



**Prospekzio  
Soziologikoen  
Kabinetea**

[www.euskadi.eus/ikerketa\\_soziologikoak](http://www.euskadi.eus/ikerketa_soziologikoak)

**Gabinete de  
Prospección  
Sociológica**

[www.euskadi.eus/estudios\\_sociologicos](http://www.euskadi.eus/estudios_sociologicos)



# Kalitate turistikoaren Q ziurtagiria

## Certificado Q de calidad turística

(2016ko azaroa / Noviembre 2016)

**EUSKO JAURLARITZA**

LEHENDAKARITZA



**GOBIERNO VASCO**

PRESIDENCIA

## Aurkibidea / Índice

1 – Ziurtagiriaren logotipoaren ezagutza / Conocimiento del logotipo del certificado .....	1
2 – Logotipoa kalitate turistikoarekin lotzea / Vinculación del logotipo con la calidad turística .....	2
3 – Logotipoari emandako esanahia / Significado atribuido al logotipo .....	3
4 – Logotipoa ikusitako lekuak / Lugares en los que se ha visto el logotipo.....	4
5 – Ziurtagiria duten establezimenduak nahiago izatea / Preferencia por establecimientos certificados .....	5
6 – Ziurtagiria duten establezimenduen garestitasuna / Carestía de los establecimientos certificados.....	6
7 – Zehaztasun teknikoak / Ficha técnica .....	7
8 – Elkarrizketatutako biztanleriaren ezaugarriak / Características de la población entrevistada .....	8
9 – Eranskina: Emaitzak kolektiboka / Anexo: Resultados por colectivos .....	10

## 1 – Ziurtagiriaren logotipoaren ezagutza / Conocimiento del logotipo del certificado

BEGIRATU, MESEDEZ, ONDOKO IRUDIA. IKUSI AL DUZU INOIZ AURRETIK? /  
MIRE POR FAVOR LA SIGUIENTE IMAGEN. ¿LA HABÍA VISTO USTED ALGUNA VEZ ANTERIORMENTE?

	GUZTIRA / TOTAL
Bai / Sí	60
Ez / No	37
Ed-Ee / Ns-Nc	4
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>	<b>100</b>

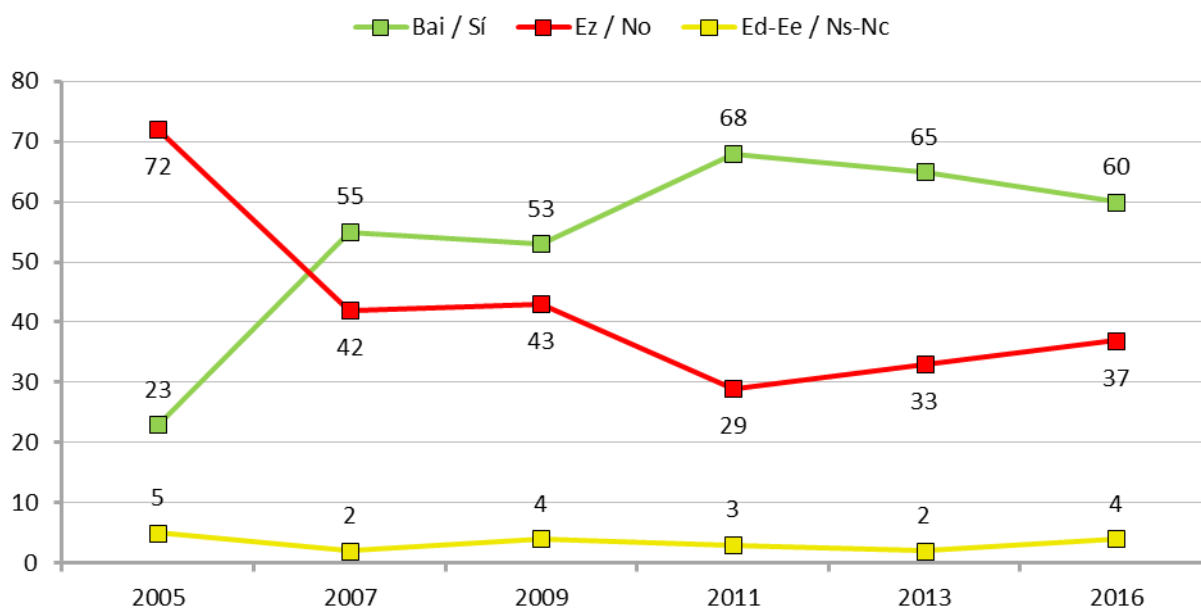


Inkestaturei kalitate turistikoaren logotipoa erakutsi zitzaaien, baina inolako testurik gabe /

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



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 11



## 2 – Logotipoa kalitate turistikoarekin lotzea / Vinculación del logotipo con la calidad turística

AURRETIK IKUSITA IZAN ZEIN EZ, ZEREKIN ERLAZIONATZEN DUZU? /

INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LA HAYA VISTO ANTERIORMENTE O NO, ¿CON QUÉ LA RELACIONA?

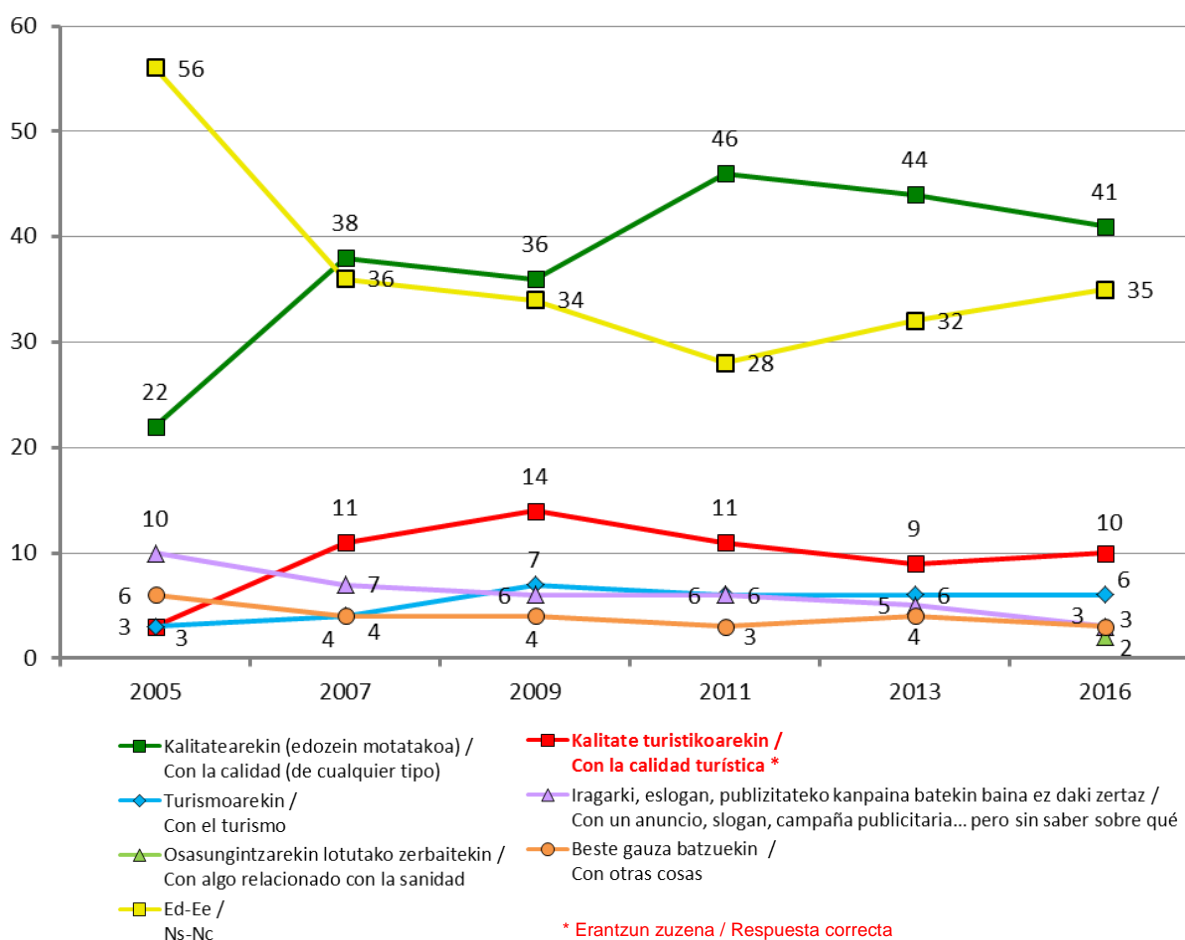
	GUZTIRA / TOTAL
Kalitatearekin (edozein motatakoa) / Con la calidad (de cualquier tipo)	41
Kalitate turistikoarekin / Con la calidad turística *	10
Turismoarekin / Con el turismo	6
Iragarki, eslogan, publizitateko kanpaina batekin baina ez daki zertaz / Con un anuncio, slogan, campaña publicitaria... pero sin saber sobre qué	3
Osasungintzarekin lotutako zerbaitekin / Con algo relacionado con la sanidad	2
Beste gauza batzuekin / Con otras cosas	3
Ed-Ee / Ns/Nc	35
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa erakutsi zitzaizen (inolako testurik gabe). Galdera modu irekian egin zen, erantzunik iradoki gabe, eta erantzunak ondoren kodifikatu dira / 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

\* Erantzun zuzena / Respuesta correcta



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 12



### 3 – Logotipoari emandako esanahia / Significado atribuido al logotipo

BEGIRATU ORAIN IKUR OSOA. IKUR HORI BIDAIA-AGENTZIA, HOTEL EDO JATETXE BATEKO ATEAN IKUSIKO BAZENU, HORREK ESAN NAHIKO LUKE ESTABLEZIMENDU HORREK KALITATE TURISTIKOAREN ZIURTAGIRIA DUELA, BAINA ZER ULERTUKO ZENUKE ZUK HORREKIN? / 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?



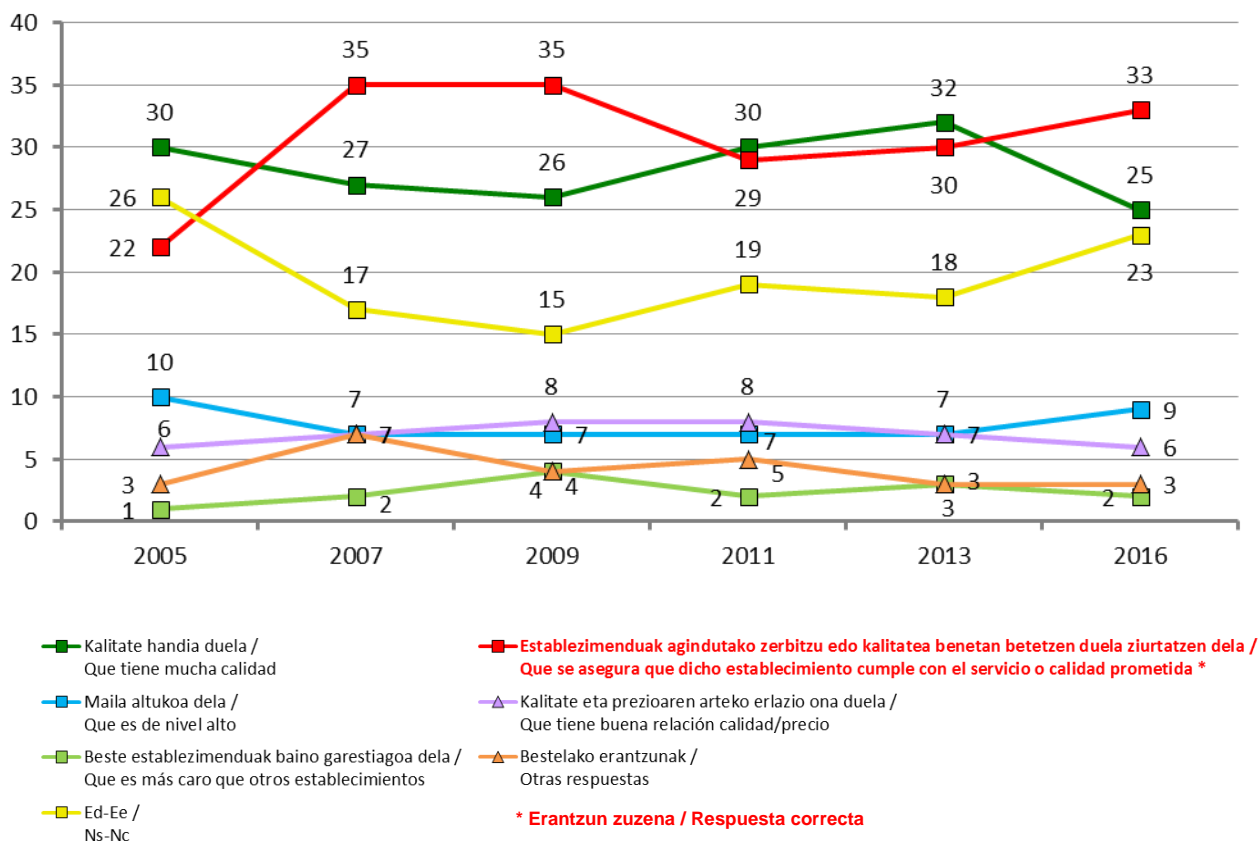
	GUZTIRA / TOTAL
Establezimenduak agindutako zerbitzu edo kalitatea benetan betetzen duela ziurtatzen dela / Que se asegura que dicho establecimiento cumple con el servicio o calidad prometida *	33
Kalitate handia duela / Que tiene mucha calidad	25
Maila altukoa dela / Que es de nivel alto	9
Kalitate eta prezioaren arteko erlazio ona duela / Que tiene buena relación calidad/precio	6
Beste establezimenduak baino garestiagoa dela / Que es más caro que otros establecimientos	2
Bestelako erantzunak / Otras respuestas	3
Ed-Ee / Ns/Nc	23
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa testuarekin erakutsi zitzaizen. Galdera modu irekian egin zen, eta erantzunak ondoren kodifikatu dira / 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

\* Erantzun zuzena / Respuesta correcta



Taldeakako emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 13



## 4 – Logotipoa ikusitako lekuak / Lugares en los que se ha visto el logotipo

ORAIN, IKUR OSOA IKUSITA, INON IKUSI IZANA GOGORATZEN DUZU? /

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

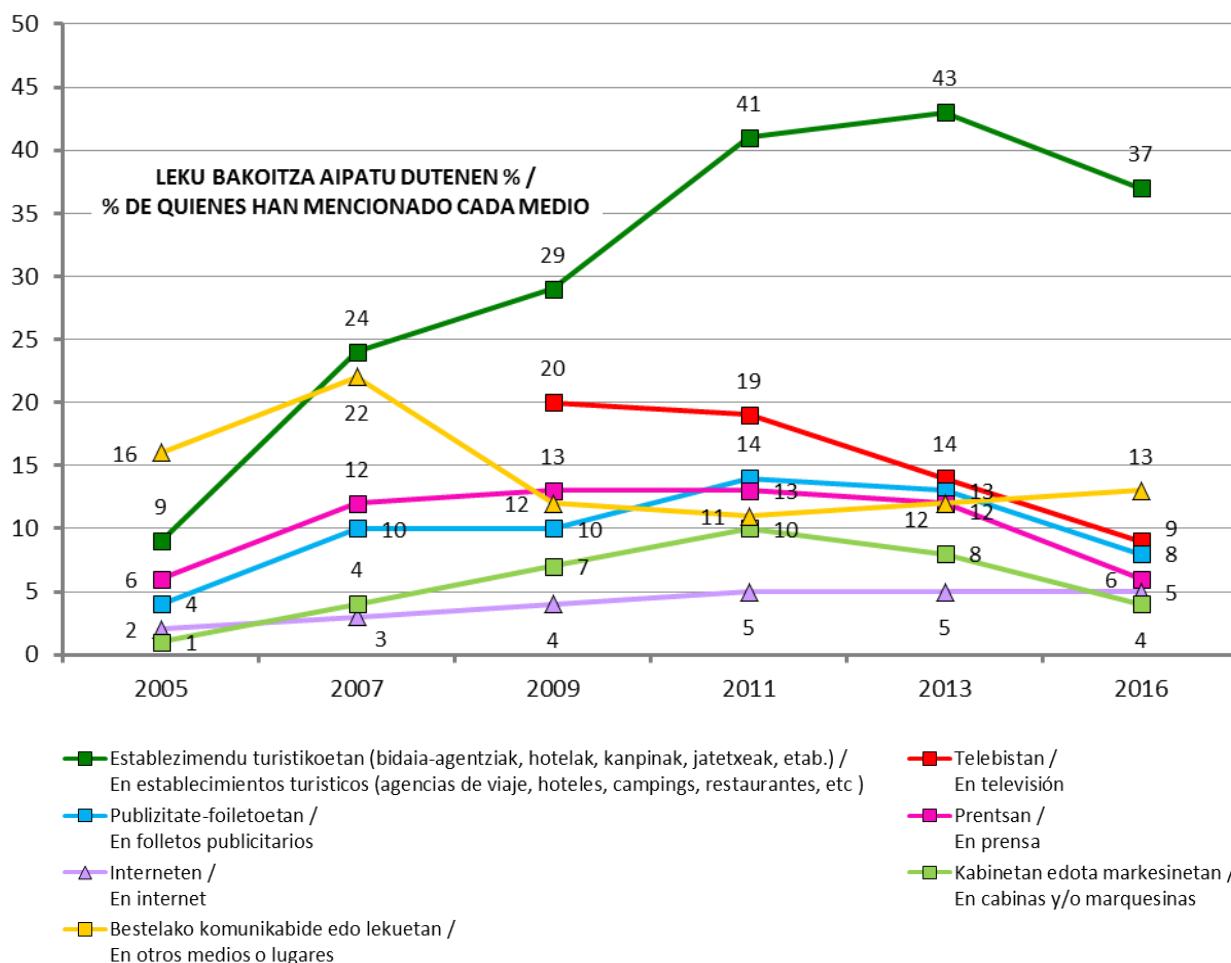
ESPASIO BAKOITZA AIPATU DUTENEN % / % DE QUIENES HAN MENCIONADO CADA ESPACIO	GUZTIRA / TOTAL
Establezimendu turistikoetan (bidaia-agentziak, hotelak, kanpinak, jatetxeak, etab.) / En establecimientos turísticos (agencias de viaje, hoteles, campings, restaurantes, etc )	37
Telebistan / En televisión	9
Publizitate-foiletoetan / En folletos publicitarios	8
Prentsan / En prensa	6
Interneten / En internet	5
Kabinetan edota markesinetan / En cabinas y/o marquesinas	4
Bestelako komunikabide edo lekuetan / En otros medios o lugares	13
<b>Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales</b>	<b>100</b>

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa testuarekin erakutsi zitzaizen /

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



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 14



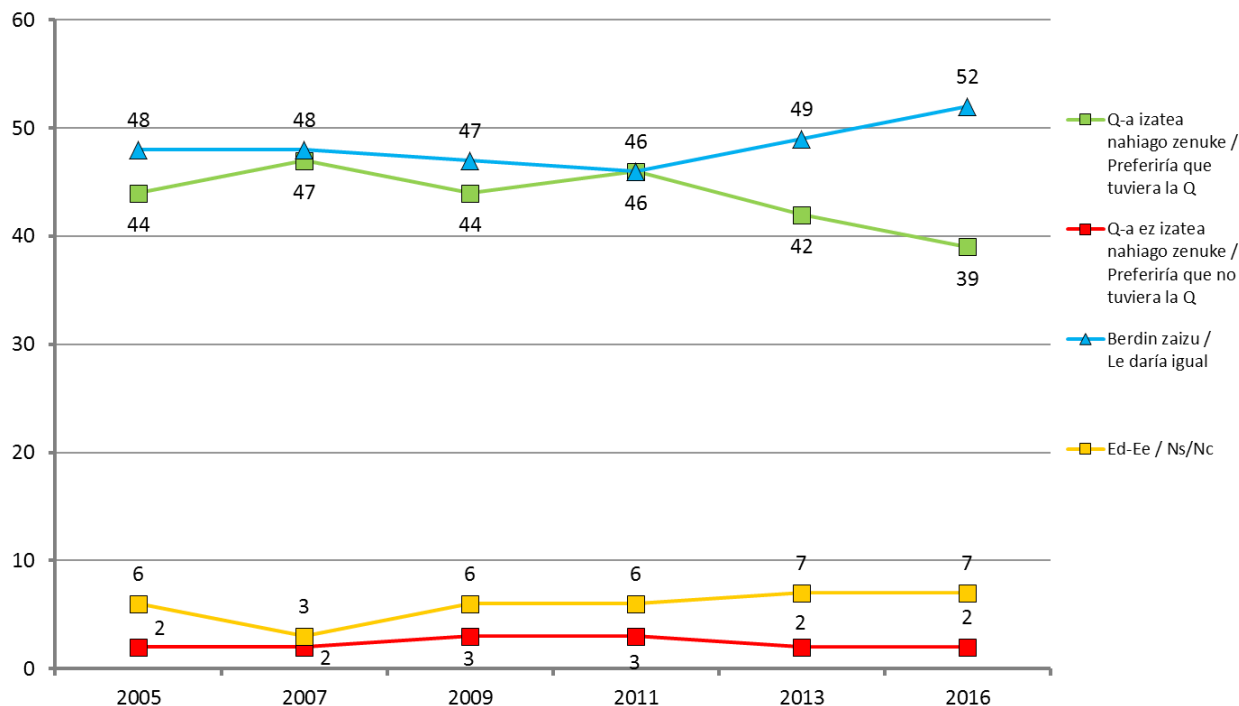
## 5 – Ziurtagiria duten establezimenduak nahiago izatea / Preferencia por establecimientos certificados

ORAIN BIDAIA-AGENTZIA, HOTELA EDO JATETXEA AUKERATU BEHAR IZANEZ GERO, ZER NAHIAGO ZENUKE: ESTABLEZIMENDUAK KALITATE TURISTIKOAREN Q-A IZATEA, EZ IZATEA, EDO BERDIN ZAIZU IZAN ZEIN EZ? / 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?

	GUZTIRA / TOTAL
Q-a izatea nahiago zenuke / Preferiría que tuviera la Q	39
Q-a ez izatea nahiago zenuke / Preferiría que no tuviera la Q	2
Berdin zaizu / Le daría igual	52
Ed-Ee / Ns/Nc	7
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 15



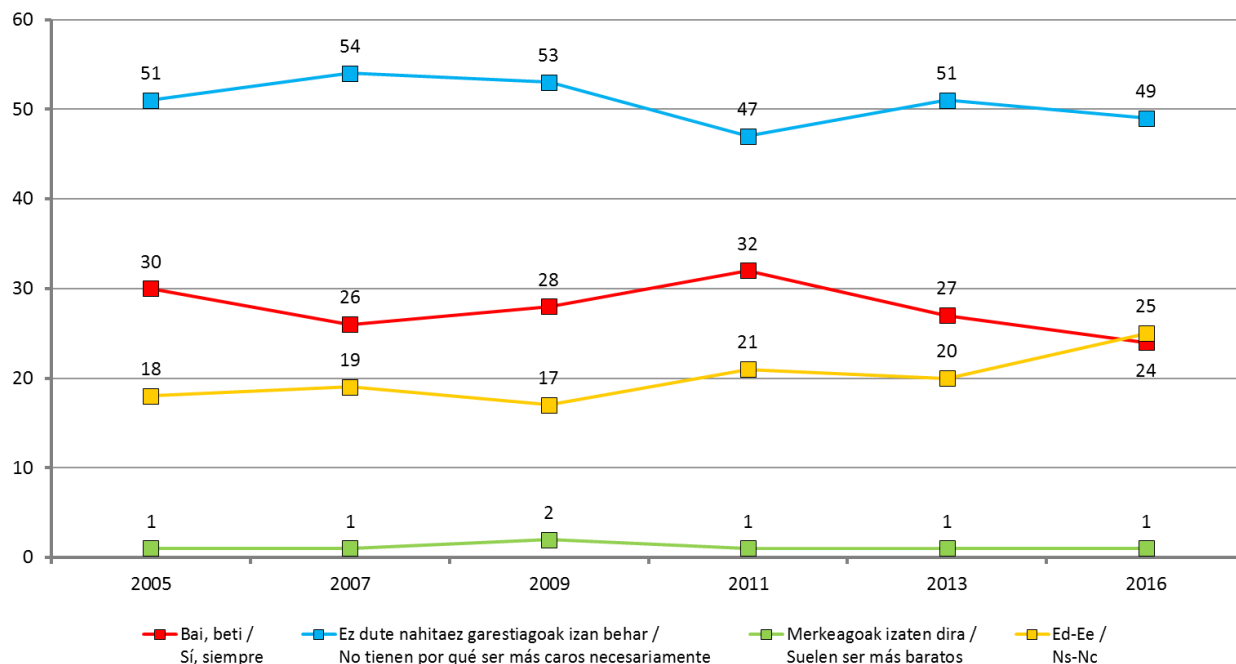
## 6 – Ziurtagiria duten establezimenduen garestitasuna / Carestía de los establecimientos certificados

ZURE USTEZ, ORO HAR, KALITATE TURISTIKOAREN Q-A DUTEN ESTABLEZIMENDUAK, EZ DUTENAK BAINO GARESTIAGOAK DIRA? / ¿CREE UD. QUE, EN GENERAL, LOS CENTROS CERTIFICADOS CON LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA SON MÁS CAROS QUE LOS QUE NO LA POSEEN?

	GUZTIRA / TOTAL
Bai, beti / Sí, siempre	24
Ez dute nahitaez garestiagoak izan behar / No tienen por qué ser más caros necesariamente	49
Merkeagoak izaten dira / Suelen ser más baratos	1
Ed-Ee / Ns/Nc	25
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100



Taldeko emaitzak kontsultatzeko orrialdea / Página para consultar los resultados por colectivos: 16





## 7 – Zehaztasun teknikoak / Ficha técnica

**Informazio bilketa 2016ko irailaren 1etik 8ra** bitartean egin zen -biak barne- galdesorta egituratu eta itxia erabiliz, Euskal Autonomia Erkidegoko (EAEko) lurralde bakoitzerako lagin adierazgarri bati etxean egindako banakako elkarrizketen bidez.

**Lagina**, 18 urte edo gehiagoko biztanleriari zuzendua, honela banatu zen: 574 pertsona Araban, 1.148 Bizkaian eta 854 Gipuzkoan, beraz, 2.576 pertsona elkarrizketatu ziren guztira. Gizabanakoen hautaketa prozedura polietapiko eta estratifikatuaren bidez egin zen, ausazko ibilbideak erabiliz -184 laginketa abiapunturekin<sup>1</sup>-, ondoren pertsonak sexuaren, adinaren eta lan egoeraren arabera kuoten bidez aukeratuz. Emaitzak 2016eko Hauteskunde Orokorretako boto oroimenaren arabera eta hiru lurraldeetako biztanleria zentsuaren arabera haztatu dira.

Ikerketaren **diseinua**, emaitzen **azterketa** eta **txostena burutzearen** ardura Prospekzio Soziologikoen Kabineteari dagozkio soilik. Bestalde, informazio bilketa *Iker-talde* enpresak egin zuen, Lurra eraikina, Txingurri pasealekua 28-30, 2, 20017 Donostia helbidean dagoena.

2.576 pertsonako lagin honi dagokion **lagin errorearen** estimazioa, erabat ausazkoak diren laginketei egozgarria,  $\pm$  %1,9 da EAE osorako, %95,5eko konfiantza mailarako,  $p=q=0,5$  izanik.

Inkesten %39,3 telefono bidez **kontrolatu** dira eta %33,1 etxean.

**La recogida de información se realizó entre el 1 y el 8 de septiembre de 2016** -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: 574 personas en Araba, 1.148 en Bizkaia y 854 en Gipuzkoa, lo que supone un total de 2.576 personas entrevistadas. La selección se realizó por procedimiento polietápico y estratificado, siguiendo rutas aleatorias -a partir de un total de 184 puntos de muestreo<sup>1</sup>- y con selección de los individuos por cuotas de sexo, edad y situación laboral, siendo posteriormente ponderados los resultados en base al recuerdo de voto en las elecciones Generales de 2016 y a la población de cada uno de los 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 *Iker-talde*, sita en el edificio Lurra, Paseo Txingurri 28-30, 2, 20017, Donostia-San Sebastián.

El **error muestral** correspondiente a esta muestra de 2.576 individuos, y atribuible en el caso teórico de que la muestra hubiera sido estrictamente aleatoria, se cifra en un  $\pm$  1,9% 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 39,3% de las encuestas y un control domiciliario del 33,1%.

<sup>1</sup> Hasiera puntu fisiko zehatza ausaz lortu zen hauteskunde sekzio bakoitzeko kale "zati" multzoen artean (azterketarako unitate geografiko txikiena), Eustatek egindako kale izendegien arabera.

<sup>1</sup> 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.

## 8 - Elkarrizketatutako biztanleriaren ezaugarriak / Características de la población entrevistada

SEXUA / SEXO	Gizona / Hombre	50
	Emakumea / Mujer	50
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD	18-29	21
	30-45	31
	46-64	29
	≥ 65	20
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

ZEIN DA ZURE LANBIDE EDO PROFESIO NAGUSIA? / ¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN PRINCIPAL?	Lan ordaindua / Trabajo remunerado	47
	Langabezian / En paro	10
	Etxeko lanak / Trabajo doméstico	9
	Ikasten nagusiki / Estudiando principalmente	10
	Erretiratu, pentsioduna, ezindua / Jubilado/a, pensionista, incapacitado/a	21
	Beste egoera batzuk / Otras situaciones	2
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

ZUK ZER MODUZ HITZ EGITEN DUZU EUSKARAZ? / ¿SABE HABLAR EUSKERA?	Oso ondo / Sí, correctamente	28
	Nahikoa ondo / Sí, bastante bien	10
	Zerbait dakizu / Sí, puede hablar algo	16
	Hitz batzuk dakizkizu / Sabe palabras	22
	Batere ez / No, nada	25
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

Datuak hiru lurraldeetako biztanleria zentsuaren arabera haztatu dira /  
Datos ponderados por la población de cada uno de los territorios

ZEIN IKASKETA AMAITU DITUZU? / ¿QUÉ ESTUDIOS HA FINALIZADO?	Batere ez, lehen mailakoak baino baxuagoak / Ninguno, menos que primarios	7
	Lehen mailakoak, Oinarrizko batxilergoa, OHO, DBH / Primarios, Bachiller elemental, EGB, ESO	30
	Lanbide Heziketa (LH) / Profesionales (FP)	20
	Bigarren mailakoak: Goi-mailako Batxilergoa, IEE, BBB, UBI / Secundarios: Bachiller superior, REM, BUP, COU	13
	Erdi goi-mailakoak (Diplomaturak) / Medios superiores (diplomaturas)	9
	Goi-mailakoak (Lizentziaturak, Graduak, Ingeniaritzak, Doktoretzak,...) / Superiores (Licenciaturas, Grados, Ingenierías, Doctorados,...)	19
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

ZEIN KLASE SOZIALETAN KOKATZEN DUZU ZURE BURUA? / ¿EN QUÉ CLASE SOCIAL SE SITUARÍA UD.?	Erdi mailatik gora edo aberatsen mailan / Media-alta o acomodada	4
	Erdi mailan / Media-media	52
	Erdi mailatik behera edo langileenean / Media-baja u obrera	41
	Ed-Ee / Ns-Nc	3
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

JAIOTERRIA / LUGAR DE NACIMIENTO	EAE+Nafarroa / CAPV+Navarra	71
	Estatua / Estado	17
	Atzerria / Extranjero	12
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

Datuak hiru lurraldeetako biztanleria zentsuaren arabera haztatu dira / Datos ponderados por la población de cada uno de los territorios

## 9 - Eranskina: Emaitzak kolektiboka / Anexo: Resultados por colectivos

Eranskinean azaltzen diren guruzetako aldagaiak ondoko taldeetatik sortu dira:

- **Lurraldea:** Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa.
- **Udalerraren tamaina:** Txikia (<10.000 biztanle), ertaina (10.000-120.000 biztanle) eta hiriburua (Vitoria-Gasteiz, Bilbao eta Donostia-San Sebastián).
- **Sexua:** gizona eta emakumea.
- **Adin taldeak:** 18-29, 30-45, 46-64 eta >=65.
- **Klase sozial subjektiboa:** Baxua, Ertaina eta Altua.

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.
- **Clase social sentida:** Baja, Media y Alta.

## 1 – Ziurtagiriaren logotipoaren ezagutza / Conocimiento espontáneo del logotipo



BEGIRATU, MESEDEZ, ONDOKO IRUDIA. IKUSI AL DUZU INOIZ AURRETIK? /  
MIRE POR FAVOR LA SIGUIENTE IMAGEN. ¿LA HABÍA VISTO USTED ALGUNA VEZ ANTERIORMENTE?

	Guztira / Total	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRI TAMAINA / TAMAÑO MUNICIPIO			SEXUA / SEXO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Txikia / Pequeño	Ertaina / Mediano	Hiriburua / Capital	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer
Bai / Sí	60	59	60	59	61	57	62	61	58
Ez / No	37	36	36	38	37	40	33	35	38
Ed-Ee / Ns-Nc	4	5	4	3	2	3	5	4	4
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(574)	(1148)	(854)	(560)	(1036)	(980)	(1288)	(1288)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIAL SUBJEKTIBOA / CLASE SOCIAL SENTIDA		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Bai / Sí	60	60	66	69	36	54	64	68
Ez / No	37	38	31	28	57	42	33	27
Ed-Ee / Ns-Nc	4	2	4	3	7	3	4	6
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(534)	(795)	(732)	(515)	(1065)	(1345)	(100)

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa erakutsi zitzaizen, baina inolako testurik gabe / A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística (sin ningún texto adjunto)

## 2 – Logotipoa kalitate turistikoarekin lotzea / Vinculación del logotipo con la calidad turística

AURRETIK IKUSITA IZAN ZEIN EZ, ZEREKIN ERLAZIONATZEN DUZU? / INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LA HAYA VISTO ANTERIORMENTE O NO, ¿CON QUÉ LA RELACIONA?

	Guztira / Total	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRI TAMAINA / TAMAÑO MUNICIPIO			SEXUA / SEXO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Txikia / Pequeño	Ertaina / Mediano	Hiriburua / Capital	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer
Kalitatearekin (edozein motatakoa) / Con la calidad (de cualquier tipo)	41	36	42	42	46	43	36	41	42
Kalitate turistikoarekin / Con la calidad turística *	10	13	11	9	11	10	10	11	10
Turismoarekin / Con el turismo	6	8	5	6	4	5	8	6	6
Iragarki, eslogan, publizitateko kanpaina batekin baina ez daki zertaz / Con un anuncio, slogan, campaña publicitaria... pero sin saber sobre qué	3	8	3	2	4	2	5	3	3
Osasungintzarekin lotutako zerbaitekin / Con algo relacionado con la sanidad	2	0	3	1	1	3	2	2	2
Beste gauza batzuekin / Con otras cosas	3	3	2	3	2	3	3	3	2
Ed-Ee / Ns/Nc	35	32	33	38	31	34	37	33	36
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(574)	(1148)	(854)	(560)	(1036)	(980)	(1288)	(1288)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIAL SUBJEKTIBOA / CLASE SOCIAL SENTIDA		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Kalitatearekin (edozein motatakoa) / Con la calidad (de cualquier tipo)	41	44	47	45	23	38	44	46
Kalitate turistikoarekin / Con la calidad turística *	10	10	12	13	4	9	11	9
Turismoarekin / Con el turismo	6	4	8	6	3	4	6	9
Iragarki, eslogan, publizitateko kanpaina batekin baina ez daki zertaz / Con un anuncio, slogan, campaña publicitaria... pero sin saber sobre qué	3	3	3	3	4	3	4	1
Osasungintzarekin lotutako zerbaitekin / Con algo relacionado con la sanidad	2	1	2	3	3	2	2	2
Beste gauza batzuekin / Con otras cosas	3	4	2	3	2	3	2	8
Ed-Ee / Ns/Nc	35	34	25	28	61	41	30	25
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(534)	(795)	(732)	(515)	(1065)	(1345)	(100)

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa erakutsi zitzaizen (inolako testurik gabe). Galdera modu irekian egin zen, erantzunik iradoki gabe, eta erantzunak ondoren kodifikatu dira /

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

\* Erantzun zuzena / Respuesta correcta

### 3 – Logotipoari emandako esanahia / Significado atribuido al logotipo

BEGIRATU ORAIN IKUR OSOA. IKUR HORI BIDAIA-AGENTZIA, HOTEL EDO JATETXE BATEKO ATEAN IKUSIKO BAZENU, HORREK ESAN NAHIKO LUKE ESTABLEZIMENDU HORREK KALITATE TURISTI-KOAREN ZIURTAGIRIA DUELA, BAINA ZER ULERTUKO ZENUKE ZUK HORREKIN? / 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?



	Guztira / Total	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRI TAMAINA / TAMAÑO MUNICIPIO			SEXUA / SEXO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Txikia / Pequeño	Ertaina / Mediano	Hiriburua / Capital	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer
Establezimenduak agindutako zerbitzu edo kalitatea benetan betetzen duela ziurtatzen dela / Que se asegura que dicho establecimiento cumple con el servicio o calidad prometida *	33	39	29	38	41	31	32	34	32
Kalitate handia duela / Que tiene mucha calidad	25	23	25	25	21	29	22	25	24
Maila altukoa dela / Que es de nivel alto	9	9	11	6	8	10	10	9	9
Kalitate eta prezioaren arteko erlazio ona duela / Que tiene buena relación calidad/precio	6	5	6	5	5	6	6	6	5
Beste establezimenduak baino garestiagoa dela / Que es más caro que otros establecimientos	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Bestelako erantzunak / Otras respuestas	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Ed-Ee / Ns/Nc	23	20	24	21	21	21	25	21	24
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(574)	(1148)	(854)	(560)	(1036)	(980)	(1288)	(1288)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIAL SUBJEKTIBOA / CLASE SOCIAL SENTIDA		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Establezimenduak agindutako zerbitzu edo kalitatea benetan betetzen duela ziurtatzen dela / Que se asegura que dicho establecimiento cumple con el servicio o calidad prometida *	33	34	38	35	21	29	37	33
Kalitate handia duela / Que tiene mucha calidad	25	28	23	25	23	25	24	30
Maila altukoa dela / Que es de nivel alto	9	9	10	10	7	9	9	12
Kalitate eta prezioaren arteko erlazio ona duela / Que tiene buena relación calidad/precio	6	5	6	7	6	6	5	7
Beste establezimenduak baino garestiagoa dela / Que es más caro que otros establecimientos	2	2	1	2	1	2	2	0
Bestelako erantzunak / Otras respuestas	3	4	3	3	1	3	3	2
Ed-Ee / Ns/Nc	23	19	18	17	42	26	20	16
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(534)	(795)	(732)	(515)	(1065)	(1345)	(100)

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa testuarekin erakutsi zitzaizen. Galdera modu irekian egin zen, eta erantzunak ondoren kodifikatu dira /

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

\* Erantzun zuzena / Respuesta correcta

## 4 – Logotipoa ikusitako lekuak / Lugares en los que se ha visto el logotipo

ORAIN, IKUR OSOA IKUSITA, INON IKUSI IZANA GOGORATZEN DUZU? / AHORA QUE HA VISTO EL SÍMBOLO COMPLETO, ¿RECUERDA HABERLO VISTO EN ALGUNA PARTE?

ESPAZIO BAKOITZA AIPATU DUTENEN % / % DE QUIENES HAN MENCIONADO CADA ESPACIO	Guztira / Total	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRI TAMAINA / TAMAÑO MUNICIPIO			SEXUA / SEXO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Txikia / Pequeño	Ertaina / Mediano	Hiriburua / Capital	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer
Establezimendu turistikoetan (bidaia- agentziak, hotelak, kanpinak, jatetxeak, etab.) / En establecimientos turísticos (agencias de viaje, hoteles, campings, restaurantes, etc )	37	45	36	36	44	34	38	40	35
Telebistan / En televisión	9	14	9	8	12	9	8	11	8
Publizitate-foiletoetan / En folletos publicitarios	8	13	8	6	12	7	8	8	8
Prentsan / En prensa	6	12	5	5	8	5	6	7	5
Interneten / En internet	5	7	5	4	9	4	3	5	4
Kabinetan edota markesinetan / En cabinas y/o marquesinas	4	6	4	3	7	3	3	5	3
Bestelako komunikabide edo lekuetan / En otros medios o lugares	13	11	14	11	11	15	12	13	13
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(574)	(1148)	(854)	(560)	(1036)	(980)	(1288)	(1288)

ESPAZIO BAKOITZA AIPATU DUTENEN % / % DE QUIENES HAN MENCIONADO CADA ESPACIO	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIAL SUBJEKTIBOA / CLASE SOCIAL SENTIDA		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Establezimendu turistikoetan (bidaia- agentziak, hotelak, kanpinak, jatetxeak, etab.) / En establecimientos turísticos (agencias de viaje, hoteles, campings, restaurantes, etc )	37	38	46	41	18	32	42	43
Telebistan / En televisión	9	9	9	11	7	10	9	11
Publizitate-foiletoetan / En folletos publicitarios	8	8	9	9	5	7	9	10
Prentsan / En prensa	6	5	5	8	4	6	6	9
Interneten / En internet	5	7	6	5	1	4	5	5
Kabinetan edota markesinetan / En cabinas y/o marquesinas	4	3	4	5	2	4	4	5
Bestelako komunikabide edo lekuetan / En otros medios o lugares	13	15	13	14	8	13	13	15
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(534)	(795)	(732)	(515)	(1065)	(1345)	(100)

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa testuarekin erakutsi zitzaizen / A las y los encuestados se les mostró el logotipo de la calidad turística con texto



## 5 – Ziurtagiria duten establezimenduak nahiago izatea / Preferencia por establecimientos certificados

ORAIN BIDAIA-AGENTZIA, HOTELA EDO JATETXEA AUKERATU BEHAR IZANEZ GERO, ZER NAHIAGO ZENUKE: ESTABLEZIMENDUAK KALITATE TURISTIKOAREN Q-A IZATEA, EZ IZATEA, EDO BERDIN ZAIZU IZAN ZEIN EZ? / 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?

	Guztira / Total	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRI TAMAINA / TAMAÑO MUNICIPIO			SEXUA / SEXO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Txikia / Pequeño	Ertaina / Mediano	Hiriburua / Capital	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer
Q-a izatea nahiago zenuke / Preferiría que tuviera la Q	39	40	38	40	42	39	36	39	38
Q-a ez izatea nahiago zenuke / Preferiría que no tuviera la Q	2	3	1	3	3	2	2	2	3
Berdin zaizu / Le daría igual	52	53	53	51	50	52	55	53	52
Ed-Ee / Ns/Nc	7	5	7	6	5	7	7	6	7
Ehuneke bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(574)	(1148)	(854)	(560)	(1036)	(980)	(1288)	(1288)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIAL SUBJEKTIBOA / CLASE SOCIAL SENTIDA		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Q-a izatea nahiago zenuke / Preferiría que tuviera la Q	39	40	37	42	35	37	39	56
Q-a ez izatea nahiago zenuke / Preferiría que no tuviera la Q	2	1	2	2	2	2	2	2
Berdin zaizu / Le daría igual	52	54	56	50	48	55	52	32
Ed-Ee / Ns/Nc	7	5	5	5	15	6	7	10
Ehuneke bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(534)	(795)	(732)	(515)	(1065)	(1345)	(100)

## 6 – Ziurtagiria duten establezimenduen garestitasuna / Carestía de los establecimientos certificados

ZURE USTEZ, ORO HAR, KALITATE TURISTIKOAREN Q-A DUTEN ESTABLEZIMENDUAK, EZ DUTENAK BAINO GARESTIAGOAK DIRA? /

¿CREE UD. QUE, EN GENERAL, LOS CENTROS CERTIFICADOS CON LA Q DE CALIDAD TURÍSTICA SON MÁS CAROS QUE LOS QUE NO LA POSEEN?

	Guztira / Total	LURRALDEA / TERRITORIO			UDALERRI TAMAINA / TAMAÑO MUNICIPIO			SEXUA / SEXO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Txikia / Pequeño	Ertaina / Mediano	Hiriburua / Capital	Gizona / Hombre	Emakumea / Mujer
Bai, beti / Sí, siempre	24	28	26	20	23	23	27	24	24
Ez dute nahitaez (derrigorrez) garestiagoak izan behar / No tienen por qué ser más caros necesariamente	49	48	49	50	53	51	45	50	48
Merkeagoak izaten dira / Suelen ser más baratos	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Ed-Ee / Ns/Nc	25	22	24	29	24	25	27	25	26
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(574)	(1148)	(854)	(560)	(1036)	(980)	(1288)	(1288)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIAL SUBJEKTIBOA / CLASE SOCIAL SENTIDA		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Bai, beti / Sí, siempre	24	32	26	22	15	28	21	26
Ez dute nahitaez (derrigorrez) garestiagoak izan behar / No tienen por qué ser más caros necesariamente	49	50	52	53	39	46	53	49
Merkeagoak izaten dira / Suelen ser más baratos	1	1	1	1	1	1	1	1
Ed-Ee / Ns/Nc	25	17	21	24	45	26	25	24
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(2576)	(534)	(795)	(732)	(515)	(1065)	(1345)	(100)

