

NOTA DE PREMSA

El 43% de los turistas rusos que han visitado Cataluña han repetido la destinación y casi el 72% la recomendarían

La Diputació de Barcelona y SERHS Tourism presentan el "1er Estudio de Mercados Clave: hábitos y percepciones de viaje del turista ruso", el estudio con más profundidad realizado hasta el momento sobre el mercado ruso en Cataluña y el Estado español.

Esta mañana se ha presentado el 1er Estudio de Mercados Clave: **Hábitos y percepciones del turista ruso en Cataluña elaborado por la Diputació de Barcelona y SERHS Tourism**, el estudio con más profundidad que se ha realizado hasta el momento sobre el mercado ruso en Cataluña. Uno de los datos más significativos de este estudio ha sido que el 43% de los turistas rusos entrevistados durante sus vacaciones en Cataluña no era la primera vez que venían a nuestro país. En los últimos 5 años, casi la mitad de los entrevistados han sido repetidores del destino. Curiosamente, el 14 % han sido visitantes muy habituales con 3 o más visitas en los últimos 6 años. El acto de presentación ha estado presidido por Ramon Riera, diputado de Turismo de la Diputació de Barcelona y Ramon Bagó, presidente de SERHS.

De todas las economías emergentes, Rusia es el país que más turistas emite hacia el Estado español y concretamente hacia Cataluña. Durante el 2012 España recibió más de 1,2 millones de turistas rusos, un 39 % más que en el 2011, y de aquí a 2015 confía poder llevar hasta 2 millones. De los casi 1,2 millones que recibió del Estado español, 750.000 pasajeros (62%) eligieron Cataluña como destino. Por tanto, el mercado emisor ruso está experimentando una muy buena crecida y se trata de un turista que busca no sólo sol y playa sino que hemos podido comprobar que también tiene otras motivaciones.

La Diputació de Barcelona y SERHS conscientes de la creciente importancia de este mercado y vista la falta de datos y el conocimiento suficiente de este mercado, ha querido estudiar el comportamiento de este turista por tres motivos. El primero es que hasta el momento no se dispone de suficiente información sobre los hábitos de turismo y viaje de los ciudadanos rusos (perfil socio-demográfico, nivel de gasto, hábitos de alojamiento, satisfacción obtenida, molestias experimentadas, etc.). El segundo motivo pasa por el aumento del nivel de competencia para captar turistas rusos, en los últimos años se han incrementado los destinos que trabajan para atraer a estos turistas. Y el tercer motivo es que para tomar decisiones en materia de política y negocio turístico, es necesario conocer los puntos fuertes y débiles del destino, disponer de conocimiento objetivo sobre el estado de la situación del destino, los principales rivales así como los gustos y preferencias del visitante ruso .

El estudio ha constado de dos partes : una realizada en origen (Rusia), que recoge una muestra representativa de ciudadanos rusos que han viajado alguna vez en avión por motivo de ocio o negocio, de donde se derivan los primeros resultados (*documento y gráficos anexos*) , y el otro realizada en destino (Cataluña).

PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO EN DESTINO

- **La mitad de los visitantes rusos provienen de sólo 10 ciudades de Rusia**

Del estudio se extrae que el 56 % de los turistas rusos vienen de sólo 10 ciudades principales como son Moscú, Ekaterinburgo, Krasnodar , Kazán , Omsk , Volgogrado , Chelyabinsk, Samara, Astrahan y San Petersburgo. Esto nos indica que puede ser clave para las instituciones turísticas y públicas privadas acotar y centrar la promoción turística de Cataluña concentrando los esfuerzos en estas principales ciudades.

- **El 96% contratan su viaje a Cataluña mediante un Touroperador.**

La mayoría de los turistas rusos han contratado previamente su viaje con un Touroperador que les ha hecho un paquete de avión, hotel y excursiones. Actualmente en España operan más de 50 operadores rusos, los cuales SERHS trabaja con unos 35 aproximadamente, algunos de ellos líderes del TOP5 en el mercado ruso. Los principales Touroperadores rusos confían en SERHS gracias a su experiencia y solvencia como agencia receptiva pionera en nuestro país desde 1992.

- **La estancia media de este turista en Cataluña se sitúa en 8'5 noches.**

En cuanto a los hábitos de viaje y preguntados por la estancia en noches que los turistas rusos pasan en Cataluña podemos decir que se sitúa en una media muy alta en comparación con el resto de turistas; hablamos de 8'5 noches de media. Los repetidores están una media de 9'2 y los que se alojan en la Costa de Barcelona lo hacen con una media de 9'4, combinando en este caso el concepto de sol y playa y la visita de la ciudad condal. Los turistas que realizan una estancia más corta son los que visitan Catalunya por primera vez, con una media de 7'8 noches, y los que se alojan en Girona-Costa Brava, con 7'3 noches.

- **El total del gasto de un turista ruso en Cataluña es de 1059 € por persona y viaje.**

Teniendo en cuenta que la mitad de los visitantes declaran unos ingresos inferiores a los 940€ al mes, el total del gasto de un turista ruso en Cataluña es de 1.059€ por persona y viaje, esto hace una media de 125€ al día. Es, por tanto, una media muy alta comparado con otros turistas como por ejemplo los británicos que hacen un gasto de 93€ al día en promedio, los alemanes con 98€ o los franceses con 80€. Si desglosamos los visitantes en función del gasto realizado veremos que 1 de cada 4 rusos gasta menos de 59€ al día, 1 de cada 8 gasta entre 118 y 176€ al día, y 1 de cada 7 gasta más de 177€ al día.

- **El 27 % de los turistas rusos que nos visitan hacen un gasto superior a la media.**

El perfil del turista ruso que hace más gasto que la media tiene unas características comunes, como son la edad (se sitúa entre 35 y 54 años), es repetidor del destino, se aloja en hoteles de 4 o 5 estrellas y principalmente en Barcelona ciudad. En cambio, el perfil del turista que hace menos gasto de la media dispone de unas características bien contrarias, empezando por la edad, es más joven (de entre 18 y 34 años), visita Cataluña por primera vez y está alojado principalmente Girona-Costa Brava. En cuanto al turista que hace mayor gasto en destino se extrae que tiene una edad superior a los 35 años, prefiere viajar en los meses de septiembre/octubre , en detrimento de julio/agosto; prefiere viajar en pareja, en detrimento del viaje con amigos, es un viajero habitual al destino (más de la mitad nos ha visitado 2 veces o más en los últimos 6 años); su estancia media es más larga, tiene una menor motivación por el componente sol y playa y en cambio un mayor interés por el componente cultural (cocina

local, actividades culturales y museos, visita de pueblos interesantes, entre otros), es más sensible a las situaciones molestas o insatisfactorias como la falta de atención en ruso, mala atención en servicios fuera del hotel; exceso de ruido y/o gente, pero lo más importante para nuestro destino es que tiene una mayor intención de retorno.

- **El 61'9 % de los turistas rusos vienen a Cataluña para conocer Barcelona.**

Los principales motivos para visitar Cataluña, según los turistas rusos, sitúan conocer en primer lugar Barcelona, con casi el 62% de los casos. El 60% vienen atraídos por las playas de las costas catalanas, el 38 % están motivados por la visita de sitios históricos y el 35% para ir de compras sin dejar de lado el clima que, para el 33% de los rusos, es un motivo primordial.

- **La presencia de amigos/familia, lugares históricos y paisajes son los atributos mejor valorados. Los peores valorados son la cocina local, la relación con otros rusos y el ajuste presupuestario.**

Una vez los turistas rusos han visitado el destino Cataluña, lo que más valoran es ante todo poder reunirse con la familia y los amigos con los que hayan podido venir de vacaciones, en segundo lugar se encuentra la visita de sitios históricos, en tercer lugar el paisaje y en cuarto lugar las facilidades que ofrece nuestro país para la gente mayor y los niños. En cambio los elementos peor valorados son la cocina local principalmente al tratarse de una cocina muy diferente a la que ellos están acostumbrados, echan de menos la relación con otros rusos sobre todo en el alojamiento o en las excursiones, y el ajuste presupuestario que deben hacer para realizar este viaje dado que para el ruso es un viaje de larga distancia y caro.

- **El 71'6 % de turistas que han visitado Cataluña recomendarían el destino.**

En cuanto al grado de recomendación, casi el 72% de los visitantes rusos recomendarían Cataluña a amigos o familiares frente a países como Egipto (47%), Turquía (52%) o Grecia (63%). Como contrapartida, el índice de recomendación aumenta en cuanto a Italia con un 77% de recomendación o la República Checa, con el 89%.

- **La falta de atención en ruso , la dificultad y el coste para obtener el visado así como los altos precios fuera del hotel, principales motivos de insatisfacción de los rusos que visitan Cataluña.**

Pese a que el 72% de los turistas rusos que han visitado Cataluña la recomendarían, también encuentran motivos de queja. Entre estos motivos el estudio ha detectado la falta de atención en lengua rusa (falta de traducción al ruso, malas traducciones, etc.) En un 48'7%, el 28'4% piensan que los niveles de precios fuera hotel: bares , restaurantes y otros servicios son elevados, el 24% tienen dificultades para obtener el visado para entrar en España y destacan el elevado coste, teniendo en cuenta que para los ciudadanos rusos el visado cuesta 60 € , y € 80 si el pasaporte caduca en menos de 6 meses .

- **Italia y la República Checa son los dos máximos competidores del destino Cataluña.**

En cuanto a los destinos competidores encontramos que para el turista ruso, Turquía y Egipto son dos destinos que hasta ahora le atraían mucho pero que últimamente están sufriendo una tendencia descendente. En cambio otros destinos como Italia, Francia y Reino Unido tienen una tendencia ascendente. Pero los principales rivales para Cataluña actualmente son Italia y la República Checa con valoraciones muy altas y con un grado de recomendación mayor. Italia tiene un índice de satisfacción del 89'64%, Cataluña 90'52% y la República Checa del 94'7% . Si

bien a hechos concretos, en cuanto a la valoración de Cataluña en comparación con el resto de rivales, encontramos que los principales elementos que hacen que Cataluña sea superior son por la facilidad para ancianos y niños, la limpieza e higiene, y la seguridad. Y por el contrario, los principales elementos en los que la supera es encuentran: pueblos interesantes, ajuste presupuestario y facilidad de acceso.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Estudio realizado por: GAPS, empresa especializada en opiniones, actitudes y comportamientos (www.gaps.cat)

Estudio en DESTINO (Cataluña)

Universo: ciudadanos rusos que estaban de vacaciones en Cataluña.

Tamaño de la muestra: 824 entrevistas válidas.

Margen de error, para resultados globales , de +/- 3,48%, para un nivel de confianza del 95,5% donde $p=q=50$ y $k=2$.

Procedimiento de muestreo: Selección aleatoria de los turistas rusos en 4 ámbitos territoriales, con más de 20 puntos de muestreo:

Barcelona ciudad: 213 entrevistas en diversos puntos de muestreo (hoteles, aeropuerto , Pl. Cataluña, Estación de Sants, Camp Nou, Barrio gótico y Pl. España).

Costa de Barcelona: 240 entrevistas en 5 municipios (Santa Susanna, Calella, Pineda de Mar, Sitges y Malgrat de Mar) .

Girona-Costa Brava: 105 entrevistas en 6 municipios de Girona, Figueres, Lloret de Mar, Platja d'Aro, Blanes y Púbol.

Costa Dorada: 225 entrevistas en 5 municipios: Tarragona , Salou , Cambrils , Reus y Calafell. No especifican zona de alojamiento (41 entrevistas).

Método de realización de la entrevista: entrevista presencial con un cuestionario estructurado.

Trabajo de campo: del 19 de julio al 6 de octubre de 2013 .

Barcelona, 19 de noviembre de 2013

Para más información:

SERHS - Noelia Pastor Ussetti – noelia.pastor@grupserhs.com- 93.767.03.78 ó 670.050.056

DIPUTACIO BARCELONA – Susana Burgos - burgosjs@diba.cat- 93.402.20.94