir a una sidrería	2,4%		1,7%	2,0%		2,9%
Camino de Santiago				1,0%		3,4%
Talasoterapia, spa	2,4%				3,4%	
Asistir a talleres de cocina				1,0%		0,6%
Golf			3,4%			
Deportes de competición, de riesgo, otros deportes		5,7%				

CONTRATACIÓN - RESERVA

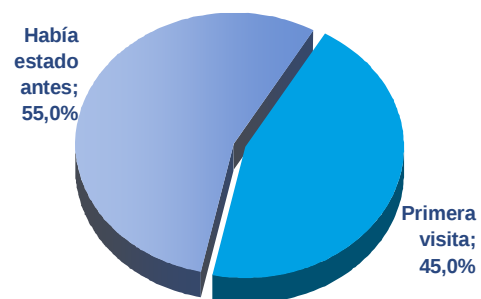
Visitas anteriores a Donostia

¿Cuántas veces había visitado Donostia - San Sebastián con anterioridad a este viaje?

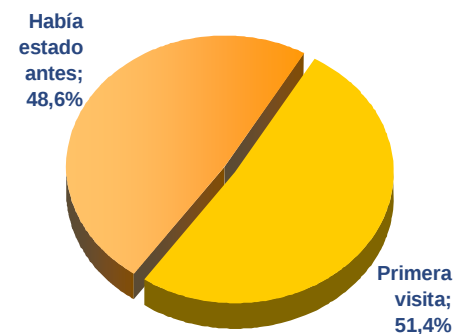


Pernocta

Temporada Media-Baja



Temporada Alta

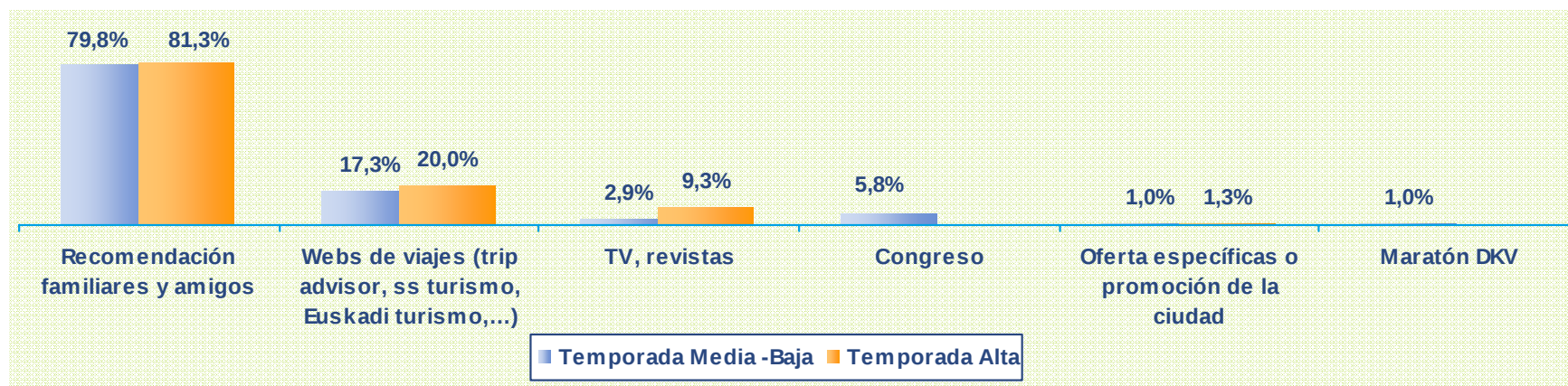
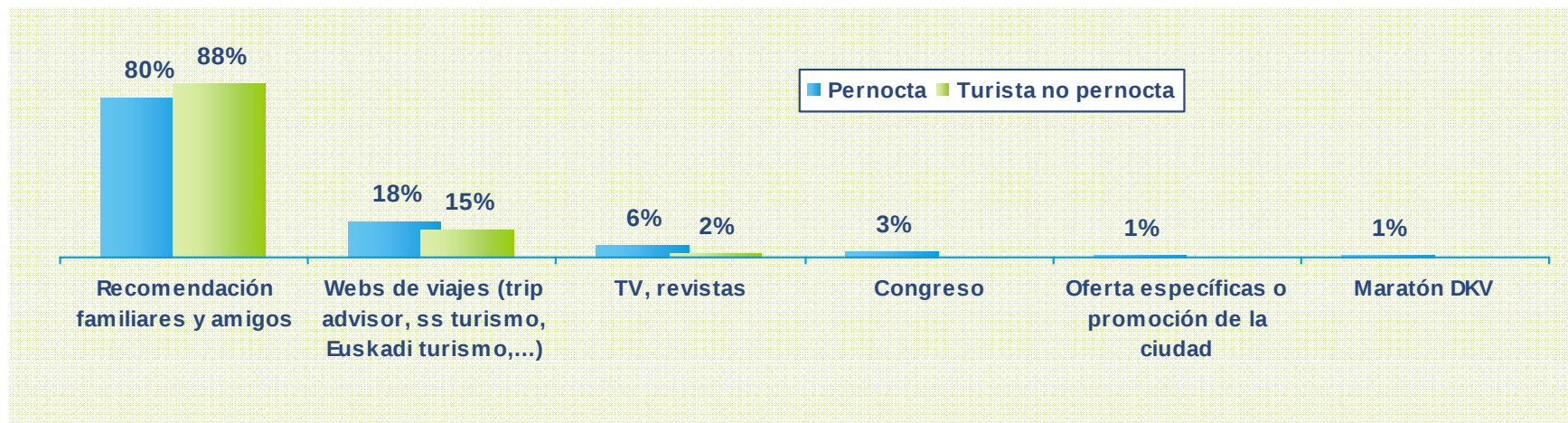


Conocimiento de Donostia

¿Cómo conoció o surgió su interés por visitar San Sebastián?

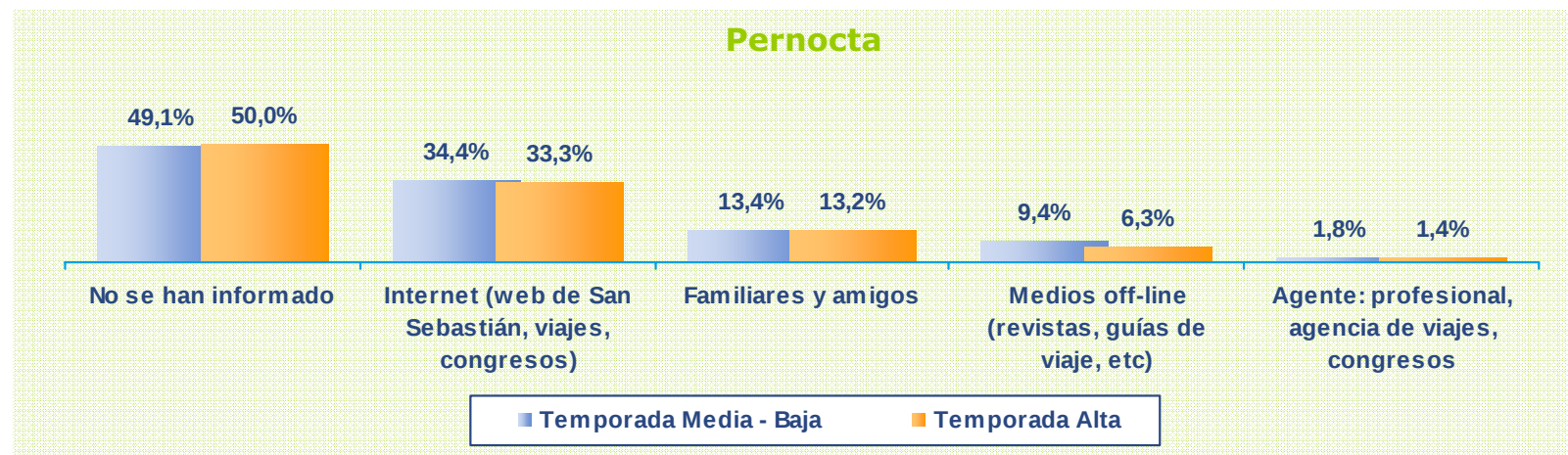
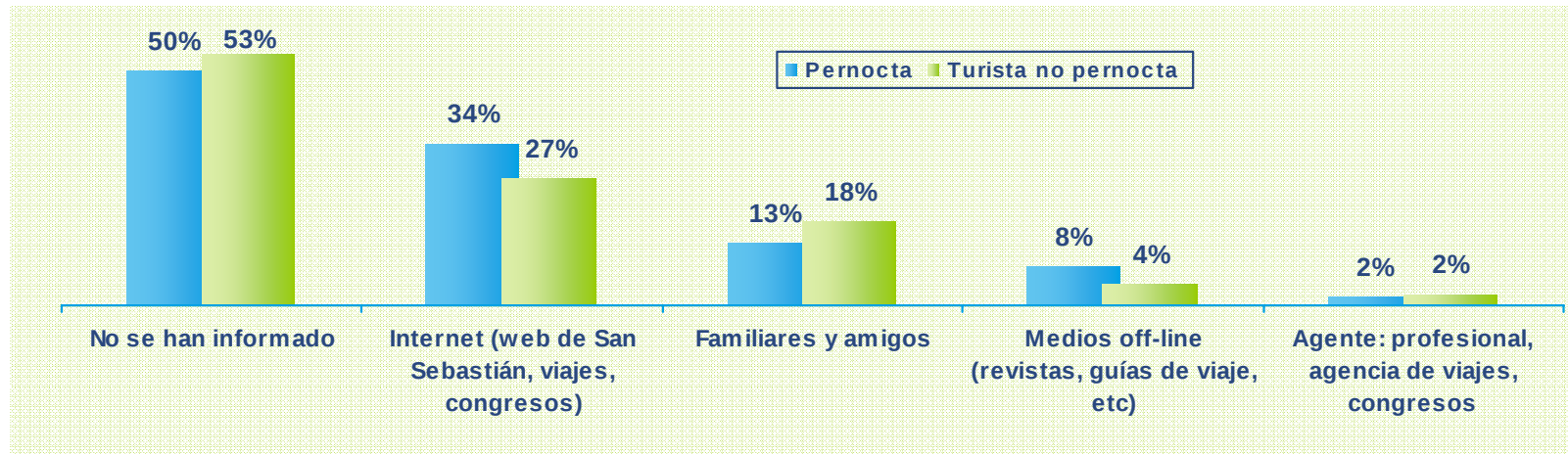
Base: no ha estado en Donostia con anterioridad a este viaje

Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián



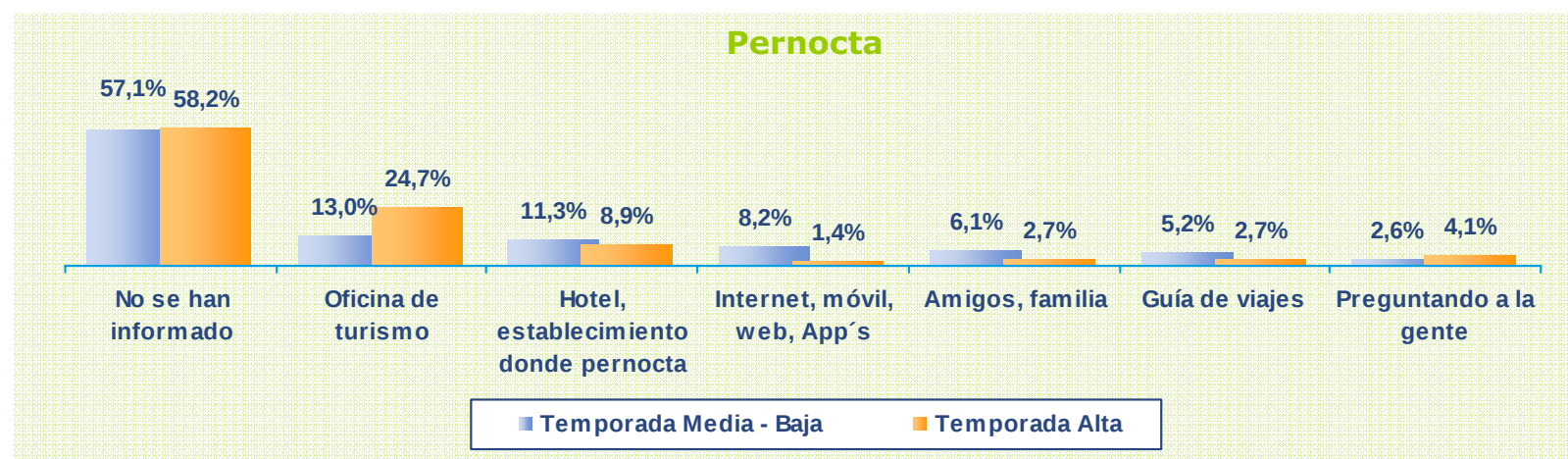
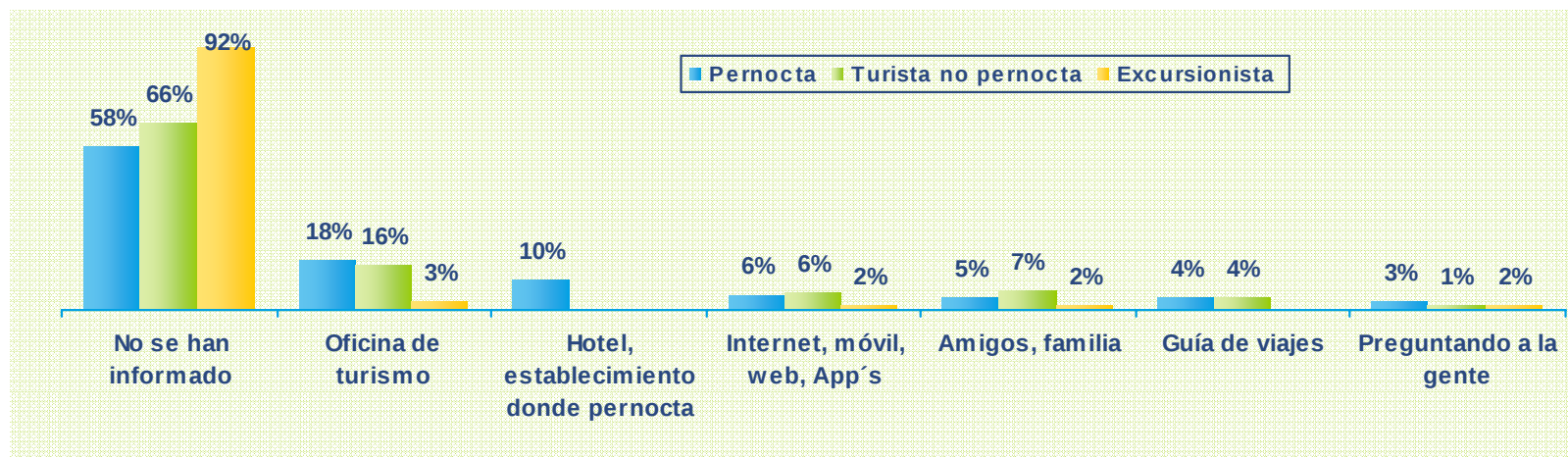
Información previa al viaje

¿Cómo se ha informado antes de venir para la realización de su viaje?



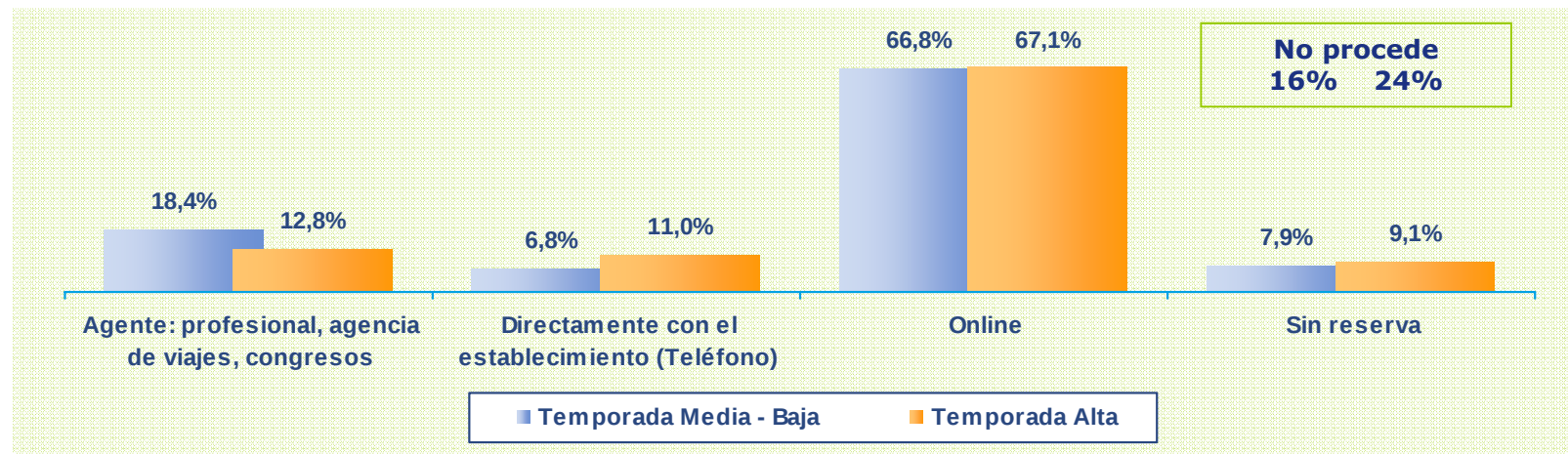
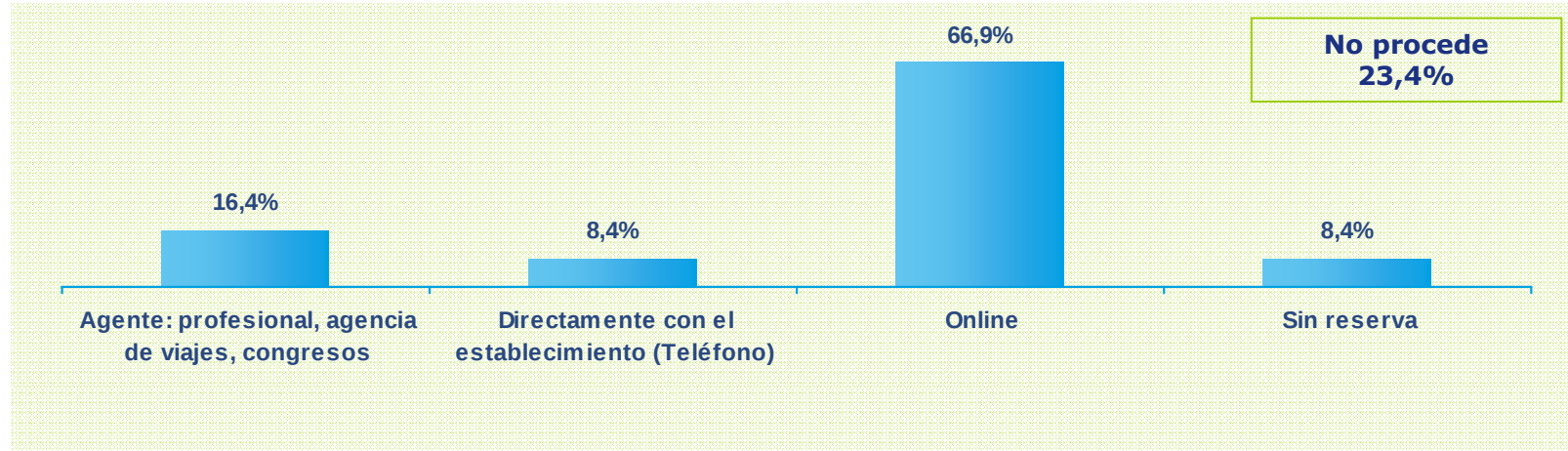
Información en destino

¿Cómo se han informado UNA VEZ AQUÍ sobre la ciudad, lugares donde ir, actividades...?



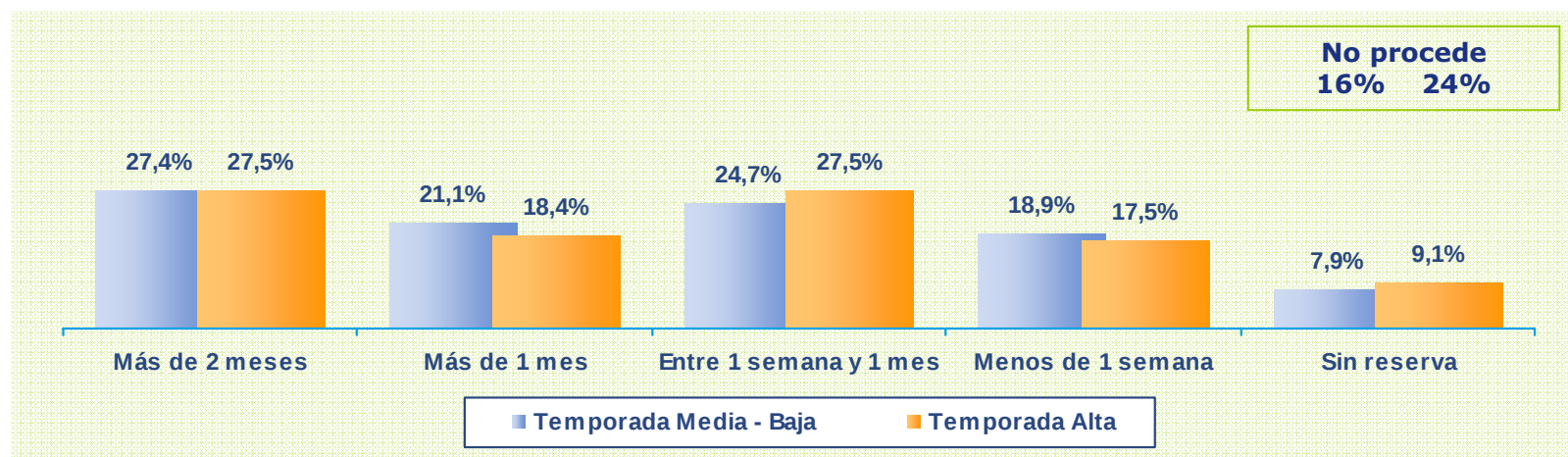
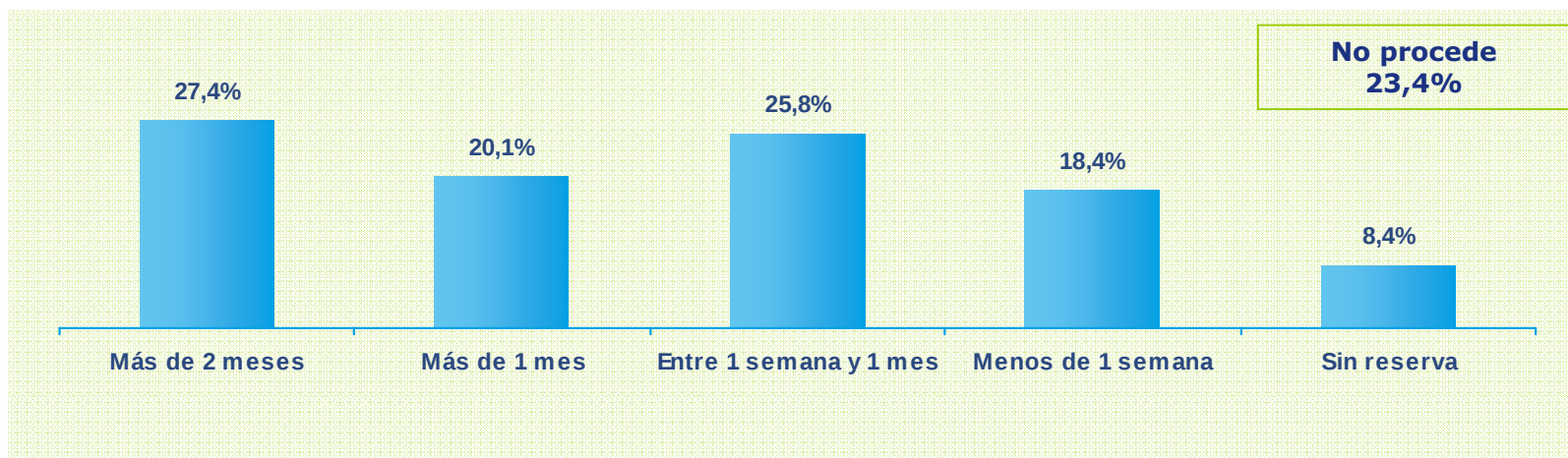
Contratación del viaje

¿Cómo contrataron o reservaron su viaje?



Antelación de la contratación del viaje

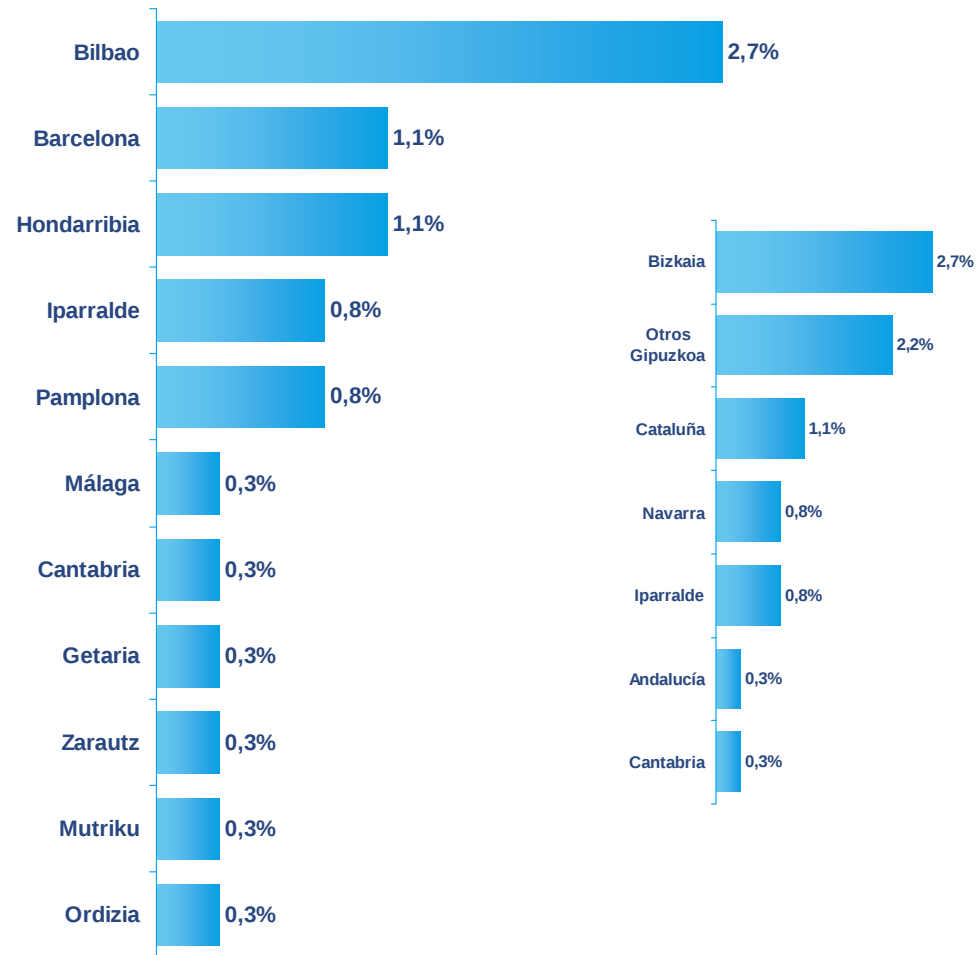
¿Cuánto tiempo ha transcurrido entre la reserva y el viaje?



Destinos alternativos

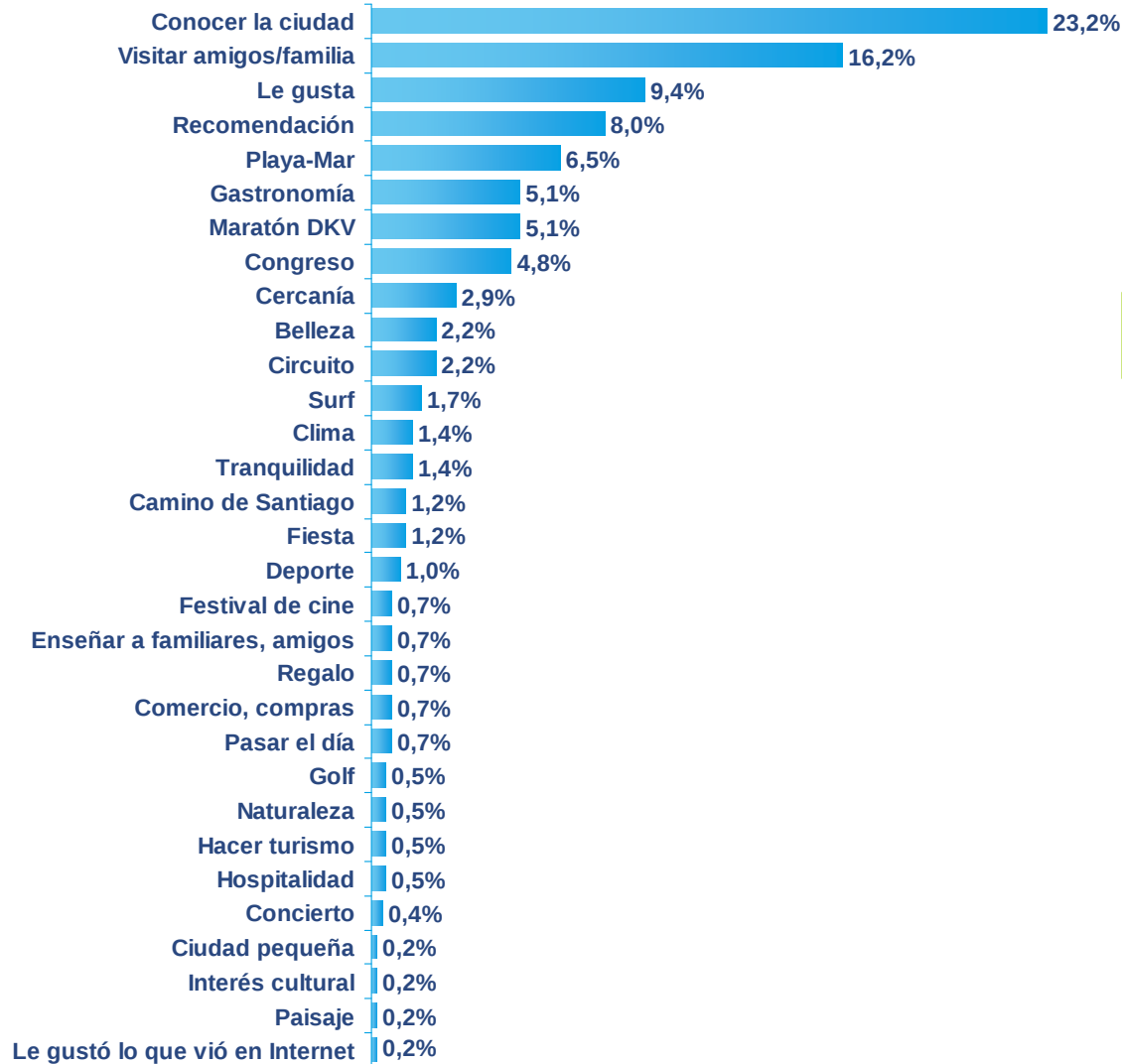
¿En qué otras ciudades además de Donostia-San Sebastián pensó para pasar estos días?

No pensó en
otros destinos
93,8%



Motivo por el que eligió Donostia

¿Por qué eligió Donostia-San Sebastián?

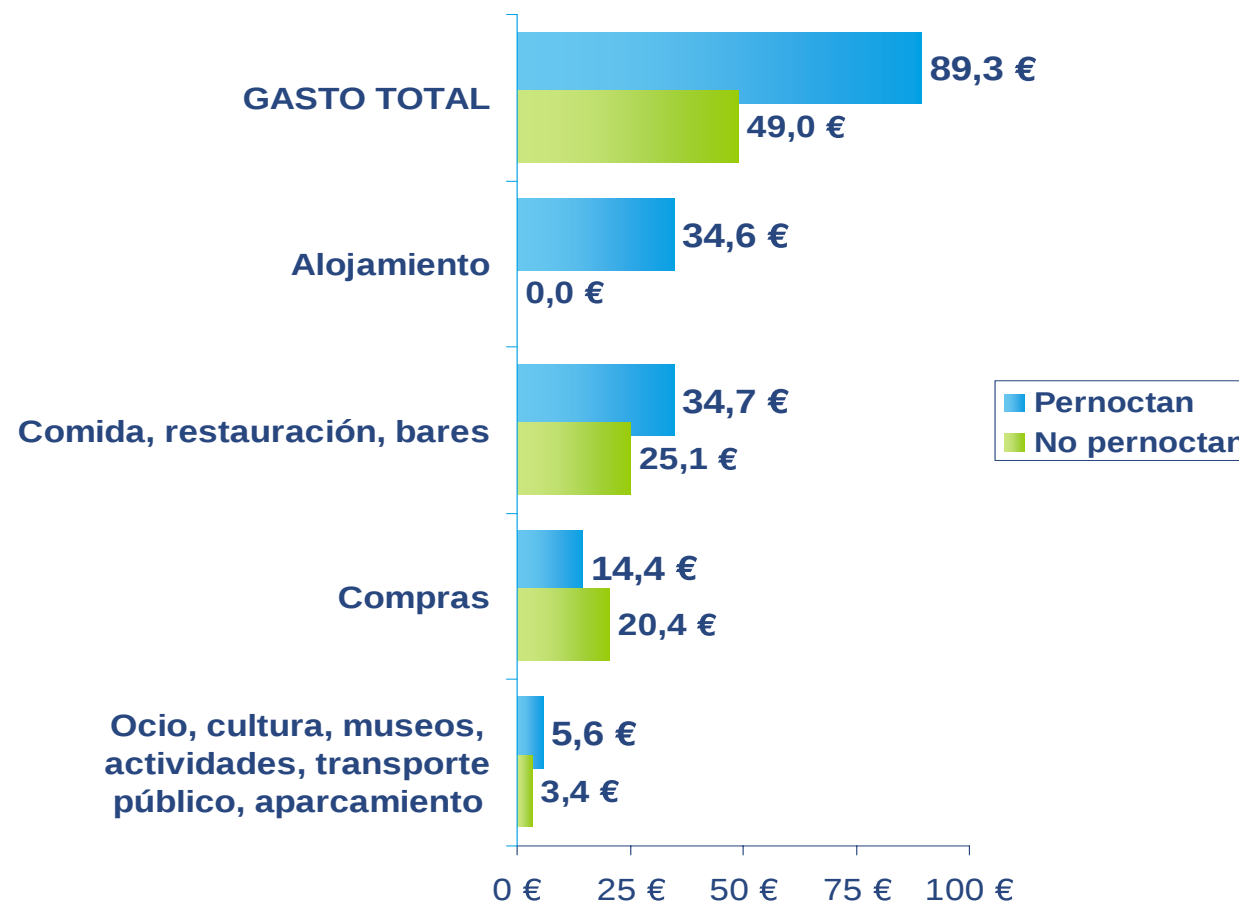


Ns/Nc
10,1%

GASTO EN DONOSTIA

Gasto en Donostia

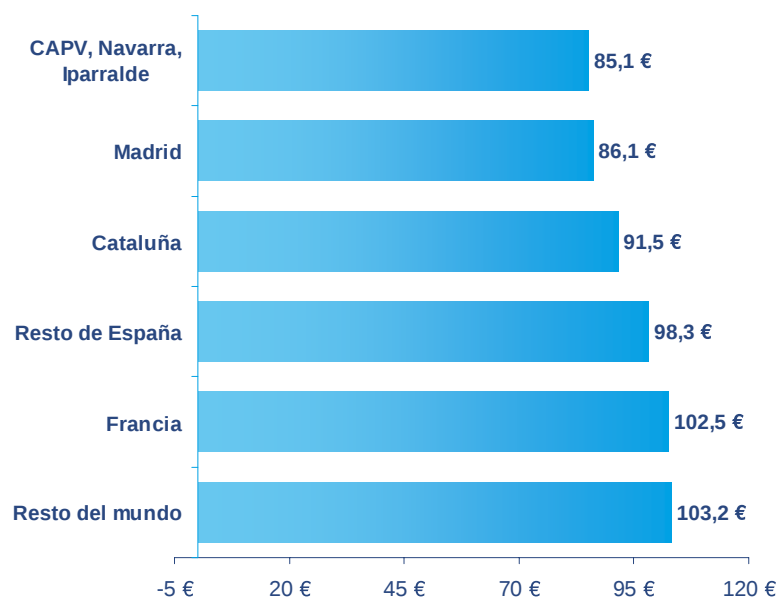
Gasto medio por persona y por jornada pernoctada



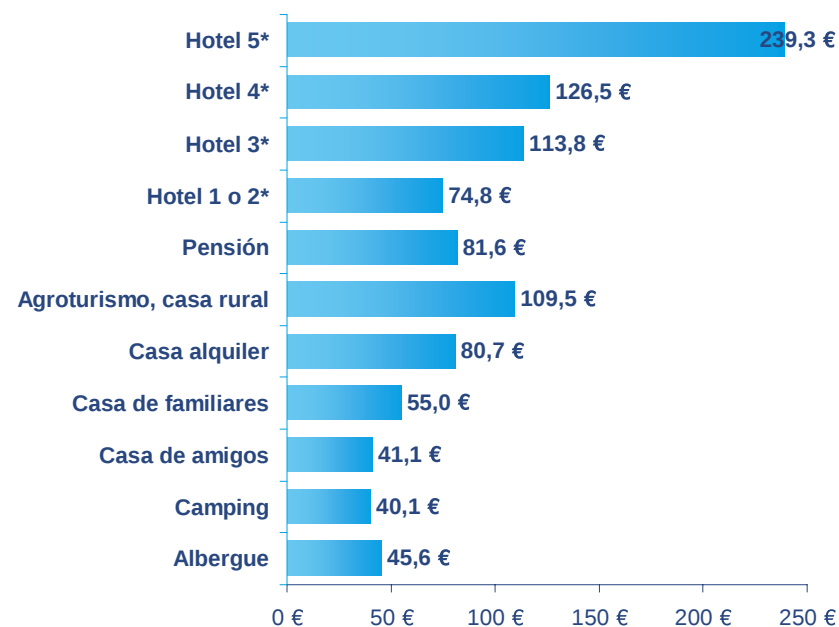
Gasto en Donostia

Gasto medio por persona y jornada pernoctada Turistas que pernoctan en Donostia

Según procedencia



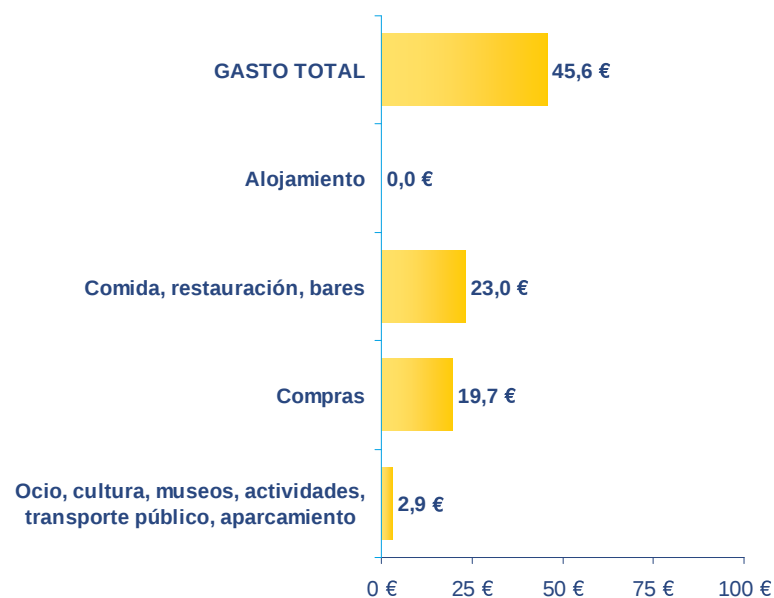
Según tipo de alojamiento



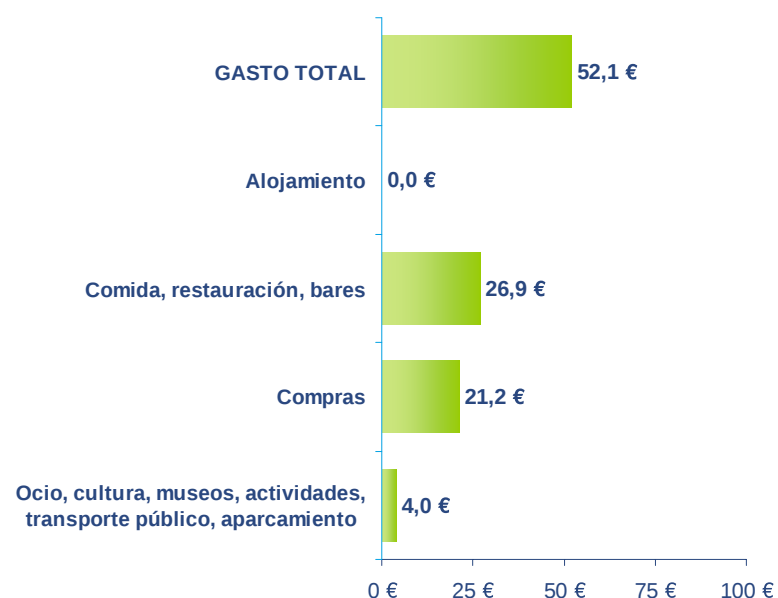
Gasto en Donostia

Gasto medio por jornada

Excursionistas



Turistas no pernoctan



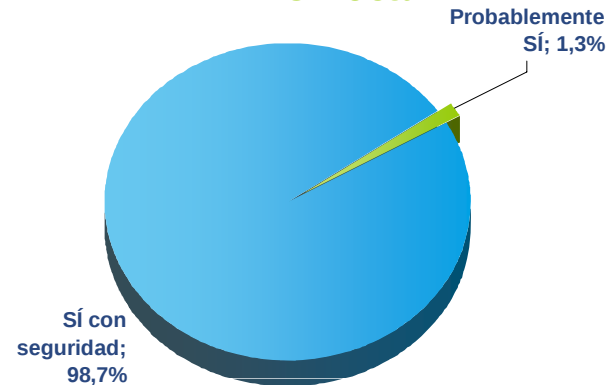
SATISFACCIÓN CON LA VISITA

Recomendaría San Sebastián

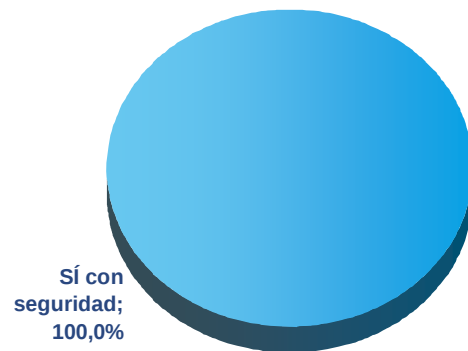
¿Recomendaría San Sebastián a familiares y amigos, como lugar de ocio/vacaciones?

Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián

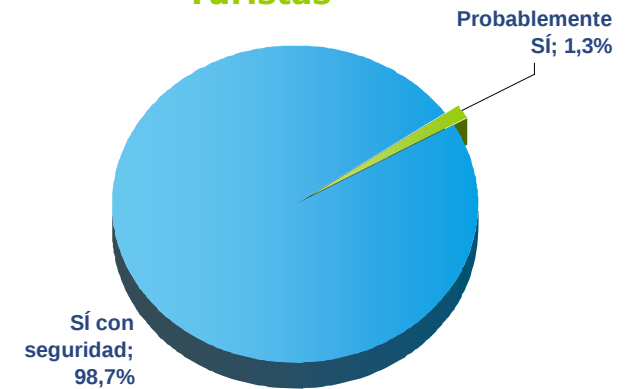
Pernoctan



Excursionistas

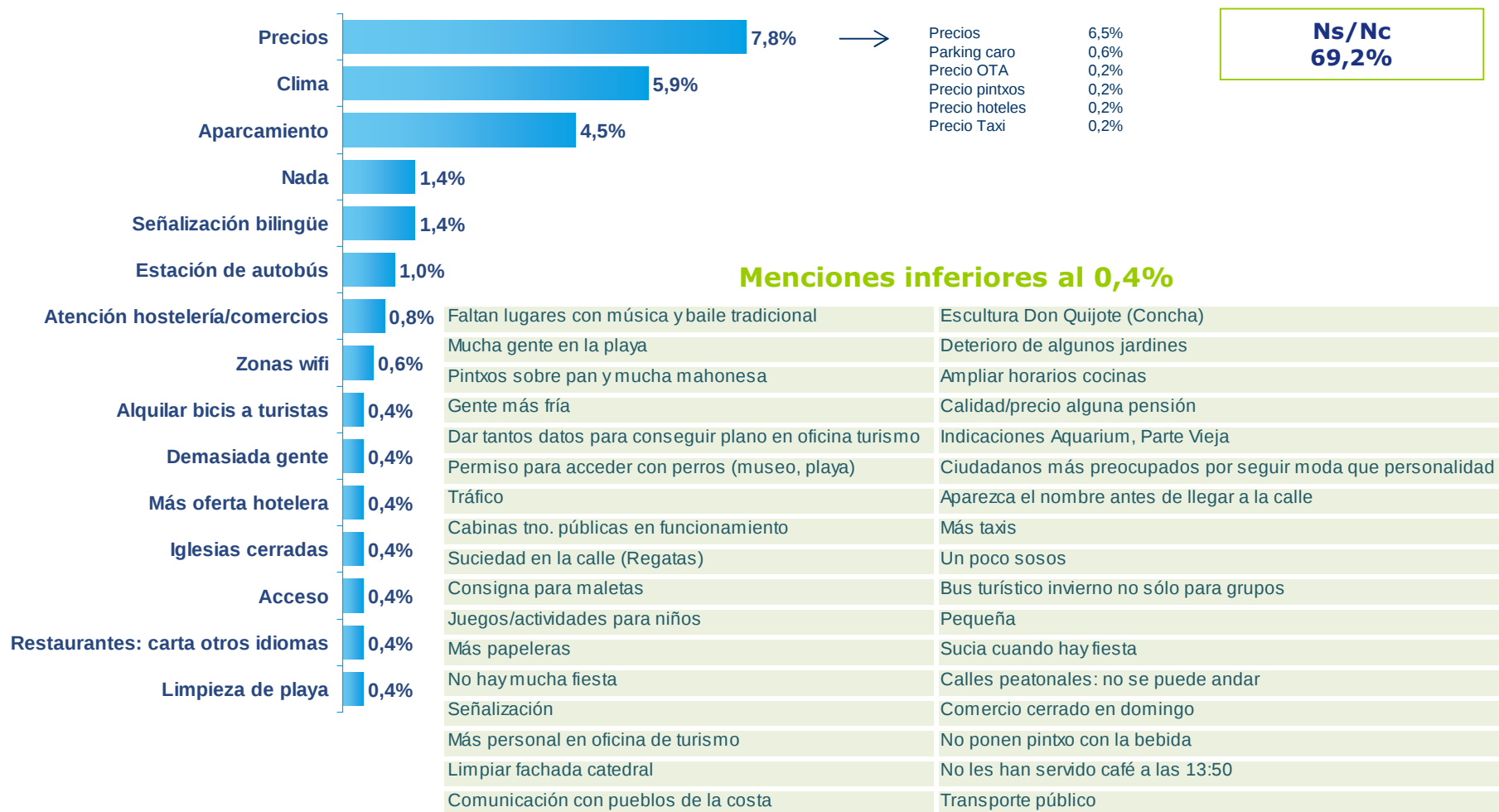


Turistas



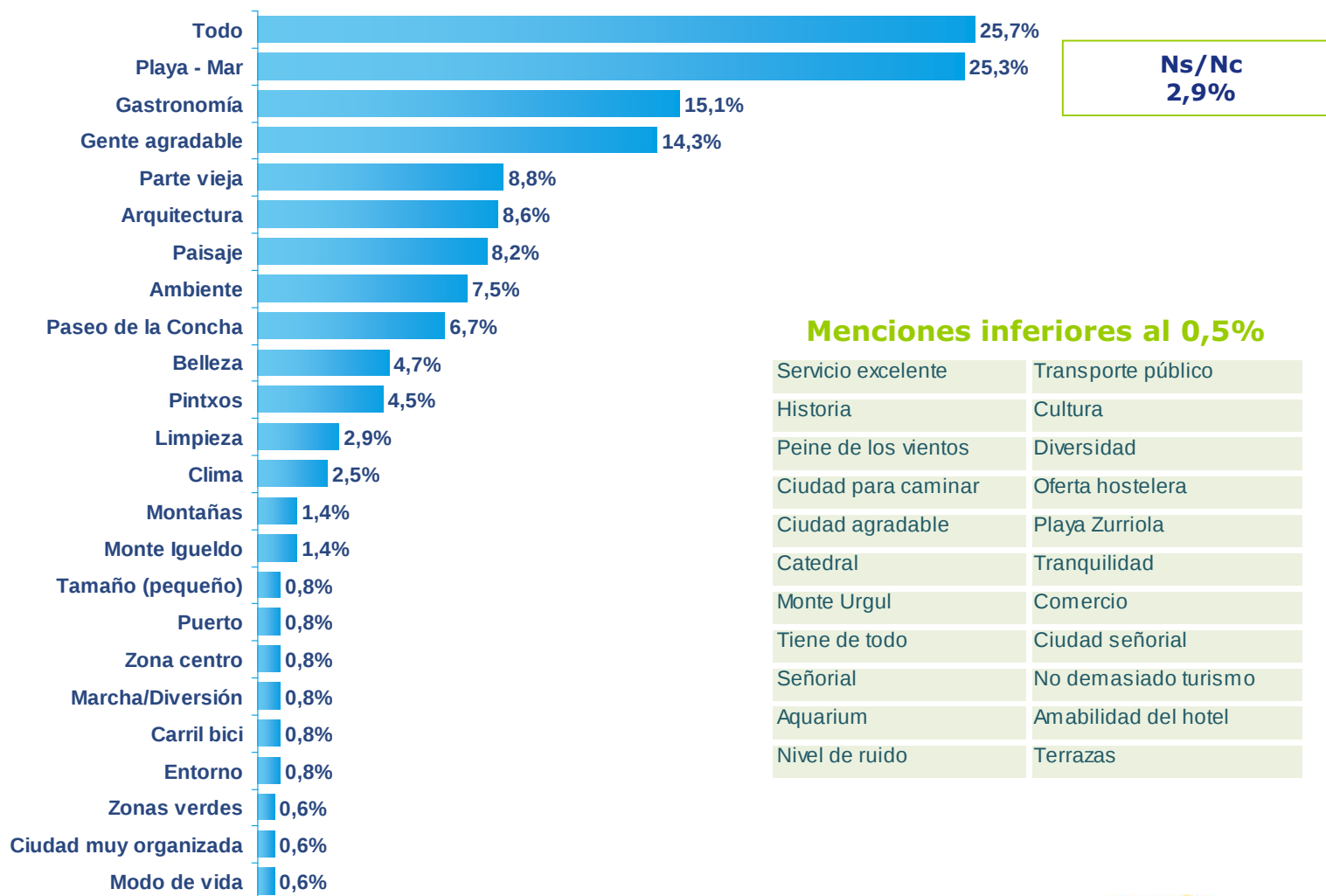
Menos le ha gustado de Donostia-San Sebastián

¿Qué es lo que menos le ha gustado de Donostia - San Sebastián?



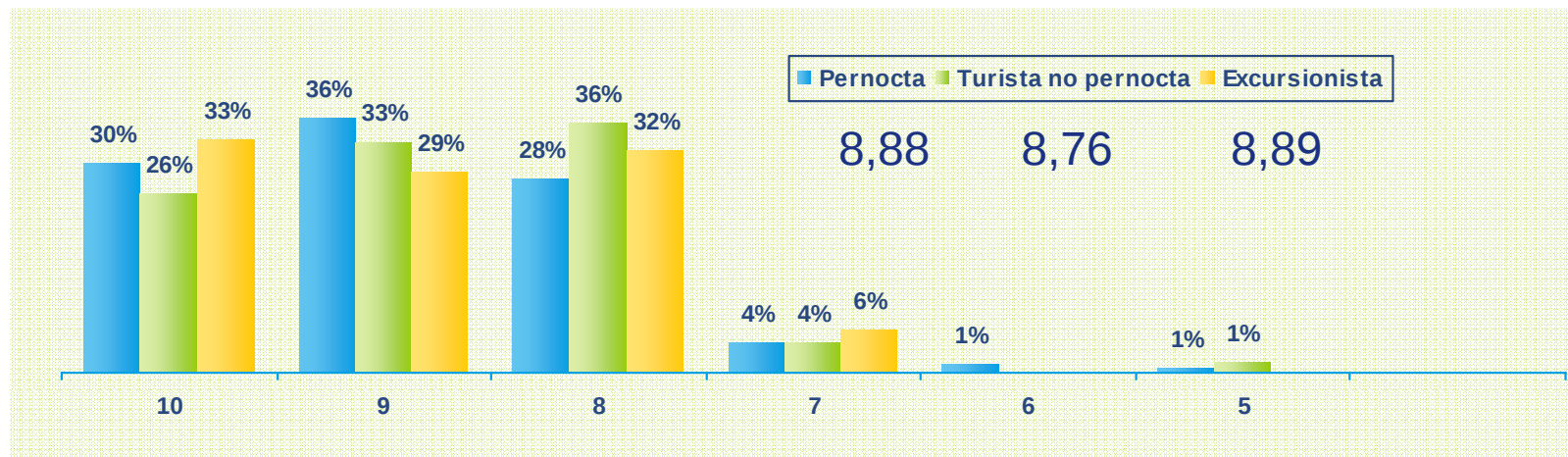
Más le ha gustado de Donostia-San Sebastián

¿Qué es lo que más le ha gustado de Donostia - San Sebastián?

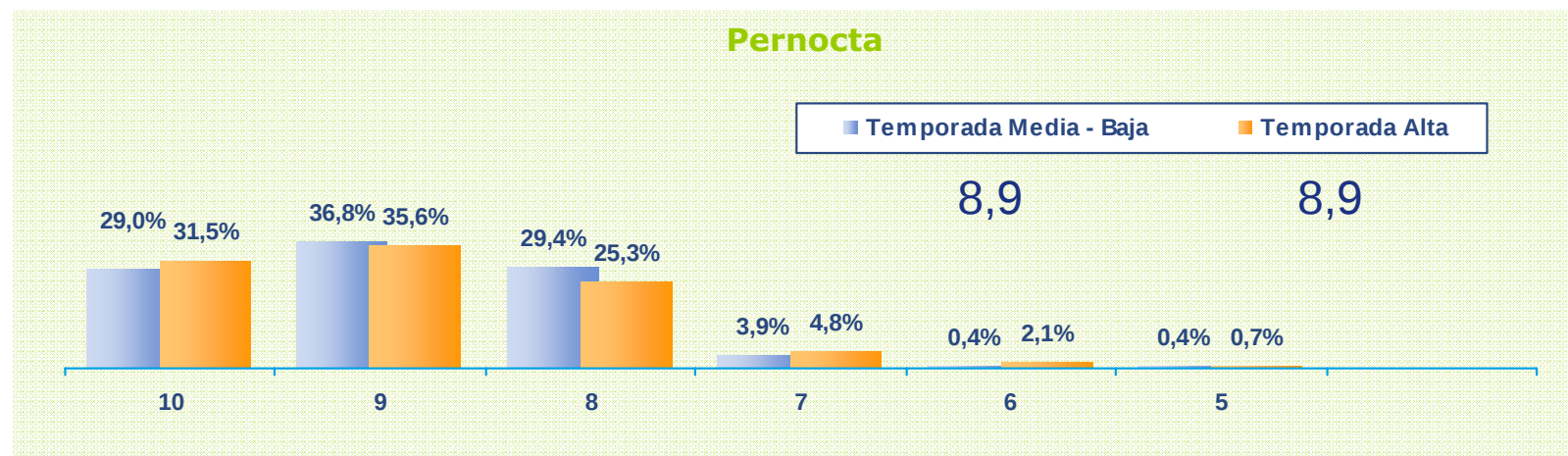


Grado de satisfacción

Globalmente, ¿Cómo califica su visita a San Sebastián? (nota de 0 a 10)

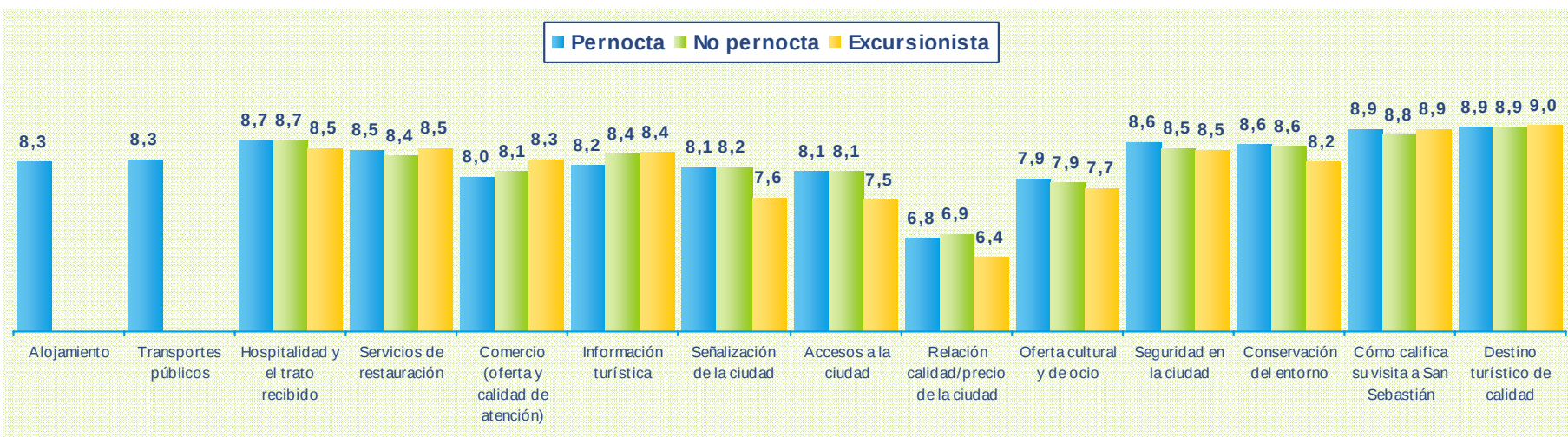


Pernocta

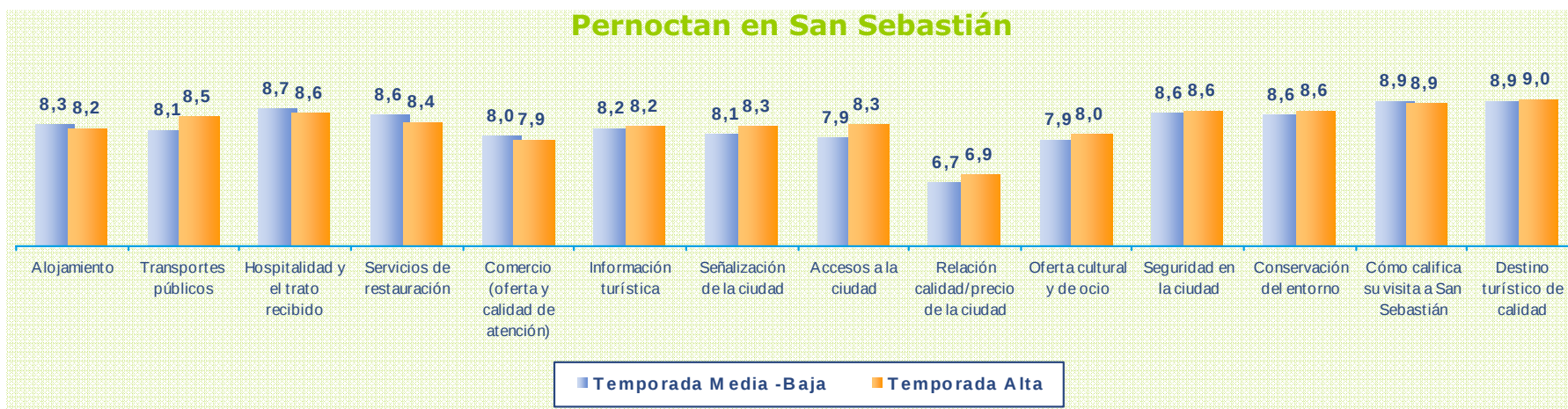


Grado de satisfacción

Satisfacción media (0 a 10)

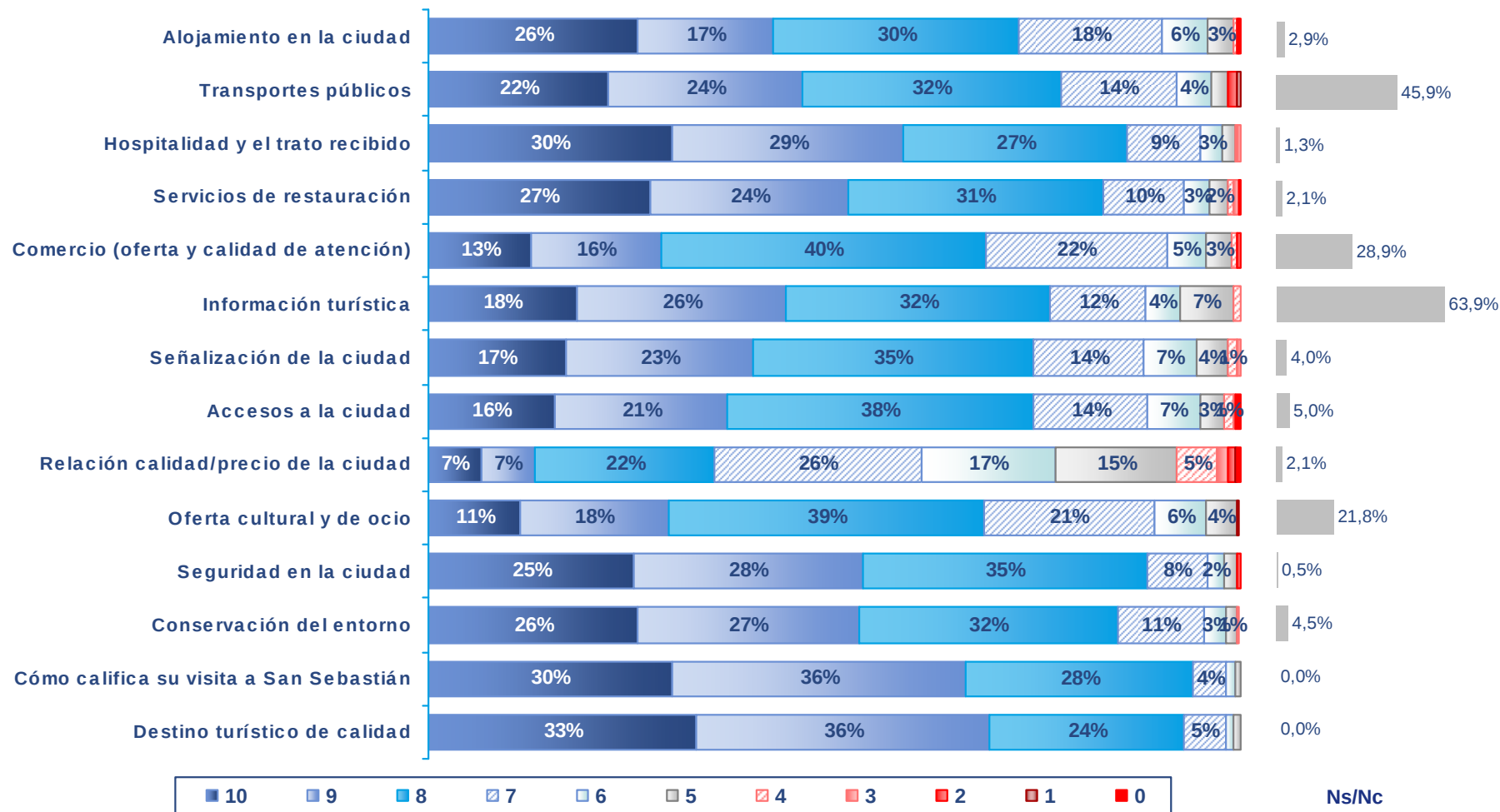


Pernoctan en San Sebastián



Grado de satisfacción

Pernoctan en San Sebastián

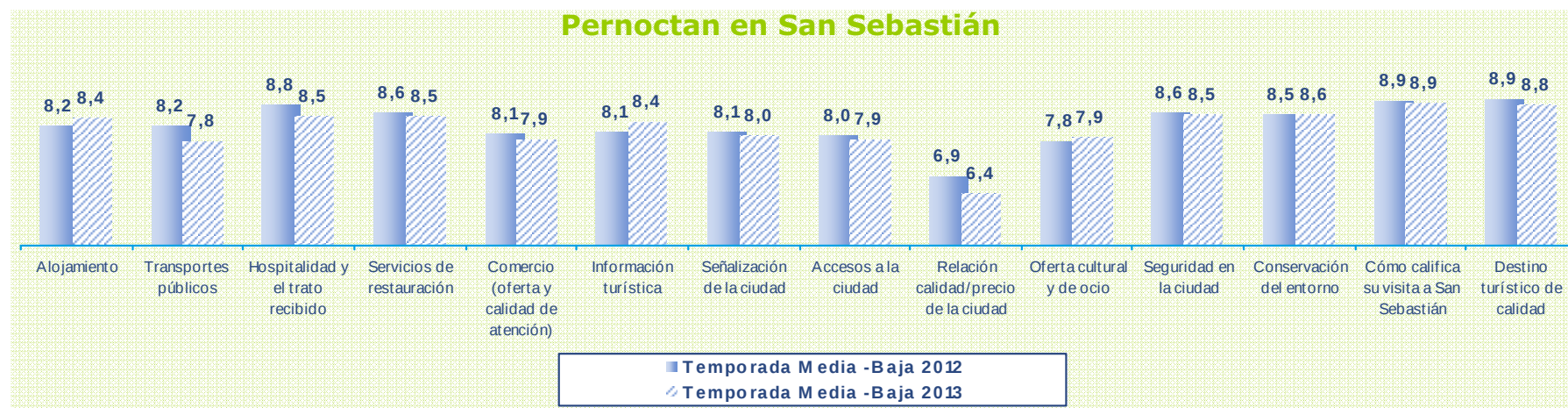
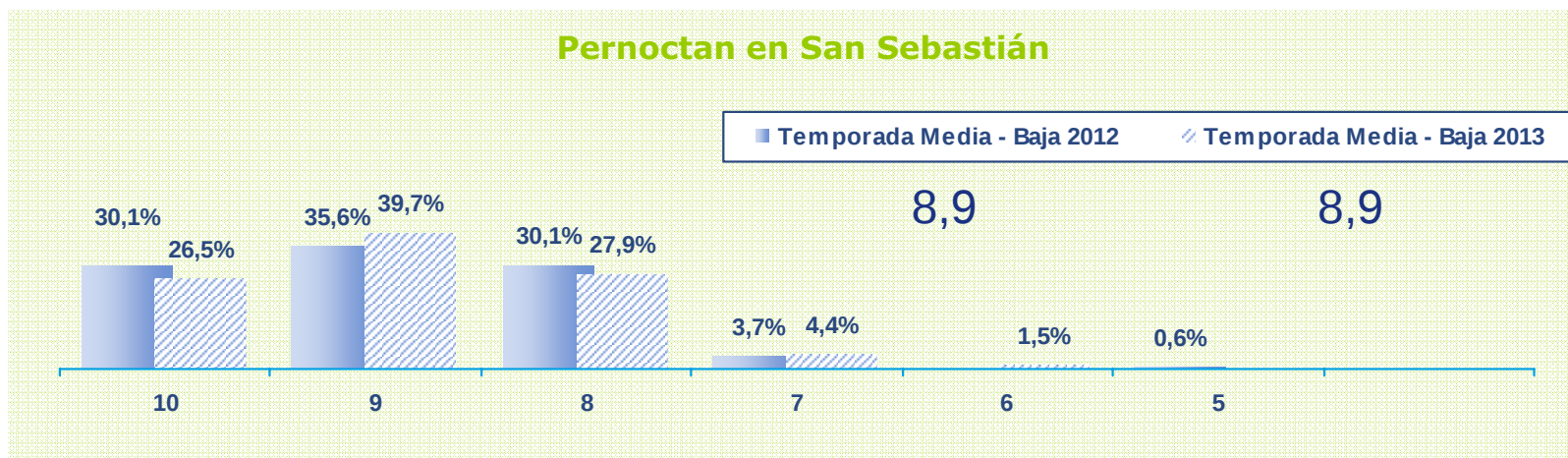


EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Grado de satisfacción - Evolución

Globalmente, ¿Cómo califica su visita a San Sebastián? (nota de 0 a 10)

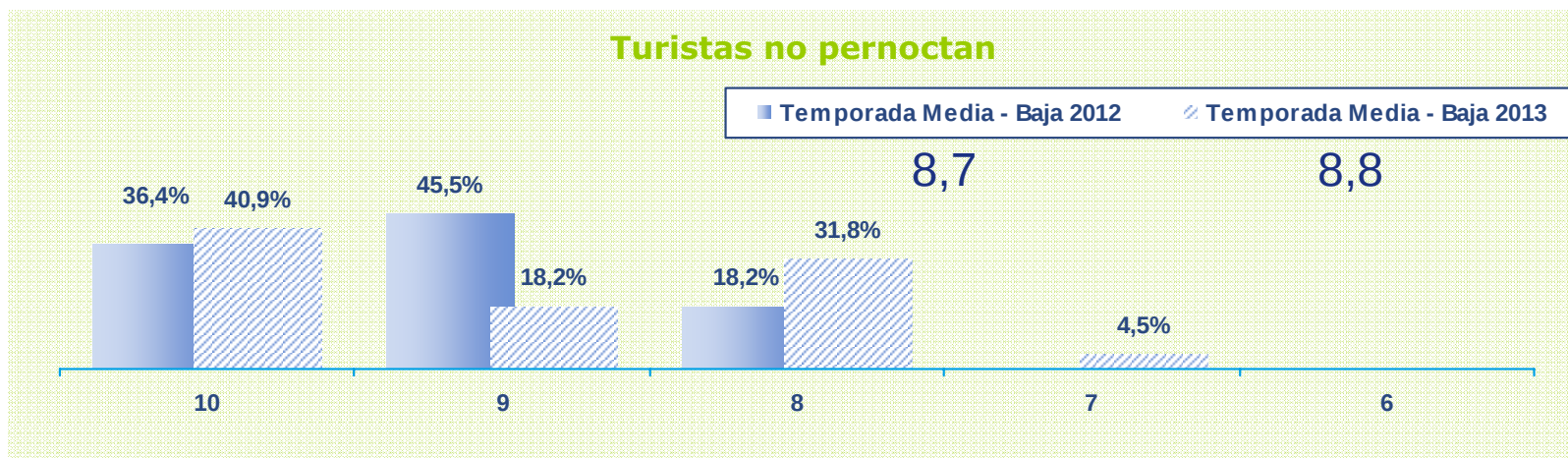
Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián



Grado de satisfacción - Evolución

Globalmente, ¿Cómo califica su visita a San Sebastián? (nota de 0 a 10)

Perfil y Satisfacción del turista de Donostia – San Sebastián



CUESTIONARIO

Cuestionario

donostia
san sebastián
turismo

San Sebastián Turismo, está realizando una encuesta para conocer el perfil y el grado de satisfacción de los visitantes a la ciudad. ¿Podría contestarnos a unas preguntas?

P1. ¿Cuál es su lugar de residencia?

1. Gipuzkoa → PIN _____
2. CAPV, Navarra, Ibarraide _____
3. Otras provincias (indicar) _____
4. Francia (indicar departamento) _____
5. Extranjero (indicar país) _____

P2. ¿Cuántas noches comprende su viaje y cuántas de ellas duerme en San Sebastián o su entorno (<10 km)?

Nº total de noches del viaje _____ (SI 0=excursionista) → **P4**
Nº de noches en SS _____ (SI 0=0-22) → **P2A**

P2A. ¿En qué otras ciudades se ha alojado o va ha alojarse en su viaje?

Ciudad1 _____ ciudad2 _____

P2B. ¿Por qué no se ha alojado (más días) en San Sebastián?

1. Por precio
2. Falta de plazas
3. Circuito
- Otros _____ (SI SS=0) → **P4**

P3. ¿Qué tipo de alojamiento ha utilizado durante su estancia en San Sebastián?

1. Segunda residencia → PIN _____
2. Pension _____
3. Hotel 5* _____
4. Agroturismo, casa rural _____
5. Hotel 4* _____
6. Casa alquiler _____
7. Hotel 3* _____
8. Casa de familiares _____
9. Hotel 1 o 2* _____
10. Casa de amigos _____
11. Otros (especificar) _____

P4. ¿Cuál es el principal motivo de su visita a San Sebastián? (respuesta única, concretar)

1. Ocio, turismo, recreo, vacaciones, fin de semana
 - 1.1. Conocer San Sebastián, playa, pasear junto al mar
 - 1.2. Visitar museos, monumentos, conocer la cultura vasca
 - 1.3. La gastronomía (pintxos, restaurantes, sidrerías)
 - 1.4. Conocer otras localidades del entorno y la Costa Vasca
 - 1.5. Deportes, naturaleza, aventura
 - 1.6. Ir a la playa, tomar el sol, clima
2. Asistir a un evento (cultural, festivo, deportivo, congreso-feria)
 - 2.1. Evento cultural, deportivo: _____
 - 2.2. Congreso, feria: _____
3. Trabajo: visita de negocios (no congresos, ferias)
4. Visita a familiares o amigos
5. Compras, calidad/precio
6. Otros (indicar) _____

P5. ¿Qué actividades ha realizado/ o va ha realizar durante su visita a San Sebastián? (LEER MÚLTIPLE)

1. Conocer o disfrutar de la gastronomía vasca (pintxos, restaurantes, sidrerías)
 - 1.1. Comer pintxos
 - 1.2. Comer en restaurantes de autor, estrellas Michelin
 - 1.3. Comer en restaurantes de cocina tradicional vasca
 - 1.4. Ir a una sidrería
 - 1.5. Asistir a tienda de queso
2. Visitar Museos, Aquarium, visitas guiadas, monumentos, edificios, turismo turístico, telespectáculos
 - 2.1. Aquarium, museos, exposiciones
 - 2.2. Visitar guías monumentos, turismo turístico
 - 2.3. Telespectáculos, spa
3. Ir a la playa, tomar el sol, bañarse en el mar
4. Practicar deportes
 - 4.1. Surf, piragüismo, submarinismo, vela
 - 4.2. Running
 - 4.3. Senderismo, BTT, montaña
 - 4.4. Golf
 - 4.5. Deportes de competición, de riesgo, otros deportes
6. Asistir a algún evento o acto cultural, deportivo, festivo, profesional (congreso, congresos, feria)
6. Comprar en comercios de la ciudad
7. Conocer otras localidades del entorno y la Costa Vasca
8. Otras actividades: _____

P6. ¿Cuánto dinero piensa gastarse o se ha gastado durante su estancia en San Sebastián? (excluido viaje)

	Promedio por persona/día	Total
Alojamiento	€	€
Comida, restauración, bares	€	€
Compras	€	€
Ocio, cultura, museos, actividades, transporte público, alojamiento	€	€

Nº de personas a las que se refiere el gasto _____

P7. ¿Cuántas veces había visitado San Sebastián con anterioridad a este viaje?

0 Ninguna
[1 2 3 4 5 +6 +8 +10 +20] → **P8**

P8. ¿Cómo conoció o surgió su interés por visitar San Sebastián?

1. Recomendación familiares y amigos
2. Webs de viajes (mp advisor, se turismo, Euzkadi turismo, ...)
3. TV, revistas
4. Oferta específica o promoción de la ciudad
5. Otros (especificar) _____

P9. ¿Recomendaría San Sebastián a familiares y amigos, como lugar de ocio/vacaciones?

1. SI con seguridad
2. Probablemente SI
3. Probablemente NO
4. NO con seguridad
5. No sabe

P10. ¿Qué es lo que menos le ha gustado de San Sebastián?

P11. ¿Qué es lo que más le ha gustado de San Sebastián?

(P4 Motivo del viaje trabajo) → P16
(P2 Total noches viaje = 0) → P16
P12. ¿Cómo contrataron o reservaron su viaje? (no pagado)

1. Agente: profesional, agencia de viajes, congresos
2. Directamente con el establecimiento (Teléfono)
3. Directamente con el establecimiento (Internet)
4. Operador online
5. Web San Sebastián-Central reservas de San Sebastián
6. Otros (indicar) _____

donostia
san sebastián
turismo

P13. ¿Cuánto tiempo ha transcurrido entre la reserva y el viaje?

1. Más de 2 meses
2. Mas de 1 mes
3. Entre 1 semana y 1 mes
4. Menos de 1 semana

P14. ¿En qué otras ciudades además de Donostia-San Sebastián pensó para pasar estos días?

0. No pensó en otros destinos
1. Otra (indicar) _____
2. Otra (indicar) _____

P15B. ¿Por qué eligió San Sebastián?

P15. ¿Cómo se han informado ANTES DE VENIR para la realización de su viaje?

0. No se han informado
1. Familiares y amigos
2. Agente: profesional, agencia de viajes, congresos
3. Internet (web de San Sebastián, webs de viajes, de congresos)
4. Medios off-line (revistas, guías de viaje, etc)
5. Otros (indicar) _____

P16. ¿Cómo se han informado UNA VEZ AQUÍ sobre la ciudad, lugares donde ir o actividades a realizar?

0. No se han informado
1. Oficina de turismo
2. Internet, móvil, web, App's
3. Guía de viajes
4. Hotel, establecimiento donde pernocta
5. Otros (indicar) _____

P17. ¿Qué medio de transporte principal ha utilizado para viajar desde su lugar de residencia?

1. Vehículo privado o alquiler
2. Autobus
3. Avión
4. Tren
5. Otros (indicar) _____

P18. ¿Con quien está realizando este viaje?

1. Solo/a → **P20**
2. Con mi pareja → **P20**
3. Con mi familia
4. Familia, pareja y amigos
5. Con amigos
6. Con compañeros de trabajo, colegas de trabajo
7. En viaje organizado

P19. ¿Cuántas personas componen su grupo?

Nº de adultos: _____
Nº de niños: _____

P20. En una escala de 0 a 10, donde 0 es totalmente insatisfecho y 10 excelente, ¿Cuál es su grado de satisfacción con...: (No puede valorar 00)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. (SS=0) El alojamiento en la ciudad											
2. (SS=0) Los transportes públicos (taxi, bus, tren...)											
3. La hospitalidad y el trato recibido											
4. Los servicios de restauración (oferta gastronómica y calidad de atención)											
5. El comercio (oferta comercial y calidad de atención)											
6. La información turística											
7. La señalización de la ciudad (hoteles, parking, lugares de interés)											
8. Los accesos a la ciudad											
9. La relación calidad/precio de la ciudad											
10. La oferta cultural y de ocio											
11. La seguridad en la ciudad											
12. La conservación del entorno											
13. Globalmente, ¿Cómo califica su visita a San Sebastián?											
14. ¿En qué medida percibe San Sebastián como un destino turístico de calidad?											

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

I. Edad:

1. De 16 a 24 años.
2. De 25 a 34
3. De 35 a 44
4. De 45 a 54
5. De 55 a 64
6. Mayor de 64 años.

II. ¿En qué nivel de renta familiar se situaría usted?

1. Muy alto
2. Alto
3. Medio alto
4. Medio medio
5. Medio bajo
6. Bajo

¿Me podría decir su nombre?: _____

¿Y su teléfono, a efectos de comprobación? _____

En nombre de San Sebastián Turismo, le agradecemos su colaboración.

Apuntar sexo: Hombre...1 Mujer...2

Nº: _____ Día encuesta: ____/____/2012 L M X J V S D

Hora: _____ Duración: _____ min

Lugar de la Encuesta: _____

Clima: 1. Sol 2. Nublado 3. Lluvia intermitente 4. Lluvia continua

Encuestador/a: _____