



## MESA DE HOSTELERÍA

---

30 de septiembre de 2024

### ORDEN DEL DÍA:

1. Bienvenida
2. Presentación de los avances en materia turística en Getxo que tienen relación con el sector:
  - Datos de Temporada turística en Getxo 2024.
  - Proyecto piloto: Huella de carbono lucha contra el cambio climático
  - Catálogo Planes 2025: Apartado Hostelería de Getxo
  - Getxo Avanzando hacia un destino inteligente (DTI)
  - Código ético "Turismo Etikoa"
3. Trabajar sobre las propuestas que se han ido recogiendo y otras que se han ido detectando a nivel técnico, para ver su importancia, priorización y plantear acciones a futuro para que vayan alineadas con el futuro plan estratégico de turismo.

### ASISTENTES:

ASISTENTES	CONFIRMADOS
Joseba Irusta (GURE ETXEA)	X
Joseba Oribe (Restaurante ARTAZA)	X
Javier Izarra y Javier Ortube (Restaurante TAMARISES)	X
Jocelyn (Bar GUSTOKO)	X
Ana García (PIANAMUL)	X
Ander Elortegi (Palacio Arriluce)	X

Sara Teijon (JANARI ONA)	X
Desiree Yeste (OKU LOUNGE)	X
David Mora (Consultor de Turismo)	X
Nerea Díaz (Escuela de Hostelería de Leioa)	X
Mirene Zabalgozcoa	X
Ane Osoro	X
Rubén Justicia	X

## CONTENIDOS:

### 1. Saludo a lxs asistentxs y análisis de la situación actual del sector y cobertura de vacantes.

Mirene Zabalgozcoa, técnica del área de promoción económica, en adelante M.Z., procede a dar la bienvenida a los/as asistentes a la reunión y a explicar la excepcionalidad en la convocatoria de esta mesa.

Se expone que debido a la situación actual de la mesa de hostelería de Getxo (pocos/as representantes y baja asistencia), y al objetivo de la reunión, reflexionar sobre acciones, propuestas, prioridades y estrategias..., esta convocatoria se ha realizado tanto a los/as miembros/as de la misma como a varios establecimientos de Getxo.

Asimismo, se ha invitado a dos getxoztarras, Nerea Díaz, de la Escuela de Hostelería de Leioa y David Mora, consultor de turismo, este último para colaborar en la dinamización de la reunión.

### 2. Presentación de los avances en materia turística en Getxo que tienen relación con el sector

#### a) Datos de Temporada turística en Getxo 2024

Datos de la evolución turística:

- 17% MÁS DE VISITANTES EN S. SANTA
- 20% MAS DE VISITANTES 2º TRIMESTRE
- 18% MAS DE VISITANTES EN JULIO

Datos de la evolución hostelera:

- Actualmente hay **347** establecimientos hosteleros en activo.
- 30 negocios no han vuelto a abrir (lonjas sin actividad con licencia de hostelería)



## b) Proyecto Piloto: Huella de carbono lucha contra el cambio climático

Ane Osoro informa que el Ayuntamiento de Getxo, con la colaboración de la calculadora de IHOBE, ha lanzado un innovador proyecto para medir el impacto medioambiental de los alojamientos turísticos del municipio (hoteles, pensiones y apartamentos turísticos) en términos de emisiones de carbono. Asimismo, Rubén Justicia explica que se trata de un programa piloto que busca calcular la huella de carbono generada por inicialmente 8 establecimientos y se busca ofrecer soluciones personalizadas para reducir su impacto ambiental, fomentando un turismo más sostenible y comprometido con el entorno.

Más información: [Programa de cálculo de huella de carbono para alojamientos turísticos](#)

## c) Catálogo Planes 2025: Apartado Hostelería de Getxo

Ane Osoro, técnica de empresas y actividades turísticas, explica que disponen del catálogo de “Planes para disfrutar de Getxo 2024” en formato libro y desplegable en la Oficina de Turismo de Ereaga, donde pueden solicitar todo tipo de folletos. Ane Osoro traslada que dentro de este catálogo se encuentra un apartado dirigido a la hostelería de Getxo y que cuenta con un código QR donde se destaca la oferta de pintxos del municipio.

Ane Osoro, informa que la nueva edición del catálogo para 2025 iniciará su plazo de adhesión en Octubre. Este año se financia hasta el 80 % del presupuesto de la actividad, hasta 7.000 euros. El objetivo es generar una oferta turística en Getxo que se consuma en el momento, sin necesidad de reserva y sin necesidad que haya un grupo mínimo.

Más información: [Getxo - Promoción Económica - Programas - Planes para disfrutar Getxo 2024](#)

## d) Getxo Avanzando hacia un Destino Inteligente (DTI)

Ane Osoro, comenta que Getxo ha sido reconocida con el sello de Destino Turístico Inteligente (DTI) que busca mejorar la competitividad de los destinos y la calidad de vida de sus residentes a través de la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad.

Ane Osoro comenta que en diciembre de 2023 recibieron el diagnóstico de BasqueTour y están trabajando en la mesa para aplicar las mejoras sobre estos 5 ejes principales:

- Gobernanza
- Innovación
- Tecnología
- Sostenibilidad
- Accesibilidad



Se informa que a 30 de agosto de 2024, la nota global que ha obtenido Getxo es de un 54,8%, superior a la media, teniendo en cuenta que la media de destinos que suele ser 40,5 %.

### e) Código Ético: “Turismo Etikoa”

Ane Osoro comenta que *Turismo Etikoa* es un programa de responsabilidad social y ambiental, promovido por BasqueTour para alinear las ODS de la ONU, basado en 8 principios de sostenibilidad y que se solicita presentar una memoria para certificar que se cumplen.

Ane Osoro comenta que previamente sólo exigían que las empresas y la Oficina de Turismo estuviesen sujetas a este programa. No obstante, este año han decidido que los Ayuntamientos también tienen que incluirse en la certificación de este programa. Y comenta que se está trabajando con Basque Tour en una propuesta con 13 empresas motivadas en obtener este sello de calidad.

Desde el punto de vista empresarial, Juan Jesús Blanco informa que este tipo de programa puede llegar a ser interesante para empresas puesto que ofrece ventajas y beneficios en la forma de tener todo en orden.

Más información: [Getxo - Promoción Económica - Programas - Código Ético de Turismo](#)

### 3. Trabajar sobre las propuestas que se han ido recogiendo y otras que se han ido detectando a nivel técnico, para ver su importancia, priorización y plantear acciones a futuro coordinadas con el futuro Plan Estratégico de Turismo.

Se traslada que:

- *El Plan Estratégico de Turismo ha quedado antiguo (más de 10 años).*
- *Esta reunión es una buena oportunidad para aportar ideas y sugerencias para el sector, que luego se tengan en cuenta la hora de desarrollar el plan estratégico y su plan de marketing, ya que el escenario de la hostelería ha cambiado bastante.*

David Mora comenta que según un estudio de la consultora de referencia “KPMG” de tendencia en el consumo estatal en Ocio y Turismo es positiva, pero por otro lado también se están cerrando bares por falta de relevo generacional, y no tanto por la escasa facturación.

Se abre un debate sobre aspectos que afectan al sector:

1. Bajada de la Calidad
2. Digitalización del Sector
3. Perfil gastronómico de Getxo
4. Horarios de la hostelería
5. Falta de mano de obra cualificada
6. Competencia
7. Acciones formativas
8. Aparcamiento

### BAJADA DE LA CALIDAD EN LA OFERTA GASTRONÓMICA

Se he detectado en el municipio un importante incremento de oferta gastronómica centrada en comida rápida, donde la hamburguesa es la protagonista.

- OKU lounge: “Es un producto fácil de vender y que gusta a todos los públicos, tanto a niños como los adultos”.
- Pianamul: “Si el cliente demanda hamburguesa se le va a dar lo que el cliente quiera, independientemente de que no sea sano”.
- Pero en general reconocen que la hamburguesa no es un elemento atractivo “no vendrías a Getxo a por una hamburguesa”.
- Escuela de la hostelería de Leioa comenta que la hamburguesa se ha convertido en tendencia, que mueve un volumen de gasto interesante y el ejemplo más claro es el concurso Champions del BEC pero Nerea piensa que es una tendencia pasajera. El problema vendrá cuando la hostelería esté acostumbrada sólo a dar ese tipo de oferta y la demanda decaiga.

### DIGITALIZACION

- Janari Ona: comenta que la hostelería tiende a cuidar mucho los perfiles de las RRSS pero no sus webs y sus centrales de reserva.
- Tamarises Izarra: comentan que las reservas que entran ahora son más vía online que telefónicamente y han notado un cambio de tendencia.

### PERFIL DEL CONSUMIDOR

Ane Osoro comenta que BasqueTour solicitó que desde el plan estratégico de cada municipio se tuviese en cuenta una línea que apueste por la visibilidad del turismo LGTB e informa que Getxo se va a certificar como destino “Gay-Friendly”-“Queer destination”, turistas que responden a un poder adquisitivo mayor, porque no disponen de hijos e invierten en cultura, en diseño, en calidad gastronómica....El perfil maduro se hace notorio en Getxo (Mayor de 45 años)



# Getxo

Ekonomia - Sustapena  
Promoción económica

*bizi ezazu*

David Mora comenta que Getxo tiene que buscar un posicionamiento dentro de Bizkaia que le haga diferente y que los clientes encuentren eso que buscan sólo en Getxo.

## HORARIOS

Escuela de la hostelería de Leioa: comenta que se van a tener que modificar los horarios para llegar a ser más europeos, por aspectos como rentabilidad, conciliación, movilidad del personal, ...

## FALTA DE OBRA CUALIFICADA

Escuela de la hostelería de Leioa: cuesta encontrar alumnos en el mundo de la hostelería porque hay un "hándicap" y es que los horarios y las jornadas de trabajo no son atractivos y no coinciden muchas veces con el horario de tus "amigos" lo que limita el ocio y la vida personal de los que trabajan en la hostelería. También comenta que la formación es más corta pero también más práctica ya que se hace in situ en la cocina del negocio. Se estudia hostelería porque hay oferta, y no tanto por vocación.

Tamarises Izarra: comentan que programas como "MasterChef" han idealizado mucho el sector de la hostelería que afecta de una manera negativa al sector.

Escuela de la hostelería de Leioa: comenta que ella no ve tan necesario el que el cocinero tenga prestigio para ir a comer en el restaurante sino más bien el secreto está en la calidad, en la atención al cliente y en que las cartas estén en diferentes idiomas.

Tamarises Izarra comenta que hay deficiencia en la formación de idiomas en el sector.

Pianamul: comenta poner en valor los cocineros que ya existen en Getxo, que ya hay gente buena, joven y con experiencia. No ve necesario de traer a nadie de fuera.

## COMPETENCIA

- ✓ Bilbao en menor medida.
- ✓ Competencia interna: Para las Arenas, Algorta es la amenaza.

Comentan que se podría valorar los modelos de LOGROÑO, GETARIA, y VITORIA, ... y otras ciudades donde su oferta gastronómica es diferenciada.

## APARCAMIENTO

Valoran positivamente el parking de Gainza tanto en tarifas como en espacio y se quejan del Parking de Las Arenas. MZ. comenta que el parking de las Mercedes va a sufrir cambios en cuanto a capacidad y tarifas.



## ACCIONES FORMATIVAS

Comentan que la formación debería ser online.

MZ. dice que no ha tenido éxito la formación que Promoción económica ha lanzado a la hostelería.

Tanmarises Izarra: quieren formación para captar clientela y formación online básica.

Escuela de la hostelería de Leioa: dice que ellos han organizado junto con Lanbide y algunos ayuntamientos formaciones express que les da un mínimo de nociones básicas para épocas donde se necesita más mano de obra como son las navidades y el puente de diciembre.

## 4. Encuestas y valoraciones: Aspectos comentados a colación de la dinámica de trabajo

Se procede a realizar una encuesta práctica y amena (Menti.com) a través de una votación sobre los siguientes temas:

- Qué es lo que quiere la hostelería
- Cómo ve la hostelería la situación actual
- Necesidad de estudiar el perfil gastronómico de la hostelería de Getxo
- Cuáles son las acciones a futuro que quiere la hostelería
- Organización de un “Encuentro Anual con la hostelería del municipio”

Se exponen los resultados obtenidos por orden de preferencia (nº de votos de mayor a menor):

- Qué es lo que quiere la hostelería:
  - **Captar clientela de otras partes - 8 votos**
  - Mejorar la oferta gastronómica - 5 votos
  - Reducir costes - 5 votos
  - Desestacionalizar- 5 votos
  - Cohesionar más al sector - 3 votos
  - Lograr mayor reconocimiento - 2 votos
  
- Cómo ve la hostelería la situación actual
  - **Alquileres excesivos - 7 votos**
  - Ausencia de menú del día - 5 votos
  - Falta de mano de obra cualificada - 5 votos
  - Exceso de comida rápida - 3 votos
  - Falta de unión/ cohesión del sector - 3 votos



- Precio alto de la materia prima - 2 votos
- Preocupa Usategi / Aixerrota - 2 votos
- No hay un cocinero de referencia - 1 voto
- Ausencia de vanguardia - 1 voto
  
- Necesidad de definir el perfil gastronómico de la hostelería de Getxo:
  - **Si - 6 votos**
  - No - 3 votos
  
- Cuáles son las acciones a futuro que quiere la hostelería:
  - **Plan Formativo – 6 votos**
  - **Concursos de pintxos creativos – 6 votos**
  - Plan de Digitalización – 5 votos
  - Encuentro Anual – 5 votos
  - Reingeniería de menús – 5 votos
  - Reactivar el PintxoPote por barrios – 4 votos
  - Crear un Campeonato de Tortillas – 4 votos
  - Activar el Menú del Día – 4 votos
  - Concurso Nuevos Talentos - 4 votos
  - Mejora de Cartas – 4 votos
  - Visita a destinos de referencia – 4 votos
  
- Necesidad de organización de un “Encuentro Anual con la hostelería del municipio”:

Consideran que puede ser una iniciativa interesante.

Formato:

- Que se celebre en un establecimiento del municipio. - 6 votos
- Que se trabajen las acciones a futuro - 6 votos
- Que se inviten a autoridades turísticas - 5 votos
- Que haya presentaciones de algunos empresarios – 5 votos
- Que dure 2 horas - 5 votos
- Que sea día laborable - 4 votos
- Que haya una sesión formativa de 2 horas. - 2 votos
- Que en dicho encuentro se validen la visión de la mesa – 2 votos
- Que dure 1 día - 2 votos
- Contar con la participación de algún profesional cualificado - 1 voto

## 5. Nuevas ideas y propuestas.

Preguntan por la apertura del nuevo restaurante “La Cantina” de la Estación del Tren de Neguri, MZ. comenta que es una adjudicación de Eusko Trenbideak pero entiende que por el estado de ejecución de las obras es fácil que se abra pronto.





## 6. Próximos pasos:

- Convocar el **Foro Consultivo** de Empresas **30 de Octubre**.

### ACUERDOS DE LA MESA DE HOSTELERÍA (30/09/2024):

ACUERDOS/ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA
1. Envío del borrador del acta de la reunión	Técnicas del servicio	A partir de la reunión
2. Trabajar sobre el Plan de Marketing y Plan Estratégico de Turismo	Técnicas del servicio	A partir de la reunión
3. Valoración técnica sobre la creación de un encuentro anual del sector.	Técnicas del servicio	A partir de la reunión
4. Valoración técnica sobre acciones formativas online para la hostelería.	Técnicas del servicio	A partir de la reunión
5. Valoración técnica sobre acciones digitalización online para la hostelería.	Técnicas del servicio	A partir de la reunión
6. Valoración técnica sobre concurso de Pintxos Creativos.	Técnicas del servicio	A partir de la reunión