

Indicadores de Rentabilidad del Sector Hotelero

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



Metodología
Marzo 2010

Índice

1. Introducción	3
2. Definición de los indicadores	5
3. Ámbito	6
a. Ámbito temporal	
b. Ámbito poblacional	
c. Ámbito geográfico	
4. Diseño muestral	7
5. Método general de cálculo	9
a. ADR	
b. RevPAR	
6. Recogida de datos	11
7. Difusión de resultados	12
Anexo. Cuestionarios	13

Indicadores de Rentabilidad del Sector Hotelero

1. Introducción

El principal objetivo de los Indicadores de Rentabilidad del Sector Hotelero es elaborar dos indicadores que faciliten al sector hotelero la toma de decisiones. Éstas son el ADR, *Average Daily Rate o Tarifa Media Diaria*, y el RevPAR, *Revenue per Available Room o Ingresos por Habitación Disponible*.

Estas dos variables, junto con el grado de ocupación por habitaciones, constituyen una fuente importante de información para los establecimientos hoteleros que les permite evaluar su política de precios o *revenue management*.

El valor de estas variables está sobre todo en el nivel a partir del cual los establecimientos establecen su política de precios, por tanto la información debe permitir la comparabilidad con los hoteles de su entorno o de sus competidores directos.

El INE recoge mensualmente información relativa a los precios que los empresarios hoteleros aplican a sus clientes por el servicio de alojamiento en una habitación doble con baño, sin incluir impuestos ni ningún otro servicio. Esta información se solicita en el cuestionario de la Encuesta de Ocupación Hotelera (en adelante, EOH).

Hasta el año 2007, se solicitaban los precios, distinguiendo las siguientes tarifas: normal, fin de semana, tour operadores y agencias de viajes, grupos y empresas. Debido a los cambios acaecidos en el sector debido, entre otras cosas, a la introducción de las nuevas tecnologías en los procesos de venta, a partir de 2008 se modificó la pregunta relativa a los precios, pasando a solicitar de manera explícita el ADR por habitación doble con baño, sin incluir impuestos ni ningún otro servicio, y distinguiendo entre distintos tipos de cliente y canales de venta:

- Tour operador tradicional
- Agencia de viajes tradicional
- Empresas
- Grupos
- Contratación directa en la web del hotel o en la cadena hotelera
- Tour operador on-line
- Agencia de viajes on-line

Esta información se utiliza para calcular el IPH (Índice de Precios Hoteleros). El cálculo y difusión de los dos nuevos indicadores ampliaría la información que demanda el sector, ampliando así la gran utilidad que ya tiene la EOH. No responden, por tanto a una exigencia reglamentaria por parte de la UE, sino a las necesidades de información manifestadas por el propio sector. La gran cobertura

de la EOH va a poner a disposición de los usuarios datos homogéneos y comparables a un nivel de detalle muy amplio.

Si para el cálculo del IPH y del IIH, por ser ambos índices, se ha de mantener una estructura fija* que permita la comparación coherente entre dos periodos de tiempo distintos (en estos índices se mantienen invariables ciertas estructuras en el mismo mes de dos años consecutivos, ya que se hacen comparaciones interanuales y no intermensuales), para el ADR y el RevPAR no se ha de actuar así, ya que han de recoger la situación real en un momento de tiempo determinado. Esto implica que se pueden calcular tasas de variación interanuales e intermensuales, pero teniendo siempre presente que las fluctuaciones están provocadas por cambios en diversos factores: variación en precios, oferta y ocupación

* En el caso del IPH, se fija la estructura hotelera y las habitaciones ocupadas, mientras que en el caso del IIH, únicamente se fija la estructura hotelera.

2. Definición de los indicadores

El ADR o Tarifa Media Diaria son los ingresos medios diarios obtenidos por habitación ocupada.

El RevPAR, por otro lado, son los ingresos medios por habitación disponible.

En ambas definiciones los ingresos hacen referencia a aquellos percibidos por los hoteleros por la prestación del servicio de alojamiento, sin incluir otro tipo de servicios que sí pueda ofrecer el establecimiento, como pueden ser servicios de restauración, minibar, spa, gimnasio, organización de reuniones o eventos,...

Entre ambos indicadores existe la siguiente relación:

$$\text{RevPAR} \cong \text{ADR} * \text{Grado de ocupación por habitaciones}$$

Nota: la igualdad no es exacta debido a que el grado de ocupación por habitaciones se calcula según criterios de la Encuesta de Ocupación Hotelera, no siendo exactamente iguales en la estimación del ADR y RevPAR por razones metodológicas.

3. Ámbito

La recogida de datos para el cálculo del ADR y RevPAR se hace dentro de la EOH, por lo que los detalles de ámbitos y diseño muestral son los de dicha encuesta.

a. Ámbito temporal

La EOH tiene carácter mensual y los datos estimados se refieren a la actividad desarrollada por cada establecimiento hotelero durante el mes correspondiente al periodo de referencia.

En la EOH los datos solicitados se refieren a siete días consecutivos, de tal modo que los establecimientos de la muestra están repartidos a lo largo del mes para que cada día del mes de referencia esté suficientemente representado.

b. Ámbito poblacional

La población objeto de estudio para la Encuesta de Ocupación Hotelera comprende todos los establecimientos en sus modalidades de hotel, parador, hotel apartamento y motel -sean o no residencia- con categoría de cinco, cuatro, tres, dos y una estrellas y los hostales -sean o no residencia- pensiones, fondas y casa de huéspedes de categoría única y de tres, dos y una estrellas -según normativa de cada Comunidad-.

c. Ámbito geográfico

Esta encuesta se lleva a cabo en todo el territorio nacional.

4. Diseño muestral

Como marco para la selección de las unidades informantes se utilizan los directorios de las Consejerías de Turismo de las Comunidades Autónomas y otras fuentes auxiliares, en los que aparecen, entre otros, los siguientes datos para cada establecimiento: denominación, dirección, categoría, período normal de apertura, número de plazas, habitaciones, número de apartamentos, parcelas.

Estos directorios se actualizan permanentemente.

El marco se divide en estratos, estando éstos definidos por el cruce de las variables categoría/provincia (o categoría/isla en el caso de las provincias insulares). Los establecimientos se ordenan según el número de plazas, de mayor a menor, seleccionando la muestra mediante un procedimiento sistemático con arranque aleatorio en cada uno de los estratos.

La encuesta es exhaustiva en todas las provincias, excepto en algunas categorías, para las provincias que se detallan a continuación (diseño muestral 2010):

Provincias	Islas	3 oro		2 oro		1oro	2 y 3 plata	1 plata
Alicante		2/3		2/3		2/3	2/3	<i>Ver el listado a continuación</i>
Balears	Mallorca	1/3	1/2	1/2		1/3	1/3	
	Menorca	2/3						
	Ibiza-Formentera	1/2		2/3			1/2	
Barcelona		2/3		2/3		2/3	1/3	
Cádiz				2/3		2/3	2/3	
Ciudad Real							2/3	
La Coruña						2/3	1/2	
Gerona		2/3		2/3		1/2	1/2	
Granada		2/3		2/3			1/2	
Guipúzcoa							2/3	
Huesca							1/2	
León							2/3	
Lérida						2/3	1/2	
Lugo							2/3	
Madrid		2/3					1/3	
Málaga		2/3		2/3			1/2	
Navarra							2/3	
Asturias		2/3		1/2		1/2	1/2	
Pontevedra				2/3		2/3	2/3	
Cantabria							1/2	
Sevilla							2/3	
Tarragona							1/2	
Teruel							2/3	
Toledo							2/3	
Valencia							2/3	
Zaragoza							2/3	

Las divisiones de las islas de Illes Balears son distinciones de verano (abril-octubre) e invierno (noviembre-marzo), respectivamente.

Los valores de las celdas indican la fracción de muestreo del estrato. Los valores en blanco indican que son exhaustivos.

Para los estratos muestrales de la categoría 1 estrella de plata en vez de fijar una fracción de muestreo, se determina el número de elementos que han de seleccionarse:

Provincias	Islas	Nº de elementos	
Álava		12	
Albacete		24	
Alicante		24	
Almería		24	
Ávila		16	
Badajoz		24	
Baleares	Mallorca	16	24
	Menorca	8	8
	Ibiza-Formentera	16	24
Barcelona		40	
Burgos		24	
Cáceres		24	
Cádiz		36	
Castellón		24	
Ciudad Real		20	
Córdoba		16	
A Coruña		60	
Cuenca		24	
Gerona		24	
Granada		30	
Guadalajara		20	
Guipúzcoa		16	
Huelva		16	
Huesca		16	
Jaén		16	
León		36	
Lérida		24	
La Rioja		24	
Lugo		61	
Madrid		56	
Málaga		16	
Murcia		12	
Navarra		24	
Ourense		30	
Oviedo		30	
Palencia		24	
Las Palmas	Gran Canaria	12	
	Lanzarote	4	
	Fuerteventura	4	
Pontevedra		32	
Salamanca		30	
S. C. de Tenerife	Tenerife	8	
	La Palma	4	
	La Gomera	8	
	Hierro	4	
Santander		36	
Segovia		20	
Sevilla		24	
Soria		20	
Tarragona		12	
Teruel		8	
Toledo		20	
Valencia		24	
Valladolid		20	
Vizcaya		8	
Zamora		20	
Zaragoza		24	
Ceuta		8	
Melilla		4	

5. Método general de cálculo

a. ADR

El ADR del mes m en la provincia j y de la categoría k se calcula utilizando la siguiente expresión matemática:

$$ADR_{jk}^m = \frac{\sum_{i=1}^{e_{jk}} \sum_{t=1}^8 M_{ijkt}^m \cdot B_{ijkt}^m \cdot D/7 + \sum_{i=1}^{e_{jk}''} \sum_{t=1}^8 M_{ijkt}^m \cdot B_{ijkt}^m}{\sum_{i=1}^{e_{jt}} \sum_{t=1}^8 B_{ijkt}^m \cdot D/7 + \sum_{i=1}^{e_{jk}''} \sum_{t=1}^8 B_{ijkt}^m}$$

siendo:

M : precio.

B : número de habitaciones ocupadas.

D : número de días del mes de referencia.

e_{jk} : número de establecimientos de la muestra de la provincia j de categoría k que han contestado al cuestionario semanal de la EOH.

e_{jk}'' : número de establecimientos de la muestra de la provincia j de categoría k que han enviado el cuestionario de la EOH vía fichero XML.

i : establecimiento.

j : provincia (se consideran las 50 provincias, más Ceuta y Melilla)

k : categoría (se consideran 7 tipos de categorías distintas, 5 de ellas de estrellas de oro, y 2 de estrellas de plata).

t : tipo de cliente o canal de venta (se definen 8 tipos de cliente).

m : mes de referencia.

En la fórmula anterior el subíndice j hace referencia a la provincia, pero podría ser igualmente un municipio o una zona turística.

Las agrupaciones posteriores del ADR se pueden calcular como media ponderada de los ADR_{jk}^m , utilizando las habitaciones ocupadas para obtener los pesos:

$$ADR_j^m = \frac{\sum_k ADR_{jk}^m \cdot \widehat{B}_{jk}}{\sum_k \widehat{B}_{jk}}$$

$$ADR_{ck}^m = \frac{\sum_{j \in C} ADR_{jk}^m \cdot \widehat{B}_{jk}}{\sum_{j \in C} \widehat{B}_{jk}}$$

$$ADR_c^m = \frac{\sum_k ADR_{ck}^m \cdot \widehat{B}_{ck}}{\sum_k \widehat{B}_{ck}}$$

siendo C una comunidad autónoma (se consideran 17 comunidades autónomas más Ceuta y Melilla).

De manera análoga se calcula el ADR a nivel nacional:

$$ADR_k^m = \sum_{C=1}^{19} ADR_{ck}^m \frac{\widehat{B}_{ck}}{\sum_{C=1}^{19} \widehat{B}_{ck}}$$

$$ADR^m = \sum_{k=1}^7 ADR_k^m \frac{\widehat{B}_k}{\sum_k \widehat{B}_k}$$

b. RevPAR

Por su parte, el RevPAR del mes m en la provincia j y de la categoría k se calcula aplicando la siguiente fórmula:

$$RevPAR_{jk}^m = \frac{\sum_{i=1}^{e_{jk}} \sum_{t=1}^8 M_{ijkt}^m \cdot B_{ijkt}^m \cdot D/7 + \sum_{i=1}^{e_{jk}''} \sum_{t=1}^8 M_{ijkt}^m \cdot B_{ijkt}^m}{\sum_{i=1}^{e_{jk}} H_{ijk}^m \cdot D + \sum_{i=1}^{e_{jk}''} H_{ijk}^m \cdot dm_{ijk}}$$

siendo:

M : precio

B : número de habitaciones ocupadas

H : número de habitaciones disponibles

D : número de días del mes de referencia.

dm_{ijk} : número de días que ha estado abierto el establecimiento durante el mes de referencia.

e_{jk} : número de establecimientos de la muestra de la provincia j de categoría k que han contestado a la encuesta.

e_{jk}'' : número de establecimientos de la muestra de la provincia j de categoría k que han enviado el cuestionario de la EOH vía fichero XML.

i : establecimiento.

j : provincia (se consideran las 50 provincias, más Ceuta y Melilla)

k : categoría (se consideran 7 tipos de categorías distintas, 5 de ellas de estrellas de oro, y 2 de estrellas de plata).

t : tipo de cliente o canal de venta (se definen 8 tipos de cliente).

m : mes de referencia.

Los cálculos de esta variable por comunidades autónomas, categorías u total nacional, se haría siguiendo la misma filosofía que en el ADR, pero sustituyendo en las ponderaciones las habitaciones ocupadas por las disponibles.

6. Recogida de datos

La recogida de la información se lleva a cabo a través de las Delegaciones Provinciales del INE especializadas en las encuestas de ocupación turística. Éstas son las de Pontevedra, Cantabria, Álava, Huesca, Girona. Illes Balears, Castellón, Málaga, Cáceres, Toledo y S. C. de Tenerife

El procedimiento ordinario de recogida de datos es el correo con apoyo telefónico y de fax. El informante tiene también de la posibilidad de cumplimentación y envío de la encuesta vía Internet (Sistema ARCE). Como alternativa, y siempre que el informante lo solicite o apruebe, pueden utilizarse también cuestionarios electrónicos remitidos y/o recibidos por e-mail.

Para la EOH se ha implantado además un nuevo sistema opcional de recogida telemática de la información a través de ficheros XML, que consiste básicamente en que el software de gestión del establecimiento hotelero extrae de la base de datos del registro del hotel toda la información requerida en el cuestionario respecto a viajeros, pernoctaciones, habitaciones ocupadas y días abiertos.

La muestra seleccionada es mensual. Sin embargo, a efectos de los cuestionarios utilizados, la muestra se reparte por semanas. Así, cada informante está asignado mensualmente a una determinada semana de referencia. Adicionalmente, los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas de oro han de facilitar además un cuestionario de datos mensuales.

Las variables relativas a precios y a las habitaciones ocupadas se incluyen en el cuestionario semanal, siendo la pregunta la siguiente:

6. Tarifa Promedio Diaria (ADR) por tipo de cliente (en euros, no incluye IVA)

Indique el ADR (Average Daily Rate o Tarifa Promedio Diaria) para cada tipo de cliente por día incluyendo sólo alojamiento –sin desayuno, media pensión o pensión completa- de una habitación doble con baño. Señale también el porcentaje aproximado de habitaciones ocupadas por cada tipo de cliente sobre el total – el mismo del apartado 4.3- en la semana de referencia (este porcentaje puede ser cero en algún caso).

	ADR en euros	% ²
Tour operador tradicional	_____	_____
Agencia de viajes tradicional ¹ (incluye bonos y talones)	_____	_____
Empresas	_____	_____
Particulares (incluye tarifa normal y tarifa fin de semana)	_____	_____
Grupos	_____	_____
Contratación directa en la web del hotel o en la cadena hotelera	_____	_____
Tour operador on-line	_____	_____
Agencia de viajes on-line	_____	_____
Otros	_____	_____
		100 % ²

¹ Deben considerar en este tipo de cliente los huéspedes que han entregado bonos y/o talones de hoteles como contraprestación por los servicios prestados.

² Este porcentaje será cero si no ha habido habitaciones ocupadas durante la semana de referencia.

La EOH utiliza dos modelos de cuestionario semanal (ver anexo), siendo la diferencia fundamental la relación de países de procedencia de los viajeros y las pernoctaciones. Para los hoteles de categorías superiores (es decir, 3, 4 y 5 estrellas de oro) el listado incluye más países que para el resto de categorías. Esto no influye a la pregunta de precios que es idéntica en ambos casos.

7. Difusión de resultados

Como ya se ha mencionado anteriormente en este documento, la utilidad de estas dos variables es mayor cuanto más se aproxime al conjunto de competidores directos de cada establecimiento hotelero.

Siendo conscientes de que la página web del INE no es el canal de comunicación adecuado para ofrecer un nivel tan detallado de información, se plantean dos canales distintos difusión:

- A través de la página web del INE, una publicación estándar mensual de las variables ADR y RevPAR a nivel nacional y por categorías, y a nivel de comunidad autónoma.
- Para cada establecimiento que cumplimente la EOH utilizando los ficheros XML, se le enviará una información personalizada: el ADR, RevPAR y grado de ocupación por habitaciones para su establecimiento, así como esas tres mismas variables para su misma provincia y categoría, siempre que se cumplan los criterios de significatividad y secreto estadístico de esta encuesta.

Anexo. Cuestionarios

Identificación del establecimiento

1. Modificaciones en la identificación (Cumplimente sólo los apartados sujetos a variación)

Nombre o razón social del establecimiento						NIF	
Signatura	Dirección						
Código Postal	Municipio	Provincia					
Habitaciones	Plazas	Categoría	Teléfono	Fax			
Cadena hotelera a la que pertenece							

Este cuestionario se enviará, una vez cumplimentado, en los CINCO DÍAS SIGUIENTES a los que se refieren los datos, a la Delegación Provincial del Instituto Nacional de Estadística, a la que podrá dirigirse para cualquier aclaración.

Persona de contacto a quien dirigirse, en caso necesario, para consultas, aclaraciones o modificaciones sobre este cuestionario.

Sr. D.: _____
 Cargo o puesto que ocupa: _____
 Teléfono: _____ Fax: _____
 E-mail: _____

FIRMA O SELLO DEL ESTABLECIMIENTO

Naturaleza, características y finalidad

Esta estadística se enmarca dentro de las Encuestas de Ocupación en Alojamientos Turísticos. Los objetivos son ampliar y actualizar la información de los establecimientos del sector según directrices de la Unión Europea.

Legislación

Secreto Estadístico

Serán objeto de protección y quedarán amparados por el **secreto estadístico**, los datos personales que obtengan los servicios estadísticos tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas (art. 13.1 de la Ley de la Función Estadística Pública de 9 de mayo de 1989, (LFEP)). Todo el personal estadístico tendrá la obligación de preservar el secreto estadístico (art. 17.1 de la LFEP).

Obligación de facilitar los datos

Las Leyes 4/1990 y 13/1996 establecen la **obligación de facilitar los datos** que se soliciten para la elaboración de esta Estadística.

Los servicios estadísticos podrán solicitar datos de todas las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, residentes en España (artículo 10.1 de la LFEP).

Todas las personas físicas y jurídicas que suministren datos, tanto si su colaboración es obligatoria como voluntaria, **deben contestar de forma veraz, exacta, completa y dentro del plazo** a las preguntas ordenadas en la debida forma por parte de los servicios estadísticos (art. 10.2 de la LFEP).

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, en relación con las estadísticas para fines estatales, **será sancionado** de acuerdo con lo dispuesto en las normas contenidas en el presente Título (art. 48.1 de la LFEP).

Las infracciones muy graves serán sancionadas con multas de **3.005,07 a 30.050,61 €**. Las infracciones graves serán sancionadas con multas de **300,52 a 3.005,06 €**. Las infracciones leves se sancionarán con multas de **60,10 a 300,51 €** (art. 51.1, 51.2 y 51.3 de la LFEP).

Nota: este cuestionario está disponible en las distintas lenguas cooficiales de las comunidades autónomas.

2. Entrada de viajeros

Se entiende por viajero toda persona que llega y se aloja en el establecimiento. Se anotarán sólo las personas que entran cada día, aunque pernocten más de un día.

Lugar de residencia	Día 1º	Día 2º	Día 3º	Día 4º	Día 5º	Día 6º	Día 7º
Unión Europea							
ESPAÑA							
1.1 Andalucía							
1.2 Aragón							
1.3 Asturias (Principado de)							
1.4 Balears (Illes)							
1.5 Canarias							
1.6 Cantabria							
1.7 Castilla y León							
1.8 Castilla - La Mancha							
1.9 Cataluña							
1.10 Comunitat Valenciana							
1.11 Extremadura							
1.12 Galicia							
1.13 Madrid (Comunidad de)							
1.14 Murcia (Región de)							
1.15 Navarra (Comunidad Foral de)							
1.16 País Vasco							
1.17 Rioja (La)							
1.18 Ceuta y Melilla							
RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA							
2. Alemania							
3. Austria							
4. Bélgica							
5. Bulgaria							
6. Chipre							
7. Dinamarca							
8. Eslovaquia							
9. Eslovenia							
10. Estonia							
11. Finlandia							
12. Francia							
13. Grecia							
14. Hungría							
15. Irlanda							
16. Italia							
17. Letonia							
18. Lituania							
19. Luxemburgo							
20. Malta							
21. Países Bajos							
22. Polonia							
23. Portugal							
24. Reino Unido							
25. República Checa							
26. Rumania							
27. Suecia							
RESTO DE PAÍSES							
28. Islandia							
29. Liechtenstein							
30. Noruega							
31. Rusia							
32. Suiza							
33. Turquía							
34. Ucrania							
35. Resto de Europa							
36. Argentina							
37. Brasil							
38. Canadá							
39. Estados Unidos							
40. Méjico							
41. Resto de América							
42. Sudáfrica							
43. Resto países africanos							
44. Japón							
45. República China							
46. República de Corea del Sur							
47. Resto de Asia							
48. Australia							
49. Resto del mundo							

3. Plazas ocupadas (número de pernoctaciones)

Se entiende por plaza ocupada o pernoctación cada noche que un viajero se aloja en el establecimiento. Se anotará el número de personas que duermen cada noche, independientemente del día en que entraron. *Ej.: Un matrimonio con un hijo, dará lugar a tres pernoctaciones o plazas ocupadas.*

Lugar de residencia	Día 1º	Día 2º	Día 3º	Día 4º	Día 5º	Día 6º	Día 7º
Unión Europea							
ESPAÑA							
1.1 Andalucía							
1.2 Aragón							
1.3 Asturias (Principado de)							
1.4 Balears (Illes)							
1.5 Canarias							
1.6 Cantabria							
1.7 Castilla y León							
1.8 Castilla - La Mancha							
1.9 Cataluña							
1.10 Comunitat Valenciana							
1.11 Extremadura							
1.12 Galicia							
1.13 Madrid (Comunidad de)							
1.14 Murcia (Región de)							
1.15 Navarra (Comunidad Foral de)							
1.16 País Vasco							
1.17 Rioja (La)							
1.18 Ceuta y Melilla							
RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA							
2. Alemania							
3. Austria							
4. Bélgica							
5. Bulgaria							
6. Chipre							
7. Dinamarca							
8. Eslovaquia							
9. Eslovenia							
10. Estonia							
11. Finlandia							
12. Francia							
13. Grecia							
14. Hungría							
15. Irlanda							
16. Italia							
17. Letonia							
18. Lituania							
19. Luxemburgo							
20. Malta							
21. Países Bajos							
22. Polonia							
23. Portugal							
24. Reino Unido							
25. República Checa							
26. Rumania							
27. Suecia							
RESTO DE PAÍSES							
28. Islandia							
29. Liechtenstein							
30. Noruega							
31. Rusia							
32. Suiza							
33. Turquía							
34. Ucrania							
35. Resto de Europa							
36. Argentina							
37. Brasil							
38. Canadá							
39. Estados Unidos							
40. Méjico							
41. Resto de América							
42. Sudáfrica							
43. Resto países africanos							
44. Japón							
45. República China							
46. República de Corea del Sur							
47. Resto de Asia							
48. Australia							
49. Resto del mundo							

4. Habitaciones ocupadas y plazas supletorias

	Día 1º	Día 2º	Día 3º	Día 4º	Día 5º	Día 6º	Día 7º
4.1 Número de habitaciones ocupadas							
4.2 Plazas supletorias y otras plazas adicionales utilizadas (no incluidas en la capacidad del hotel)							
	Total	Dobles (uso doble)	Dobles (uso individual)	Otras			
4.3 Número de habitaciones-día ocupadas ¹							

¹ Ej.: Si una habitación doble con uso doble se ocupa los 7 días, en el apartado correspondiente se anotará 7.

5. Personal ocupado (no debe incluir personal de vacaciones, de baja laboral, .).

	Personal no remunerado	Personal remunerado	
		Fijo	Eventual
Personal ocupado durante la semana de referencia			

6. Tarifa Promedio Diaria (ADR) por tipo de cliente (en euros, no incluye IVA)

Indique el ADR (Average Daily Rate o Tarifa Promedio Diaria) para cada tipo de cliente por día incluyendo sólo alojamiento –sin desayuno, media pensión o pensión completa- de una habitación doble con baño. Señale también el **porcentaje aproximado de habitaciones ocupadas por cada tipo de cliente** sobre el total – el mismo del apartado 4.3- en la semana de referencia (este porcentaje puede ser cero en algún caso).

	ADR en euros	% ²
Tour operador tradicional		
Agencia de viajes tradicional ¹ (incluye bonos y talones)		
Empresas		
Particulares (incluye tarifa normal y tarifa fin de semana)		
Grupos		
Contratación directa en la web del hotel o en la cadena hotelera		
Tour operador on-line		
Agencia de viajes on-line		
Otros		
¹ Deben considerar en este tipo de cliente los huéspedes que han entregado bonos y/o talones de hoteles como contraprestación por los servicios prestados.		100 %²

² Este porcentaje será cero si no ha habido habitaciones ocupadas durante la semana de referencia.

Observaciones: _____

Gracias por su colaboración

Identificación del establecimiento

1. Modificaciones en la identificación (Cumplimente sólo los apartados sujetos a variación)

Nombre o razón social del establecimiento		NIF		
Signatura	Dirección			
Código Postal	Municipio	Provincia		
Habitaciones	Plazas	Categoría	Teléfono	Fax
Cadena hotelera a la que pertenece				

Este cuestionario se enviará, una vez cumplimentado, en los CINCO DÍAS SIGUIENTES a los que se refieren los datos, a la Delegación Provincial del Instituto Nacional de Estadística, a la que podrá dirigirse para cualquier aclaración.

Persona de contacto a quien dirigirse, en caso necesario, para consultas, aclaraciones o modificaciones sobre este cuestionario.

Sr. D.: _____
 Cargo o puesto que ocupa: _____
 Teléfono: _____ Fax: _____
 E-Mail: _____

FIRMA O SELLO DEL ESTABLECIMIENTO

Naturaleza, características y finalidad

Esta estadística se enmarca dentro de las Encuestas de Ocupación en Alojamientos Turísticos. Los objetivos son ampliar y actualizar la información de los establecimientos del sector según directrices de la Unión Europea.

Legislación obligatoria

Secreto Estadístico

Serán objeto de protección y quedarán amparados por el **secreto estadístico**, los datos personales que obtengan los servicios estadísticos tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas (art. 13.1 de la Ley de la Función Estadística Pública de 9 de mayo de 1989, (LFEP)). Todo el personal estadístico tendrá la obligación de preservar el secreto estadístico (art. 17.1 de la LFEP).

Obligación de facilitar los datos

Las Leyes 4/1990 y 13/1996 establecen la **obligación de facilitar los datos** que se soliciten para la elaboración de esta Estadística. Los servicios estadísticos podrán solicitar datos de todas las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, residentes en España (artículo 10.1 de la LFEP).

Todas las personas físicas y jurídicas que suministren datos, tanto si su colaboración es obligatoria como voluntaria, **deben contestar de forma veraz, exacta, completa y dentro del plazo** a las preguntas ordenadas en la debida forma por parte de los servicios estadísticos (art. 10.2 de la LFEP).

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, en relación con las estadísticas para fines estatales, **será sancionado** de acuerdo con lo dispuesto en las normas contenidas en el presente Título (art. 48.1 de la LFEP).

Las infracciones muy graves serán sancionadas con multas de **3.005,07 a 30.050,61 €**. Las infracciones graves serán sancionadas con multas de **300,52 a 3.005,06 €**. Las infracciones leves se sancionarán con multas de **60,10 a 300,51 €** (art. 51.1, 51.2 y 51.3 de la LFEP).

Estadística de cumplimentación

Nota: este cuestionario está disponible en las distintas lenguas cooficiales de las Comunidades Autónomas.

Mod.: EOH2-09

2. Entrada de viajeros

Se entiende por viajero toda persona que llega y se aloja en el establecimiento. Se anotarán sólo las personas que entran cada día, aunque pernocten más de un día.

Lugar de residencia	Día 1º	Día 2º	Día 3º	Día 4º	Día 5º	Día 6º	Día 7º
Unión Europea							
ESPAÑA							
1.1 Andalucía							
1.2 Aragón							
1.3 Asturias (Principado de)							
1.4 Balears (Illes)							
1.5 Canarias							
1.6 Cantabria							
1.7 Castilla y León							
1.8 Castilla - La Mancha							
1.9 Cataluña							
1.10 Comunitat Valenciana							
1.11 Extremadura							
1.12 Galicia							
1.13 Madrid (Comunidad de)							
1.14 Murcia (Región de)							
1.15 Navarra (Comunidad Foral de)							
1.16 País Vasco							
1.17 Rioja (La)							
1.18 Ceuta y Melilla							
RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA							
2. Alemania							
3. Austria							
4. Bélgica							
5. Dinamarca							
6. Finlandia							
7. Francia							
8. Grecia							
9. Irlanda							
10. Italia							
11. Luxemburgo							
12. Países Bajos							
13. Polonia							
14. Portugal							
15. Reino Unido							
16. República Checa							
17. Suecia							
18. Resto de la UE ¹							
RESTO DE PAÍSES							
19. Noruega							
20. Rusia							
21. Suiza							
22. Resto de Europa							
23. Estados Unidos							
24. Resto de América							
25. Países africanos							
26. Japón							
27. Resto del mundo							

¹ Países incluidos en Resto de la UE: Bulgaria, Chipre, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta y Rumanía .

3. Plazas ocupadas (número de pernoctaciones)

Se entiende por plaza ocupada o pernoctación cada noche que un viajero se aloja en el establecimiento. Se anotará el número de personas que duermen cada noche, independientemente del día en que entraron. *Ej.: Un matrimonio con un hijo, dará lugar a tres pernoctaciones o plazas ocupadas.*

Lugar de residencia	Día 1º	Día 2º	Día 3º	Día 4º	Día 5º	Día 6º	Día 7º
Unión Europea							
ESPAÑA							
1.1 Andalucía							
1.2 Aragón							
1.3 Asturias (Principado de)							
1.4 Balears (Illes)							
1.5 Canarias							
1.6 Cantabria							
1.7 Castilla y León							
1.8 Castilla - La Mancha							
1.9 Cataluña							
1.10 Comunitat Valenciana							
1.11 Extremadura							
1.12 Galicia							
1.13 Madrid (Comunidad de)							
1.14 Murcia (Región de)							
1.15 Navarra (Comunidad Foral de)							
1.16 País Vasco							
1.17 Rioja (La)							
1.18 Ceuta y Melilla							
RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA							
2. Alemania							
3. Austria							
4. Bélgica							
5. Dinamarca							
6. Finlandia							
7. Francia							
8. Grecia							
9. Irlanda							
10. Italia							
11. Luxemburgo							
12. Países Bajos							
13. Polonia							
14. Portugal							
15. Reino Unido							
16. República Checa							
17. Suecia							
18. Resto de la UE ¹							
RESTO DE PAÍSES							
19. Noruega							
20. Rusia							
21. Suiza							
22. Resto de Europa							
23. Estados Unidos							
24. Resto de América							
25. Países africanos							
26. Japón							
27. Resto del mundo							

¹ Países incluidos en Resto de la UE: Bulgaria, Chipre, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta y Rumanía.

4. Habitaciones ocupadas y plazas supletorias

	Día 1º	Día 2º	Día 3º	Día 4º	Día 5º	Día 6º	Día 7º
4.1 Número de habitaciones ocupadas							
4.2 Plazas supletorias y otras plazas adicionales utilizadas (no incluidas en la capacidad del hotel)							

5. Personal ocupado (no debe incluir personal de vacaciones, de baja laboral, ..)

	Personal no remunerado	Personal remunerado	
		Fijo	Eventual
Personal ocupado durante la semana de referencia			

6. Tarifa Promedio Diaria (ADR) por tipo de cliente (en euros, no incluye IVA)

Indique el ADR (Average Daily Rate o Tarifa Promedio Diaria) para cada tipo de cliente por día incluyendo sólo alojamiento –sin desayuno, media pensión o pensión completa- **de una habitación doble con baño**. Señale también el **porcentaje aproximado de habitaciones ocupadas por cada tipo de cliente sobre el total – el mismo del apartado 4.3-** en la semana de referencia (este porcentaje puede ser cero en algún caso).

	ADR en euros	% ²
Tour operador tradicional		
Agencia de viajes tradicional ¹ (icluye bonos y talones)		
Empresas		
Particulares (incluye tarifa normal y tarifa fin de semana)		
Grupos		
Contratación directa en la web del hotel o en la cadena hotelera		
Tour operador on-line		
Agencia de viajes on-line		
Otros		

¹ Deben considerar en este tipo de cliente los huéspedes que han entregado **bonos y/o talones de hoteles** como contraprestación por los servicios prestados.

² Este porcentaje será cero si no ha habido habitaciones ocupadas durante la semana de referencia.

100 %²

Observaciones: _____

Gracias por su colaboración