PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA OPERACIÓN DE ESTADÍSTICA OFICIAL "132617 – PERFIL DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA"

BASQUETOUR S.A. • Inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia • Documento 1/2006/18.508,0 • Diario 293 • Asiento 740 • Tomo 4785 • Libro 0 • Folio 54 • Hoja BI-48022 • Inscrip.1 • CIF A95444501

1.- INTRODUCCIÓN

BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA- AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A., es la sociedad pública del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, creada en el año 2006, para liderar el impulso e implementación de la estrategia de competitividad del turismo vasco, en colaboración con los entes públicos y privados que conforman la industria turística de Euskadi. Según el artículo 3 de sus Estatutos, la sociedad tiene por objeto:

- Ejecutar las acciones de promoción, comercialización y publicidad necesarias para la promoción de Euskadi en los mercados estatales e internacionales que sean prioritarios y estratégicos de acuerdo con la coyuntura del mercado y en cuantos foros y lugares le encomiende el órgano del Gobierno de la Comunidad Autónoma Vasca competente en materia Turística.

- Impulsar y poner en marcha y ejecutar las acciones necesarias para la mejora de la competitividad del sector turístico vasco, diseñadas y planificadas por el órgano del Gobierno de la Comunidad Autónoma Vasca competente en materia Turística.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Mejorar la competitividad del sector del turismo como actividad económica generadora de riqueza y empleo.

- Mejorar el posicionamiento de Euskadi en los segmentos estratégicos de mayor interés.

- Consolidar la marca Euskadi como destino turístico en los mercados emisores.

El Plan Estratégico de Turismo y Comercio de Euskadi 2030. parte de un entendimiento profundo de los retos a los que se enfrenta el sector turismo de Euskadi en el corto, medio y largo plazo y, en línea con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 13/2016, de julio, de Turismo, establece las directrices, recomendaciones y pautas de trabajo para que los diferentes agentes turísticos de Euskadi puedan dinamizar y mejorar la competitividad del destino.

Dentro del eje de gobernanza se desarrolla una línea estratégica denominada “Evolución del sistema de inteligencia turística”, que tiene como objetivo transformar Enfokatur Observatorio de Turismo de Euskadi hacia un modelo de inteligencia avanzado basado en la investigación, innovación, tecnología y colaboración que apoye en la toma de decisiones.

Desde sus inicios, Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi, perteneciente al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco a través de Basquetour, diseña, desarrolla y ejecuta operaciones de investigación ligadas a la demanda y la oferta de la actividad turística, con el apoyo e identificación de oportunidades a través de nuevas metodologías y técnicas.

En este sentido, en el año 2024 se identificó la necesidad de generar un mayor conocimiento sobre la industria turística de Euskadi, como sector consolidado como clave para la economía vasca, no solo por su capacidad para generar riqueza y empleo, sino también por su papel en la articulación territorial, la valorización del patrimonio y la dinamización del tejido empresarial local. Su naturaleza transversal conecta múltiples sectores y agentes, lo que convierte al turismo en una actividad estratégica para el desarrollo sostenible de Euskadi.

En este contexto, se hace imprescindible contar con un diagnóstico certero y actualizado sobre el perfil de la industria turística y dentro de ella, de aquellos sectores de actividad directamente vinculados al turismo, como son el sector alojativo, las agencias de viaje y operadores turísticos, y los guías turísticos/as.

Abordar y dar continuidad a esta operación iniciada en el año 2024 permite no solo conocer la situación actual del sector, sino también anticipar tendencias, identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones, tanto en el ámbito público como privado. La necesidad de entender las dinámicas internas de la industria, sus retos y fortalezas, así como las transformaciones en marcha, justifica el impulso de la operación “Perfil de la industria turística”.

Asimismo, este proyecto realizará una identificación, revisión, depuración y actualización de la base de datos de las actividades económicas del sector del turismo de Euskadi, y con el objetivo de disponer el directorio actualizado.

“132617-Perfil de la industria turística” es una de las **operaciones estadísticas** del **Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco**, que se ejecuta a través de la **coordinación** entre el **Órgano Estadístico** del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y **Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi** de Basquetour. Esta operación forma parte del Plan Vasco de Estadística 2023-2026, y es de **obligado cumplimiento.** El Plan de Estadística es el instrumento que ordena la actividad estadística en Euskadi y contiene las operaciones estadísticas y otras actividades de esta naturaleza. La finalidad básica y fundamental del plan es la planificación y sistematización de la actividad estadística que es competencia exclusiva de Euskadi y que será realizada por la organización estadística durante el periodo de vigencia.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de asistencia técnica de investigación para la operación de estadística oficial **"132617 – PERFIL DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA"**.

3.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

i) Planteamiento y objetivos

El servicio tiene como objetivo fundamental analizar, describir y monitorizar el perfil de la industria turística de Euskadi, de aquellos sectores de actividad directamente vinculados al turismo, como son el sector alojativo, las agencias de viaje y operadores turísticos, y las empresas de guías turísticos/as.

Para ello, se han definido una serie de indicadores estructurales y de percepción que permitan desarrollar e implementar líneas de trabajo o de acción para el desarrollo de políticas públicas encaminadas a la mejora de la competitividad del sector turístico vasco y los diferentes agentes que lo conforman, dando respuesta a:

- Características de la industria turística: sector de actividad principal, prestación de servicios adicionales, forma jurídica, antigüedad, empleo…
- Comportamiento del peso del turismo en la actividad económica en los 3 ejercicios anteriores y previsión para el año 2026.
- Incidencia de la estacionalidad en la actividad de la industria turística vasca.
- Tipología de clientes y mercados principales de procedencia.
- Canales de comercialización empleados y recientes cambios implementados.
- Acciones de transformación empresarial llevadas a cabo por la industria turística.
- Participación en acciones formativas y necesidades detectadas.
- Asociacionismo y colaboración con organismos o entidades.
- El Indicador de Confianza de la Industria Turística (ICIT).
- Percepción sobre la evolución reciente y perspectiva futura en tres indicadores; plantilla, clientes y facturación.

- Previsión sobre la variación del peso del turismo en la facturación según mercados de procedencia.
- Potenciales impactos identificados para el sector turístico.
- Y, colaboración institucional; servicios prestados y valoración del papel institucional.

Se analizará la evolución anual de los principales indicadores de la industria turística ya recogidos en el año 2024. El listado de indicadores o de resultados de la operación del año 2024 se puede consultar en la web de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi, en el apartado Estudios e Informes/ Perfil de la industria turística, https://www.euskadi.eus/perfil-de-la-industria-turistica/web01-a2behtur/es/

Asimismo, otra de las tareas de este servicio es actualizar la base de datos de actividades económicas del sector del turismo de Euskadi tras la fase de trabajo de campo. A tal efecto, BASQUETOUR facilitará al contratista la base de datos de empresas a entrevistar, al objeto de que actualice los contactos de esa base de datos y con ello el directorio de actividades económicas del sector turismo, detectando y analizando los cierres de empresas. A tal efecto, BASQUETOUR facilitará al contratista la base de datos de empresas a entrevistar creada por Eustat, al objeto de que actualice los contactos de esa base de datos y con ello el directorio de actividades económicas del sector turismo, detectando los cierres de empresas.

ii) Diseño de la operación censal

El objeto del estudio lo constituyen las actividades económicas radicadas en Euskadi de los siguientes sectores de actividad: sector alojativo, agencias de viaje y operadores turísticos, y empresas de guías turísticos/as.

El marco de la operación ha sido constituido por Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi Enfokatur y el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo a partir de la fusión de tres fuentes oficiales; DirAE, REATE y CRM de Basquetour. La fusión ha dado como resultado un universo de partida de 2.788 actividades económicas de los siguientes sectores de actividad:

- Alojamientos: 1.794 actividades económicas
- Agencias de viaje y operadores turísticos: 651 actividades económicas
- Guías turísticos/as: 343 actividades económicas

La investigación se realiza sobre todas y cada una de las actividades económicas que forman el universo de esta operación, es decir, será una operación censal.

El planteamiento metodológico propuesto por el adjudicatario en su oferta técnica será revisado y aprobado, junto con el equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, antes del inicio del trabajo de campo.

iii) Instrumento de la investigación: modelo de cuestionario

En la operación se utilizará un cuestionario estructurado como instrumento de medición, que ya ha sido utilizado en el año 2024, y que se adjunta al presente Pliego como "**Anexo A. Modelo de cuestionario del año 2024".**

Entre las tareas a realizar será necesario revisar el modelo de cuestionario con el objetivo de contemplar mejoras. Por supuesto, se valorarán todas aquellas propuestas de mejoras detectadas para el modelo de cuestionario basadas en otros proyectos de investigación similares, tanto a nivel internacional como estatal.

Así mismo, se revisará el conjunto de los ítems que forman el modelo de cuestionario para su mejora en función de los resultados del año 2024. En concreto, los resultados del año 2024 se encuentran disponibles en el apartado "Estudios e informes / Perfil de la industria turística" de la página web de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi, https://www.euskadi.eus/perfil-de-la-industria-turistica/web01-a2behtur/es/

La propuesta de modificación y cierre del modelo de cuestionario definitivo se perfilará junto con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour una vez adjudicado el contrato.

Se desarrollará un modelo de cuestionario en castellano y otro en euskera, y se utilizarán plantillas oficiales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

iv) Trabajo de campo y tratamiento de la información

La empresa adjudicataria será responsable de la organización y realización de todas las tareas relacionadas con el trabajo de campo y el tratamiento de los datos.

La planificación del trabajo de campo no obstante deberá presentarse previamente, dentro del primer mes a contar desde la firma del contrato, al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour una vez adjudicado el contrato. y ser aprobada por éste. Se mantendrán reuniones periódicas entre equipo del Órgano

Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour una vez adjudicado el contrato. y la empresa adjudicataria con el fin de informar del desarrollo del trabajo de campo y, eventualmente, introducir modificaciones para mejorar su calidad y el ajuste a los objetivos de la investigación.

La recogida de información deberá de ser mediante método combinado CAWI (Computer Aided Web Interview) y CATI (Computer Aided Telephone Interview).

De cara a la elección del formato de la base de datos, habrá que tener en cuenta qué formatos trabajan otros organismos con los que Basquetour tiene relación directa o que sean de uso frecuente, y que su visualización sea ágil y sencilla. La decisión sobre el formato de la base de datos se acordará simultáneamente a la aprobación del planteamiento metodológico del contratista y en todo caso antes del comienzo de la fase de trabajo de campo.

Entre las tareas previstas en esta área y que habrá que realizar periódicamente a lo largo del trabajo se pueden destacar las siguientes:

- Organización y Dirección de todas las acciones que forman parte de las diferentes fases del servicio.
- Recogida de información a través del trabajo de campo, realizando tanto entrevistas online como telefónicas.
- Codificación de las respuestas recogidas en el trabajo de campo de cada una de las empresas.
- Grabación de las respuestas obtenidas en el trabajo de campo de cada una de las empresas.
- Validación de la información recogidas en el trabajo de campo de cada una de las empresas.
- Inspección, control y corrección de las incidencias resultantes en cada una de las fases del servicio.

La empresa adjudicataria, en cualquier caso, deberá llevar a cabo un control continuo del trabajo de campo a fin de detectar cualquier incidencia habida a lo largo del proceso de recogida y corregirla a la mayor brevedad posible, informando de ello al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour.

Para la realización del trabajo de campo la adjudicataria deberá asignar personal que disponga de conocimientos suficientes para realizar este cometido, en euskera y castellano. Al menos el 50% del equipo entrevistador deberá acreditar nivel B2 de euskera.

Así mismo, pondrá a disposición de las personas encuestadas un teléfono gratuito en el que puedan recibir información sobre la operación y asistencia en caso de dudas sobre la misma, y que deberá estar operativo

desde la activación hasta la finalización de la recogida de información en el trabajo de campo. El horario será decidido de común acuerdo entre el contratista y BASQUETOUR al aprobarse el planteamiento metodológico de éste, requiriéndose un mínimo de cuatro horas durante las mañanas y otras cuatro horas durante las tardes, de lunes a viernes. El número de teléfono gratuito aparecerá en las cartas informativas que se remitan a las empresas a entrevistar con carácter previo a la recogida de información.

El plan de explotación presentará con detalle las diferentes técnicas y tratamientos de análisis estadístico que se realizarán para cumplir con los objetivos del proyecto, y alcanzar una explotación exhaustiva del perfil de la industria turística de Euskadi.

El contenido del plan de explotación, tras finalizar el trabajo de campo, se presentará al equipo responsable del proyecto, en un formato word o PPT, y se revisará y validará en conjunto antes de su puesta en marcha.

v) Producción y entrega de resultados

Se requiere la producción y entrega al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, de los siguientes resultados o ítems y dentro de los siguientes periodos o fases:

Dentro del primer mes a contar desde la firma del contrato:

- Modelo de cuestionario. Revisión, cambios y modelo definitivo
- Plan de la operación censal. Diseño y metodología

Semanalmente, durante la ejecución del trabajo de campo

- Resultados del trabajo de campo que, con una periodicidad semanal, deben ser la base del control del trabajo y, en su caso, de la revisión de la planificación. Se canalizarán a través de herramientas que puedan agilizar su seguimiento on-line así como en las reuniones semanales, online o presenciales, que se mantengan con Basquetour mientras se desarrolle el trabajo de campo.

La ejecución del trabajo de campo se desarrollará durante un periodo de dos meses a contar desde la aprobación del modelo de cuestionario y el Plan para la operación censal por parte del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour.

En el plazo máximo de dos meses a contar desde la finalización de la ejecución del trabajo de campo se hará entrega de los siguientes elementos, cuyo formato, contenido, extensión y cualquier otro requisito serán previamente consensuados con el equipo responsable una vez finalizado el trabajo de campo:

- Base de datos con el conjunto de variables del estudio, tanto las variables principales que representan los ítems que se recogen en el modelo de cuestionario como las variables recategorizadas que se generan para los análisis estadísticos posteriores.
- Base de datos actualizada de las actividades económicas del sector del turismo de Euskadi.
- Informe del proceso de actualización de la base de datos con el detalle de situación de cada una de las actividades económicas del sector del turismo de Euskadi.
- Plan de explotación de los resultados y controles de calidad aplicados a los resultados.
- Ficha técnica, versión en euskera y en castellano.
- Informe final, versión en euskera y en castellano.
- Resumen ejecutivo, versión en euskera y en castellano.
- Tablas cruzadas de variables principales con todo el resto de los ítems que forman el cuestionario, en formato excel.
- Tablas básicas de difusión en Eustat. Se facilitarán las plantillas de tablas básicas.

La empresa adjudicataria hará entrega de los resultados anteriormente mencionados al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, con las periodicidades señaladas y en soporte electrónico.

vi) Propiedad de los trabajos.

Todos los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de la entidad contratante, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos. El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa de la entidad contratante.

vii) Seguridad y confidencialidad

Los datos a los que la empresa adjudicataria tenga acceso o recoja en ejecución del presente contrato se encuentran amparados por el deber de secreto estadístico, de acuerdo con la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, por las disposiciones aplicables, en su caso, de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Tanto la empresa adjudicataria como todas las personas que directa o indirectamente intervengan en la ejecución del contrato quedarán sometidas al deber de secreto estadístico y al cumplimiento de la normativa al respecto.

Normas referentes al personal:

- Cualquier cambio de personal será comunicado al responsable del contrato designado por Basquetour, quien lo trasladará al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y a Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour en el plazo máximo de una semana.

Normas de seguridad en la gestión de soportes electrónicos:

- Todos los tratamientos con los ficheros o tablas de la encuesta deberán realizarse en un entorno de máxima seguridad para la información, por lo tanto, todos los equipos informáticos destinados a la operación (o sus redes) deberán tener claves de acceso personal y tener bloqueados todos los puertos, de tal forma que los movimientos de información estén siempre bajo control de las mismas personas.

- La empresa adjudicataria tendrá a disposición del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y a Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour un registro actualizado de todos los ficheros y tablas que contengan información asociada a los trabajos contratados, indicando los nombres, las versiones, el o los soportes, las personas que acceden o tienen permiso para acceder, con las identificaciones suficientes para su inmediata localización. Así mismo llevará un registro actualizado del resto de material que contenga información relativa a la operación, en similares términos a los indicados arriba.

- La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

- Así mismo, la empresa adjudicataria se atendrá a los requerimientos del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y de Enfokatur

Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour respecto a los modos de encriptación y envío y a los soportes de archivo de las tablas.

Normas sobre destrucción de ficheros con datos sujetos a secreto estadístico:

- Una vez cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá destruir o devolver, a criterio del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y a Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour los datos obtenidos, así como los soportes o documentos en los que éstos consten. Se procederá a la eliminación de todos los ficheros y sus copias a los 12 meses de su creación, salvo que se indique lo contrario expresamente.

- En el caso de que la empresa adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice no cumpliendo las estipulaciones del presente contrato o el documento de seguridad esta actuación se considerará incumplimiento contractual grave, dando lugar a la resolución del contrato y a la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que proceda.

ANEXO A

OPERACIÓN ESTADÍSTICA:
PERFIL DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA

CUESTIONARIO

METODOLOGÍA: CAWI/CATI
Febrero 2025

PRESENTACIÓN

Estimado/a colaborador/a. El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco está realizando la recogida de datos para la operación estadística 132617 – Perfil de la industria turística, dirigida a actividades económicas del sector turístico ubicadas en cualquiera de los territorios históricos de la C. A. de Euskadi.

El objetivo de esta operación es conocer el perfil de las actividades turísticas vascas que contribuyen a dinamizar el turismo y favorecen el movimiento y la estancia de turistas en la C.A. de Euskadi, para la planificación, desarrollo y evaluación de las políticas públicas.

Le recordamos que los datos que se aporten son de carácter confidencial, están protegidos legalmente por el secreto estadístico y por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. Es por ello, que le garantizamos que en ningún caso se dará un tratamiento o comunicación individualizada e identificada de sus respuestas, sino que, como parte del agregado estadístico, nos proveerá de una información vital para construir las futuras estrategias del sector turístico.

Muchas gracias por su colaboración.

APARTADO DE CONFIRMACIÓN DE DATOS

A continuación, verá la información del negocio o actividad seleccionada para participar en la estadística oficial. Por favor confirme que los datos son correctos. En caso de necesitar modificar o actualizar alguno de ellos, escriba a continuación en el espacio habilitado a tal fin.

A continuación, me gustaría confirmar con usted los datos correspondientes a su negocio o actividad y actualizarlos en caso de que sea necesario.

MOSTRAR INFORMACIÓN BBDD			ACTUALIZACIÓN DE DATOS
• Actividad principal		☑ ☒ →	
• Razón social		☑ ☒ →	
• Dirección		☑ ☒ →	
• Municipio		☑ ☒ →	
• Código Postal		☑ ☒ →	
• Teléfono 1		☑ ☒ →	

APARTADO DE CLASIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

F.1. **Sector de actividad principal:**

- Alojamiento 1
- Agencia de viajes y Operadores turísticos..... 2
- Guías turísticos/as..... 3

Solo a alojamientos [F1=1]

F.2. **Indique su subsector de actividad:**

ALOJAMIENTOS [F1=1]	
Agroturismo	1
Albergue turístico	2
Apartamento turístico	3
Campings	4
Casas rurales	5
Hotel 1*	6
Hotel 2*	7
Hotel 3*	8
Hotel 4*	9
Hotel 5*	10
Hotel 5* GL	11
Pensión	12
Otros (especificar)_____	98

Preguntas F3-F5, solo agencias de viaje [F1=2]

F.3. **Esta agencia de viajes, ¿qué tipo de venta realiza?**

AGENCIAS DE VIAJE [F1=2]	
Mayorista	1
Minorista	2
Ambas	3

F.4. **¿Con cuál de las siguientes situaciones se identifica más esta agencia de viajes?**

AGENCIAS DE VIAJE [F1=2]	
Es una empresa o actividad de gestión independiente	1
Es una empresa o actividad perteneciente a una franquicia o sucursal	2
Otras (especificar)_____	3

F.5. **Y en cuanto a la actividad de la agencia, ¿qué tipo de servicio ofrece al turismo?**

AGENCIAS DE VIAJE [F1=2]	
Receptivo	1
Emisor	2
Ambos	3

Pregunta F6-F7, solo guías turísticos/as [F1=3]

F.6. **¿Su negocio, como guía turístico/a, ha sido habilitado para ofrecer sus servicios en el interior de los bienes inmuebles inscritos en los Registros de la CAPV del Patrimonio Cultural Vasco o de Bienes Culturales de Protección Básica?**

- Si 1
- No 2

F.7. **¿Actualmente, cómo realiza su actividad de guía turístico/a?**

- De forma independiente con el cliente final 1
- Con una empresa que presta servicios turísticos .. 2
- Otras (especificar)_____ 98

A todas las actividades

F.8. **Además de la actividad de _____[indique su actividad principal], ¿qué otro tipo de servicios presta su negocio?**

Por ejemplo, si es un hotel y por tanto, su actividad principal es alojativa y además tiene un servicio de restauración y eventos, indique ambas opciones como servicios adicionales prestados además del alojativo.
Si, por ejemplo, es un/una guía turístico/a y también actúa como central de reservas, indique esta actividad adicional.

- Alojamiento…….. 1
- Servicios de reserva …….. 2
- Restauración …… 3
- Organización de eventos …… 4
- Otros (especificar)_____..... 98

CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA Y DEL EMPLEO

A todas las actividades

P1. **¿En qué año inició la actividad este negocio?**

P2. **¿Cuál es su forma jurídica?**

Sociedad Limitada (S.L.)	1
Sociedad Anónima (S.A.)	2
Sociedad Limitada Laboral (S.L.L.)	3
Sociedad Cooperativa (S.Coop)	4
Comunidad de Bienes (C.B.)	5
Sociedad Civil Particular (S.C.P.)	6
Autónomo/a	7
Otros (especificar)_____	98

P3. **¿Cuántas personas trabajan actualmente en esta actividad o negocio?**

- Una única persona……1 → **Salto y Cambio redacción P.6 y P.7**
- Más de una persona……2

P4. **Teniendo en cuenta que el total de personas empleadas en esta actividad representa el 100%, ¿cómo es el reparto proporcional entre hombres y mujeres?**

Hombres ..... [ ] %
Mujeres ..... [ ] %
100%

P5. **En cuanto a las áreas de trabajo, ¿cómo es el reparto de personal? Indique en cada área el % sobre el total de la actividad.**

Dirección …… [ ] %
Recursos humanos…… [ ] %
Gestión/Administración……..... [ ] %
Comercial/marketing …… [ ] %
Prestación del servicio…… [ ] %
Otros departamentos …… [ ] %
100%

A todas las actividades

P6. **[P3=2] ¿Y cómo se reparten proporcionalmente las personas empleadas en función de los siguientes rangos de edad?**
[P3=1] ¿En qué rango de edad se encuentra ud.? Escriba 100 en su rango de edad

Hasta 29 años …….. [ ] %
De 30 a 39 años …… [ ] %
De 40 a 54 años…… [ ] %
De 55 a 64 años …….. [ ] %
Más de 65 años…… [ ] %
100%

P7. **[P3=2] De las personas que trabajan en este negocio o actividad, ¿qué porcentaje de ellas ha completado un nivel de estudios superiores, profesionales, secundarios o primarios?**
P3=1] ¿Cuál es su nivel de estudios finalizados? Escriba 100 en su nivel de estudios correspondiente.

Primarios o inferiores…… [ ] %

Profesionales …… [ ] %
Títulos de Formación Profesional. Profesionales elementales y medios y Profesionales superiores

Secundarios…… [ ] %
Títulos de Bachillerato Elemental y equivalente, Graduado en ESO, Bachiller Superior o BUP, Bachillerato LOGSE o LOE y similares. Títulos oficiales de idiomas.

Universitarios…… [ ] %
Grados, master, doctorado
100%

ACTIVIDAD TURÍSTICA, ESTACIONALIDAD Y PERFIL DE LA CLIENTELA

A todas las actividades

P8. **Pensando en el porcentaje que representa el turismo en su actividad, indique cómo ha evolucionado en los tres años previos y qué previsión hace para el año que empieza, el 2025.** Si comenzó su actividad recientemente o tiene previsto abandonarla, marque la opción "sin actividad" en el año de referencia de la pregunta. Esta pregunta se refiere a la actividad del negocio, no a las ventas.

	¿Qué porcentaje representó el turismo en su actividad en el año 2022?	¿Qué porcentaje representó el turismo en su actividad en el año 2023?	¿Qué porcentaje representó el turismo en su actividad en el año 2024?	¿Y cómo cree que se comportará en el 2025?
Menos de un 5%	1	1	1	1
Entre un 5% y un 10%	2	2	2	2
Entre un 11% y un 25%	3	3	3	3
Entre un 26% y un 50%	4	4	4	4
Entre un 51% y un 75%	5	5	5	5
Entre un 76% y un 99%	6	6	6	6
El 100%	7	7	7	7
Sin actividad	99	99	99	99

P9. **Centrándonos ahora en el ejercicio pasado, el año 2024, ¿cómo se ha distribuido la actividad turística en su negocio en función de los meses del año?** Utilice un % por mes. En caso de nula actividad un mes o varios, indique 0. La suma total debe dar el 100%, correspondiente al total de su actividad anual.

1er Cuatrimestre 2024		2° Cuatrimestre 2024		3° Cuatrimestre 2024		4° Cuatrimestre 2024	
Enero	%	Abril	%	Julio	%	Octubre.....	%
Febrero	%	Mayo	%	Agosto	%	Noviembre	%
Marzo	%	Junio	%	Septiembre.....	%	Diciembre.....	%

P10. **En el ejercicio del año 2024, ¿cómo se han distribuido sus clientes en función de la siguiente tipología?** Utilice un % por cada tipología respecto al perfil de sus clientes. La suma total debe dar el 100%.

P11. **¿Y cuál ha sido su reparto en función de la procedencia de cada cliente?** Reparta por porcentaje sobre el total de clientes de cada tipología en función de su procedencia. La suma total por cada tipología de cliente debe dar el 100%.

	P10.		P11.	Mercado interno Euskadi		Mercado resto del Estado (otras CCAA)		Mercado Internacional		TOTAL
Particulares (familias, parejas, personas individuales…).....		%	→		%		%		%	100%
Empresas /entidades (MICE)…		%	→		%		%		%	100%
Centros educativos.....		%	→		%		%		%	100%
Asociaciones.....		%	→		%		%		%	100%
Otros (especificar)_____		%	→		%		%		%	100%
Otros (especificar)_____		%	→		%		%		%	100%
Otros (especificar)_____		%	→		%		%		%	100%

100%

P12. **En el ejercicio del año 2024, ¿a través de qué vías o canales ha realizado la comercialización o venta de sus productos/ servicios?** Indique sobre el 100% qué porcentaje o peso tiene cada canal de comercialización y venta.

En el propio establecimiento/empresa/entidad……	%
A través de la propia web……	%
A través de agencias de viaje ……	%
A través de agencias de viaje online OTA……	%
A través de marketplaces……	%
A través de redes sociales ……	%
Otros (especificar)_____	%
	100%

P13. **¿Se ha realizado algún cambio significativo en sus canales de comercialización durante el pasado ejercicio 2024 con respecto al año anterior?**

- Sí……1 → **Pasa a P.13.1**
- No …….. 2 → **Pasa a P.14**

P13.1. **¿Puede indicar qué cambios se han producido en los canales de comercialización?**

PERSPECTIVAS DE EVOLUCIÓN DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA

A todas las actividades

A continuación, le preguntaremos sobre diferentes apartados del año 2024, comparado con el año previo y cómo considera que evolucionarán estos indicadores en el año 2025.

P14. **La plantilla de personas empleadas en el 2024 comparada con la del año previo (el 2023) fue…**

- Mayor…… 1 → **% de incremento _____**
- Igual …… 2
- Menor …… 3 → **% de reducción_____**

P15. **Y la plantilla en el 2025, comparada con la del año previo cree que será…**

- Mayor…… 1 → **% de incremento estimado _____**
- Igual …… 2
- Menor …… 3 → **% de reducción estimado _____**

P16. **En cuanto al número de clientes, durante el año 2024 comparado con el año previo (el 2023) fue……**

- Mayor…… 1 → **% de incremento _____**
- Igual …… 2
- Menor …… 3 **% de reducción_____**

P17. **Y el número de clientes del año 2025, comparado con la del año previo cree que será…**

- Mayor…… 1 → **% de incremento estimado _____**
- Igual …… 2
- Menor …… 3 → **% de reducción estimado _____**

P18. **En cuanto a la facturación, durante el año 2024 comparado con el año previo (el 2023) fue…**

- Mayor…… 1 → **% de incremento _____**
- Igual …… 2
- Menor …… 3 → **% de reducción_____**

P19. **Y la facturación del año 2025, comparado con la del año previo cree que será…**

- Mayor…… 1 → **% de incremento estimado _____**
- Igual …… 2
- Menor …… 3 → **% de reducción estimado _____**

P20. **¿Qué porcentaje ha supuesto el turismo sobre la facturación de su negocio o actividad según mercados? indique cómo ha evolucionado en los tres años previos y que previsión hace para el año 2025.** Si comenzó su actividad recientemente o tiene previsto abandonarla, marque la opción "sin actividad" en el año de referencia de la pregunta. La suma total por cada año debe dar el 100%.

	¿Qué porcentaje representó en el año 2022?	¿Qué porcentaje representó en el año 2023?	¿Qué porcentaje representó en el año 2024?	¿Y cómo cree que se comportará en el 2025?
Interno (Euskadi)	_____%	_____%	_____%	_____%
Resto del Estado	_____%	_____%	_____%	_____%
Internacional	_____%	_____%	_____%	_____%
TOTAL	100%	100%	100%	100%
Sin actividad	99	99	99	99

P21. **¿Piensa que va a crecer su negocio o actividad en los próximos 3 años (2025-2026-2027)?**

- Si, crecerá..... 1 → **Pasa a P.23**
- Se mantendrá igual ..... 2 → **Pasa a P.23**
- No, decrecerá..... 3 → **Pasa a P.22**

P22. **¿Hay riesgo sobre la continuidad del negocio en este momento?**

- Si..... 1
- No..... 2

TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL Y ACCIONES DE FORMACIÓN

A todas las actividades

P23. **¿Ha abordado en los tres últimos ejercicios (2022-2023-2024) alguna de estas acciones?**

- Transformación del modelo de negocio..... 1
- Desarrollo de nuevos productos/ servicios 2
- Digitalización de procesos (ERP, gestión, check in online)..... 3
- Comercialización online (web propia, otras webs, booking, Airbnb..)..... 4
- Automatización de acciones y reporting en redes (hootsuite)..... 5
- Sistemas de vigilancia del mercado y tecnología.....6
- Otros(especificar)_____..... 98

P24. **De los siguientes aspectos, seleccione los tres que considere más necesarios para su negocio en este momento. Indique en la categoría "Otros" cualquier otro aspecto no recogido.**

• Incentivos económicos	1
• Acciones de Promoción de Destino en Mercado Nacional	2
• Acciones de Promoción de Destino en Mercado Internacional	3
• Impulsar la realización de eventos, espectáculos, ferias, …	4
• Coordinación y colaboración público-privada (instituciones-empresas - asociaciones)	5
• Coordinación y colaboración interinstitucional	6
• Regulación de la actividad turística	7
• Simplificación de los trámites administrativos	8
• Mejoras en la movilidad interna y conectividad del destino	9
• Invertir en investigación en turismo para apoyar las estrategias en datos y mejorar el conocimiento en torno al sector turístico (Inteligencia turística)	10
• Formación (en digitalización, marketing, …)	11
• Otros (especificar)_____	98
Ninguna	***99***

P25. **¿Durante el año 2024, qué porcentaje de la plantilla de la empresa ha participado en acciones de formación relacionadas con la actividad turística?**
Número válido de 0 a 100

_____ %

P26. **¿Considera que su negocio o actividad tiene alguna necesidad específica en Formación en las siguientes áreas u otras?**

	SI	NO
• Gestión	1	2
• Competencias digitales	1	2
• Marketing y comercialización	1	2
• Creación de producto	1	2
• ¿Alguna otra? (especificar)_____ (98)	1	2

P27. **Y esta necesidad formativa que nos ha indicado, tiene como objetivo principal..**
Por favor, seleccione la respuesta apropiada para cada concepto.

	Iniciar un nuevo negocio	Adaptar, reorientar el negocio actual
• Gestión	1	2
• Competencias digitales	1	2
• Marketing y comercialización	1	2
• Creación de producto	1	2
• Otras	1	2

PERCEPCIÓN SOBRE LA DEMANDA Y EL SECTOR TURÍSTICO

P28. **Respecto al año 2023, ¿considera usted que la situación en el 2024 del turismo en Euskadi ha sido…?**

P29. **Respecto al año 2023, ¿considera usted que la situación en el 2024 de la industria turística en Euskadi ha sido…?**

P30. **Respecto al año 2023, ¿considera usted que la situación en el 2024 de su negocio ha sido…?**

	P27	P28	P30
• Mejor	1	1	1
• Igual	2	2	2
• Peor	3	3	3

P31. **Y dentro de un año, ¿Cómo cree que será la situación del turismo en Euskadi?**

P32. **Y dentro de un año, ¿cómo cree que será la situación de la industria turística en Euskadi?**

P33. **Y dentro de un año, ¿cómo cree que será la situación de su negocio?**

	P31	P32	P33
• Mejor	1	1	1
• Igual	2	2	2
• Peor	3	3	3

P34. **¿Cuáles son, en su opinión, los mayores cambios que prevé en la demanda del sector turístico y que pueden afectar a su actividad?** Indique lo que considere más relevante para su actividad.

ASOCIACIONISMO Y COLABORACIÓN

P35. **¿Su negocio o actividad pertenece a alguna asociación empresarial o profesional?**

P36. **¿Tiene algún tipo de relación y/o acuerdo de colaboración con otras empresas o actividades del sector turístico?**

- Si…… 1 → Pasa a P.37
- No…… 2 → Pasa a P.39

P37 **¿Con qué tipo de empresas o agentes tiene colaboración?**

P38 **¿Y cuál es su emplazamiento?**

P37. Tipo de empresas o agentes		P38.¿Dónde se localizan?		
		Euskadi	Resto del Estado	Internacional
Alojamientos (hoteles)	1	1	2	3
Agencias de viajes y operadores turísticos	2	1	2	3
Plataformas (Booking, Expedia, TripAdvisor, …)	3	1	2	3
Oficinas de turismo (públicas)	4	1	2	3
Empresas de Turismo Activo	5	1	2	3
Empresas culturales (museos, centros de interpretación,…)	6	1	2	3
Restauración (bares, restaurantes, bodegas….)	7	1	2	3
Guías turísticos/as	8	1	2	3
Empresas de transporte (terrestre, aéreo, marítimo,…)	9	1	2	3
Empresas de organización de convenciones y ferias de muestras	10	1	2	3
Otros	98	1	2	3

A todas las empresas

P39 **Para finalizar, nos gustaría saber si su negocio ha utilizado los siguientes servicios y/o acciones impulsadas por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco en el año 2024.**

.

	SI	NO
Acciones formativas	1	2
Colaboración con Fam/Press trips	1	2
Asistencia a ferias	1	2
Ayudas o prestaciones otorgadas	1	2
Participación en programas / proyectos de mejora de la competitividad	1	2
Participación en acciones del club de producto	1	2
Asistencia a foros / jornadas	1	2
Estudios y estadísticas	1	2
Canales promocionales (folletos, Web Euskadi Turismo, redes sociales)	1	2
Campañas promocionales	1	2
Otro (especificar)_____	1	2

P40 **En una escala de 0-10, siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor, ¿cómo valora, en términos generales, la gestión institucional realizada por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco en el pasado ejercicio 2024?**

Peor valoración *Mejor valoración*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¡Muchas gracias por su colaboración!

A ERANSKINA

ESTATISTIKA-ERAGIKETA: TURISMO-INDUSTRIAREN PROFILA

VD GALDETEGIA

METODOLOGIA: CAWI/CATI
2025eko otsaila

Programación: Pantalla de selección de idioma de entrevista:

Castellano ✓ Euskera ✓

AURKEZPEN-PANTAILA

Laguntzaile hori: Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila datu-bilketa egiten ari da 132617 – Turismo-industriaren profila estatistika-eragiketarako. Eragiketa hori Euskal Autonomia Erkidegoko edozein lurralde historikotan kokatutako turismo-sektoreko jarduera ekonomikoetara zuzendurik dago.

Eragiketa honen helburua turismoa dinamizatzen laguntzen duten eta Euskal AEko turisten mugimendua eta egonaldia errazten duten euskal turismo-jardueren profila ezagutzea da, politika publikoak planifikatu, garatu eta ebaluatzeko.

Gogorarazten dizugu ematen diren datuak konfidentzialak direla, eta legez babestuta daudela sekretu estatistikoaren bidez eta Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren bidez. Hori dela eta, bermatzen dizugu ez dela zure erantzunen tratamendu edo komunikazio indibidualizaturik eta identifikaturik egingo; aitzitik, agregatu estatistikoaren parte gisa, ezinbesteko informazioa emango diguzu sektore turistikoaren etorkizuneko estrategiak eraikitzeko.

Eskerrik asko zure laguntzagatik.

CATI [Ez erakutsi CAWIn]: P.0. Esango didazu zure izena nola deitu jakiteko? _____

DATUAK EGIAZTATZEKO ATALA

[CAWI]: Jarraian, estatistika ofizialean parte hartzeko hautatutako negozioaren edo jardueraren informazioa ikusiko duzu. Mesedez, egiaztatu datuak zuzenak direla. Horietakoren bat aldatu edo eguneratu behar izanez gero, idatzi jarraian horretarako prestatutako gunean.

[CATI]: Jarraian, zure negozioari edo jarduerari buruzko datuak berretsi nahi nituzke, eta, behar izanez gero, eguneratu.
Elkarrizketatzailea: Datu-baseko datuak irakurri, egiaztatu eta eguneratu, bat ez badatoz

ERAKUTSI DATU-BASEEI BURUZKO INFORMAZIOA			DATUAK EGUNERATZEA
• Jarduera nagusia		☑ ☒ →	
• Sozietatearen izena		☑ ☒ →	
• Helbidea		☑ ☒ →	
• Udalerria		☑ ☒ →	
• Posta-kodea		☑ ☒ →	
• 1. telefonoa		☑ ☒ →	

TURISMO-JARDUERA SAILKATZEKO ATALA

F.1. **[CAWI & CATI NO MOSTRAR]: Jarduera-sektore nagusia:**
Programazioa: *datu-baseetarako esteka.*

- Ostatua..... 1
- Bidaia-agentzia eta turismo-operadoreak..... 2
- Turismo-gidariak..... 3

Solo a alojamientos [F1=1]

F.2. **Adierazi zure jarduera-azpisektorea:**
Programazioa: *Erakutsi zerrenda. Hautaketa bakarra.*

OSTATUAK [F1 = 1]	
Nekazaritza-Turismoko establezimendua	1
Turismo-aterpetxea	2
Apartamentu turistikoa	3
Kanpinak	4
Landetxeak	5
Izar bateko hotela	6
2 izarreko hotela	7
3 izarreko hotela	8
4 izarreko hotela	9
5 izarreko hotela	10
5 izarreko LH hotela	11
Pentsioa	12
Beste batzuk (zein?) _____	98

Preguntas F3-F5, solo agencias de viaje [F1=2]

F.3. **Bidaia-agentzia honek zer salmenta mota egiten du?**
Programazioa: *Erakutsi zerrenda. Hautaketa bakarra.*

BIDAIA-AGENTZIAK [F1 = 2]	
Handizkaria	1
Txikizkaria	2
Biak	3

F.4. **Egoera hauetako zeinekin identifikatzen da gehien bidaia-agentzia hau?**
Programazioa: *Erakutsi zerrenda. Hautaketa bakarra.*

BIDAIA-AGENTZIAK [F1 = 2]	
Kudeaketa independentea duen enpresa edo jarduera da	1
Frankizia edo sukurtsal bateko enpresa edo jarduera da	2
Beste batzuk (zein?) _____	3

F.5. **Eta agentziaren jarduerari dagokionez, zer zerbitzu mota eskaintzen dio turismoari?**
Programazioa: Erakutsi zerrenda. Hautaketa bakarra.

BIDAIA-AGENTZIAK [F1 = 2]	
Hartzailea	1
Igorlea	2
Biak	3

Pregunta F6-F7, solo guías turísticos [F1=3]

F.6. **EAEko Kultura Ondarearen edo Oinarrizko Babesa duten Kultura Ondasunen Erregistroetan inskribatutako ondasun higiezinen barruan zerbitzuak eskaintzeko gaitu al dute zure negozioa, turismo-gidari gisa?**
Programazioa: ***hautaketa bakarra.***

- Bai..... 1
- Ez..... 2

F.7. **Gaur egun, nola egiten duzu turismo-gidariaren jarduera?**
Programazioa: ***erantzun anitzekoa.***

- Azken bezeroarekiko modu independentean..... 1
- Turismo-zerbitzuak ematen dituen enpresa batekin.. 2
- Beste batzuk (zein?) _____ 98

Jarduera guztiei

F.8. **_____ jardueraz gain [link a categoría principal de la BBDD], zer beste zerbitzu mota eskaintzen ditu zure negozioak?**
Adibidez, hotel bat bada eta, beraz, bere jarduera nagusia ostatua bada eta, gainera, jatetxe-arloko eta ekitaldien antolaketa zerbitzuak baditu, adierazi bi aukera horiek ostatu-zerbitzuaz gain ematen diren zerbitzu gehigarri gisa.
Adibidez, turismo-gidari bat bada eta erreserba-zentral gisa ere jarduten badu, adierazi jarduera gehigarri hori.
***Programazioa:** Erantzun anitzekoa*

- Ostatua..... 1
- Erreserba-zerbitzuak..... 2
- Jatetxe zerbitzua..... 3
- Ekitaldien antolaketa..... 4
- Beste batzuk (zein?) _____..... 98

JARDUERA EKONOMIKOAREN ETA ENPLEGUAREN EZAUGARRIAK

Jarduera guztiei

P1. **Zein urtetan hasi zen lanean negozio hau?**
***Programazioa:** erantzun bakarra. Urteen beheranzko zabalgarria*

P2. **Zein da haren forma juridikoa?**
***Programazioa:** erantzun bakarra*

Sozietate mugatua (SL)	1
Sozietate Anonimoa (SA)	2
Lan Sozietate Mugatua (SLL)	3
Sozietate Kooperatiboa (S. Koop.)	4
Ondasun-erkidegoa (CB)	5
Sozietate Zibil Partikularra (SCP)	6
Autonomoa	7
Beste batzuk (zein?) _____	98

P3. **Gaur egun, zenbat pertsonak lan egiten dute jarduera edo negozio honetan?**
Programazioa: erantzun bakarra.

- Pertsona bakarrak..... 1 → **Jauzia eta idazketa aldatzea P.6 eta P.7**
- Pertsona batek baino gehiagok..... 2

P4. **Jarduera honetan enplegatutako pertsona guztiak % 100 direla kontuan hartuta, nolakoa da gizonen eta emakumeen arteko banaketa proportzionala?**
Programazioa: Baturaren % 100eko zenbaki balioduna. Errore-abisua eta zuzenketa.

Gizonak.....	%
Emakumeak.....	%
100%	

P5. **Lan-arloei dagokienez, nola banatzen dira langileak? Adierazi arlo bakoitzean jardueraren totalaren gaineko ehunekoa.**
Programazioa: Baturaren % 100eko zenbaki balioduna. Errore-abisua eta zuzenketa.

Zuzendaritza.....	%
Giza baliabideak.....	%
Kudeaketa/Administrazioa.....	%
Salmentak/marketina.....	%
Zerbitzua ematea.....	%
Beste sail batzuk.....	%
100%	

Jarduera guztiei

P6. **[P3 = 2] Eta nola banatzen dira proportzionalki langileak, adin-tarte hauen arabera?**
[P3 = 1] Zein adin-tartetan zaude zu? Adierazi 100 zure adin-tartean
Programazioa: Baturaren % 100eko zenbaki balioduna. Errore-abisua eta zuzenketa.

29 urte arte.....	%
30 urtetik 39ra.....	%
40 urtetik 54ra.....	%
55 urtetik 64ra.....	%
65 urtetik gora.....	%
100%	

P7. **[P3 = 2] Negozio edo jarduera honetan lan egiten duten pertsonetatik, zein ehunekok amaitu ditu goi-mailako ikasketak, lanbide-heziketakoak, bigarren mailakoak edo lehen mailakoak?**
P3 = 1] Zein da zure amaitutako ikasketa-maila? Adierazi 100 zure ikasketa-mailan
Programazioa: Baturaren % 100eko zenbaki balioduna. Errore-abisua eta zuzenketa.

Lehen mailakoak edo baxuagoak.....	%
Lanbide-ikasketak..... Lanbide Heziketako tituluak. Oinarrizko eta erdi-mailako profesionalak eta goi-mailako profesionalak	%
Bigarren mailakoak..... Oinarrizko Batxilergoko tituluak eta baliokideak, DBHko graduatuak, Goi Mailako Batxilergoa edo BBB, LOGSE edo LOE Batxilergoa eta antzekoak. Hizkuntza-titulu ofizialak.	%
Unibertsitatekoak..... Graduak, masterra, doktoregoa	%
100%	

TURISMO-JARDUERA, URTAROKOTASUNA ETA BEZEROEN PROFILA

Jarduera guztiei

P8. **Turismoak zure jardueran duen ehunekoa kontuan hartuta, adierazi nola eboluzionatu duen aurreko hiru urteetan eta zer aurreikusten duzun hasi den urterako, 2025erako.** Jarduera duela gutxi hasi baduzu edo uzteko asmoa baduzu, markatu "jarduerarik gabe" aukera galderaren erreferentzia-urtean.
Programazioa: erantzun bakarra urteko.

	Zer ehuneko izan zuen turismoak zure jardueran 2022an?	Zer ehuneko izan zuen turismoak zure jardueran 2023an?	Zer ehuneko izan zuen turismoak zure jardueran 2024an?	Eta nola jokatuko du 2025ean?
% 5 baino gutxiago	1	1	1	1
% 5 eta % 10 artean	2	2	2	2
% 11 eta % 25 artean	3	3	3	3
% 26 eta % 50 artean	4	4	4	4
% 51 eta % 75 artean	5	5	5	5
% 76 eta % 99 artean	6	6	6	6
% 100.	7	7	7	7
Jarduerarik gabe	99	99	99	99

P9. **Aurreko urtean arreta jarrita, 2024an, nola banatu da turismo-jarduera zure negozioan, hilabetez hilabete?** Erabili % bat hileko. Hilabete batean edo gehiagotan jarduerarik ez badago, adierazi 0. Guztizko baturak % 100 eman behar du, urteko jarduera osoari dagokiona. Galdera hau negozioaren jarduerari buruzkoa da, ez salmentei buruzkoa.
Programazioa: Baturaren % 100eko zenbaki balioduna. Errore-abisua eta zuzenketa.

2024ko 1. lauhilekoa		2024ko 2. lauhilekoa		2024ko 3. lauhilekoa		2024ko 4. lauhilekoa	
Urtarrila.....	%	Apirila.....	%	Uztaila.....	%	Urria.....	%
Otsaila.....	%	Maiatza.....	%	Abuztua.....	%	Azaroa.....	%
Martxoa.....	%	Ekaina.....	%	Iraila.....	%	Abendua.....	%

P10. **Aurreko urtean, 2024an, nola banatu dira zure bezeroak honako tipologia honen arabera?**
Erabili % bat tipologia bakoitzeko, bezeroen profilari dagokionez. Guztizko baturak % 100 izan behar du.
Programazioa: *Baturaren % 100eko zenbaki balioduna. Erroreen eta zuzenketen abisua*

P11. **Eta nola banatu da bezero bakoitzaren jatorriaren arabera?**
Banatu bezero guztien gaineko ehunekoa tipologia bakoitzeko, jatorriaren arabera. Bezero-tipologia bakoitzaren guztizko baturak % 100 eman behar du.
Programazioa: *10. galderan agertzen diren tipologiak bakarrik agertuko dira. Baturaren % 100eko zenbaki balioduna. Erroreen eta zuzenketen abisua*

	P10.		P11.	Euskadiko barne-merkatua	Estatuko gainerako merkatua (beste AE batzuk)	Nazioarteko merkatua	GUZTIRA
Partikularrak (familiak, bikoteak, norbanakoak...).....	%	→	%	%	%	%	%100
Enpresak/erakundeak (MICE)...	%	→	%	%	%	%	%100
Ikastetxeak.....	%	→	%	%	%	%	%100
Elkarteak.....	%	→	%	%	%	%	%100
Beste batzuk (zein?)_____	%	→	%	%	%	%	%100
Beste batzuk (zein?)_____	%	→	%	%	%	%	%100
Beste batzuk (zein?)_____	%	→	%	%	%	%	%100

%100

P12. **Aurreko urtean, 2024an, zein komunikabide edo kanalen bidez merkaturatu edo saldu dituzu zure produktuak/zerbitzuak?** Adierazi % 100aren gainean zer ehuneko edo pisu duen merkaturatze- eta salmenta-kanal bakoitzak.
Programazioa: *Baturaren % 100eko zenbaki balioduna. Erroreen eta zuzenketen abisua*

Establezimendu/enpresa/erakundean bertan	%
Web-orriaren bidez.....	%
Bidaia-agentzien bidez.....	%
OTA online bidaia-agentzien bidez	%
Marketplaces bidez.....	%
Sare sozialen bidez.....	%
Beste batzuk (zein?)_____	%
	%100

P13. **Egin al da aldaketa esanguratsurik zure merkaturatze-kanaletan 2024an, aurreko urtearekin alderatuta?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Bai.....1 → **13.1 galderara pasako da**
- Ez..... 2 → **14. galderara pasako da.**

P13.1. **Adierazi zer aldaketa gertatu diren merkaturatze-kanaletan?**
Programazioa: *Erantzun irekia*

TURISMO-INDUSTRIAREN BILAKAERAREN ESPEKTATIBAK

Jarduera guztiei

Jarraian, 2024ko hainbat atali buruz galdetuko dizugu, aurreko urtearekin alderatuta, eta adierazle horiek 2025ean izango duten bilakaerari buruz.

P14. **2024an enplegatutako pertsona-kopurua, aurreko urtekoarekin (2023) alderatuta, honelakoa izan zen:**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Handiagoa..... 1 → **Igoera % _____**
- Berdina..... 2
- Baxuagoa..... 3 → **Murrizketa % _____**

P15. **Eta 2025eko langile-kopurua, aurreko urtekoarekin alderatuta, honelakoa izango dela uste duzu:**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Handiagoa..... 1 → **Zenbatetsitako igoera % _____**
- Berdina..... 2
- Baxuagoa..... 3 → **Zenbatetsitako murrizketa % _____**

P16. **Bezero-kopuruari dagokionez, 2024an, aurreko urtearekin alderatuta (2023), honakoa izan zen:**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Handiagoa..... 1 → **Igoera % _____**
- Berdina..... 2
- Baxuagoa..... 3 → **Murrizketa % _____**

P17. **Eta 2025eko bezero-kopurua, aurreko urtekoarekin alderatuta, zenbatekoa izango dela uste duzu?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Handiagoa..... 1 → **Zenbatetsitako igoera % _____**
- Berdina..... 2
- Baxuagoa..... 3 → **Zenbatetsitako murrizketa % _____**

P18. **Fakturazioari dagokionez, 2024an, aurreko urtearekin alderatuta (2023), honelakoa izan zen:**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Handiagoa..... 1 → **Igoera % _____**
- Berdina..... 2
- Baxuagoa..... 3 → **Murrizketa % _____**

P19. **Eta 2025eko fakturazioa, aurreko urtekoarekin alderatuta, honelakoa izango dela uste duzu:**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Handiagoa..... 1 → **Zenbatetsitako igoera % _____**
- Berdina..... 2
- Baxuagoa..... 3 → **Zenbatetsitako murrizketa % _____**

P20. **Zer ehuneko eragin du turismoak zure negozio edo jardueraren fakturazioan, merkatuen arabera? Adierazi zer bilakaera izan duen aurreko hiru urteetan eta zer aurreikusten duzun 2025erako.** Jarduera duela gutxi hasi baduzu edo uzteko asmoa baduzu, markatu "jarduerarik gabe" aukera galderaren erreferentzia-urtean. Urte bakoitzeko baturak % 100 eman behar du.
Programazioa: *erantzun bakarra urteko*

	Zer ehuneko izan zen 2022an?	Zer ehuneko izan zen 2023an?	Zer ehuneko izan zen 2024an?	Eta nola jokatuko du 2025ean?
Barnekoa (Euskadi)	%_____	%_____	%_____	%_____
Estatuko gainerakoa	%_____	%_____	%_____	%_____
Nazioartekoa	%_____	%_____	%_____	%_____
GUZTIRA	**%100**	**%100**	**%100**	**%100**
Jarduerarik gabe	99	99	99	99

P21. **Uste duzu zure negozioa edo jarduera hurrengo 3 urteetan hazi egingo dela (2025-2026-2027)?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Bai, hazi egingo da..... 1 → **23. galderara pasako da**
- Berdin mantenduko da..... 2 → **23. galderara pasako da**
- Ez, murriztu egingo da..... 3 → **22. galderara pasako da**

P22. **Une honetan ba al dago arriskurik negozioaren jarraipenari dagokionez?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Bai..... 1
- Ez..... 2

ENPRESA-ERALDAKETA ETA PRESTAKUNTZA-EKINTZAK

Jarduera guztiei

P23. **Egin al duzu azken hiru ekitaldietan (2022-2023-2024) ekintza hauetakoren bat?**
Programazioa: *multierantzuna*

- Negozio-ereduaren eraldaketa..... 1
- Produktu/zerbitzu berrien garapena..... 2
- Prozesuen digitalizazioa (ERP, kudeaketa, check in online)..... 3
- Online merkaturatzea (web propioa, beste webgune batzuk, booking, Airbnb..)..... 4
- Ekintzen automatizazioa eta sareko reportina (hootsuite)..... 5
- Merkatua eta teknologia behatzeko sistemak..... 6
- Beste batzuk (zein?) _____..... 98

P24. **Alderdi hauetatik, hautatu zure ustez une honetan zure negoziorako beharrezkoenak diren hirurak. Adierazi jaso gabeko beste edozein alderdi "Beste batzuk" kategorian.**
Programazioa: *erantzun anitzekoa, kod. 99 = baztertzailea. Gehienez 3 erantzun.*

• Pizgarri ekonomikoak	1
• Merkatu nazionalean helmuga sustatzeko ekintzak	2
• Nazioarteko merkatuan helmuga sustatzeko ekintzak	3
• Ekitaldiak, ikuskizunak, azokak eta abar bultzatzea	4
• Koordinazio eta lankidetza publiko-pribatua (erakundeak-enpresak - elkarteak)	5
• Erakundeen arteko koordinazioa eta lankidetza	6
• Turismo-jarduera arautzea	7
• Administrazio-izapideak sinplifikatzea	8
• Hobekuntzak helmugaren barne-mugikortasunean eta konektibitatean	9
• Turismoko ikerketan inbertitzea, datuetan oinarritutako estrategiak babesteko eta sektore turistikoaren inguruko ezagutza hobetzeko (Adimen turistikoa)	10
• Prestakuntza (digitalizazioa, marketina...)	11
• Beste batzuk (zein?) _____	98
Bat ere ez	***99***

P25. **2024an, enpresako langileen zer ehunekok parte hartu du turismo-jarduerarekin lotutako prestakuntza-ekintzetan?**
Programazioa: *0tik 100era bitarteko zenbaki balioduna*

_____ %

P26. **Zure ustez, zure negozio edo jarduerak prestakuntza-behar espezifikoren bat ba al du arlo hauetan edo beste batzuetan?**
Programazioa: *erantzun bakarra arloka*

	BAI	EZ
• Kudeaketa	1	2
• Gaitasun digitalak	1	2
• Marketina eta merkaturatzea	1	2
• Produktua sortzea	1	2
• Besteren bat? (zein?) _____ (98)	1	2

P27. **Eta adierazi diguzun prestakuntza-behar horren helburu nagusia honako hau da...**
Mesedez, aukeratu kontzeptu bakoitzerako erantzun egokia.
Programazioa: *Erakutsi 1. kodeko aukerak P26n.*

	Beste negozio bat hastea	Egungo negozioa egokitzea, birbideratzea
• Kudeaketa	1	2
• Gaitasun digitalak	1	2
• Marketina eta merkaturatzea	1	2
• Produktua sortzea	1	2
• Beste batzuk	1	2

ESKARIAREN ETA SEKTORE TURISTIKOAREN GAINEKO PERTZEPZIOA

P28. **2023. urtearekin alderatuta, zure ustez, nolakoa izan da Euskadiko turismoaren egoera 2024an?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

P29. **2023. urtearekin alderatuta, zure ustez, nolakoa izan da Euskadiko turismo-industriaren 2024ko egoera?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

P30. **2023. urtearekin alderatuta, zure ustez, nolakoa izan da zure negozioaren 2024ko egoera?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

	P27	P28	P30
• Hobea..... 1	1	1	1
• Berdina..... 2	2	2	2
• Okerragoa..... 3	3	3	3

P31. **Eta urtebete barru, nolakoa izango da turismoaren egoera Euskadin, zure ustez?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

P32. **Eta urtebete barru, nolakoa izango da turismo-industriaren egoera Euskadin, zure ustez?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

P33. **Eta urtebete barru, nolakoa izango da zure negozioaren egoera, zure ustez?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

	P31	P32	P33
• Hobea..... 1	1	1	1
• Berdina..... 2	2	2	2
• Okerragoa..... 3	3	3	3

P34. **Zein dira, zure ustez, turismo-sektorearen eskarian aurreikusten dituzun eta haren jarduerari eragin diezaioketen aldaketarik handienak?** Adierazi zure jarduerarako zure ustez garrantzitsuena dena.
Programazioa: *Erantzun irekia*

ASOZIAZIONISMOA ETA LANKIDETZA

P35. **Zure negozioa edo jarduera enpresa- edo lanbide-elkarte bateko kide al da?**
Programazioa: *erantzun irekia*

P36. **Ba al duzu harremanik edo lankidetza-hitzarmenik turismo-sektoreko beste enpresa edo jarduera batzuekin?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

- Bai..... 1 → **37. galderara pasako da**
- Ez..... 2 → **39. galderara pasako da**

P37 **Zer enpresa- edo eragile-motarekin duzu lankidetza?**
Programazioa: *erantzun anitzekoa*

P38 **Eta non daude kokatuta?**
Programazioa: *erantzun bakarra. Erakutsi P37ren erantzunak soilik*

37. Enpresa- edo eragile-motak		**38. Non daude kokatuta?**		
		Euskadi	Estatuko gainerako lekuak	Nazioarteko a
Ostatuak (hotelak)	1	1	2	3
Bidaia-agentziak eta turismo-operadoreak	2	1	2	3
Plataformak (Booking, Expedia, TripAdvisor...)	3	1	2	3
Turismo-bulegoak (publikoak)	4	1	2	3
Turismo aktiboko enpresak	5	1	2	3
Kultura-enpresak (museoak, interpretazio-zentroak...)	6	1	2	3
Jatetxeak (tabernak, jatetxeak, upeltegiak...)	7	1	2	3
Turismo-gidariak	8	1	2	3
Garraio-enpresak (lurrekoa, airekoa, itsasokoa...)	9	1	2	3
Konbentzioak eta erakustazokak antolatzeko enpresak	10	1	2	3
Beste batzuk	98	1	2	3

Enpresa guztiei

P39 **Amaitzeko, jakin nahiko genuke zure negozioak Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak 2024an bultzatutako zerbitzu edo ekintza hauek erabili dituen.**
Programazioa: *erantzun anitzekoa.*

	BAI	EZ
Prestakuntza-ekintzak	1	2
Lankidetza Fam/Press tripekin	1	2
Azoketara joatea	1	2
Emandako laguntzak edo prestazioak	1	2
Lehiakortasuna hobetzeko programa/proiektuetan parte hartzea	1	2
Produktu-klubaren ekintzetan parte hartzea	1	2
Foro/jardunaldietara joatea	1	2
Azterlanak eta estatistikak	1	2
Sustapen-kanalak (liburuxkak, Euskadi Turismo webgunea, sare sozialak)	1	2
Sustapen-kanpainak	1	2
Besterik (zein?) _____	1	2

P40 **0-10 eskala batean, 0 balorazio txarrena eta 10 onena izanik, nola baloratzen duzu, oro har, Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak 2024ko urtean egindako kudeaketa instituzionala?**
Programazioa: *erantzun bakarra*

Balorazio okerragoa *Balorazio hobea*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Programazioa:
Eskerrak eta agurra