



ENCUESTA A ALOJAMIENTOS DEL CAMINO DE SANTIAGO 2018



ENCUESTA ALOJAMIENTOS. Marzo-mayo 2018

INTRODUCCIÓN

Por primera vez se realiza un estudio mediante encuestación dirigido a los gestores de establecimientos ubicados en poblaciones del Camino de Santiago Francés y ramal aragonés para conocer su situación, necesidades y dificultades en su gestión y atención a los visitantes del Camino de Santiago, con objeto de detectar e implantar actuaciones de ordenación, regulación, mejora de infraestructuras, creación de producto, etc.

El estudio se basa en el envío por correo electrónico de una encuesta online que contiene 90 preguntas de diversa índole: características del alojamiento, servicios, personal, gestión, promoción, conocimientos del Camino, valoraciones, señalización, perspectivas, perfil cliente, observaciones y sugerencias. El cuestionario está compuesto por 90 preguntas, la mayoría de ellas cerradas.

El período de recepción de encuestas fue de marzo a mayo de 2018.

INFORMACIÓN SOBRE LOS ESTABLECIMIENTOS PARTICIPANTES

Selección de establecimientos: de los 500 establecimientos registrados en Turismo se seleccionó a 200 alojamientos porcentualmente proporcionales al nº de establecimientos registrados

Se enviaron 218 encuestas, y se han recibido 143. En el cuadro se muestra la tipología de establecimiento, las encuestas recibidas y su porcentaje.

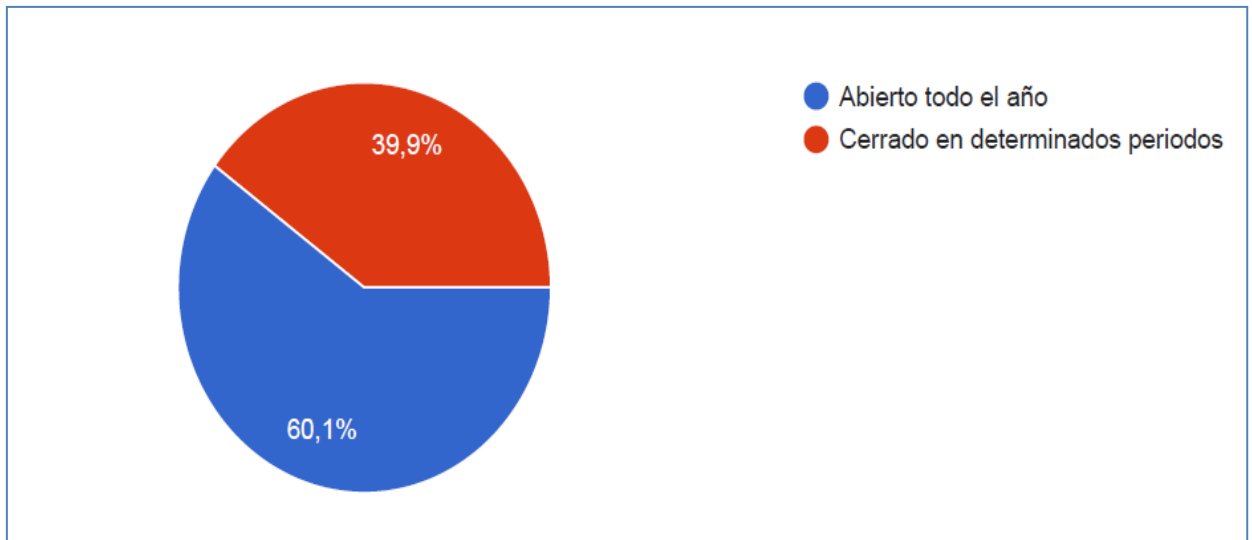
Tipo de establecimiento	Encuestas recibidas	% recibidas
Hotel, hotel-rural, hotel- apartamento	21	14,7%
Hostal	8	5,6%
Apartamento, apartamento turístico rural	39	27,3%
Vivienda turística y Vivienda turística rural	3	2,1%
Albergue turístico	38	26,6%
Albergue municipal, albergue religioso	4	2,8%
Camping	1	0,7%
Casa rural habitaciones, casa rural vivienda	19	13,3%
Pensión	10	7,0%
TOTAL	143	100%

En la siguiente tabla se muestran las localidades y nº de alojamientos que han participado.

Localidad	nº	%
Abínzano	1	0,7%
Akerreta	1	0,7%

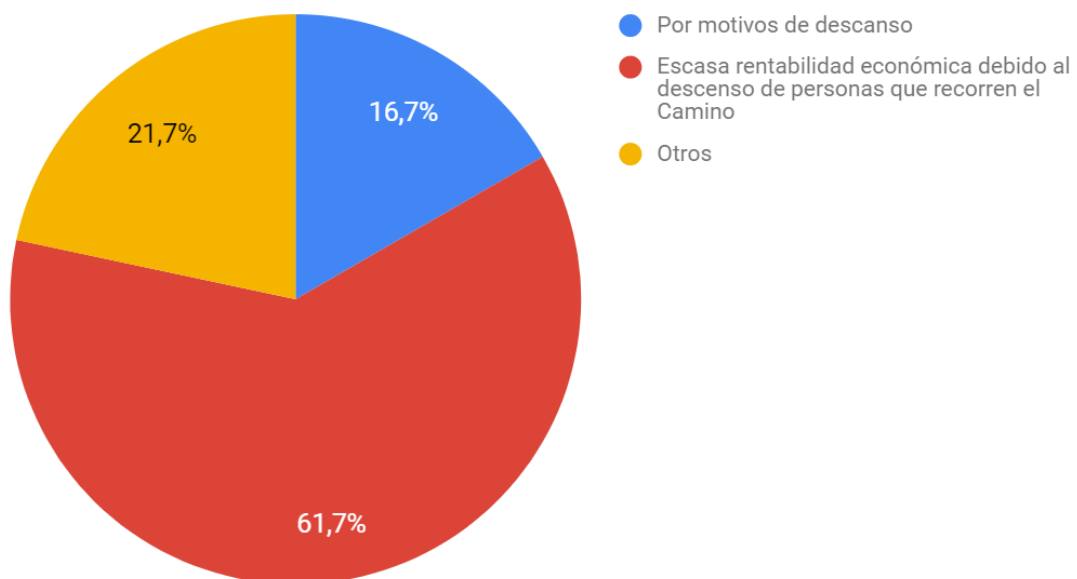
Localidad	nº	%
Auritz/Burguete	4	2,8%
Aurizberri/Espinal	5	3,5%
Bizkarreta-Gerendiain	3	2,1%
Burlada<>Burlata	2	1,4%
Cizur Menor	1	0,7%
Enériz<>Eneritz	1	0,7%
Estella-Lizarra	11	7,7%
Ilarratz	1	0,7%
Larrasoaña	3	2,1%
Lintzoain	2	1,4%
Lorca<>Lorka	2	1,4%
Los Arcos	6	4,2%
Luquin	1	0,7%
Luzaide/Valcarlos	6	4,2%
Mañeru	1	0,7%
Monreal<>Elo	1	0,7%
Muruzábal	2	1,4%
Obanos	3	2,1%
Orreaga/Roncesvalles	2	1,4%
Pamplona<>Iruña	41	28,7%
Puente la Reina<>Gares	6	4,2%
Salinas de Ibargoiti<>Getze Ibargoiti	2	1,4%
Sangüesa<>Zangoza	1	0,7%
Sansol	2	1,4%
Torres del Río	2	1,4%
Undiano<>Undio	1	0,7%
Uterga	1	0,7%
Viana	7	4,9%
Villamayor de Monjardín	3	2,1%
Villatuerta	4	2,8%
Villava<>Atarrabia	2	1,4%
Zabaldika	1	0,7%
Zubiri	10	7,0%
Zuriain	1	0,7%
Total	143	100,0%

TEMPORADA DE APERTURA



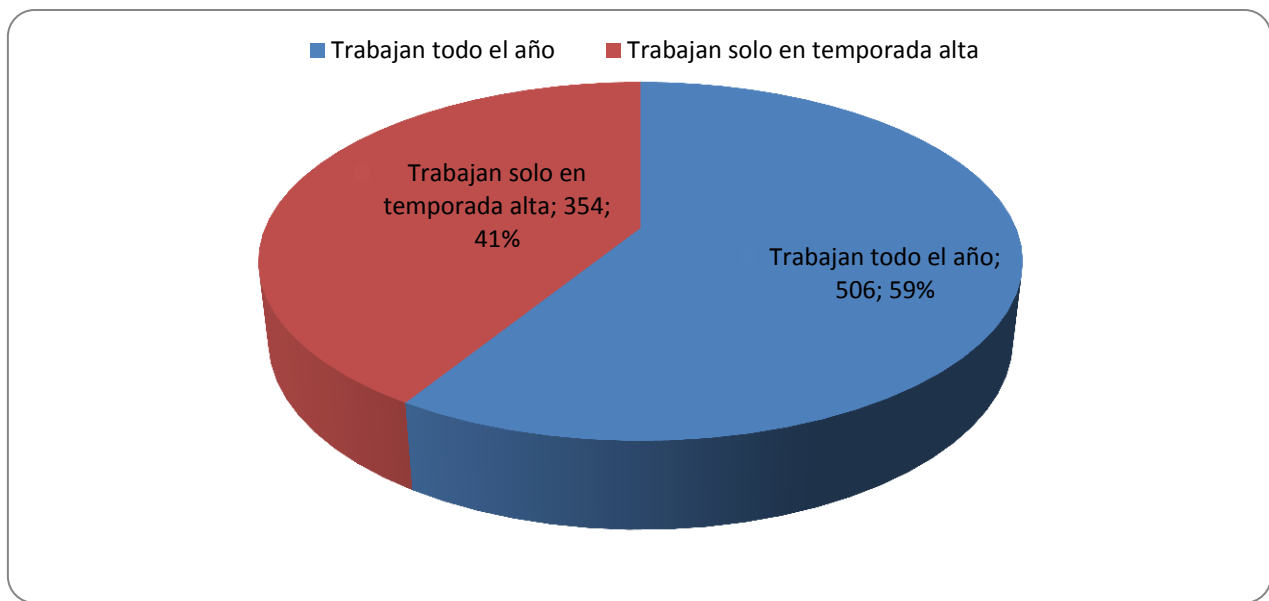
- ❖ Abierto todo el año: 60,1%
- ❖ Cerrado en determinados periodos: 39,9%
- ❖ Periodos de cierre: en su mayoría de nov a marzo. Son albergues turísticos de gestión privada. Cierran por escasa rentabilidad económica el 61,7%

En caso de cierre, especificar la causa:



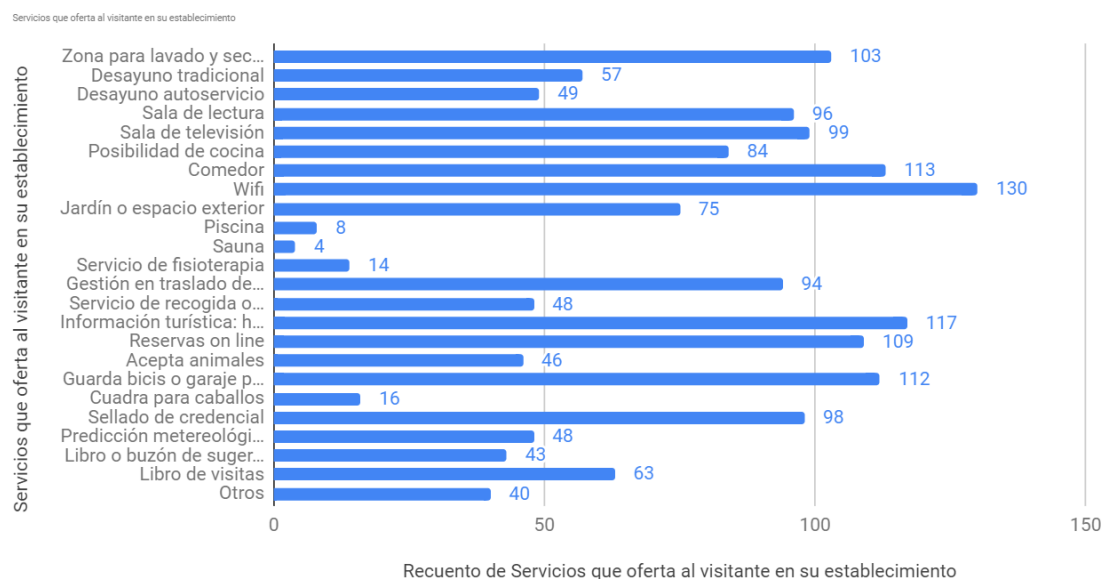
PERSONAL

- ❖ Todo el año (59%): 506 personas: 317 mujeres (93%), 189 hombres (37%)
- ❖ Trabajan sólo en temporada alta: 354 personas (41%) : 226 Mujeres (64%), 115 hombres (36%)
- ❖ Trabajan por cuenta ajena: 172 personas, 109 mujeres (63%) y 63 hombres (37%).



SERVICIOS

Servicios que oferta al visitante:

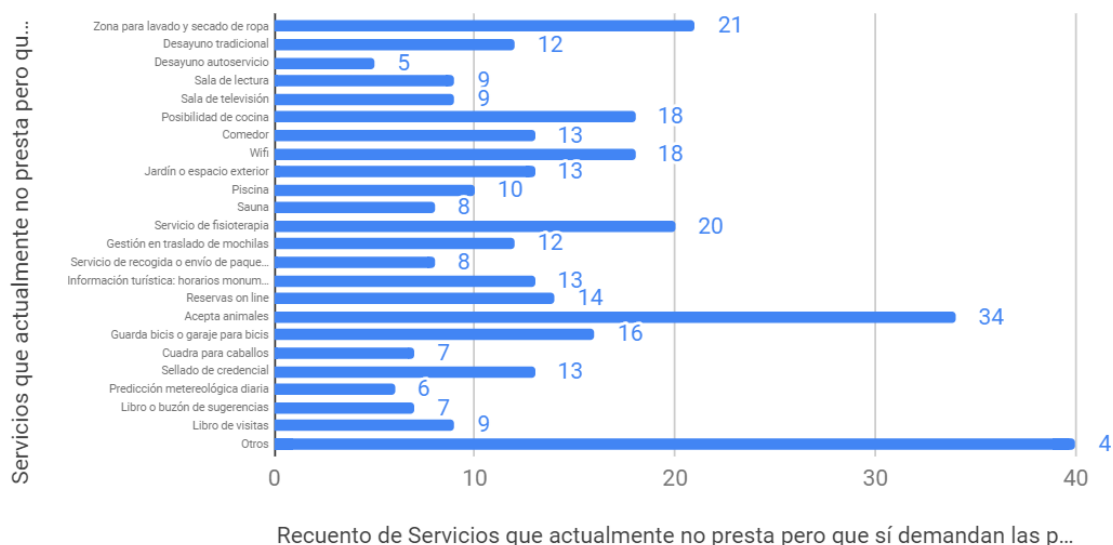


SERVICIOS	N° ESTABLECIMIENTOS	% DE ESTABLECIMIENTOS
• Wifi	130	90,9%
• Información turística: horarios, monumentos, visitas guiadas, servicios de transporte, taxi, horarios comercios... etc.	117	81,8%
• Comedor	113	79,0%
• Guarda bicis o garaje para bicis	112	78,3%
• Reservas on line	109	76,2%

SERVICIOS	N° ESTABLECIMIENTOS	% DE ESTABLECIMIENTOS
• Zona para lavado y secado de ropa	103	72,0%
Sala de televisión	99	69,2%
Sellado de credencial	98	68,5%
Sala de lectura	96	67,1%
Gestión en traslado de mochilas	94	65,7%
Posibilidad de cocina	84	58,7%
Jardín o espacio exterior	75	52,4%
Libro de visitas	63	44,1%
Desayuno tradicional	57	39,9%
Desayuno autoservicio	49	34,3%
Servicio de recogida o envío de paquetes	48	33,6%
Predicción metereológica diaria	48	33,6%
Acepta animales	46	32,2%
Libro o buzón de sugerencias	43	30,1%
Otros	40	28,0%
Cuadra para caballos	16	11,2%
Servicio de fisioterapia	14	9,8%
Piscina	8	5,6%
Sauna	4	2,8%

Servicios que no presta y demandan:

Servicios que actualmente no presta pero que sí demandan las personas que se alojan en su establecimiento

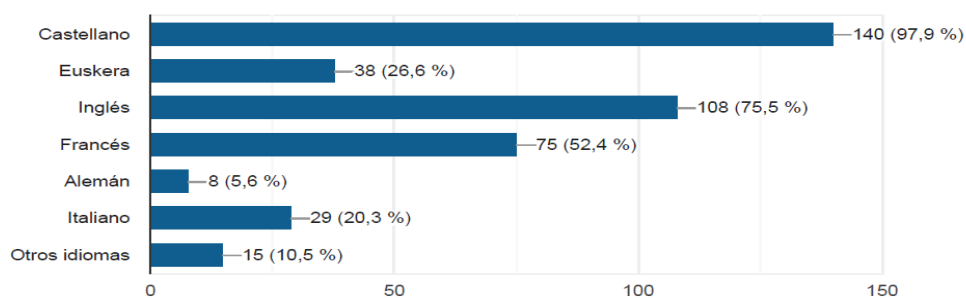


SERVICIOS	Nº ESTABLECIMIENTOS	% DE ESTABLECIMIENTOS
Otros	40	28,0%
Acepta animales	34	23,8%
Zona para lavado y secado de ropa	21	14,7%
Servicio de fisioterapia	20	14,0%
Wifi	18	12,6%
Posibilidad de cocina	18	12,6%
Guarda bicis o garaje para bicis	16	11,2%
Reservas on line	14	9,8%
Información turística: horarios, monumentos, visitas guiadas, servicios de transporte, taxi, horarios comercios... etc.	13	9,1%
Comedor	13	9,1%
Sellado de credencial	13	9,1%
Jardín o espacio exterior	13	9,1%
Gestión en traslado de mochilas	12	8,4%
Desayuno tradicional	12	8,4%
Piscina	10	7,0%
Sala de televisión	9	6,3%
Sala de lectura	9	6,3%
Servicio de recogida o envío de paquetes	8	5,6%
Sauna	8	5,6%
Libro de visitas	7	4,9%
Libro o buzón de sugerencias	7	4,9%
Cuadra para caballos	7	4,9%
Predicción metereológica diaria	6	4,2%
Desayuno autoservicio	5	3,5%

IDIOMAS

Idiomas en los que se desenvuelve bien

143 respuestas

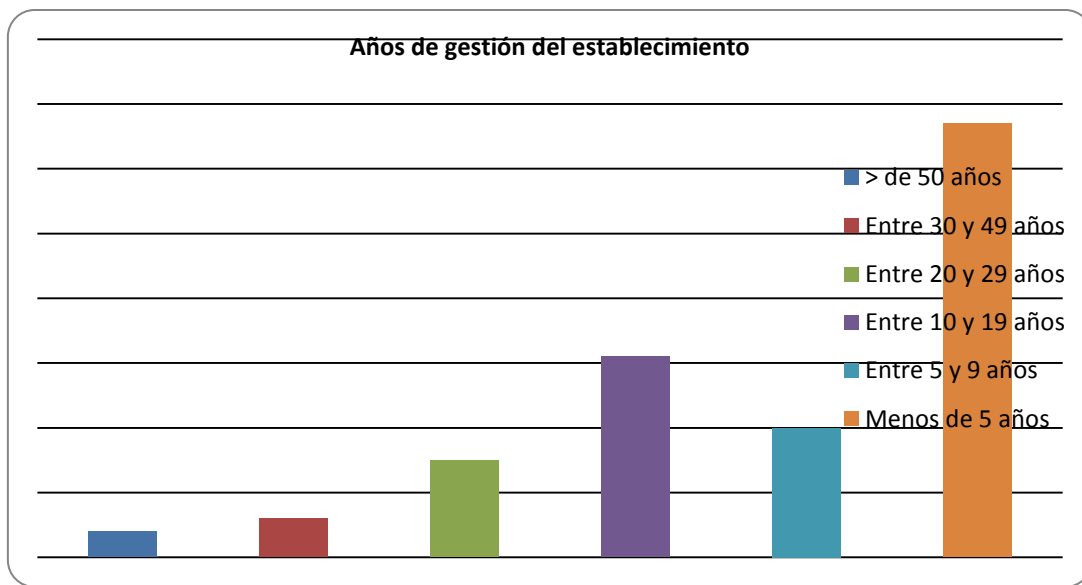


- ❖ Castellano: 97,9%
- ❖ Inglés: 75,5%
- ❖ Francés: 52,4%
- ❖ Euskera: 26,6%
- ❖ Italiano: 20,3%
- ❖ Alemán: 5,6%
- ❖ Otros idiomas en los que se desenvuelven bien: catalán (2,1%), holandés (2,1%), búlgaro (1,4%), rumano (1,4%), ruso (1,4%), checo (0,7%), flamenco (0,7%), polaco (0,7%), ucraniano (0,7%), portugués (0,7%) y sueco (0,7%).

GESTIÓN

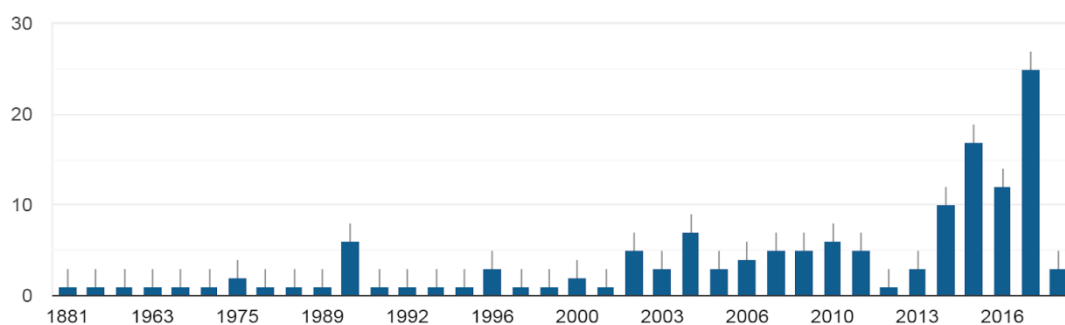
En qué año inició la gestión del establecimiento:

AÑOS DE GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	Nº DE ESTABLECIMIENTOS	% SOBRE EL TOTAL
> de 50 años	4	2,8%
Entre 30 y 49 años	6	4,2%
Entre 20 y 29 años	15	10,5%
Entre 10 y 19 años	31	21,7%
Entre 5 y 9 años	20	14,0%
Menos de 5 años	67	46,9%



¿En qué año inició la gestión del alojamiento?

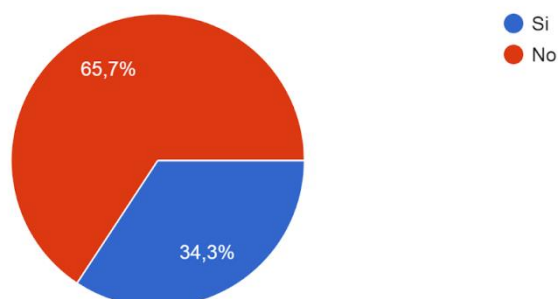
143 respuestas



Plan viabilidad

Antes de abrir el establecimiento ¿realizó un plan de viabilidad?

143 respuestas



- ❖ El 65,7% de los gestores de establecimientos no han realizado ningún plan de viabilidad de su negocio. El 34,3% sí realizó un plan de viabilidad, y lo hizo a través de:

Herramienta	Nº	Porcentaje
Recursos propios	9	18,8%
Consorcio turístico	8	16,7%
Asesoría/Gestoría	6	12,5%
Gobierno de Navarra	6	12,5%
Otros establecimientos	5	10,4%
Cámara de Comercio	3	6,3%
No recuerdan	3	6,3%
Ayuntamiento	2	4,2%
Estudios privados	2	4,2%
Entidad bancaria	1	2,1%
Oficina de peregrinos de Santiago	1	2,1%
CEIN	1	2,1%
Recursos de la zona	1	2,1%

Con respecto a Gobierno de Navarra, los encuestados señalan que se dirigieron al Instituto de Estadística y a la Dirección General de Turismo.

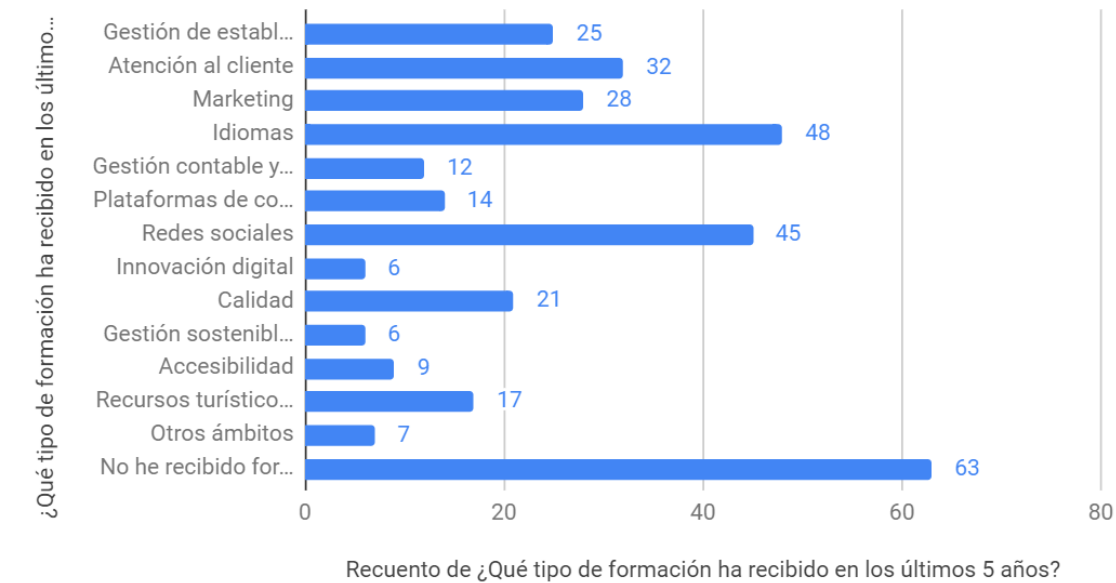
A destacar:

- Ningún albergue no turístico realizó plan de viabilidad.
- De los albergues turísticos, el 57% realizó un plan de viabilidad.
- El 76% de los apartamentos no realizó un plan de viabilidad.
- El 68% de las casas rurales no realizó un plan de viabilidad.
- El 55% de los hostales no realizó un plan de viabilidad.
- El 55% de los hoteles no realizó un plan de viabilidad.

FORMACIÓN

Tipo de formación ha recibido en los últimos años:

¿Qué tipo de formación ha recibido en los últimos 5 años?



El 44% no ha recibido formación. El 33,6% de los establecimientos ha recibido formación en idiomas, seguido de formación en redes sociales (31,5%) y de atención al cliente (22,4%).

Tipo de formación	Porcentaje
No he recibido formación	44,1%
Idiomas	33,6%
Redes sociales	31,5%
Atención al cliente	22,4%
Marketing	19,6%
Gestión de establecimientos	17,5%
Calidad	14,7%
Recursos turísticos de la zona	11,9%
Plataformas de comercialización	9,8%
Gestión contable y facturación	8,4%
Accesibilidad	6,3%
Otros ámbitos	4,9%
Innovación digital	4,2%
Gestión sostenible de recursos	4,2%

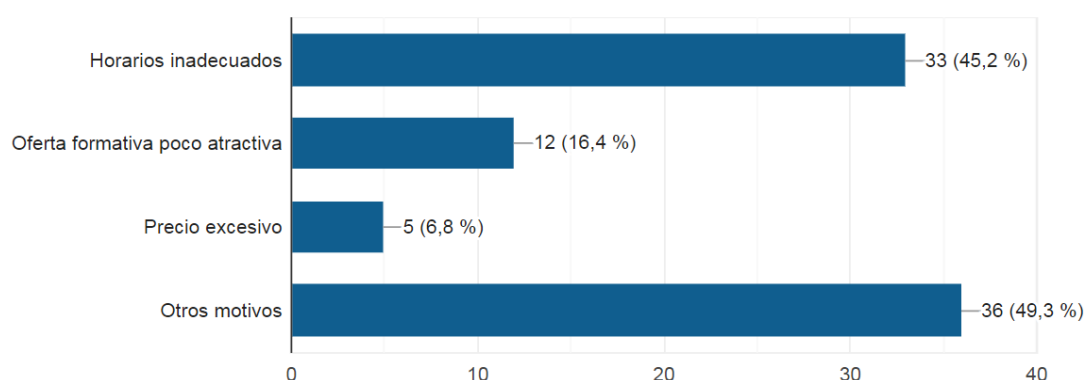
La formación fue impartida por: academias de idiomas o escuela de idiomas, empresas privadas, asociación de hostelería, Gobierno de Navarra, Ayuntamientos, Consorcios, Cruz Roja, Lanbide, Universidades, Cámara de Comercio, Club de Marketing, servicio navarro de empleo.

- ❖ 33,6% idiomas, att cliente 22,4%, Marketing 19,6%, gestión de establecimientos, 31,5% redes sociales. A través del Club de Marketing, escuela de idiomas, academia de idiomas, Cederna, Asoc hostelería, ayto.
- ❖ 44,1% no ha recibido formación. Motivos: Horarios inadecuados, oferta formativa poco atractiva, poco tiempo disponible.

En caso de no haber recibido formación, ¿cuál ha sido la causa?



73 respuestas



Los motivos que se señalan como causa de no haber recibido formación son:

Ya cuento con formación

Lugar de impartición lejano físicamente

No me interesaba

Escasa información

Escasa oferta en la zona

Motivos personales

Falta de tiempo

Escasa oferta formativa

Ya cuento con formación

No había plazas libres

Lugar de impartición lejano físicamente

No conozco la oferta formativa

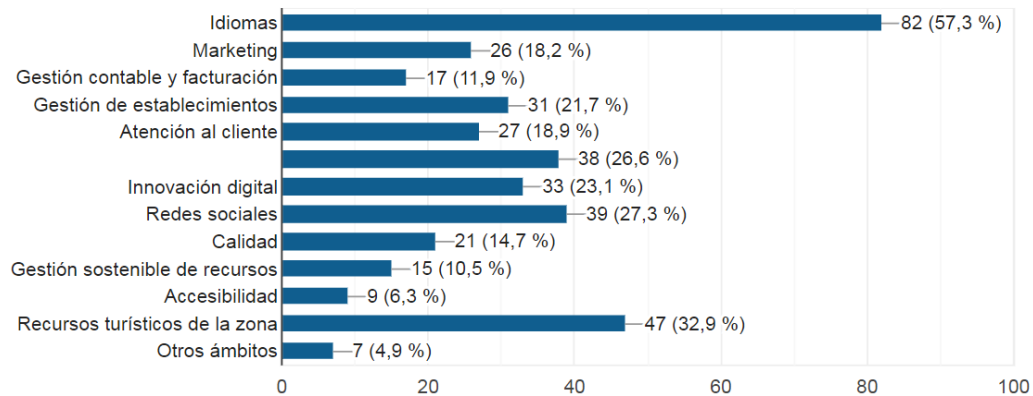
No veo la necesidad de formación

En qué ámbitos desearía formarse?

¿En qué ámbitos desearía formarse?



143 respuestas



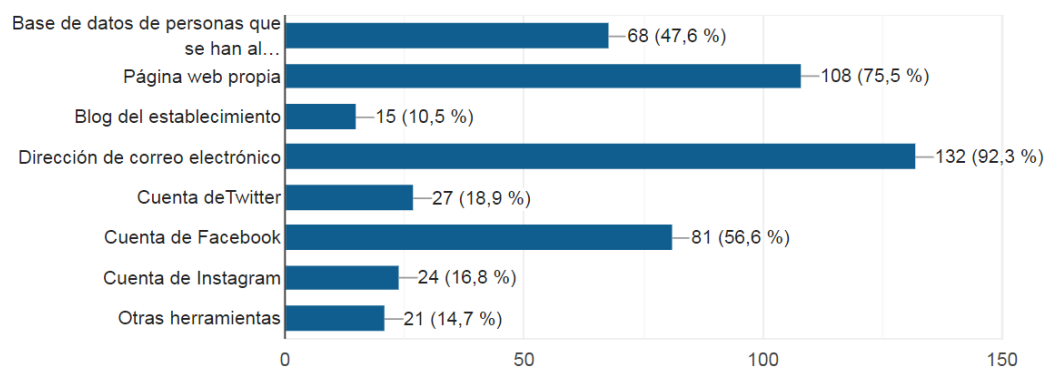
- Idiomas: 57,3%
- Recursos tscos de la zona:32,9%
- Redes sociales: 27,3%
- Plataformas de comercialización: 26,6%
- Innovación digital: 23,1%
- Gestión del establecimiento: 21,7%

HERRAMIENTAS

Para la gestión de su establecimiento dispone de:



143 respuestas



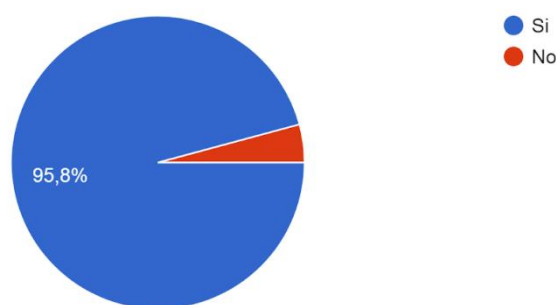
- ❖ El 92,3%, la mayoría, disponen de correo electrónico y página web propia.
- ❖ El 47% cuenta con una base de datos de las personas que se han alojado en su establecimiento.
- ❖ En cuanto a redes sociales, la más utilizada es Facebook, 56,6%
- ❖ El 10% de los establecimientos disponen de blog y casi el 15% utilizan otras herramientas como son plataformas de gestión de reservas (airbnb, booking, tripadvisor...), app's, herramientas de Microsoft, programa específico de gestión de hoteles.

RESERVA ANTICIPADA

- ❖ Reserva de plazas: 95,8% es posible

¿Existe la posibilidad de reserva anticipada en su establecimiento?

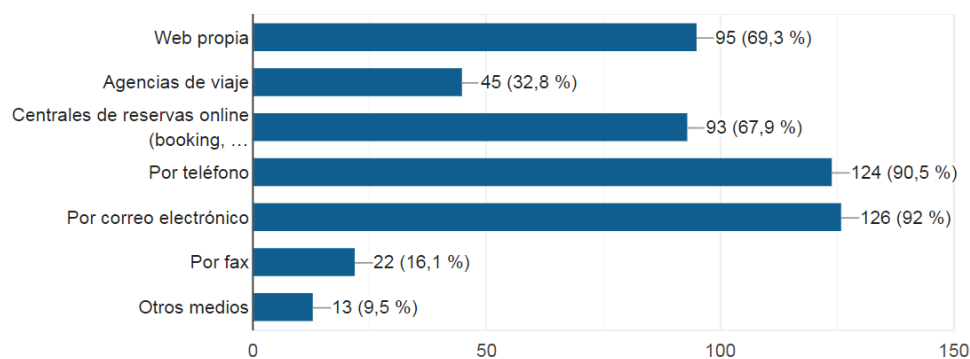
143 respuestas



En caso afirmativo, especificar a través de qué medios



137 respuestas



- ❖ 92% por correo electrónico

- ❖ 90,5% Por tfno.
- ❖ 69,3% web propia
- ❖ 67,9% central de reserva on line (booking)
- ❖ 32,8% AAVV
- ❖ Otros medios (9,5%): app móviles, whatsapp, redes sociales (Facebook),

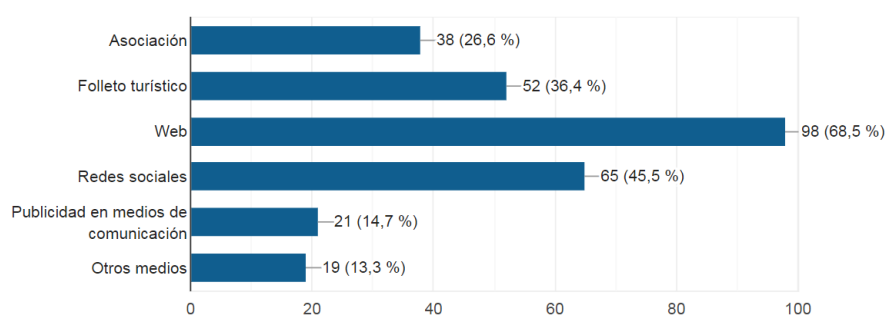
PROMOCIÓN

- ❖ Realiza acciones promocionales a través de web (68,5%), RRSS (45,5%), folletos (36,4%), asociación (26,6%) y publicidad en medios de comunicación(14,7%)
- ❖ Otros medios promocionales: no suelen hacer, oficina de turismo, plataformas online, publicidad casera en la zona.

Realiza acciones promocionales de su establecimiento a través de



143 respuestas

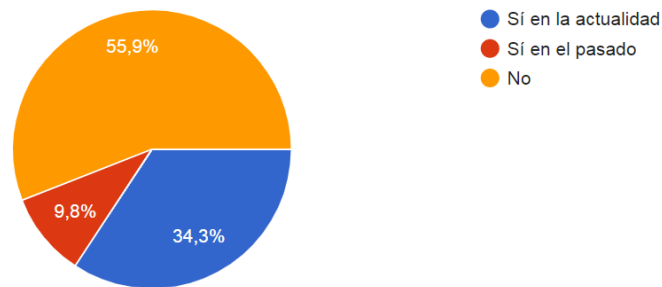


ASOCIACIONES TURÍSTICAS

Pertenece a asociación:

¿Pertenece o ha pertenecido a alguna asociación turística?

143 respuestas

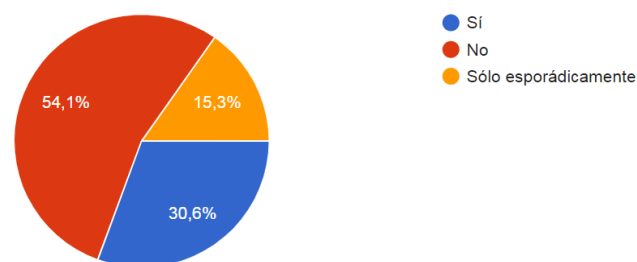


- ❖ 34,3% pertenece a asociación: AEHN , Asoc Albergues calidad y calidez, hoteles rurales, Consorcios, asoc amigos, asoc comerciantes, asoc hoteles pamplona, ...
- ❖ 55,9% no pertenece. Motivos: el 38% por desconocimiento, el 29% por falta de interés, no entienden que aporte nada o no la necesitan y el 33% por otros motivos como la falta de tiempo, motivos personales o económicos.

¿Participa activamente en la asociación?



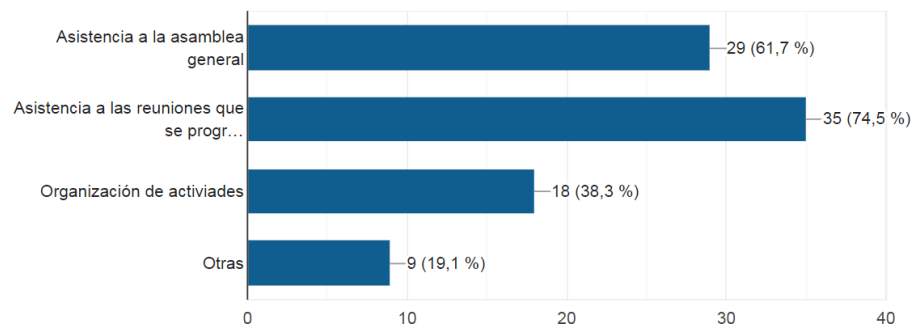
85 respuestas



-
- ❖ 54,1% no participa activamente en la asociación
 - ❖ Participan activamente: 30,6% , 15,3% solo esporádicamente

¿Cómo participa?

47 respuestas



En caso de no pertenecer a una asociación ¿por qué no lo hace?

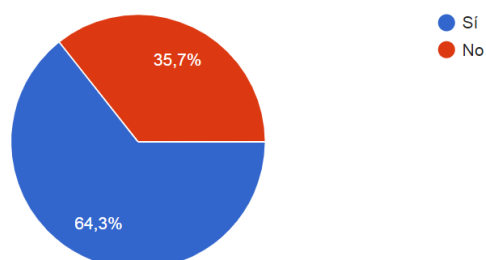
84 respuestas



COORDINACIÓN

¿Trabaja coordinadamente con otros establecimientos?

143 respuestas



Coordinación con otros establecimientos y servicios:

- ❖ 64,3%trabaja coordinado con otros alojamientos y el 35,7% no.
- ❖ Los motivos para no trabajar coordinadamente son: 47,6% no cree necesario establecer colaboración con otros establecimientos. 11,9% no existen más establecimientos con los que trabajar, 7,1% no hay buena relación con los establecimientos de la zona (son solo 3 respuestas).

En caso de que no trabaje coordinadamente con otros establecimientos, indicar la causa:



42 respuestas

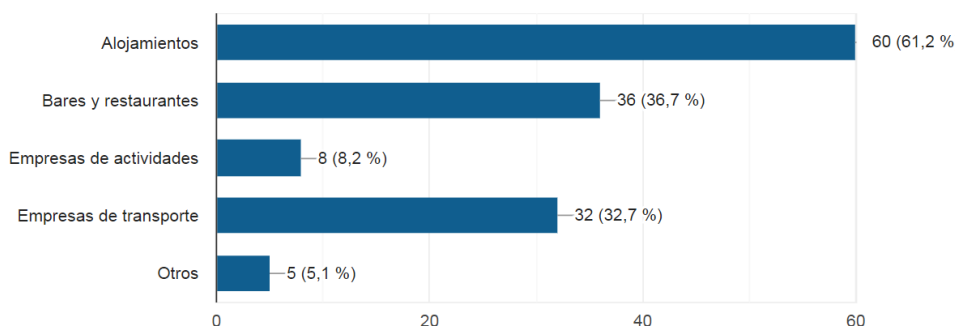


Otras causas: 33,3%: el desconocimiento, la sensación de que el resto de establecimientos no quieren o actúan de forma cerrada, el desconocimiento de los otros establecimientos, por ser negocios que están empezando o tienen una proyección temporal y por no habérselo planteado.

En caso afirmativo indicar tipología de los establecimientos



98 respuestas



De los alojamientos que sí trabajan coordinadamente (98), lo hacen con:

61,2% con alojamientos.

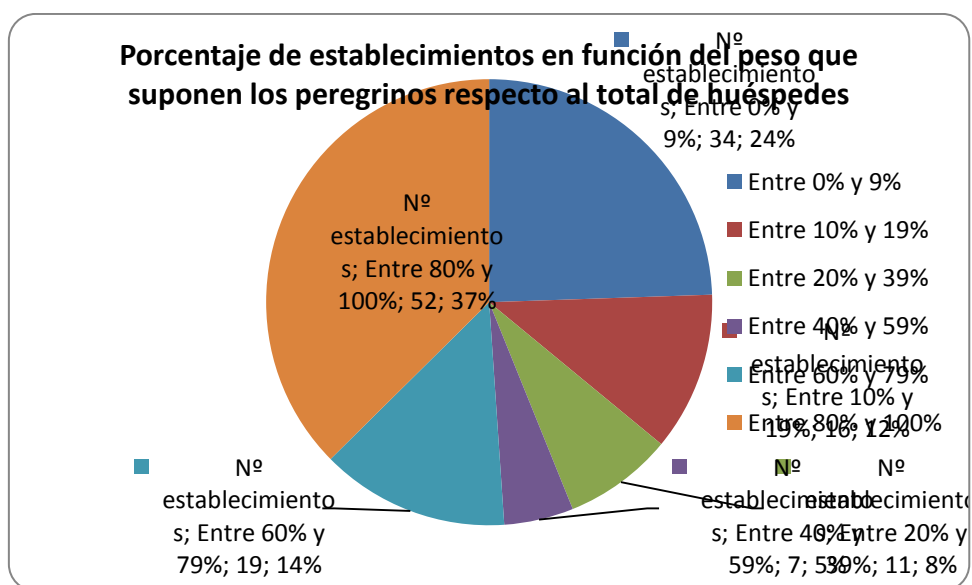
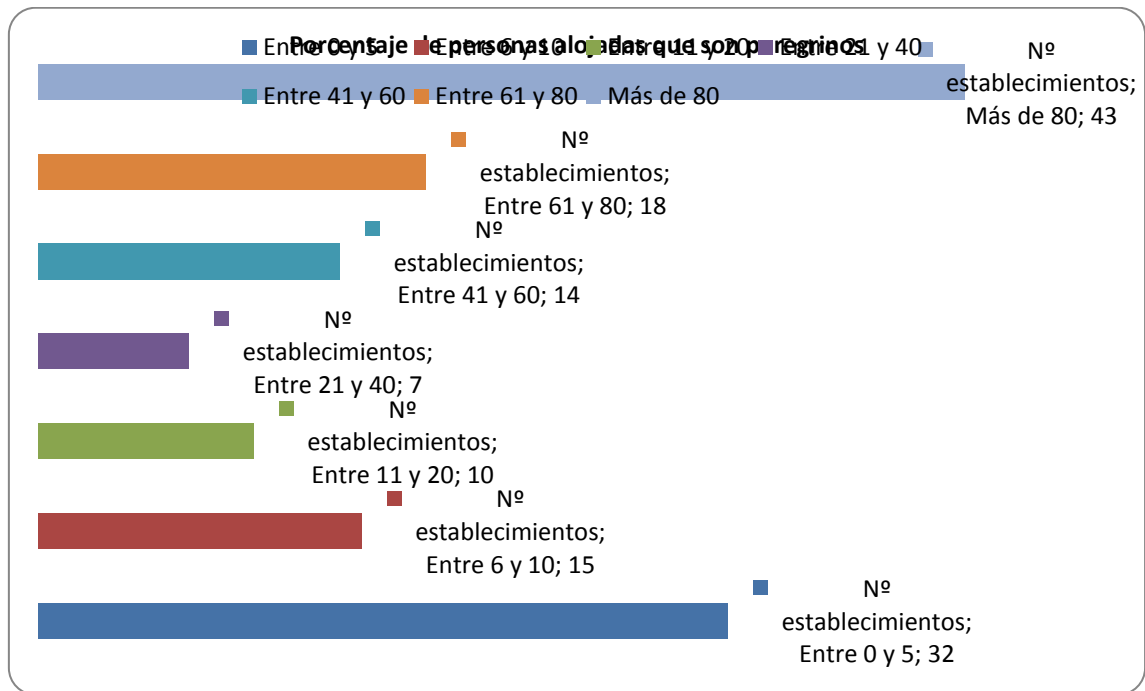
36,7 % con bares y restaurantes

32,7 %con empresas de transporte

8,2% empresas de actividades

ESTADÍSTICAS

En los establecimientos consultados, la media de personas que realizan el Camino de Santiago y que se alojan en su establecimiento es del 50%. No obstante, el porcentaje varía según establecimientos:



El 51% de los encuestados afirma que los peregrinos suponen más del 60% de sus huéspedes. El 37% de los alojamientos encuestados afirma que los peregrinos suponen entre el 80 y 100% de sus huéspedes.

Por otro lado, el porcentaje también varía en función de las localidades y de la tipología de establecimiento. El promedio de huéspedes peregrinos que se alojan en Estella-Lizarra es el 70%. En cambio establecimientos ubicados en localidades como Obanos o Burlada indican que los peregrinos suponen el 10% de sus huéspedes.

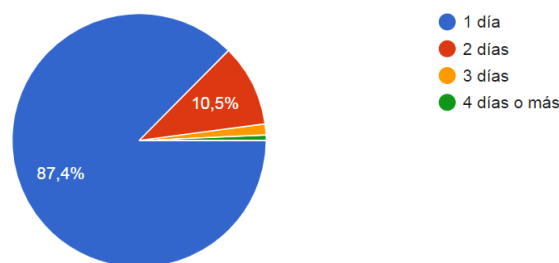
Asimismo, dependiendo del tipo de alojamiento, el porcentaje de huéspedes peregrinos es mayor. En el caso de los albergues, tanto turísticos como no turísticos, los peregrinos suponen un 95-100% de sus huéspedes, independientemente de la localidad en la que estén ubicados los albergues. En este caso se presentan dos excepciones, los albergues de Pamplona y Puente la Reina con un porcentaje menor de peregrinos. En el resto de modalidades de alojamiento se aprecia una gran dispersión, muchas veces influida por la localidad en la que se ubican o por las características del alojamiento

❖ Días de estancia media el visitante del Camino:

¿Cuántos días de estancia media se aloja en su establecimiento el visitante del Camino de Santiago?



143 respuestas



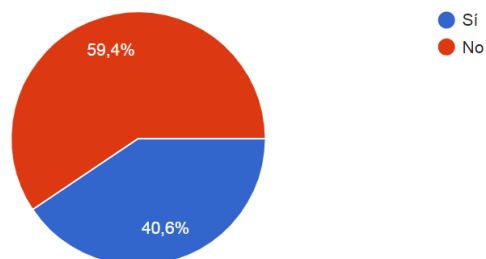
❖ 1 día: 87,4%; 2 días: 10,5%. 3 días 1,4% y 4 días o más el 0,7%.

REGISTRO DE PERSONAS Y ANÁLISIS

¿Realiza un registro específico de contabilización de personas que realizan el Camino de Santiago?



143 respuestas

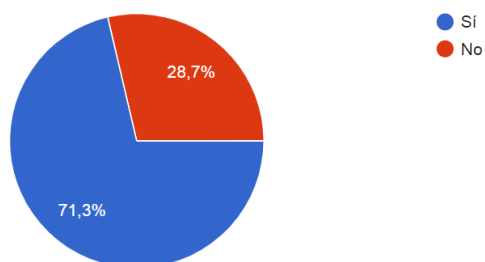


- ❖ Registro de pax que realizan el Camino: 40,6% si, 59,4% no.
- ❖ No se aprecian conexiones entre el tipo de establecimiento y la realización o no de un registro específico.

¿Realiza un análisis anual de los datos del establecimiento y los compara con los de años anteriores?



143 respuestas



Realizan comparativas: 71,3%

No: 28,7%

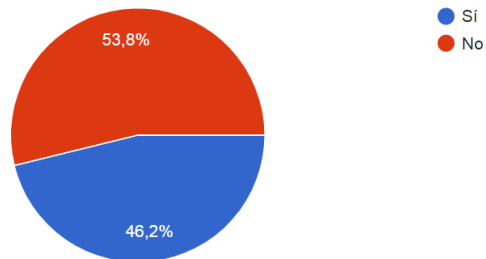
INFORMACIÓN SOBRE EL CAMINO Y VALORACIÓN:

❖ Ha recorrido el camino en navarra: 53,8% no, 46,2% si

¿Ha recorrido el Camino de Santiago en Navarra?



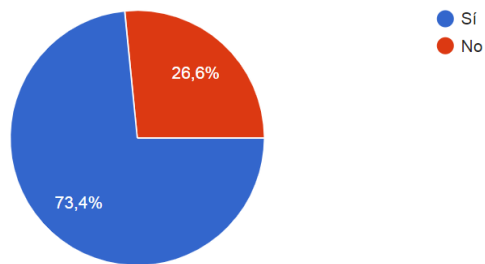
143 respuestas



¿Ha recorrido los 8-10 km anteriores a su localidad?



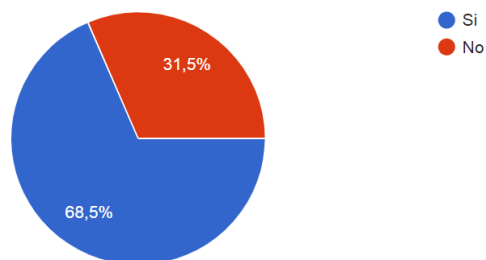
143 respuestas



❖ Ha recorrido los 8-10km anteriores a su localidad: 73,4% Si, 26,6% no

¿Ha recorrido algún tramo inmediatamente posterior a su localidad?

143 respuestas



❖ Ha recorrido algún tramo posterior: 68,5 % si, 31,5% no

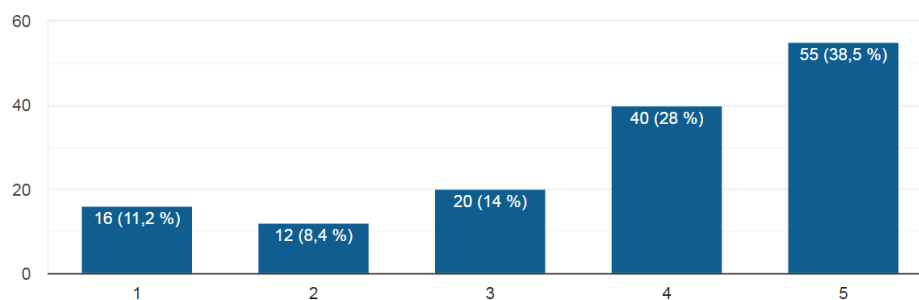
CONOCIMIENTOS

¿Cree que dispone de información y conocimientos para atender las demandas de información de su clientela? Valore del 1 al 5 sus conocimientos sobre los siguientes aspectos, siendo 1 el valor de menos conocimiento y 5 el mayor.

- ❖ Alojamientos en próximo tramo: 38,5% conoce muy bien, 28% bastante bien, 14% bien, conocen algo un 8,4% y poco o nada un 11,2%

Alojamientos en la próxima etapa

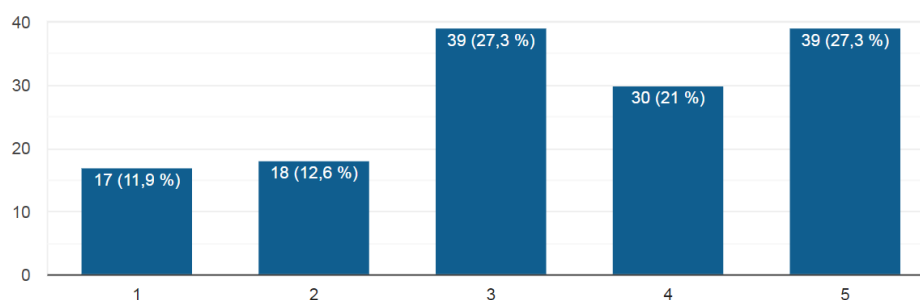
143 respuestas



- ❖ Estado del firme: El 24,5% afirma tener muy pocos o pocos conocimientos del estado del firme.

Estado del firme del Camino

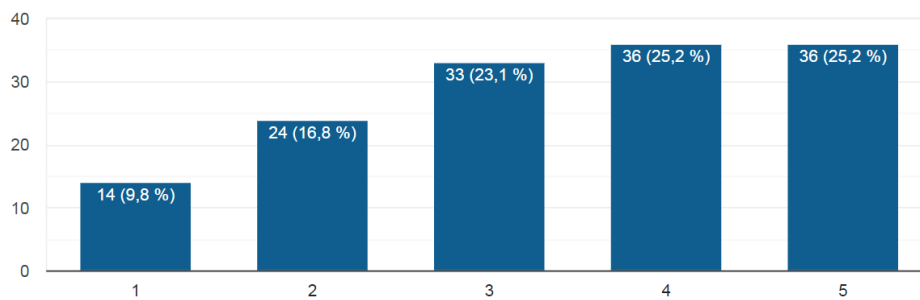
143 respuestas



❖ Señalización: 9,8% escaso conocimiento, el 73,5% conocen el estado.

Señalización

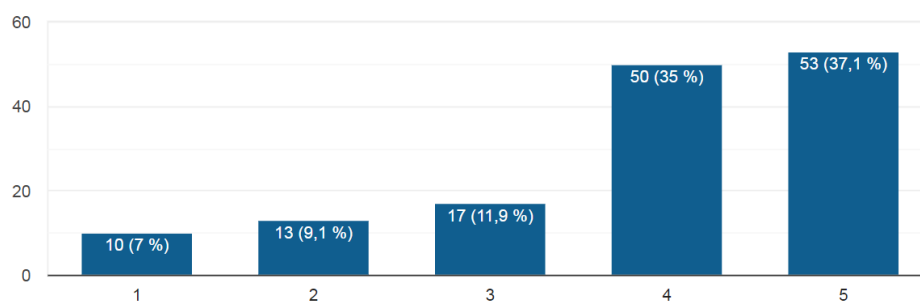
143 respuestas



❖ Predicción meteorológica: 83%si

Predicción meteorológica

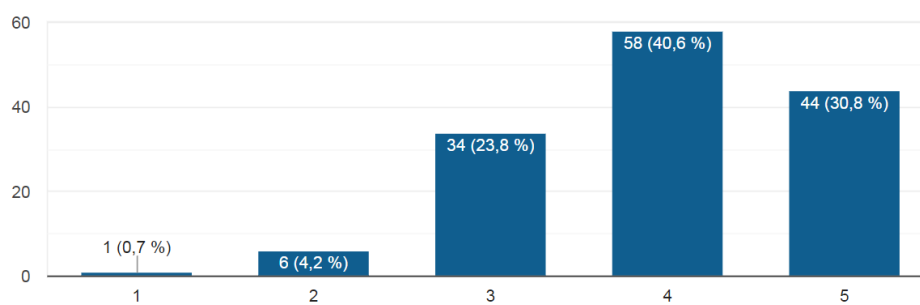
143 respuestas



❖ Patrimonio cultural: si, el 95%

Patrimonio cultural de su zona

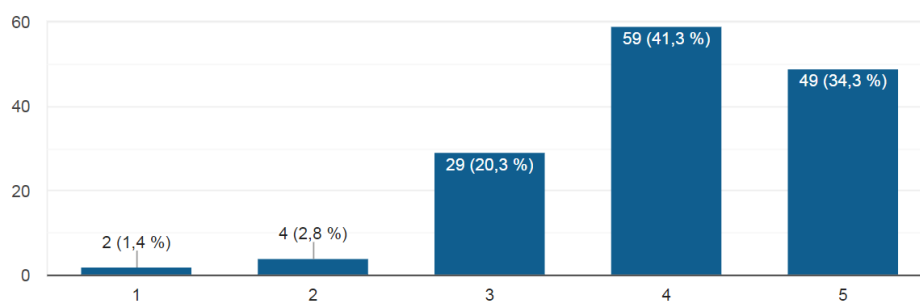
143 respuestas



❖ Natural: conocen el 96%

Patrimonio natural de su zona

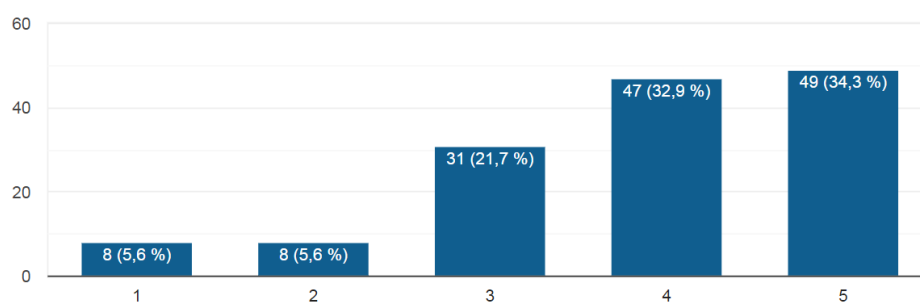
143 respuestas



❖ Distancias y tiempos: 90% si

Distancias y tiempos

143 respuestas

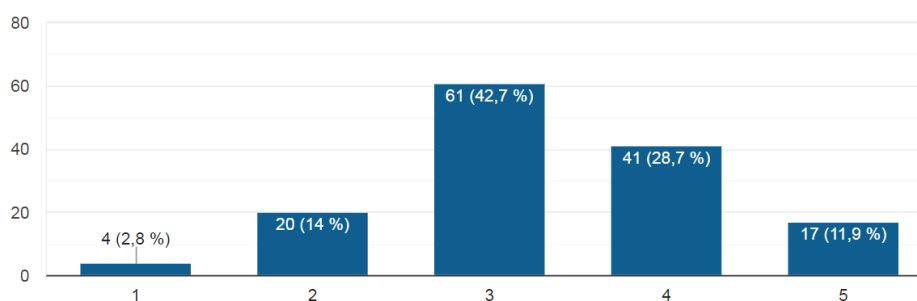


VALORACIONES

❖ Firme del Camino: 42,7% bien, 28,7% notable, 14% regular, 11,9% muy bien

Firme del Camino

143 respuestas

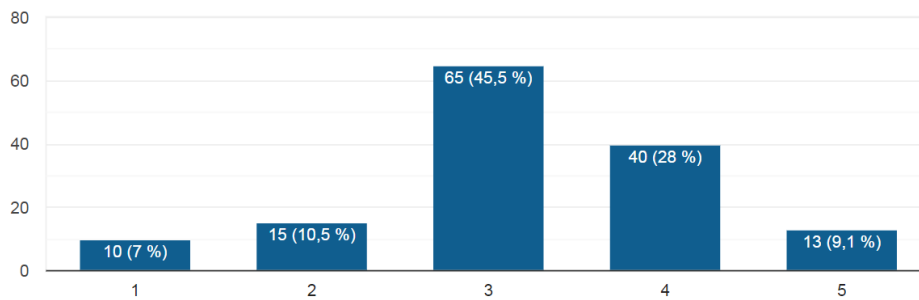


❖ Desbroces: 45,5% bien; 28% notable; 10,5% regular

Desbroces



143 respuestas

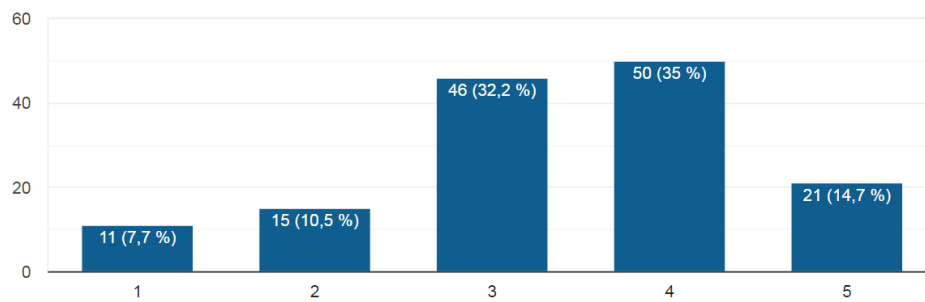


❖ Señalización: 32,2% bien, 35% notable, 14,7% muy bien

Señalización



143 respuestas

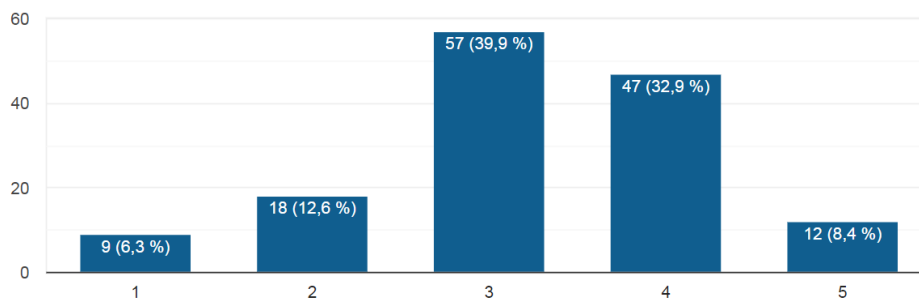


❖ Limpieza: 39,9% bien, 32,9% notable, 12,6% regular

Limpieza



143 respuestas

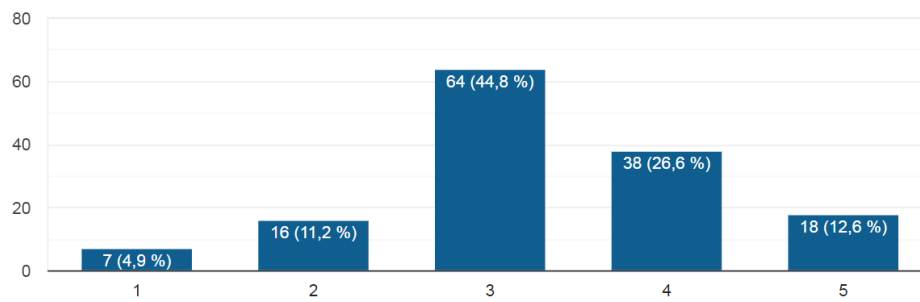


❖ Áreas de descanso: 44,8% bien, 26,6% notable, 12,6% muy bien, 11,2% regular

Áreas de descanso



143 respuestas

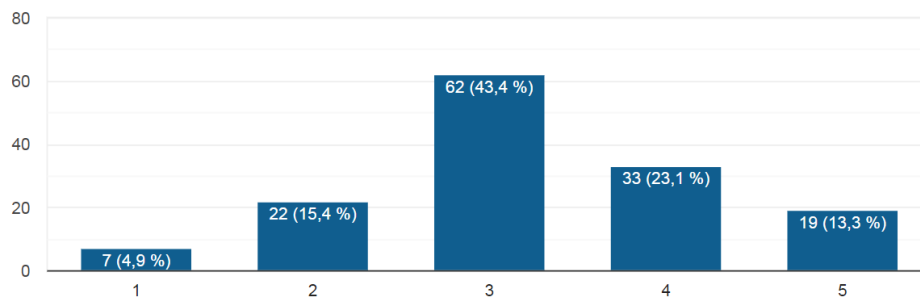


❖ Sombras: 43,4% bien, 23,1% notable, 15,4% regular

Sombras



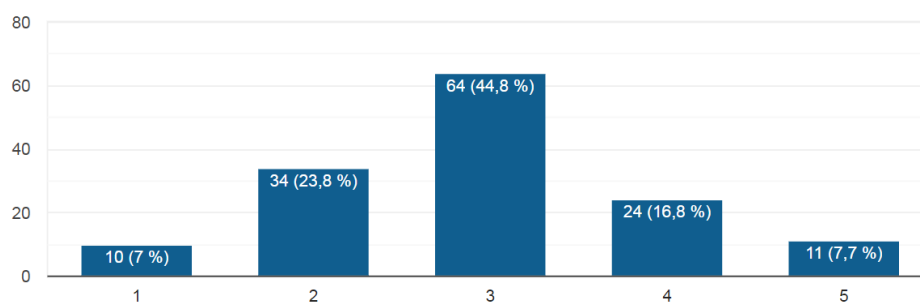
143 respuestas



❖ Fuentes : 44,8% bien, 23,8% regular, 16,8% notable

Fuentes

143 respuestas

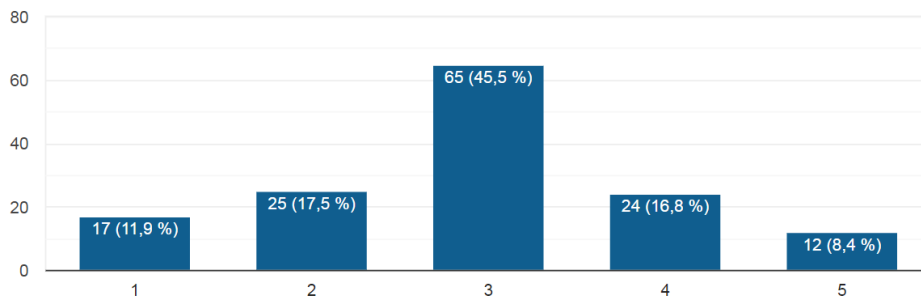


❖ Recogida de basura: 45,5% bien, 17,5% regular, 16,8% notable, 11,9% mal

Recogida de basura



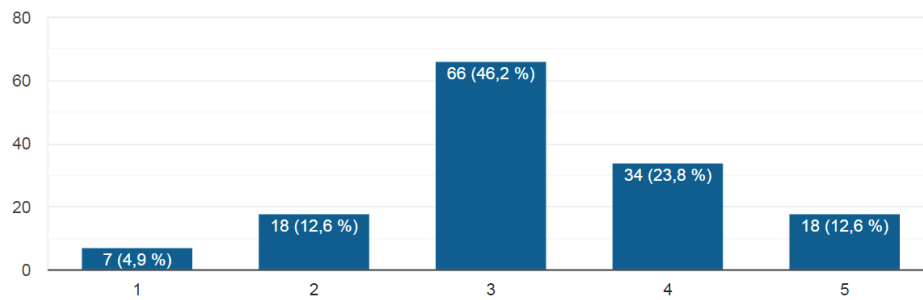
143 respuestas



- ❖ Horarios de la oferta turística: 46,2% bien, 23,8% notable, 12,6% regular, 12,6% muy bien

Horarios de la oferta turística

143 respuestas

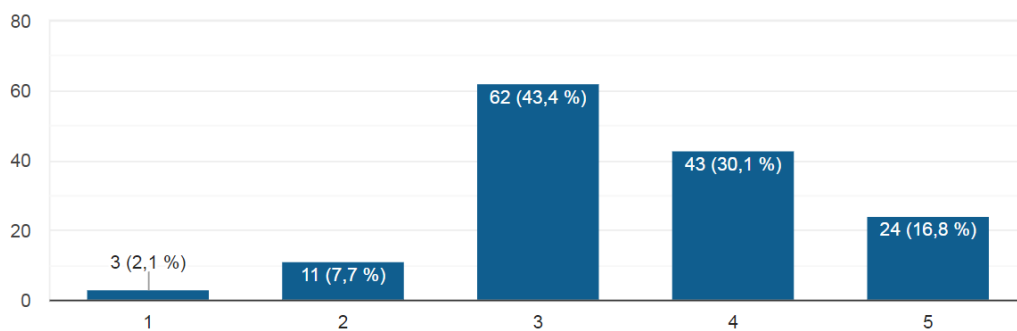


- ❖ Seguridad: 90% bien a muy bien

Seguridad en el Camino



143 respuestas

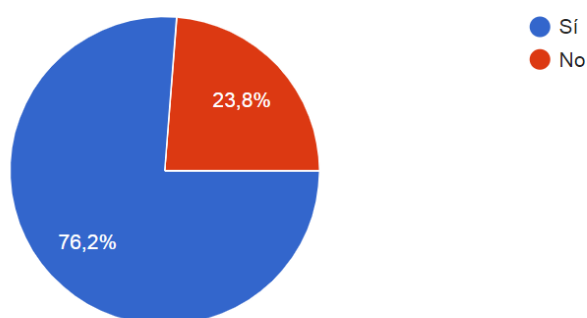


SEÑALIZACIÓN

Señalización del Camino en su localidad: 76,2% bien señalizado, 23,8% NO

¿Cree que el Camino está bien señalizado dentro de su localidad?

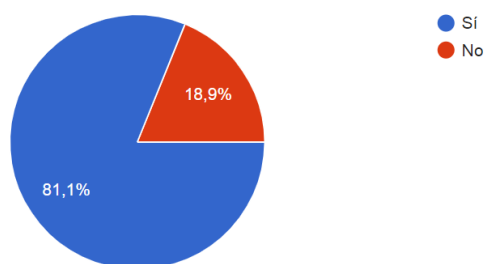
143 respuestas



❖ Existe señalización de infraestructuras: 81,1% Si, 18,9% no

¿Existe señalización de infraestructuras para visitantes/turistas en su localidad?

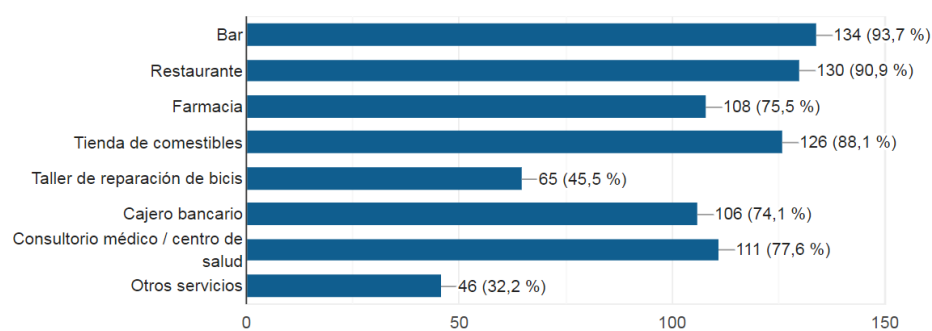
143 respuestas



SERVICIOS DE LA LOCALIDAD

Señale los servicios que dispone su localidad para el visitante:

143 respuestas



- ❖ Bar, restaurante, tienda de comestibles, consultorio, cajero y farmacia en la mayoría.
- ❖ Taller de reparación bicis; 45,6%

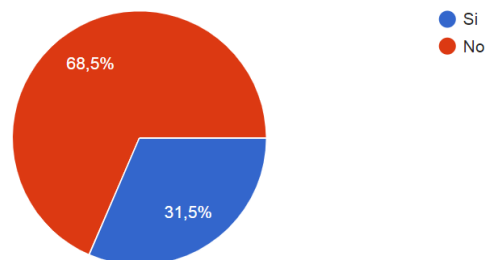
Otros servicios con los que cuenta la localidad se señalan correos, bomberos y emergencias, taxi, fisioterapeutas, talleres mecánicos, visitas guiadas y tienda de accesorios de montaña.

Necesarios nuevos servicios en la localidad: 31% si, 68,5% No

¿Cree que sería necesario que en su localidad se prestaran nuevos servicios porque existe una demanda real y no se prestan en la zona?



143 respuestas



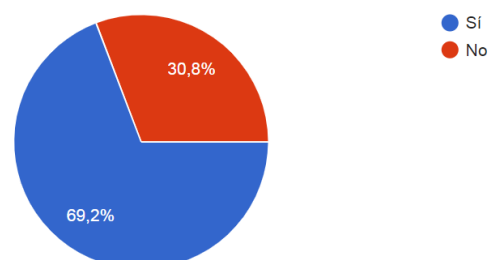
- ❖ Cuáles?: Baños públicos, apertura iglesias, consulta médica por las tardes, taller bicis, fuente. Bar y tienda abiertos todo el año, supermercado con horario más amplio, guarda bicis, cajero, limpieza diaria de papeleras, farmacia, más ofertas de bar-restaurant, fuente.

SEÑALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Señalización del establecimiento en localidad: 69,1% SI, 30,9% NO

¿Su establecimiento está señalizado en su localidad?

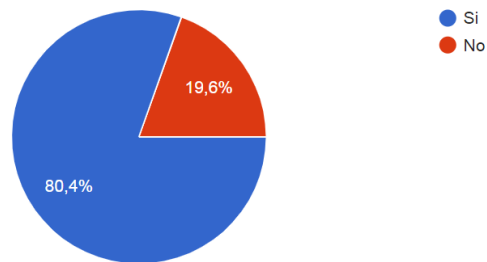
143 respuestas



- ❖ Los clientes llegan sin problema al establecimiento: 80,4% SI, 19,6% NO

¿Los clientes llegan sin problemas a su establecimiento?

143 respuestas

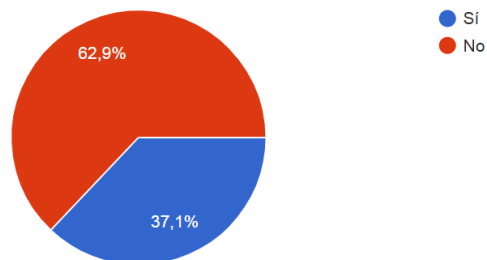


QUEJAS Y SUGERENCIAS

Recibe quejas y sugerencias: 37,1% Si, 62,9% NO

¿Recibe quejas y sugerencias de señalización, de estado del camino, servicios... etc.?

143 respuestas



Tipo de quejas recibidas (37,1%)

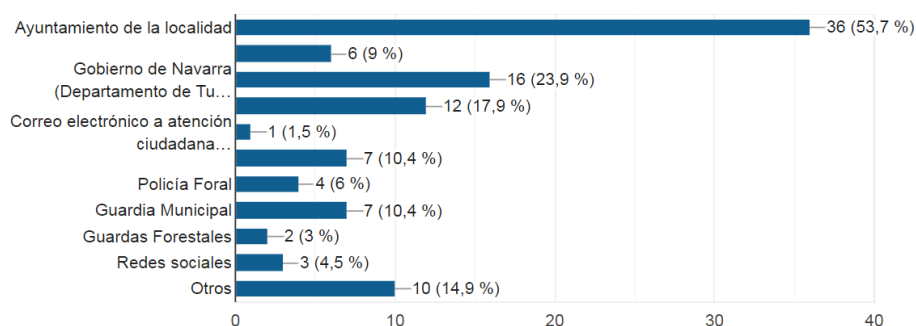
- ❖ Falta WC públicos
- ❖ Falta señalización
- ❖ No hay muchas fuentes
- ❖ Con lluvia, firme resbaladizo
- ❖ Acoso a caminantes por parte de propietarios de negocios de zona en el alto de Erro , (tb en el Alto del Perdón)
- ❖ Estado del camino con piedras y barro es difícil para personas mayores no acostumbradas a caminar
- ❖ Masificación en Roncesvalles
- ❖ Señalización Camino aragonés
- ❖ Precios abusivos en bares y albergues

- ❖ Imposible alojarse con mascotas
- ❖ Bajada del Perdón, mejorar, empedrar.
- ❖ Deficientes condiciones de algunos albergues
- ❖ Señalización de las localidades, no saben en qué localidad están
- ❖ Manipulación de señales por particulares para dirigir hacia sus establecimientos
- ❖ Variante de Luquin, desde Iratxe, no está bien señalizado
- ❖ Falta de papeleras
- ❖ Falta de arbolado en ambos lados del camino.
- ❖ Falta de información sobre el firme para bicicletas
- ❖ La oficina de información cierra a la hora de llegada de los peregrinos
- ❖ Confusión por la no colocación adecuada de la concha del camino.
- ❖ Mal estado del camino que obliga a los peregrinos a invadir la calzada

Tramitación de quejas: a quien traslada

En caso de recibir quejas o avisos, ¿a quién se las traslada?

67 respuestas



- ❖ Ayuntamiento de la localidad (53,7%)
- ❖ Gobierno de Navarra (Departamento de Medio Ambiente) (9%)
- ❖ Gobierno de Navarra (Departamento de Turismo) (23,9%)
- ❖ Oficina de Turismo cercana (17,9%)
- ❖ Correo electrónico a atención ciudadana de navarra.es (1,5%)
- ❖ Guardia Civil (10,4%)
- ❖ Policía Foral (6%)
- ❖ Guardia Municipal (10,4%)
- ❖ Guardas Forestales 3%
- ❖ Redes sociales 4,5%
- ❖ Otros: 14,9%

Otros

A nadie, no creo que por quejarme más en el ayuntamiento , me vayan a hacer caso

A nadie.

Las etapas están diseñadas para acabar en ciertos puntos, que es donde, a veces, no siempre, se da esa masificación.

Por regla general las quejas vienen de personas que quizás no estén preparadas para etapas duras, o de mala climatología, cuyas condiciones físicas no son las adecuadas para la actividad, y sobre todo, de personas que van con perros, que esas sí tienen problemas para encontrar sitio donde les alojen

Asociación de hoteles

Cederna

La única pega suele ser el estado del piso

Llamando al 112

No suelo trasladar esta queja, me parece inherente al camino

Para mi no es transparente donde ir con estas cosas. Por eso no los he traslado. Quien es responsable? Otra vez, sera mejor cuando hay una organizacion, una entidad que es responsable para el camino...

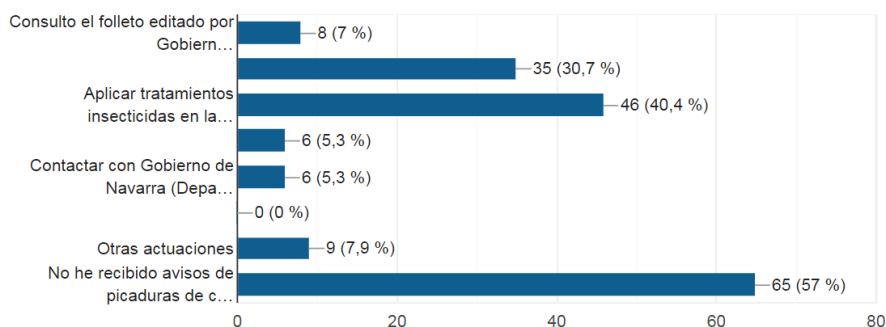
Se lo traslado a los alojamientos anteriores al mío

Se resuelve dentro del hotel

Avisos picaduras chinches

En el caso de que haya recibido avisos de picaduras de chinches u otros insectos, ¿qué actuaciones lleva a cabo?

114 respuestas



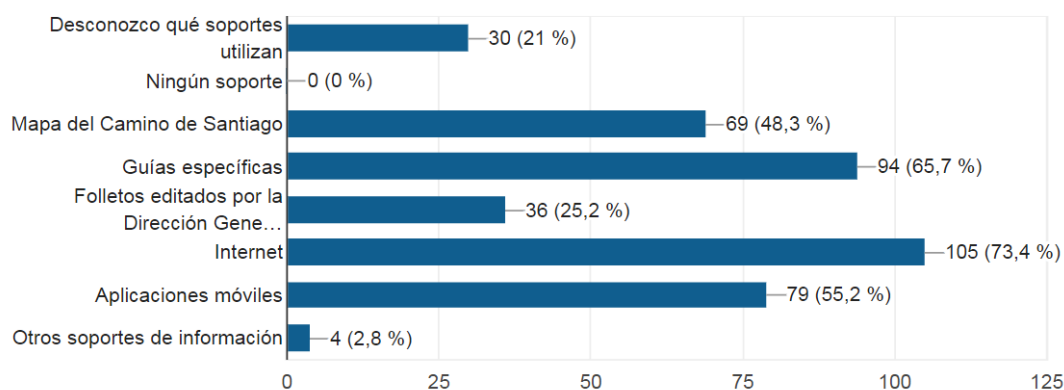
- ❖ 57% no ha recibido avisos de chinches.
- ❖ 40,4% aplica tratamientos insecticidas.

- ❖ 30,7% realiza una limpieza exhaustiva de la habitación donde se ha alojado la persona del aviso.
- ❖ 7,9% otros.
- ❖ Otros: aplican tratamientos preventivos, desinfección anual, cerrar albergue para desinfección, se entregan obligatoriamente sábanas desechables.
- ❖ Facilitar a la persona afectada el folleto editado por Gobierno de Navarra (Salud Pública) con recomendaciones al respecto. 7%
- ❖ Realizar una limpieza exhaustiva de la habitación donde se ha alojado la persona que ha dado el aviso. 30,7%
- ❖ Aplicar tratamientos insecticidas en la habitación y enseres de la misma. 40,4%
- ❖ Contactar con Gobierno de Navarra: 5,3 % Salud Pública 5,3% Turismo
- ❖ No realizo ninguna medida especial. 0%
- ❖ No he recibido avisos de picaduras: 57%
- ❖ Aplicamos tratamientos preventivos de fulmigación.
- ❖ Cerrar el albergue para la desinfección.
- ❖ Contactar con empresa especializada en desinfección (Desinfecciones San Fermín - Año 2012)

SOPORTES DE INFORMACIÓN

¿Qué soportes de información utilizan las personas para realizar el Camino de Santiago?

143 respuestas



- Internet: 73,4%
- Guías específicas: 65,7%
- Aplicaciones móviles: 55,2%
- Mapa del Camino: 48,3%
- Folletos editados por la DG Turismo: 25,2%
- Desconozco qué soportes utilizan: 21%
- Otros soportes de información: 2,8%
- Ningún soporte: 0%

❖ Aplicaciones móviles que utilizan:

- WEBS: Buen Camino, Gronze, Consumer, Jacobseg, Bicigrino, Buenkmino, Kamino fácil, Jacobseg, onlypilgrim, wisepelegrim, guía Repsol, ...
- Otros soportes de información: Hoja informativa entregada en el albergue de St Jean de Pied de Port con albergues, etapa y capacidades.

VALORACIÓN GENERAL Y PERSPECTIVAS

- ❖ Evolución de la ocupación: 42% dice que se mantiene estable, 35,7% ha aumentado, 22,4% ha disminuido el nº de peregrinos en su establecimiento.

En cuanto a la ocupación de su establecimiento por parte de peregrinos/as, ¿como ha evolucionado en los últimos años?

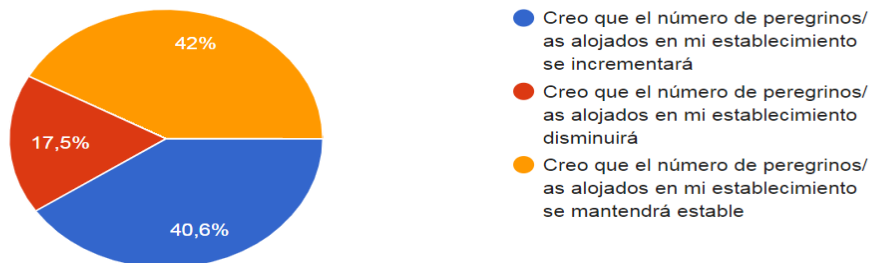
143 respuestas



- ❖ Perspectivas: 42% opina que se mantendrá estable, 40,6% se incrementará el nº de peregrinos.

¿Cuáles son sus perspectivas de aquí a 3 años en cuanto al nivel de ocupación de peregrinos/as en su establecimiento?

143 respuestas

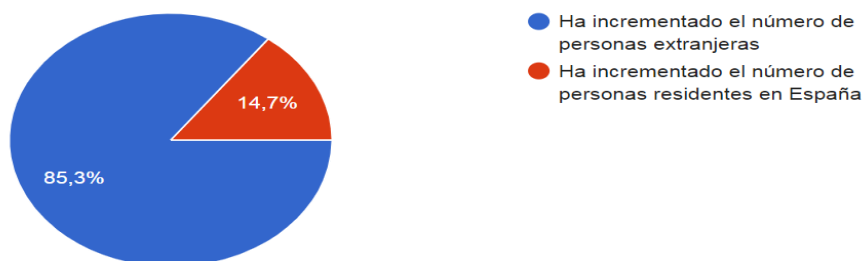


PERFIL DEL CLIENTE

Procedencias: 85,3% ha incrementado el nº de extranjeros; 14,7% ha incrementado residentes en España.

En cuanto a procedencias: ¿hay más extranjeros o más residentes en España?

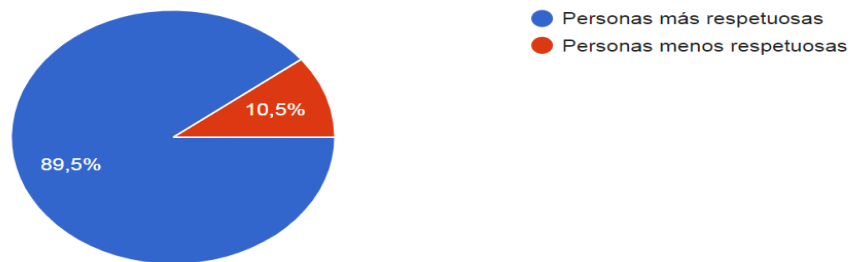
143 respuestas



Valores: 89,5% son más respetuosas; 10,5% menos respetuosas

En cuanto a la educación (valores)

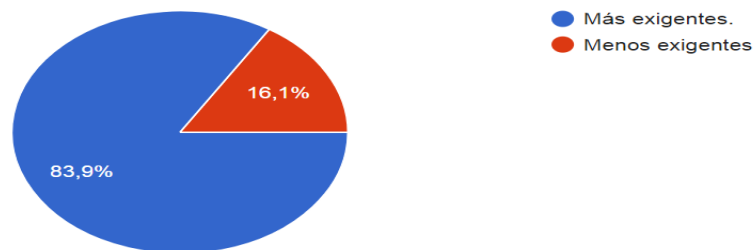
143 respuestas



Demanda de servicios: 83,9% más exigentes; 16,1% menos exigentes

En cuanto a la demanda de servicios:

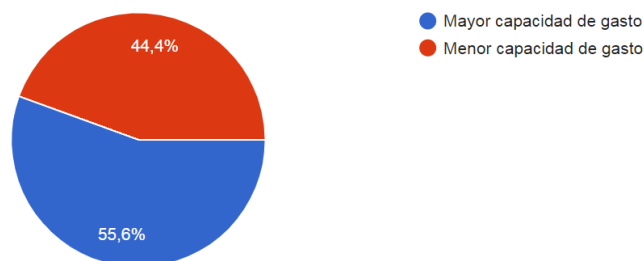
143 respuestas



Capacidad de gasto: 55,6% opina que tienen menor capacidad de gasto.

En cuanto a la capacidad de gasto

135 respuestas



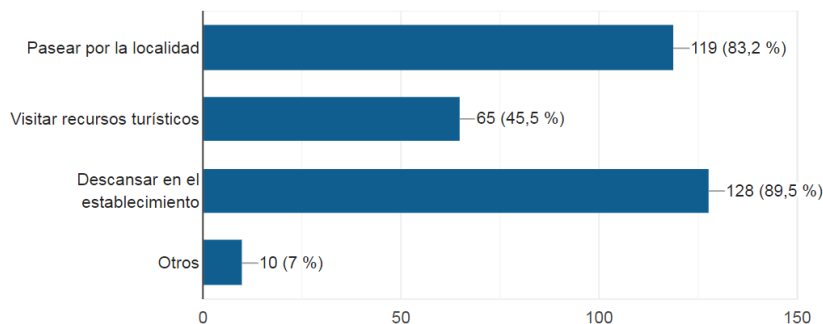
Tiempo libre de los peregrinos

- ❖ 89,5% descansa en alojamiento
- ❖ 83,2% pasea por la localidad

- ❖ 45,5% visita recursos turísticos
- ❖ Otros (7%): lectura, yoga, escribe, habla con otros peregrinos, al bar, compra

Las personas que realizan el Camino de Santiago, ¿qué actividades realizan en su tiempo libre?

143 respuestas



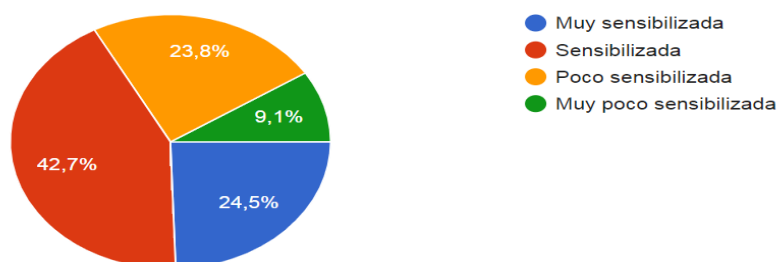
CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

Concienciación de la importancia del Camino para el desarrollo de zona

- ❖ 42,7% sensibilizada
- ❖ 24,55% muy sensibilizada
- ❖ 23,8% poco sensibilizada
- ❖ 9,1% muy poco sensibilizada

¿Cómo valoraría el nivel de concienciación de la ciudadanía de su localidad sobre la importancia del Camino de Santiago para el desarrollo de su zona y motor de desarrollo económico?

143 respuestas



OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS:

- “El número de peregrinos que se aloja en mi apartamento es muy bajo, un par de grupos de ciclistas mayores, y alguna pareja de extranjeros. Es un apartamento que se alquila completo, no por habitaciones, que es lo que demandan los peregrinos, cuando se agotan las plazas de los albergues, y yo, no alquilo por habitaciones, así que no tengo apenas clientes. Estoy valorando seriamente el cierre, pues los albergues y las habitaciones son los servicios que el peregrino demanda, solo dispuestos a pagar lo mínimo, opino que por su influencia, el precio de alquiler de los apartamentos es muy barato, en Viana. Mis clientes vienen más por la influencia de La Rioja, de las bodegas del vino rioja”.
- “Creo que trabajamos juntos por un Camino bien organizado, limpio y bonito. Un bar con malos servicios y horarios no es bueno. No pueden explicar a extranjeros. También hay poco cajeros bancarios. También en Estella-Lizarra hay poco... Y solo en el centro. Es difícil para llevar cabo un negocio con poco peregrinos en un pueblo como somos de afuera. Hay buena gente, pero creo que hay también opiniones que los peregrinos son inferiores, sucio etc. Los peregrinos tienen que respetar la manera de vivir de los gentes de nuestra localidad. (estar limpio, respetuoso etc etc) Creo que la vida local de un pueblo es una cosa interesante para los peregrinos de observar. Cuando los gentes compartir frutos locales es una experiencia especial! “
- “De mayo a septiembre solo peregrinos resto del año para turistas y peregrinos”.
- “Durante más de 18 años he gestionado Hostal Ezequiel (alojamiento pionero en el Camino) y anteriormente como empleado, debido a la necesidad de inversión para actualizar el establecimiento y la falta de ayuda lo dejé.”
- “El gran problema, es el fomento por parte del Gobierno de Navarra del camino de Napoleón cuando saben a ciencia cierta que el original es por el valle de Valcarlos que aparece en el código calixtino en el siglo XII. y en lugar de acondicionar el camino, que a ellos les compete, realizan todas las actuaciones por el camino de Napoleón, suponiendo riesgo de vidas humanas, gastos en rescate y perjudicando gravemente los intereses de los habitantes de Valcarlos”.
- “Somos una comunidad religiosa que gestiona el albergue y se atiende con voluntarios. El principal problema que encuentran es la señalización del camino de San Esteban y la falta de señalización del albergue y del mencionado camino. Idiomas: tenemos folletos en 30 idiomas. Formación: la realizan los voluntarios. El albergue está señalizado en el pueblo a través de un folio plastificado elaborado por la gestora. Estamos en contacto con la OIT de Roncesvalles y de Zubiri. Problema en Roncesvalles: cuando llegan los peregrinos es muy tarde y la OIT está cerrada. El albergue está atendido por voluntarios holandeses que no saben castellano. A raíz de la película ""my way"" ha aumentado el número de peregrinos. Pero desde que se quitó la flecha amarilla que señalizaba el albergue (se quitó por requerimiento de gobierno) ha bajado el número de peregrinos (100). Los peregrinos echan de menos máquinas de refrescos. En cuanto a los vecinos, nuestra localidad es muy pequeña, no ven que el Camino de Santiago repercuta en su pueblo como motor económico. Sí que están agradecidos a la comunidad religiosa que lo gestiona porque organizan actividades culturales y le han aportado ""vida a la zona"" pero no repercute económica el C.S. en ellos ni interactúan con los peregrinos.”

- "Es importante dejar claras las actuaciones ante posibles plagas de chinches. Para todos por igual. Igualmente es importante que este bien señalizado el camino y los albergue del mismo".
- "Este pueblo, capital del valle de erro, es el que peor asfaltado tiene, bueno , no tiene, está lleno de agujeros, roto, feo, lleno de piedras sueltas, no existe ninguna señalización en el suelo que indique el camino, no hay aceras, estas son algunas de las quejas de las personas que se han alojado o han pasado por aquí, un comentario que me llegó al alma fue "parece un pueblo tradicional de los años 60". Si lo que pretendemos es realzar el camino, no es una buena imagen esta. He recorrido todo el camino y es uno de los pueblos más dejados que he visto, creo que la autoridad que corresponda debería tomar cartas en el asunto y tomar medidas, la imagen que transmitimos al mundo no es la más adecuada. Pueblo (Lintzoain)."
- "Ha bajado mucho el número de peregrinos. El peregrino es muy distinto. Más jóvenes. No van tanto a casas rurales ahora van a albergues y no se quedan en Obanos, van a Puente. En Obanos hay mucha competencia. Hemos ido bajando el precio pero llega un punto que ya no compensa. Los peregrinos piden tener el precio del albergue pero con más comodidades. No miran más que el precio".
- "La localidad debería de ser final de etapa. Ya que si que lo son pueblos insignificantes como Torres del Rio. No entiendo el motivo porque Viana no es FIN DE ETAPA."
- "Mi alojamiento es una casa Rural (completa) que aunque está en el camino, los peregrinos no son nuestro público objetivo porque no alquilamos la casa por habitaciones y porque la estancia mínima que requerimos es de dos días. Además, creo que está en un segmento alto. Por otra parte, desde mi localidad veo que la masificación del camino le hace perder encanto para el peregrino de mayor nivel adquisitivo. Además, quería señalar, según me indican varias personas que han recorrido el camino que los tramos del camino inmediatos a las localidades de principio o fin de etapa están llenos de heces. Muchos más baños públicos, bien adecuados, son necesarios en el camino. Yo he visto en algunos parques buenas muestras de ellos. Dado el volumen de peregrinos, baños portátiles no es una opción. Se debería ofrecer algo de más calidad." (Larrasoña)
- "mi casa está un poco separada del camino, y no tengo apenas clientes que hagan el camino, básicamente los que tengo son personas con mascotas, que esas sí me las mandan de otros establecimientos, porque nadie las quiere, mi opinión en este caso, sobre el camino, no es muy válida, ya que , como os digo, no suelo trabajar apenas con peregrinos. Solo con algunos que reservan de antemano por internet, y luego con los que me derivan, generalmente porque tienen perro. Estos últimos años ha aumentado bastante la oferta de alojamientos, y en mi caso, quizás por la situación poco visible de mi casa, sólo trabajo con ellos si todo lo demás está lleno o viajan con mascota."
- "Nos gustaría poder dar acogida a más grupos de peregrinos".
- "Que el Gobierno de Navarra nos subvencione un camino alternativo a la carretera".
- "Se ha notado un incremento de peregrinos tanto en alojamiento como en restauración desde el cierre de los barracones (ilegales y sin ningún tipo de inspección sanitaria ni turística por parte de GN) de Roncesvalles. Mientras se permita repartir a los peregrinos por los establecimientos todos notaremos incremento de caminantes en los establecimientos. Si vuelven a dar permisos en Roncesvalles para que solo ellos

se coman el pastel, la cantidad de peregrinos disminuirá en el resto de establecimientos”.

- “Se requiere mejor señalización y labores mantenimiento. Desbroces, limpieza de la variante oeste del camino de Santiago por Luzaide/Valcarlos”.
- “Un alojamiento 100% adaptado para discapacitados”.

DATOS DE INTERÉS EXTRAIDOS DE LA ENCUESTA A ALOJAMIENTOS

- ❖ Tipo de establecimientos muy diversos.
- ❖ Aumento del nº de establecimientos en los últimos años y en localidades que no son finales de etapa. Desde el año 2000 van incrementando en 3% anual la apertura de negocios. Sin embargo, 46,5% de los establecimientos encuestados ha abierto hace 5 años.
- ❖ Localidades: se han abierto alojamientos en localidades que no son tradicionalmente finales de etapa. Con esto se ha conseguido romper las etapas, y evitar la “masificación” existente en algunas localidades del Camino, ejemplo: Zubiri. En estas localidades pequeñas han surgido pequeños establecimientos ubicados en pisos con muy poca capacidad. No se han construido grandes infraestructuras como para adecuarlo como albergue, sino, pequeños establecimientos donde la inversión es mucho menor. Nos encontramos con numerosas pensiones de baja capacidad.
- ❖ Importancia del Camino para la economía local. Algunas localidades viven por y para el Camino, no tienen otros atractivos turísticos desarrollados, son localidades de servicios turísticos del Camino: Zubiri, Larrasoña, Los Arcos.
- ❖ Temporada de apertura: 60,1% de los establecimientos permanecen abiertos todo el año, el resto opina que la rentabilidad económica es escasa en invierno. No es el caso de Pamplona donde el perfil del visitante no es solo peregrino, por lo que los establecimientos no suelen cerrar en la temporada de invierno.
- ❖ Además, en los últimos años, se ha notado un aumento de peregrinos en invierno, desafiando a las condiciones meteorológicas adversas y a la escasa oferta turística de alojamiento. Este inconveniente lo cubren los albergues de peregrinos no turísticos.
- ❖ En cuanto a servicios que prestan, los gestores van adaptándose a la demanda del visitante ofreciendo servicios complementarios como wifi, reservas, lavado de ropa, gestión de transporte de mochilas, y creando espacios para la lectura, relaciones sociales y convivencia entre peregrinos, relajación, etc
- ❖ Idiomas: debido al aumento de peregrinos extranjeros, tienen que desenvolverse en idiomas, y para ello algunos gestores han realizado cursos, o al menos, disponen de información básica y normas en su establecimiento en idiomas.
- ❖ Herramientas que utilizan para su promoción: pag web, reserva on line, correo electrónico, whatsapp, facebook
- ❖ Reserva on line en el 96% de los establecimientos. El 4% restante corresponde a los albergues de peregrinos no reglados, normalmente no admiten reservas, o no disponen de la herramienta ni personal para encargarse de ellas.
- ❖ Formación: el 44,1% no ha recibido formación. Si han recibido 33% en idiomas y redes sociales.
- ❖ Personal:
 - Todo el año: 59%: mujeres (63%), hombres (37%)
 - Trabajan sólo en temporada alta: mujeres (64%), hombres (36%)
 - 3 establecimientos se gestionan a través de la red de hospitaleros voluntarios. En algunos casos se trata de gente voluntaria del extranjero

que viene a atender un albergue durante 15 días. Normalmente no conocen el idioma.

- Queja en el albergue de Roncesvalles, en verano atienden extranjeros voluntarios (holandeses) que no hablan castellano. Desde el Albergue nos informaron que normalmente en los turnos de atención al peregrino siempre hay una persona que habla castellano.

❖ Estancia media: 1 día

❖ Conocimiento del Camino y de la oferta turística bastante aceptable

❖ Pocas quejas generalizadas, algunas más repetidas:

- Falta WC públicos
- Falta señalización
- Gestores de alojamientos que abordan a personas peregrinas con el fin de convencerlos para que se alojen en su establecimiento.

❖ **Según el estudio realizado en 2018 para el conocimiento del perfil del visitante en el Camino de Santiago, se deduce en cuanto al alojamiento que:**

- El establecimiento más utilizado es el Albergue, con un 55,11%, seguido del camping con un 17,28%, después, el hotel-hostal-pensión con el 15,82%, apartamentos turísticos 5,12%
- La estancia media es de 6,2 noches en Navarra, y alternan diversos tipos de alojamiento.
- La estancia media en albergue es de 4 días, siendo 6,2 la estancia media en Navarra en el Camino, 4,2 en hoteles-hostales y pensiones, 2,61 en apartamento turístico y 2,39 en camping.