



Gabinete de Prospección Sociológica

www.euskadi.net/estudios_sociologicos



El turismo y la calidad turística

(Diciembre 2011)



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

PRESIDENCIA

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1 – El turismo en el País Vasco | 1 |
| 1.1 – Incremento del turismo en el País Vasco | 1 |
| 1.2 – El turismo como elemento de desarrollo | 2 |
| 1.3 – El turismo en la vida cotidiana | 3 |
| 1.4 – Elementos de atracción para el turismo | 4 |
| 1.5 – Elementos a mejorar en el sector turístico | 5 |
| 2 – El certificado de calidad turística | 6 |
| 2.1 – Conocimiento del logotipo del certificado | 6 |
| 2.2 – Vinculación del logotipo con la calidad turística | 7 |
| 2.3 – Significado atribuido al certificado | 8 |
| 2.4 – Lugares donde se ha visto el certificado | 9 |
| 2.5 – Preferencia por establecimientos certificados | 10 |
| 2.6 – Carestía de los establecimientos certificados | 11 |
| 3 – Ficha técnica | 12 |
| 4 – Características de la población entrevistada..... | 13 |
| 5 - Anexo: Resultados por colectivos | 15 |

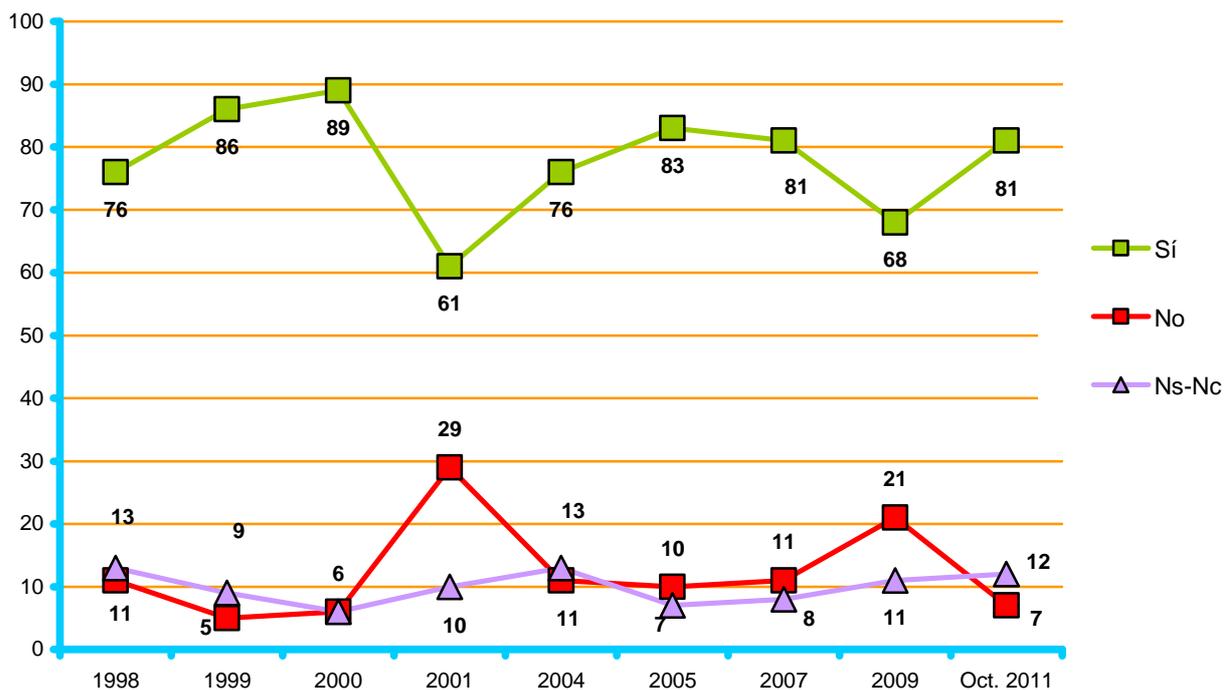
1 – El turismo en el País Vasco

1.1 – Incremento del turismo en el País Vasco

| | TOTALES | |
|--|---------|----|
| ¿CREE UD. QUE ÚLTIMAMENTE VIENEN MÁS TURISTAS AL PAÍS VASCO? | Sí | 81 |
| | No | 7 |
| | Ns/Nc | 12 |
| Porcentajes verticales | 100 | |



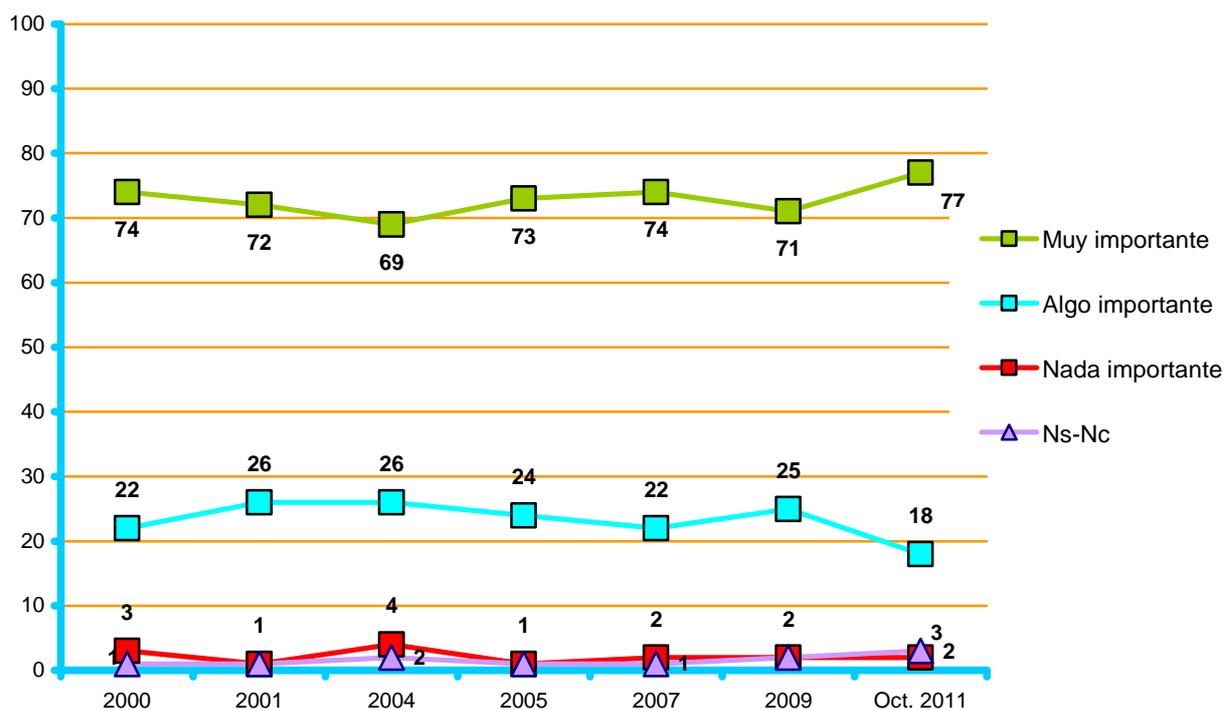
Página para consultar los resultados por colectivos: 16



1.2 – El turismo como elemento de desarrollo

| | TOTALES | |
|---|-----------------|----|
| ¿CREE QUE EL TURISMO EN EL PAÍS VASCO ES UN ELEMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DE EMPLEO MUY IMPORTANTE, ALGO IMPORTANTE O NADA IMPORTANTE O NADA IMPORTANTE? | Muy importante | 77 |
| | Algo importante | 18 |
| | Nada importante | 2 |
| | Ns/Nc | 3 |
| Porcentajes verticales | 100 | |

 Página para consultar los resultados por colectivos: 17

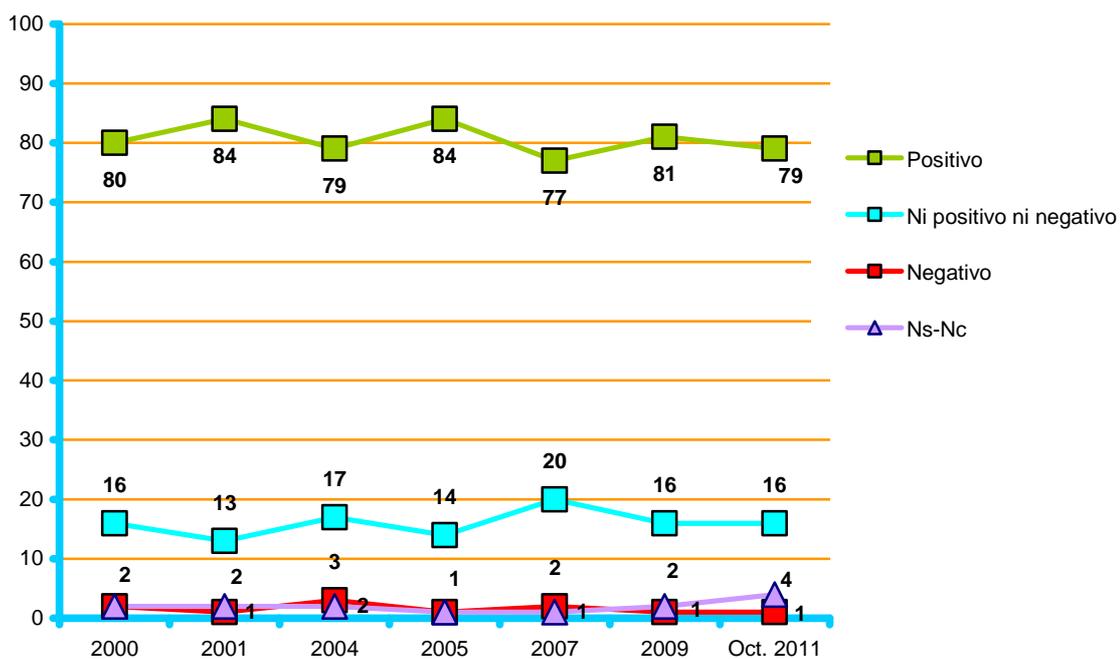


1.3 – El turismo en la vida cotidiana

| | TOTALES | |
|--|-------------------------|-----|
| | Positivo | 79 |
| Y PARA NUESTRA VIDA COTIDIANA, ¿EL TURISMO ES UN ELEMENTO POSITIVO, NI POSITIVO NI NEGATIVO O NEGATIVO? | Ni positivo ni negativo | 16 |
| | Negativo | 1 |
| | Ns/Nc | 4 |
| Porcentajes verticales | | 100 |



Página para consultar los resultados por colectivos: 18



1.4 – Elementos de atracción para el turismo

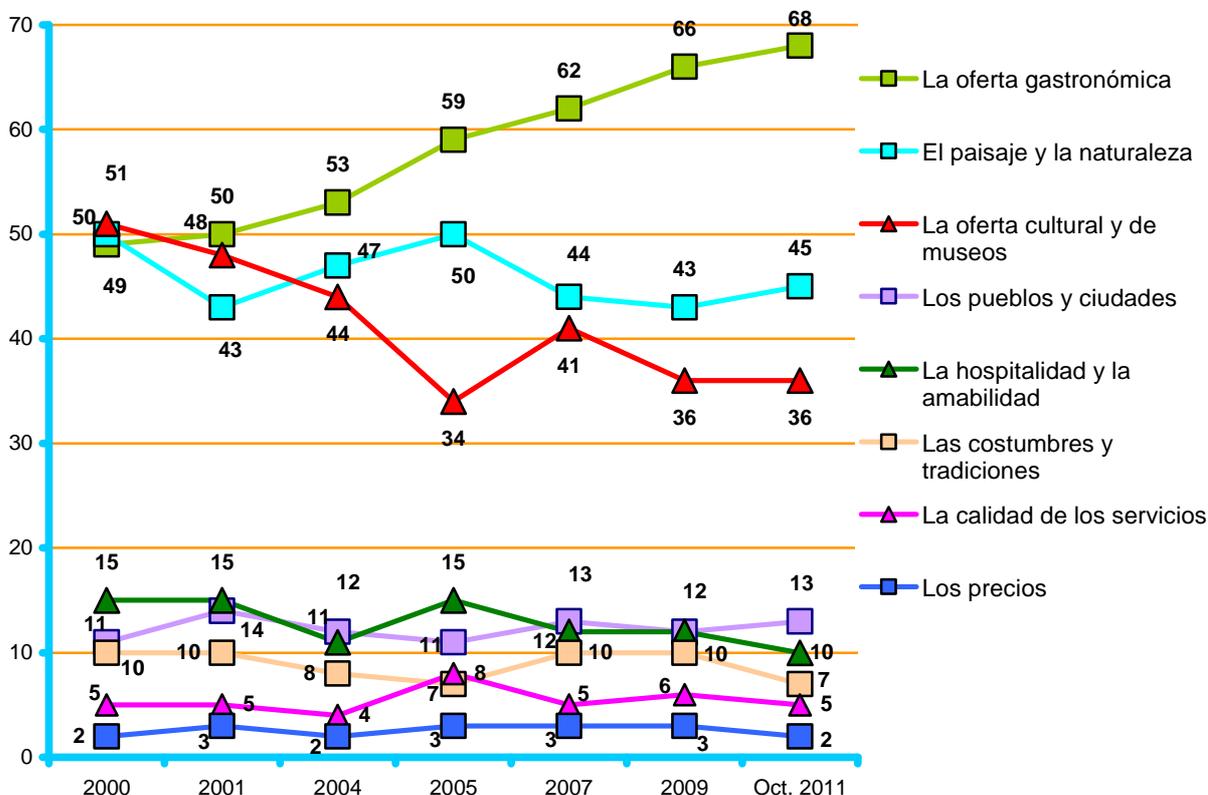
| | TOTALES |
|---------------------------------|---------|
| La oferta gastronómica | 68 |
| El paisaje y la naturaleza | 45 |
| La oferta cultural y de museos | 36 |
| Los pueblos y ciudades | 13 |
| La hospitalidad y la amabilidad | 10 |
| Las costumbres y tradiciones | 7 |
| La calidad de los servicios | 5 |
| Los precios | 2 |
| Otras | 3 |
| Ns/Nc | 7 |

¿CUÁLES CREE QUE SON LAS DOS COSAS QUE MÁS ATRAEN A LOS TURISTAS QUE VIENEN A VISITARNOS?

* Las opciones de respuesta se sugerían en la propia encuesta. Los porcentajes no suman 100 porque se podían mencionar hasta dos elementos



Página para consultar los resultados por colectivos: 19



1.5 – Elementos a mejorar en el sector turístico

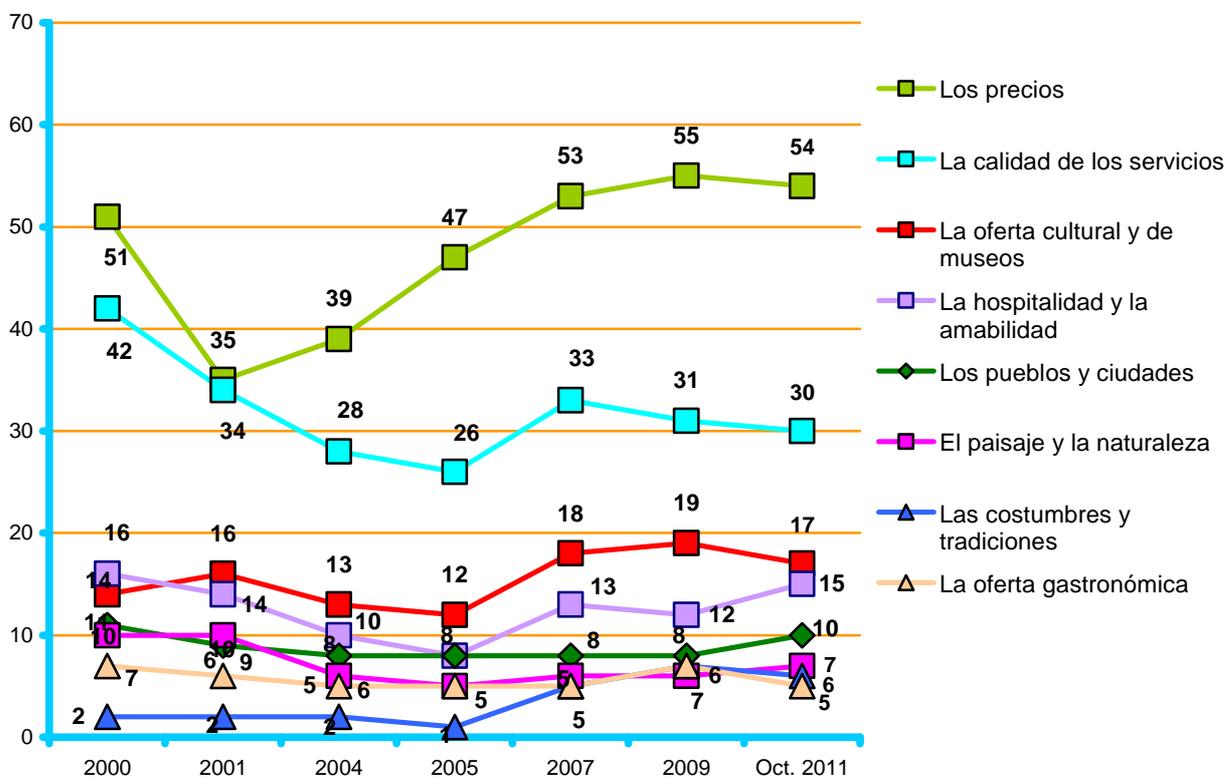
| | TOTALES |
|---------------------------------|---------|
| Los precios | 54 |
| La calidad de los servicios | 30 |
| La oferta cultural y de museos | 17 |
| La hospitalidad y la amabilidad | 15 |
| Los pueblos y ciudades | 10 |
| El paisaje y la naturaleza | 7 |
| Las costumbres y tradiciones | 6 |
| La oferta gastronómica | 5 |
| Otras | 9 |
| Ns/Nc | 34 |

Y ¿QUÉ DOS CREE QUE HAY QUE MEJORAR MÁS PARA DESARROLLAR EL SECTOR TURÍSTICO VASCO?

* Las opciones de respuesta se sugirían en la propia encuesta. Los porcentajes no suman 100 porque se podían mencionar hasta dos elementos



Página para consultar los resultados por colectivos: 20



2 – El certificado de calidad turística

2.1 – Conocimiento del logotipo del certificado

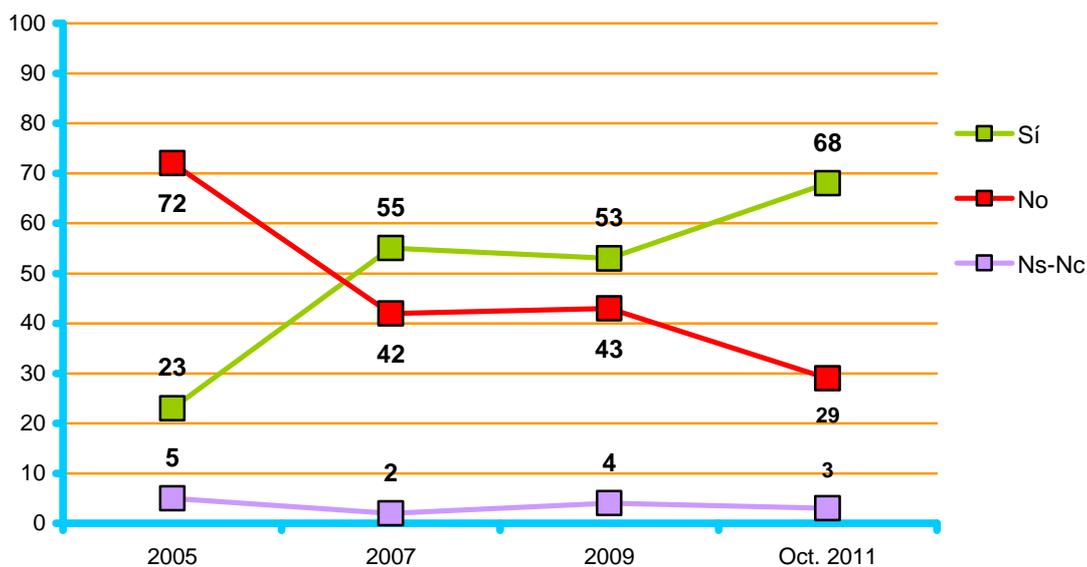


| | TOTALES |
|--|---------|
| MIRE POR FAVOR LA SIGUIENTE IMAGEN. ¿LA HABÍA VISTO USTED ALGUNA VEZ ANTERIORMENTE? | |
| Sí | 68 |
| No | 29 |
| Ns/Nc | 3 |
| Porcentajes verticales | 100 |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística (sin ningún texto adjunto).



Página para consultar los resultados por colectivos: 21



2.2 – Vinculación del logotipo con la calidad turística



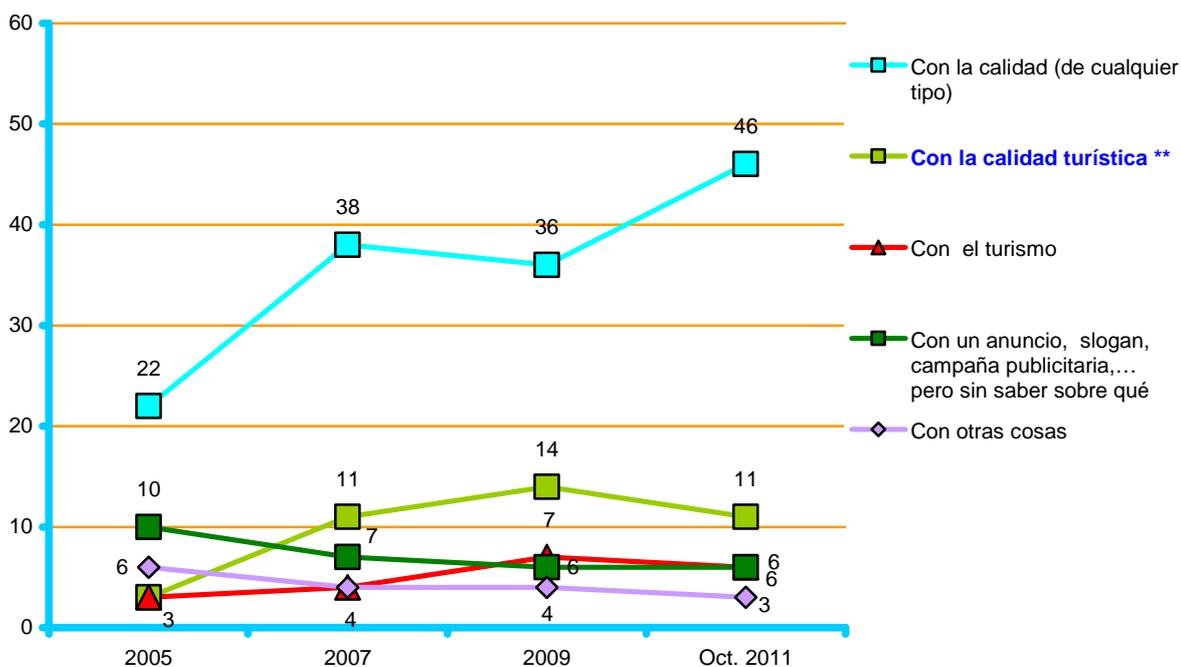
| | TOTALES |
|--|---------|
| INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LA HAYA VISTO ANTERIORMENTE O NO, ¿CON QUÉ LA RELACIONA? | |
| Con la calidad (de cualquier tipo) | 46 |
| Con la calidad turística** | 11 |
| Con el turismo | 6 |
| Con un anuncio, slogan, campaña publicitaria,...pero sin saber sobre qué | 6 |
| Con otras cosas | 3 |
| Ns/Nc | 28 |
| Porcentajes verticales | 100 |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística (sin ningún texto adjunto). La pregunta se ha realizado de forma abierta, sin sugerir ninguna respuesta, y posteriormente se ha realizado la codificación.

** Respuesta correcta



Página para consultar los resultados por colectivos: **22**



2.3 – Significado atribuido al certificado



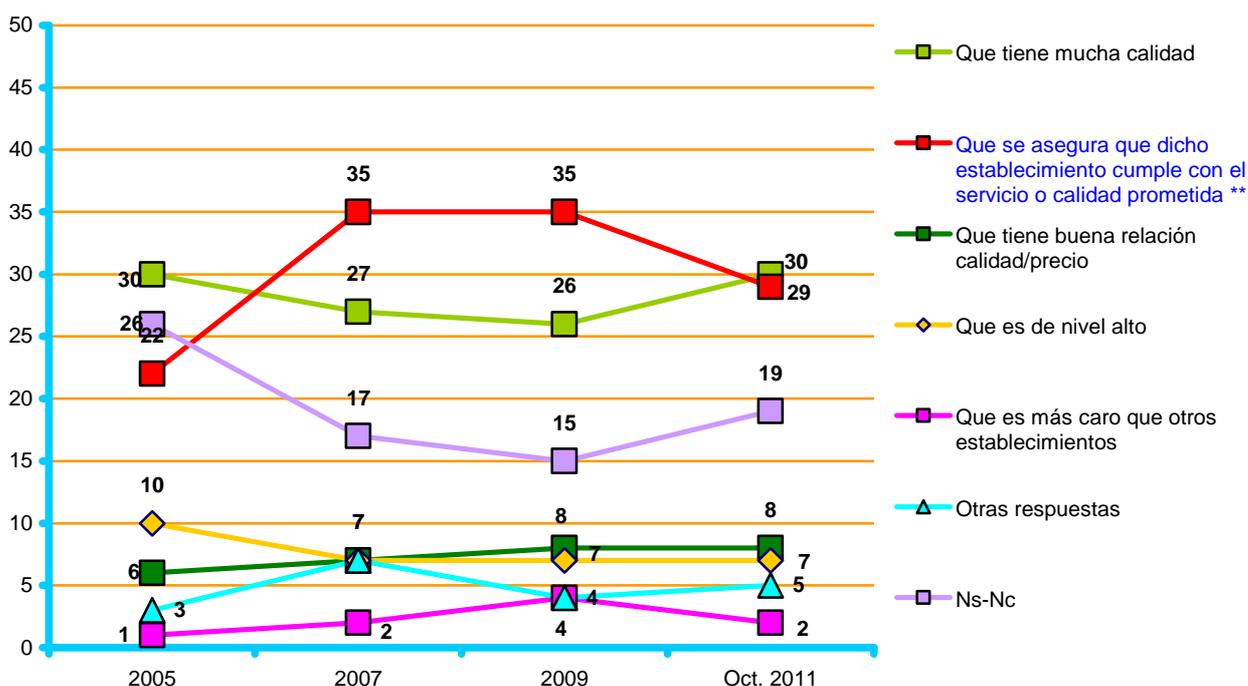
| | TOTALES | |
|------------------------|---|-----|
| | Que tiene mucha calidad | 30 |
| | Que se asegura que dicho establecimiento cumple con el servicio o calidad prometida** | 29 |
| | Que tiene buena relación calidad/precio | 8 |
| | Que es de nivel alto | 7 |
| | Que es más caro que otros establecimientos | 2 |
| | Otras respuestas | 5 |
| | Ns/Nc | 19 |
| Porcentajes verticales | | 100 |

FÍJESE AHORA EN EL SÍMBOLO COMPLETO. SI UD. VIERA ESTE SÍMBOLO EN LA PUERTA DE UNA AGENCIA DE VIAJES, DE UN HOTEL, RESTAURANTE, ETC, SIGNIFICARÍA QUE DICHO ESTABLECIMIENTO CUENTA CON EL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA, PERO ¿QUÉ ENTENDERÍA UD. CON ELLO?

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística con texto. La pregunta se ha realizado de forma abierta, sin sugerir ninguna respuesta, y posteriormente se ha realizado la codificación.

** Respuesta correcta

 Página para consultar los resultados por colectivos: 23



2.4 – Lugares donde se ha visto el certificado



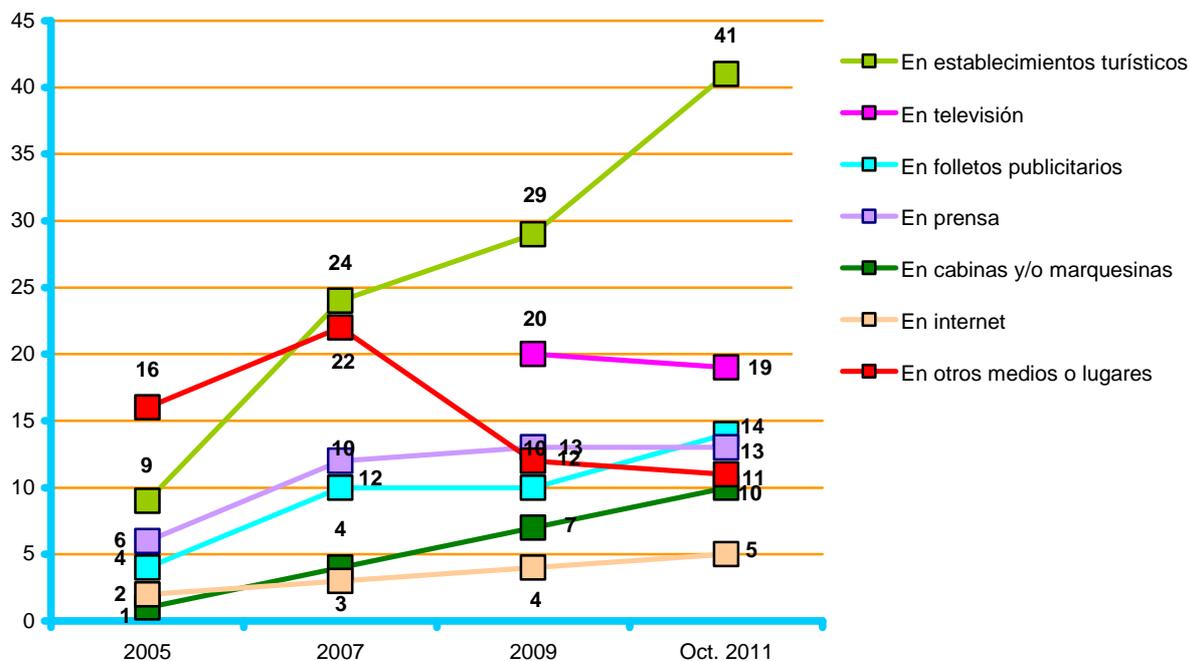
| % DE QUIENES HAN MENCIONADO CADA MEDIO | TOTALES |
|---|---------|
| En establecimientos turísticos (agencias de viaje, hoteles, camping, restaurantes, etc) | 41 |
| En televisión | 19 |
| En folletos publicitarios | 14 |
| En prensa | 13 |
| En cabinas y/o marquesinas | 10 |
| En internet | 5 |
| En otros medios o lugares | 11 |

AHORA QUE HA VISTO EL SÍMBOLO COMPLETO, ¿RECUERDA HABERLO VISTO EN ALGUNA PARTE?

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística con texto.



Página para consultar los resultados por colectivos: **24**

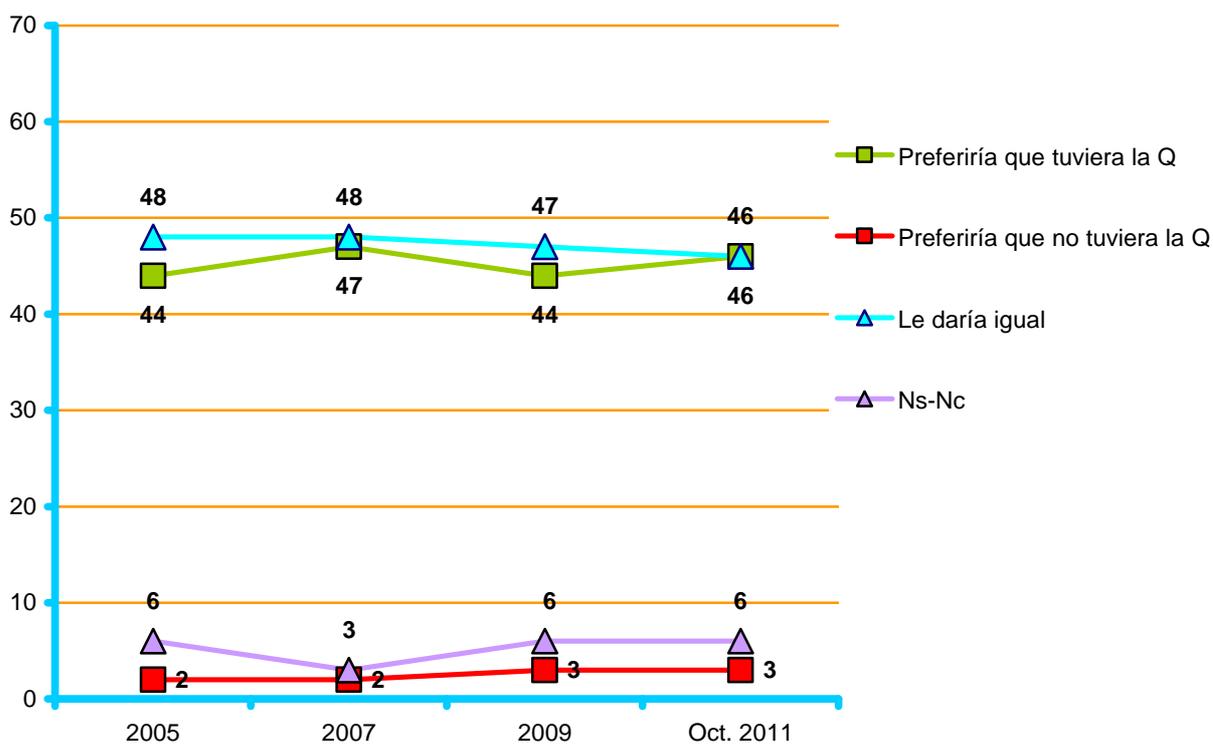


2.5 – Preferencia por establecimientos certificados

| | TOTALES | |
|---|--------------------------------|----|
| SI EN ESTE MOMENTO UD. TUVIERA QUE ELEGIR UNA AGENCIA DE VIAJES, UN HOTEL, RESTAURANTE, ETC, ¿PREFERIRÍA QUE EL ESTABLECIMIENTO TUVIERA LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA, PREFERIRÍA QUE NO LA TUVIERA O LE DARÍA IGUAL? | Preferiría que tuviera la Q | 46 |
| | Preferiría que no tuviera la Q | 3 |
| | Le daría igual | 46 |
| | Ns/Nc | 6 |
| Porcentajes verticales | 100 | |



Página para consultar los resultados por colectivos: 25

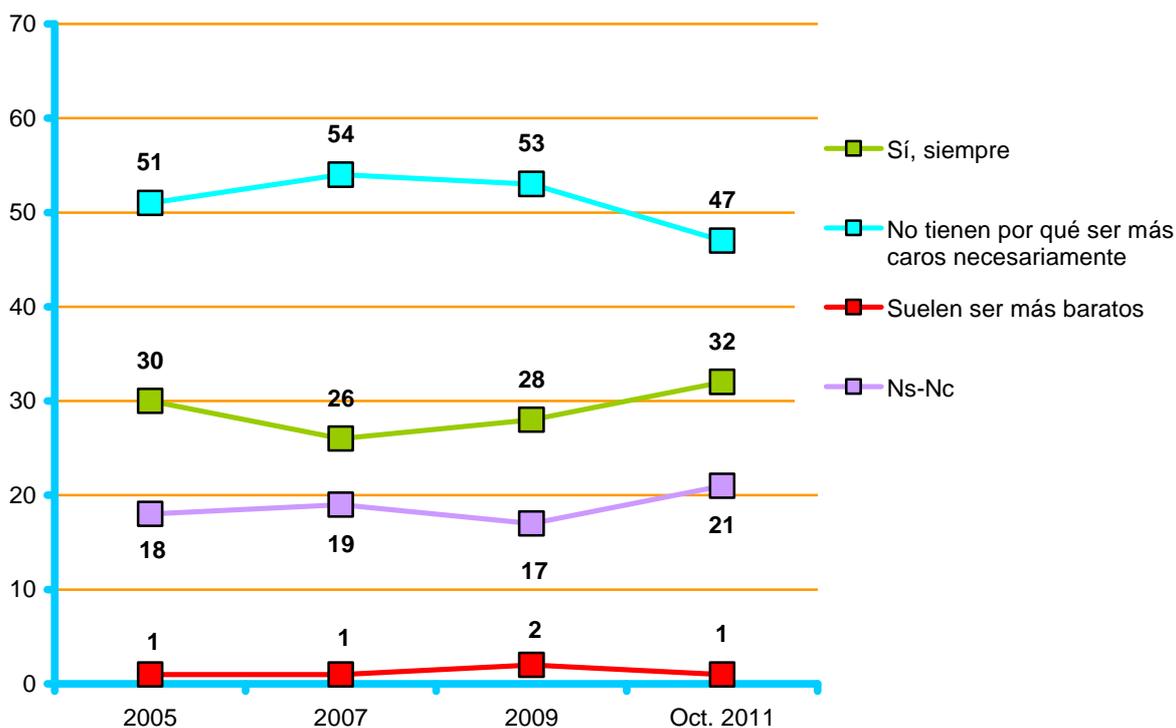


2.6 – Carestía de los establecimientos certificados

| | TOTALES |
|---|---------|
| ¿CREE UD. QUE, EN GENERAL, LOS CENTROS CERTIFICADOS CON LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA SON MÁS CAROS QUE LOS QUE NO LA POSEEN? | |
| Sí, siempre | 32 |
| No tienen por qué ser más caros necesariamente | 47 |
| Suelen ser más baratos | 1 |
| Ns/Nc | 21 |
| Porcentajes verticales | 100 |



Página para consultar los resultados por colectivos: **26**



3 – Ficha técnica

La **recogida de información se realizó entre el 3 y el 10 de octubre de 2011** -ambos inclusive- a través de entrevista individual mediante cuestionario estructurado y cerrado, realizada a domicilio a una muestra representativa de la población de cada uno de los Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV).

La **muestra**, dirigida a una población de 18 y más años, se distribuyó del siguiente modo: 456 personas en Araba, 1.040 en Bizkaia y 558 en Gipuzkoa, lo que supone un total de 2.054 personas entrevistadas. La selección se realizó por procedimiento polietápico y estratificado, siguiendo rutas aleatorias -a partir de un total de 212 puntos de muestreo¹- y con selección de los individuos por cuotas de sexo, edad y situación laboral, siendo posteriormente ponderados los resultados en base a la población y al recuerdo de voto en las Elecciones a Juntas Generales de 2011, en cada uno de los tres Territorios.

El **diseño** de la investigación, el **análisis** de los resultados y la **elaboración del informe** es responsabilidad exclusiva del Gabinete de Prospección Sociológica. La recogida de información fue realizada por la empresa *Ikertalde*, sita en el edificio Lurra, Paseo Txingurri 28-30, 2, 20017, Donostia-San Sebastián.

El **error muestral** correspondiente a esta muestra de 2.054 individuos, y atribuible en el caso teórico de que la muestra hubiera sido estrictamente aleatoria, se cifra en un $\pm 2,21\%$ para el conjunto de la CAPV, con un nivel de confianza de 95,5% y $p=q=0,5$.

Se ha llevado a cabo un **control** telefónico del 63,7 % de las encuestas y un control domiciliario del 22,3 % de las mismas.

¹ El lugar físico concreto de inicio se obtuvo aleatoriamente del conjunto de “tramos” de calles incluidos en cada sección electoral (unidad geográfica mínima de análisis), según los callejeros elaborados por el Eustat.

4 – Características de la población entrevistada

| | | |
|------------------------|--------|-----|
| SEXO | Hombre | 50 |
| | Mujer | 50 |
| Porcentajes verticales | | 100 |

Datos sin ponderar

| | | |
|----------------|------------------------|-----|
| GRUPOS DE EDAD | 18-29 | 17 |
| | 30-45 | 31 |
| | 46-64 | 29 |
| | >=65 | 23 |
| | Porcentajes verticales | 100 |

Datos sin ponderar

| | | |
|---------------------|---|----|
| OCUPACIÓN PRINCIPAL | Trabajo remunerado | 44 |
| | En paro | 12 |
| | Labores de casa | 12 |
| | Estudiando principalmente | 7 |
| | Jubilado/a, pensionista, incapacitado/a | 24 |
| | Otras situaciones | 2 |
| Ns/Nc | | 0 |

Datos sin ponderar

| | | |
|-----------------------------------|-----------------------|-----|
| CONOCIMIENTO DE EUSKERA (hablado) | Sí, correctamente | 25 |
| | Sí, bastante bien | 7 |
| | Sí, puedo hablar algo | 14 |
| | Sabe palabras | 17 |
| | No, nada | 37 |
| | Ns/Nc | 0 |
| Porcentajes verticales | | 100 |

Datos sin ponderar

| | | |
|------------------------------|---|-----|
| ¿QUÉ ESTUDIOS HA FINALIZADO? | Ninguno, menos que primarios | 12 |
| | Primarios, Bachiller elemental, EGB | 35 |
| | Profesionales (FP) | 17 |
| | Secundarios: Bach.superior, REM, BUP, COU | 13 |
| | Medios superiores (Diplomaturas) | 9 |
| | Superiores (Licenciaturas, Ingenierías, Doctorados) | 13 |
| | Ns/Nc | 0 |
| Porcentajes verticales | | 100 |

Datos sin ponderar

| | | |
|---------------------------------------|------------------------|----|
| ¿EN QUÉ CLASE SOCIAL SE SITUARÍA UD.? | Media-alta o acomodada | 3 |
| | Media-media | 60 |
| | Media-baja u obrera | 34 |
| | Ns/Nc | 3 |
| | Porcentajes verticales | |

Datos sin ponderar

| | | |
|--------------|---------------------------|----|
| RELIGIOSIDAD | Católico practicante | 22 |
| | Católico no practicante | 45 |
| | Creyente de otra religión | 3 |
| | Ateo o agnóstico | 25 |
| | Ns/Nc | 4 |
| | Porcentajes verticales | |

Datos sin ponderar

5 - Anexo: Resultados por colectivos

Las variables de cruce que se presentan en este anexo se construyen a partir de los siguientes colectivos:

- **Territorio:** Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.
- **Tamaño de municipio:** Pequeño (<10.000 habitantes), mediano (10.000-120.000 habitantes) y capital (Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián).
- **Sexo:** hombre y mujer.
- **Grupos de edad:** 18-29, 30-45, 46-64 y >=65.
- **Nivel de estudios:** primarios o inferiores (ninguno, menos que primarios, primarios, bachiller elemental, EGB), secundarios (profesionales, secundarios, bachiller superior, REM, BUP, COU), superiores (diplomatura, licenciatura, doctorados, postgrados).

La interpretación de los resultados por colectivos debe hacerse con suma precaución, debido al escaso número de efectivos en algunos de los colectivos.

1 – El turismo en el País Vasco

1.1 – Incremento del turismo en el País Vasco

| | | TERRITORIO | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | | |
|---|-------|------------|-------|---------|------------------|---------|---------|---------|--------|--------|
| | | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| POR OTRO LADO, ¿CREE UD. QUE | Sí | 81 | 77 | 82 | 81 | 79 | 80 | 84 | 81 | 81 |
| ÚLTIMAMENTE VIENEN MÁS TURISTAS AL PAÍS | No | 7 | 9 | 7 | 7 | 8 | 8 | 6 | 7 | 8 |
| VASCO? | Ns/Nc | 12 | 15 | 11 | 11 | 12 | 13 | 10 | 12 | 12 |
| Porcentajes verticales | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| n (Absolutos sin ponderar) | | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

| | | GRUPOS DE EDAD | | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | |
|---|-------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|
| | | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| POR OTRO LADO, ¿CREE UD. QUE | Sí | 81 | 76 | 82 | 86 | 77 | 79 | 83 | 83 |
| ÚLTIMAMENTE VIENEN MÁS TURISTAS AL PAÍS | No | 7 | 12 | 8 | 6 | 5 | 7 | 8 | 8 |
| VASCO? | Ns/Nc | 12 | 12 | 10 | 8 | 18 | 14 | 9 | 9 |
| Porcentajes verticales | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| n (Absolutos sin ponderar) | | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

1.2 – El turismo como elemento de desarrollo

| | | TERRITORIO | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | | |
|---|----------------------------|------------|-------|---------|------------------|---------|---------|---------|--------|--------|
| | | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| ¿CREE QUE EL TURISMO EN EL PAÍS VASCO ES UN ELEMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DE EMPLEO MUY IMPORTANTE, ALGO IMPORTANTE O NADA IMPORTANTE? | Muy importante | 77 | 73 | 76 | 78 | 78 | 77 | 74 | 75 | 78 |
| | Algo importante | 18 | 21 | 18 | 17 | 17 | 17 | 21 | 20 | 16 |
| | Nada importante | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| | Ns/Nc | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| | Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

| | | GRUPOS DE EDAD | | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | |
|---|----------------------------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|
| | | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| ¿CREE QUE EL TURISMO EN EL PAÍS VASCO ES UN ELEMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y DE EMPLEO MUY IMPORTANTE, ALGO IMPORTANTE O NADA IMPORTANTE? | Muy importante | 77 | 76 | 79 | 78 | 72 | 74 | 80 | 78 |
| | Algo importante | 18 | 19 | 17 | 17 | 21 | 19 | 17 | 18 |
| | Nada importante | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| | Ns/Nc | 3 | 2 | 3 | 2 | 6 | 5 | 2 | 2 |
| | Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

1.3 – El turismo en la vida cotidiana

| | | TERRITORIO | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | | |
|---|----------------------------|------------|-------|---------|------------------|---------|---------|---------|--------|--------|
| | | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| Y PARA NUESTRA VIDA COTIDIANA, ¿EL TURISMO ES UN ELEMENTO POSITIVO, NI POSITIVO NI NEGATIVO O NEGATIVO? | Positivo | 79 | 77 | 79 | 80 | 79 | 79 | 79 | 79 | |
| | Ni positivo ni negativo | 16 | 20 | 16 | 15 | 17 | 15 | 17 | 16 | |
| | Negativo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Ns/Nc | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | |
| | Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

| | | GRUPOS DE EDAD | | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | |
|---|----------------------------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|
| | | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| Y PARA NUESTRA VIDA COTIDIANA, ¿EL TURISMO ES UN ELEMENTO POSITIVO, NI POSITIVO NI NEGATIVO O NEGATIVO? | Positivo | 79 | 75 | 81 | 81 | 75 | 76 | 80 | 83 |
| | Ni positivo ni negativo | 16 | 19 | 15 | 15 | 16 | 17 | 17 | 13 |
| | Negativo | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Ns/Nc | 4 | 4 | 3 | 2 | 8 | 6 | 2 | 3 |
| | Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

1.4 – Elementos de atracción para el turismo

| | TERRITORIO | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | | |
|--|------------|-------|---------|------------------|---------|---------|---------|--------|--------|
| | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| ELEMENTOS DE ATRACCIÓN PARA EL TURISMO | | | | | | | | | |
| La oferta gastronómica | 68 | 63 | 65 | 75 | 69 | 66 | 69 | 68 | 68 |
| El paisaje y la naturaleza | 45 | 50 | 34 | 60 | 53 | 44 | 40 | 44 | 46 |
| La oferta cultural y de museos | 36 | 34 | 50 | 12 | 27 | 35 | 43 | 35 | 37 |
| Los pueblos y ciudades | 13 | 13 | 12 | 16 | 12 | 14 | 14 | 13 | 14 |
| La hospitalidad y la amabilidad | 10 | 8 | 11 | 10 | 11 | 12 | 8 | 11 | 10 |
| Las costumbres y tradiciones | 7 | 9 | 6 | 7 | 10 | 6 | 5 | 7 | 7 |
| La calidad de los servicios | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| Los precios | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Otras | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| Ns/Nc | 7 | 7 | 8 | 5 | 6 | 8 | 7 | 8 | 7 |
| n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

* Las opciones de respuesta se sugerían en la propia encuesta. Los porcentajes no suman 100 porque se podían mencionar hasta dos elementos

| | GRUPOS DE EDAD | | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | |
|--|----------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|
| | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| ELEMENTOS DE ATRACCIÓN PARA EL TURISMO | | | | | | | | |
| La oferta gastronómica | 68 | 62 | 68 | 72 | 67 | 65 | 68 | 74 |
| El paisaje y la naturaleza | 45 | 48 | 47 | 43 | 42 | 43 | 45 | 48 |
| La oferta cultural y de museos | 36 | 36 | 37 | 39 | 31 | 35 | 36 | 37 |
| Los pueblos y ciudades | 13 | 17 | 14 | 12 | 12 | 12 | 15 | 15 |
| La hospitalidad y la amabilidad | 10 | 8 | 9 | 9 | 16 | 11 | 10 | 9 |
| Las costumbres y tradiciones | 7 | 11 | 7 | 5 | 6 | 7 | 7 | 6 |
| La calidad de los servicios | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 |
| Los precios | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| Otras | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| Ns/Nc | 7 | 6 | 6 | 6 | 11 | 10 | 6 | 3 |
| n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

* Las opciones de respuesta se sugerían en la propia encuesta. Los porcentajes no suman 100 porque se podían mencionar hasta dos elementos

1.5 – Elementos a mejorar en el sector turístico

| | TOTALES | TERRITORIO | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | |
|--|---------|------------|---------|----------|------------------|---------|---------|--------|--------|
| | | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| ELEMENTOS A MEJORAR EN EL SECTOR TURÍSTICO | | | | | | | | | |
| Los precios | 54 | 53 | 53 | 58 | 46 | 58 | 56 | 54 | 55 |
| La calidad de los servicios | 30 | 34 | 31 | 26 | 29 | 31 | 29 | 31 | 29 |
| La oferta cultural y de museos | 17 | 20 | 13 | 22 | 14 | 15 | 21 | 16 | 17 |
| La hospitalidad y la amabilidad | 15 | 18 | 14 | 16 | 12 | 14 | 18 | 13 | 17 |
| Los pueblos y ciudades | 10 | 11 | 11 | 6 | 13 | 11 | 6 | 11 | 9 |
| El paisaje y la naturaleza | 7 | 6 | 8 | 3 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 |
| Las costumbres y tradiciones | 6 | 9 | 5 | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 | 5 |
| La oferta gastronómica | 5 | 4 | 6 | 3 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| Otras | 9 | 7 | 8 | 13 | 11 | 8 | 10 | 11 | 8 |
| Ns/Nc | 34 | 27 | 37 | 32 | 39 | 32 | 32 | 33 | 35 |
| n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

* Las opciones de respuesta se sugerían en la propia encuesta. Los porcentajes no suman 100 porque se podían mencionar hasta dos elementos

| | TOTALES | GRUPOS DE EDAD | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | |
|--|---------|----------------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|
| | | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| ELEMENTOS A MEJORAR EN EL SECTOR TURÍSTICO | | | | | | | | |
| Los precios | 54 | 57 | 56 | 56 | 48 | 52 | 59 | 54 |
| La calidad de los servicios | 30 | 30 | 31 | 30 | 28 | 28 | 33 | 30 |
| La oferta cultural y de museos | 17 | 17 | 19 | 16 | 14 | 13 | 18 | 22 |
| La hospitalidad y la amabilidad | 15 | 17 | 16 | 15 | 13 | 15 | 12 | 20 |
| Los pueblos y ciudades | 10 | 11 | 10 | 10 | 7 | 8 | 10 | 12 |
| El paisaje y la naturaleza | 7 | 8 | 8 | 6 | 4 | 6 | 7 | 7 |
| Las costumbres y tradiciones | 6 | 7 | 6 | 6 | 5 | 7 | 6 | 5 |
| La oferta gastronómica | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| Otras | 9 | 5 | 10 | 11 | 9 | 8 | 11 | 9 |
| Ns/Nc | 34 | 31 | 30 | 32 | 43 | 39 | 30 | 29 |
| n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

* Las opciones de respuesta se sugerían en la propia encuesta. Los porcentajes no suman 100 porque se podían mencionar hasta dos elementos

2 – El certificado de calidad turística

2.1 – Conocimiento del logotipo del certificado

| | | TERRITORIO | | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | |
|---|----------------------------|------------|-------|---------|----------|------------------|---------|---------|--------|--------|
| | | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| MIRE POR FAVOR LA SIGUIENTE IMAGEN. ¿LA HABÍA VISTO USTED ALGUNA VEZ ANTERIORMENTE? | Si | 68 | 63 | 67 | 71 | 62 | 71 | 68 | 71 | 65 |
| | No | 29 | 35 | 29 | 26 | 35 | 25 | 29 | 26 | 32 |
| | Ns/Nc | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| | Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística (sin ningún texto adjunto).

| | | GRUPOS DE EDAD | | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | |
|---|----------------------------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|
| | | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| MIRE POR FAVOR LA SIGUIENTE IMAGEN. ¿LA HABÍA VISTO USTED ALGUNA VEZ ANTERIORMENTE? | Si | 68 | 75 | 75 | 73 | 47 | 51 | 81 | 85 |
| | No | 29 | 23 | 22 | 24 | 48 | 43 | 18 | 14 |
| | Ns/Nc | 3 | 2 | 3 | 2 | 6 | 5 | 2 | 1 |
| | Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística (sin ningún texto adjunto).

2.2 – Vinculación del logotipo con la calidad turística

| | | TERRITORIO | | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | |
|---|--|------------|-------|---------|----------|------------------|---------|---------|--------|--------|
| | | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LA HAYA VISTO ANTERIORMENTE O NO, ¿CON QUÉ LA RELACIONA? | Con la calidad (de cualquier tipo) | 46 | 45 | 42 | 55 | 46 | 46 | 47 | 48 | 45 |
| | Con la calidad turística** | 11 | 9 | 14 | 6 | 7 | 14 | 10 | 11 | 10 |
| | Con el turismo | 6 | 3 | 6 | 7 | 4 | 6 | 7 | 6 | 5 |
| | Con un anuncio, slogan, campaña publicitaria,...pero sin saber sobre qué | 6 | 4 | 7 | 5 | 7 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| | Con otras cosas | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | Ns/Nc | 28 | 34 | 28 | 25 | 31 | 25 | 28 | 25 | 31 |
| Porcentajes verticales | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| n (Absolutos sin ponderar) | | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística (sin ningún texto adjunto). La pregunta se ha realizado de forma abierta, sin sugerir ninguna respuesta, y posteriormente se ha realizado la codificación.

** Respuesta correcta

| | | GRUPOS DE EDAD | | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | |
|---|--|----------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|
| | | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LA HAYA VISTO ANTERIORMENTE O NO, ¿CON QUÉ LA RELACIONA? | Con la calidad (de cualquier tipo) | 46 | 52 | 52 | 52 | 28 | 31 | 56 | 65 |
| | Con la calidad turística** | 11 | 10 | 16 | 11 | 5 | 8 | 12 | 15 |
| | Con el turismo | 6 | 8 | 7 | 5 | 3 | 4 | 7 | 7 |
| | Con un anuncio, slogan, campaña publicitaria,...pero sin saber sobre qué | 6 | 7 | 4 | 7 | 6 | 7 | 6 | 4 |
| | Con otras cosas | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| | Ns/Nc | 28 | 19 | 18 | 22 | 55 | 46 | 15 | 8 |
| Porcentajes verticales | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| n (Absolutos sin ponderar) | | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística (sin ningún texto adjunto). La pregunta se ha realizado de forma abierta, sin sugerir ninguna respuesta, y posteriormente se ha realizado la codificación.

** Respuesta correcta

2.3 – Significado atribuido al certificado

| | | TERRITORIO | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | | |
|---|---|------------|-------|---------|------------------|---------|---------|---------|--------|--------|
| | | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| ESTE SÍMBOLO EN LA PUERTA | Que tiene mucha calidad | 30 | 28 | 26 | 39 | 36 | 29 | 27 | 29 | 31 |
| DE UNA AGENCIA DE VIAJES, DE UN HOTEL, RESTAURANTE, ETC, SIGNIFICA QUE DICHO ESTABLECIMIENTO CUENTA CON EL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA, PERO ¿QUÉ ENTENDERÍA UD. CON ELLO? | Que se asegura que dicho establecimiento cumple con el servicio o calidad prometida** | 29 | 29 | 33 | 21 | 28 | 31 | 26 | 29 | 28 |
| | Que tiene buena relación calidad/precio | 8 | 6 | 9 | 6 | 5 | 9 | 8 | 8 | 7 |
| | Que es de nivel alto | 7 | 8 | 6 | 10 | 5 | 7 | 10 | 8 | 7 |
| | Que es más caro que otros establecimientos | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | Otras respuestas | 5 | 8 | 4 | 7 | 5 | 3 | 8 | 5 | 6 |
| | Ns/Nc | 19 | 19 | 20 | 17 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| | Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística con texto. La pregunta se ha realizado de forma abierta, sin sugerir ninguna respuesta, y posteriormente se ha realizado la codificación.

** Respuesta correcta

| | | GRUPOS DE EDAD | | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | |
|---|---|----------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|
| | | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| ESTE SÍMBOLO EN LA PUERTA | Que tiene mucha calidad | 30 | 35 | 29 | 30 | 28 | 30 | 31 | 29 |
| DE UNA AGENCIA DE VIAJES, DE UN HOTEL, RESTAURANTE, ETC, SIGNIFICA QUE DICHO ESTABLECIMIENTO CUENTA CON EL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA, PERO ¿QUÉ ENTENDERÍA UD. CON ELLO? | Que se asegura que dicho establecimiento cumple con el servicio o calidad prometida** | 29 | 32 | 36 | 30 | 14 | 20 | 34 | 38 |
| | Que tiene buena relación calidad/precio | 8 | 6 | 9 | 9 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| | Que es de nivel alto | 7 | 9 | 6 | 7 | 8 | 6 | 9 | 7 |
| | Que es más caro que otros establecimientos | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| | Otras respuestas | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 9 |
| | Ns/Nc | 19 | 12 | 11 | 16 | 37 | 30 | 10 | 7 |
| | Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística con texto. La pregunta se ha realizado de forma abierta, sin sugerir ninguna respuesta, y posteriormente se ha realizado la codificación.

** Respuesta correcta

2.4 – Lugares donde se ha visto el certificado

| % DE QUIENES HAN MENCIONADO CADA MEDIO | TERRITORIO | | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | | |
|--|---|-------|---------|----------|------------------|---------|---------|--------|--------|-----|
| | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer | |
| AHORA QUE HA VISTO EL SÍMBOLO COMPLETO, ¿RECUERDA HABERLO VISTO EN ALGUNA PARTE? | En establecimientos turísticos (agencias de viaje, hoteles, campings, restaurantes, etc) | 41 | 32 | 44 | 39 | 36 | 41 | 45 | 42 | 39 |
| | En televisión | 19 | 19 | 21 | 17 | 15 | 23 | 18 | 20 | 19 |
| | En folletos publicitarios | 14 | 12 | 15 | 14 | 10 | 17 | 14 | 14 | 14 |
| | En prensa | 13 | 8 | 14 | 12 | 10 | 15 | 12 | 14 | 11 |
| | En cabinas y/o marquesinas | 10 | 6 | 14 | 4 | 5 | 14 | 9 | 11 | 9 |
| | En Internet | 5 | 5 | 6 | 3 | 4 | 7 | 4 | 5 | 5 |
| | En otros medios o lugares | 11 | 10 | 10 | 13 | 11 | 11 | 12 | 11 | 11 |
| Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) | |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística con texto.

| % DE QUIENES HAN MENCIONADO CADA MEDIO | GRUPOS DE EDAD | | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | | |
|--|---|-------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|----|
| | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores | |
| AHORA QUE HA VISTO EL SÍMBOLO COMPLETO, ¿RECUERDA HABERLO VISTO EN ALGUNA PARTE? | En establecimientos turísticos (agencias de viaje, hoteles, campings, restaurantes, etc) | 41 | 44 | 53 | 45 | 19 | 26 | 50 | 59 |
| | En televisión | 19 | 25 | 18 | 19 | 17 | 17 | 21 | 21 |
| | En folletos publicitarios | 14 | 16 | 15 | 18 | 8 | 8 | 17 | 23 |
| | En prensa | 13 | 13 | 13 | 15 | 8 | 7 | 15 | 20 |
| | En cabinas y/o marquesinas | 10 | 13 | 11 | 11 | 6 | 6 | 13 | 14 |
| | En Internet | 5 | 10 | 7 | 4 | 1 | 2 | 7 | 9 |
| | En otros medios o lugares | 11 | 14 | 12 | 12 | 7 | 9 | 13 | 14 |
| Porcentajes verticales | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| n (Absolutos sin ponderar) | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) | |

* A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística con texto.

2.5 – Preferencia por establecimientos certificados

| | | TERRITORIO | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | | |
|--|--------------------------------|------------|-------|---------|------------------|---------|---------|---------|--------|--------|
| | | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| SI EN ESTE MOMENTO UD. TUVIERA QUE ELEGIR UNA AGENCIA DE VIAJES, UN HOTEL, RESTAURANTE, ETC, ¿PREFERIRÍA QUE EL ESTABLECIMIENTO TUVIERA LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA, QUE NO LA TUVIERA O LE DARÍA IGUAL? | Preferiría que tuviera la Q | 46 | 49 | 46 | 45 | 43 | 47 | 47 | 45 | 46 |
| | Preferiría que no tuviera la Q | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| | Le daría igual | 46 | 44 | 45 | 47 | 48 | 45 | 45 | 46 | 46 |
| | Ns/Nc | 6 | 6 | 7 | 5 | 5 | 6 | 7 | 7 | 5 |
| Porcentajes verticales | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| n (Absolutos sin ponderar) | | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

| | | GRUPOS DE EDAD | | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | |
|--|--------------------------------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|-------------|------------|
| | | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| SI EN ESTE MOMENTO UD. TUVIERA QUE ELEGIR UNA AGENCIA DE VIAJES, UN HOTEL, RESTAURANTE, ETC, ¿PREFERIRÍA QUE EL ESTABLECIMIENTO TUVIERA LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA, QUE NO LA TUVIERA O LE DARÍA IGUAL? | Preferiría que tuviera la Q | 46 | 39 | 47 | 53 | 41 | 41 | 45 | 56 |
| | Preferiría que no tuviera la Q | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| | Le daría igual | 46 | 55 | 45 | 40 | 46 | 47 | 48 | 40 |
| | Ns/Nc | 6 | 3 | 5 | 4 | 12 | 9 | 3 | 2 |
| Porcentajes verticales | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| n (Absolutos sin ponderar) | | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

2.6 – Carestía de los establecimientos certificados

| | | TERRITORIO | | | TAMAÑO MUNICIPIO | | | SEXO | | |
|---|--|------------|-------|---------|------------------|---------|---------|---------|--------|--------|
| | | TOTALES | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Pequeño | Mediano | Capital | Hombre | Mujer |
| ¿CREE UD. QUE, EN GENERAL, LOS CENTROS CERTIFICADOS CON LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA SON MÁS CAROS QUE LOS QUE NO LA POSEEN? | Sí, siempre | 32 | 31 | 27 | 40 | 34 | 31 | 31 | 31 | 33 |
| | No tienen por qué ser más caros necesariamente | 47 | 45 | 49 | 43 | 42 | 49 | 47 | 48 | 46 |
| | Suelen ser más baratos | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Ns/Nc | 21 | 23 | 23 | 16 | 23 | 19 | 22 | 20 | 21 |
| Porcentajes verticales | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| n (Absolutos sin ponderar) | | (2054) | (456) | (1040) | (558) | (518) | (737) | (799) | (1024) | (1030) |

| | | GRUPOS DE EDAD | | | | NIVEL DE ESTUDIOS | | | |
|---|--|----------------|-------|-------|-------|-------------------|--------------|-------------|------------|
| | | TOTALES | 18-29 | 30-45 | 46-64 | >=65 | <= Primarios | Secundarios | Superiores |
| ¿CREE UD. QUE, EN GENERAL, LOS CENTROS CERTIFICADOS CON LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA SON MÁS CAROS QUE LOS QUE NO LA POSEEN? | Sí, siempre | 32 | 40 | 34 | 27 | 29 | 32 | 33 | 30 |
| | No tienen por qué ser más caros necesariamente | 47 | 47 | 50 | 53 | 35 | 38 | 52 | 57 |
| | Suelen ser más baratos | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Ns/Nc | 21 | 13 | 16 | 18 | 36 | 29 | 14 | 12 |
| Porcentajes verticales | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| n (Absolutos sin ponderar) | | (2054) | (358) | (628) | (590) | (478) | (980) | (627) | (447) |

