



**Prospekzio
Soziologikoen
Kabinetea**

www.euskadi.eus/ikerketa_soziologikoak

**Gabinete de
Prospección
Sociológica**

www.euskadi.eus/estudios_sociologicos

Kalitate turistikoaren Q ziurtagiria

Certificado Q de calidad turística

(2018ko abendua / Diciembre 2018)



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	58
Ez / No	40
Ed-Ee / Ns-Nc	2
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100

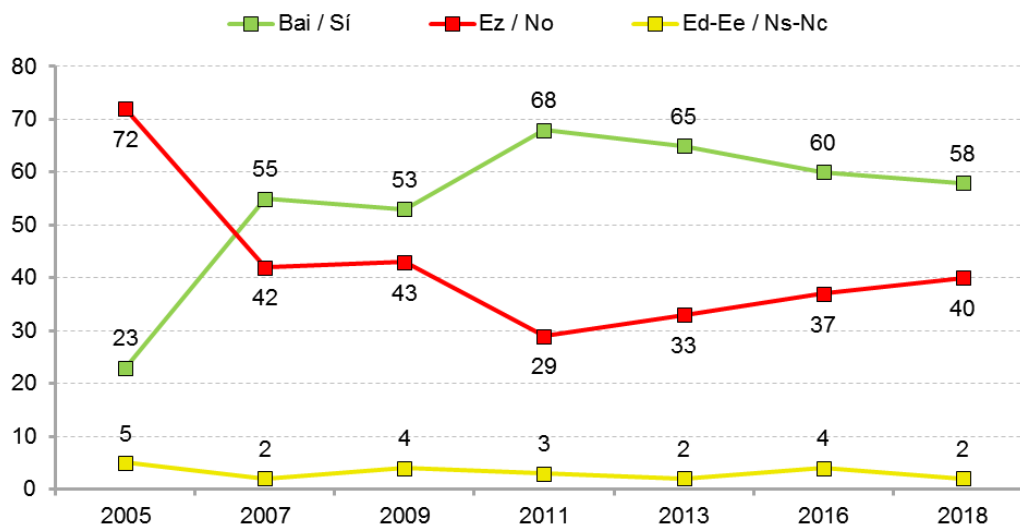


Inkestaturei kalitate turistikoaren logotipoa erakutsi zitzaien, baina inolako testurik gabe /

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



Taldekatu 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)	40
Turismoarekin / Con el turismo	9
Kalitate turistikoarekin / Con la calidad turística *	7
Iragarki, eslogan, publizitateko kanpaina batekin baina ez daki zertaz / Con un anuncio, slogan, campaña publicitaria... pero sin saber sobre qué	4
Osasungintzarekin lotutako zerbaitekin / Con algo relacionado con la sanidad	1
Beste gauza batzuekin / Con otras cosas	4
Ed-Ee / Ns/Nc	35
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100

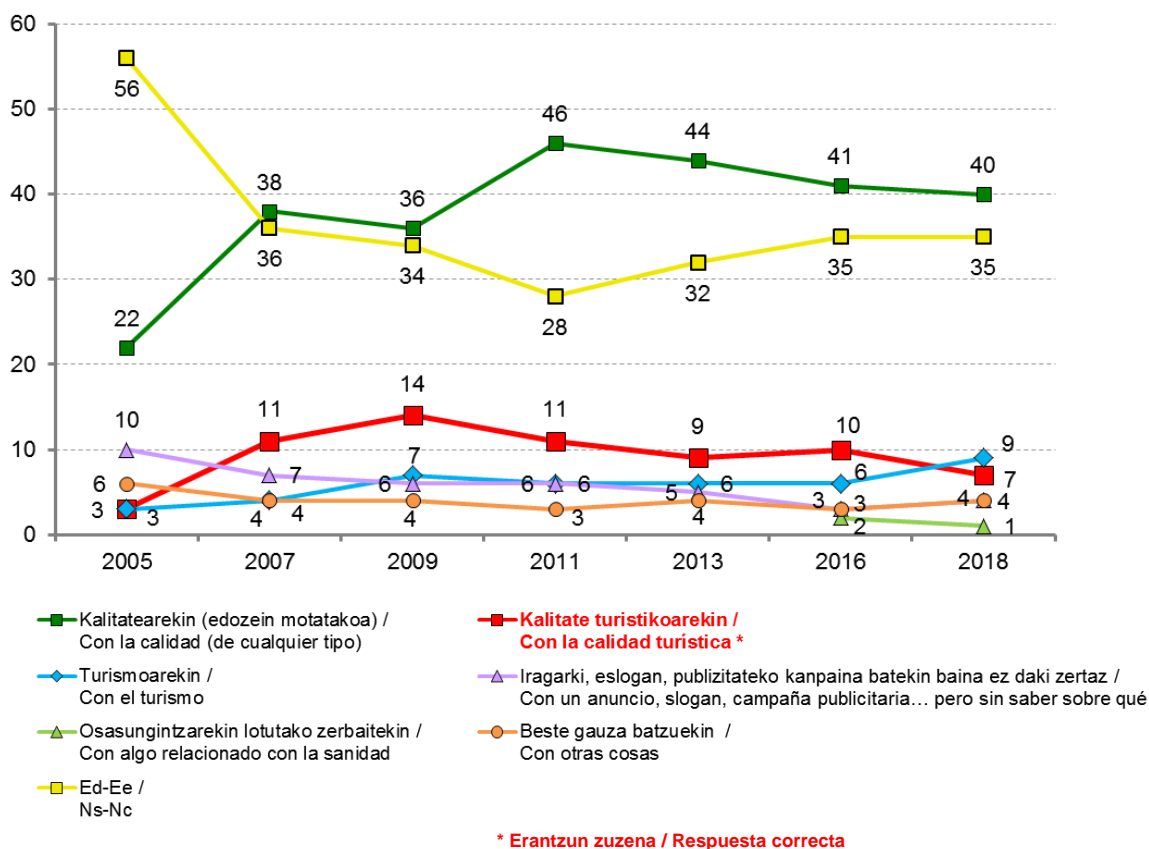
Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa erakutsi zitzaizen (inolako testurik gabe). Galdera modu irekian egin zen, erantzunik iradoki gabe, eta erantzunak ondoren kodifikatu dira /

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 ESTABEZIMENDU 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?



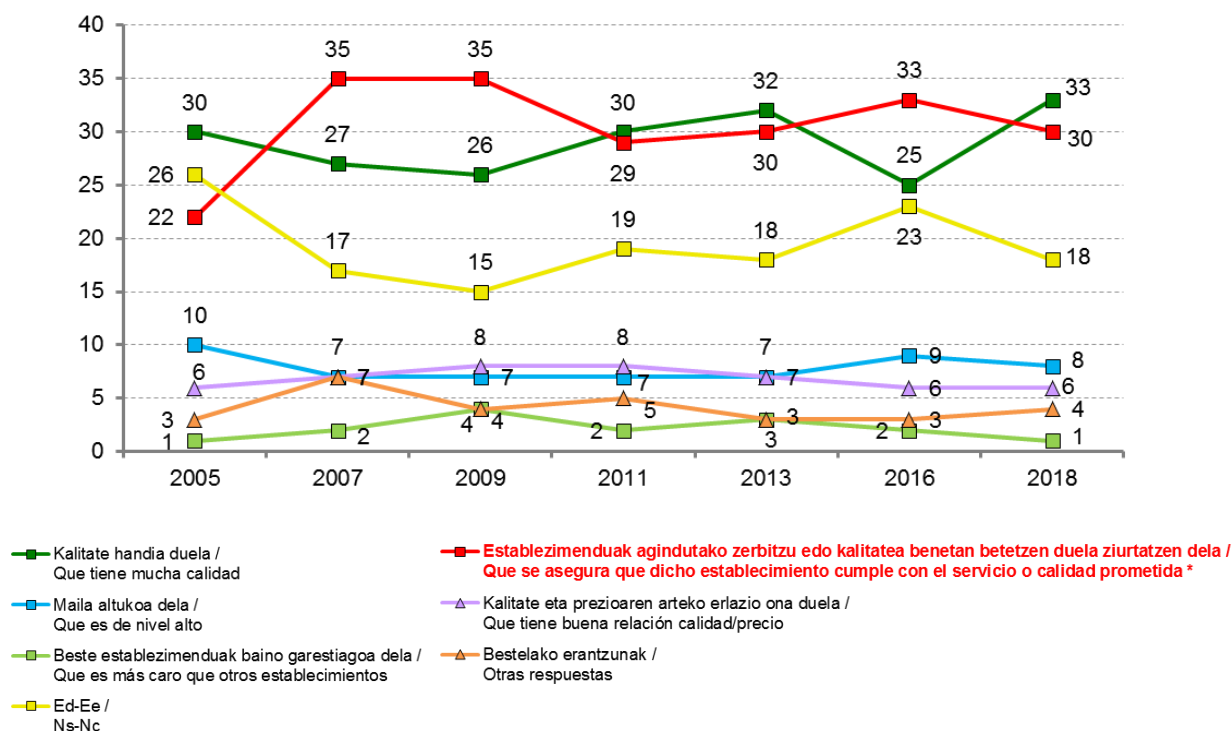
	GUZTIRA / TOTAL
Kalitate handia duela / Que tiene mucha calidad	33
Estabenezimenduak agindutako zerbitzu edo kalitatea benetan betetzen duela ziurtatzen dela / Que se asegura que dicho establecimiento cumple con el servicio o calidad prometida *	30
Maila altukoa dela / Que es de nivel alto	8
Kalitate 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	1
Bestelako erantzunak / Otras respuestas	4
Ed-Ee / Ns/Nc	18
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100

Inkestaturei kalitate turistikoaren logotipoa testuarekin erakutsi zitzaion. 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



* Erantzun zuzena / Respuesta correcta

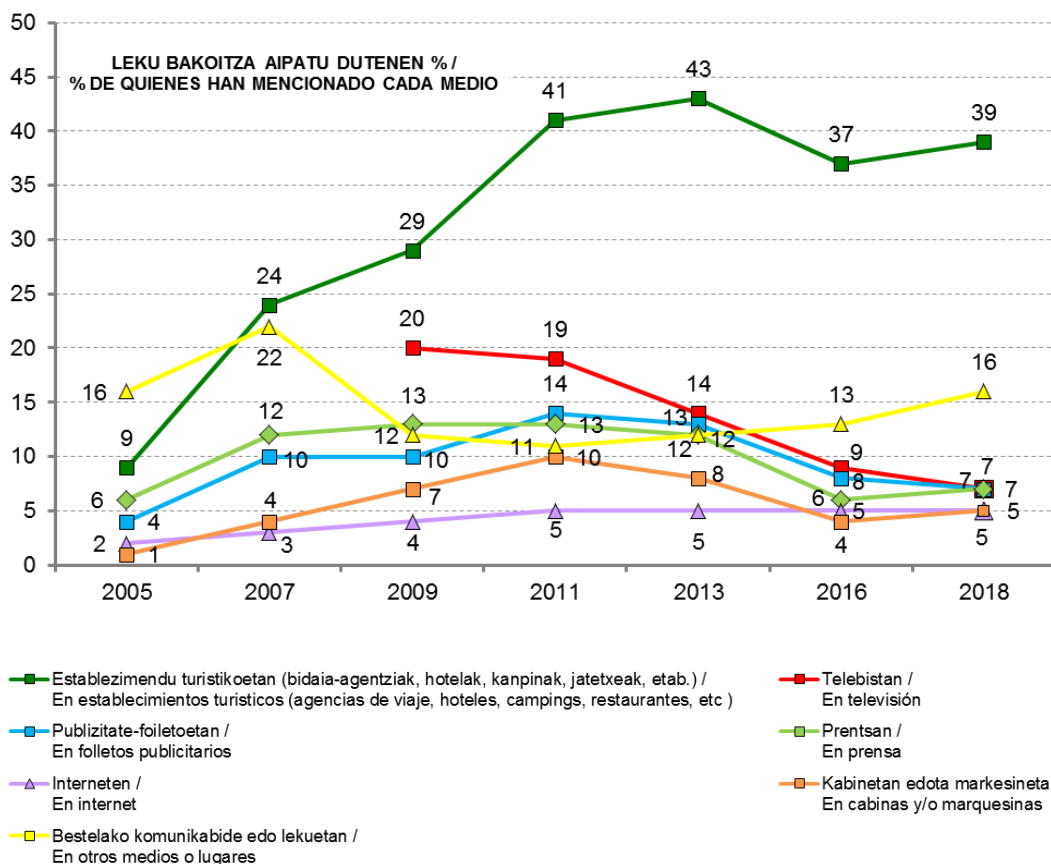
4 – Logotipoa ikusitako lekuak / Lugares en los que se ha visto el logotipo

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
Establezimendu turistikoetan (bidaia-agentziak, hotelak, kanpinak, jatetxeak, etab.) / En establecimientos turísticos (agencias de viaje, hoteles, campings, restaurantes, etc)	39
Telebistan / En televisión	7
Publizitate-foiletoetan / En folletos publicitarios	7
Prentsan / En prensa	7
Interneten / En internet	5
Kabinetan edota markesinetan / En cabinas y/o marquesinas	5
Bestelako komunikabide edo lekuetan / En otros medios o lugares	16
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100

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

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



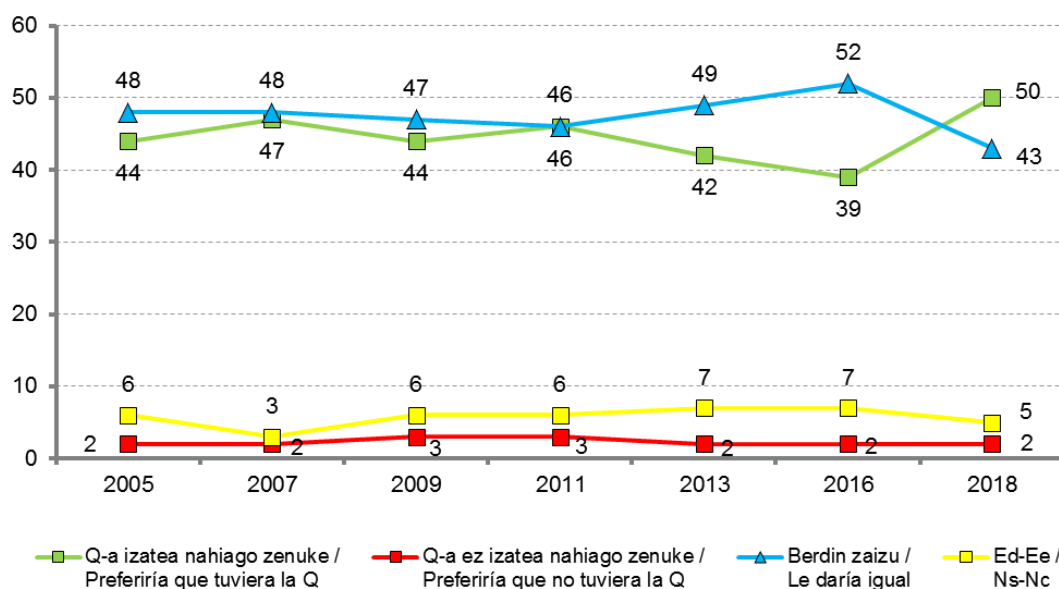
5 – Ziurtagiria duten establezimenduak nahiago izatea / Preferencia por establecimientos certificados

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	50
Q-a ez izatea nahiago zenuke / Preferiría que no tuviera la Q	2
Berdin zaizu / Le daría igual	43
Ed-Ee / Ns/Nc	5
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100



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



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

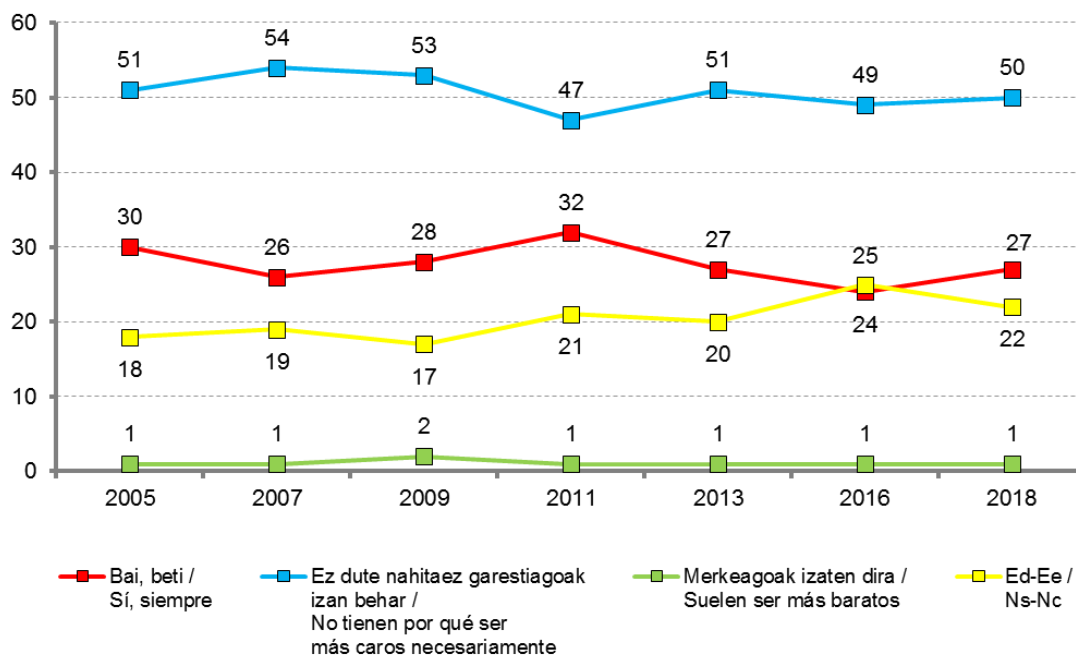
ZURE USTEZ, ORO HAR, KALITATE TURISTIKOAREN Q-A DUTEN ESTABLEZIMENDUAK, EZ DUTENAK BAINO GARESTIAGOAK DIRA? /

¿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	27
Ez dute nahitaez garestiagoak izan behar / No tienen por qué ser más caros necesariamente	50
Merkeagoak izaten dira / Suelen ser más baratos	1
Ed-Ee / Ns/Nc	22
<hr/>	
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100



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



7 – Zehaztasun teknikoak / Ficha técnica

Informazio bilketa 2018ko irailaren 25etik urriaren 6a 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: 742 pertsona Araban, 1.315 Bizkaian eta 1.092 Gipuzkoan, beraz, 3.149 pertsona elkarrizketatu ziren guztira. Gizabanakoen hautaketa prozedura polietapiko eta estratifikatuaren bidez egin zen, ausazko ibilbideak erabiliz¹, ondoren pertsonak sexuaren, adinaren eta lan egoeraren arabera kuoten bidez aukeratuz. Emaizak 2015eko Batzar Nagusietarako hauteskundeetako 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 *Análisis e Investigación* enpresak egin zuen, Boulevard eraikina, Gamarrako Atea, 1A-9., 01013 Vitoria-Gasteiz helbidean dagoena.

3.149 pertsonako lagin honi dagokion **lagin errorearen** estimazioa, erabat ausazkoak diren laginketei egozgarria, $\pm 1,8$ da EAE osorako, % 95,5eko konfiantza mailarako, $p=q=0,5$ izanik.

Inkesten % 14,9 telefono bidez **kontrolatu** dira eta % 17,6 etxean.

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

La recogida de información se realizó entre el 25 de septiembre y el 6 de octubre de 2018 -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: 742 personas en Araba, 1.315 en Bizkaia y 1.092 en Gipuzkoa, lo que supone un total de 3.149 personas entrevistadas. La selección se realizó por procedimiento polietápico y estratificado, siguiendo rutas aleatorias¹ 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 a Juntas Generales de 2015 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 *Análisis e Investigación*, sita en el edificio Boulevard, Portal de Gamarra, 1A-9º, 01013, Vitoria-Gasteiz.

El **error muestral** correspondiente a esta muestra de 3.149 individuos, y atribuible en el caso teórico de que la muestra hubiera sido estrictamente aleatoria, se cifra en un $\pm 1,8$ % 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 14,9 % de las encuestas y un control domiciliario del 17,6 %.

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.

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	20
	30-45	31
	46-64	29
	≥ 65	20
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

ZEIN DA ZURE LAN EGOERA? / ¿CUÁL ES SU SITUACIÓN LABORAL?	Lan ordaindua / Trabajo remunerado	51
	Langabezian / En paro	8
	Etxeko lanak / Trabajo doméstico	8
	Ikasten nagusiki / Estudiando principalmente	10
	Erretiratu, pentsioduna, ezindua / Jubilado/a, pensionista, incapacitado/a	22
	Beste egoera batzuk / Otras situaciones	1
Ed-Ee / Ns-Nc		0
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

ZUK ZER MODUZ HITZ EGITEN DUZU EUSKARAZ? / ¿SABE HABLAR EUSKERA?	Oso ondo / Sí, correctamente	25
	Nahikoa ondo / Sí, bastante bien	13
	Zerbait dakizu / Sí, puede hablar algo	19
	Hitz batzuk dakizkizu / Sabe palabras	19
	Batere ez / No, nada	23
Ed-Ee / Ns-Nc		1
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	5
	Lehen mailakoak, Oinarrizko batxilergoa, OHO, DBH / Primarios, Bachiller elemental, EGB, ESO	27
	Lanbide Heziketa (LH) / Profesionales (FP)	21
	Bigarren mailakoak: Goi-mailako Batxilergoa, IEE, BBB, UBI / Secundarios: Bachiller superior, REM, BUP, COU	18
	Erdi goi-mailakoak (Diplomaturak) / Medios superiores (diplomaturas)	7
	Goi-mailakoak (Lizentziaturak, Graduak, Ingeniaritzak, Doktoretzak,...) / Superiores (Licenciaturas, Grados, Ingenierías, Doctorados,...)	22
	Ed-Ee / Ns-Nc	0
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	6
	Erdi mailan / Media-media	59
	Erdi mailatik behera edo langileenean / Media-baja u obrera	32
	Ed-Ee / Ns-Nc	3
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales		100

JAIOTERRIA / LUGAR DE NACIMIENTO	EAE+Nafarroa+Iparraldea / CAPV+Navarra+Iparralde	73
	Estatua / Estado	15
	Atzerria / Extranjero	12
	Ed-Ee / Ns-Nc	0
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.
- **Hautemandako klase soziala:** Baxua, Erdikoa 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 percibida:** 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	58	61	59	55	58	57	59	60	56
Ez / No	40	37	38	43	39	41	38	38	41
Ed-Ee / Ns-Nc	2	2	3	2	3	2	2	2	3
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(742)	(1315)	(1092)	(664)	(1259)	(1226)	(1572)	(1577)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIALA / CLASE SOCIAL		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Bai / Sí	58	51	66	66	41	49	63	66
Ez / No	40	45	32	32	56	48	35	32
Ed-Ee / Ns-Nc	2	3	2	2	3	3	2	2
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(635)	(975)	(904)	(635)	(963)	(1909)	(175)

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa erakutsi zitzaizen (inolak 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)	40	33	40	44	41	42	38	41	39
Turismoarekin / Con el turismo	9	16	8	7	8	7	11	9	8
Kalitate turistikoarekin / Con la calidad turística *	7	9	5	9	5	6	8	7	6
Iragarki, eslogan, publizitateko kanpaina batekin baina ez daki zertaz / Con un anuncio, slogan, campaña publicitaria... pero sin saber sobre qué	4	5	5	4	5	4	5	5	4
Osasungintzarekin lotutako zerbaitekin / Con algo relacionado con la sanidad	1	1	2	0	1	1	1	1	1
Beste gauza batzuekin / Con otras cosas	4	6	5	2	6	3	5	4	4
Ed-Ee / Ns/Nc	35	31	36	35	34	37	33	32	37
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(742)	(1315)	(1092)	(664)	(1259)	(1226)	(1572)	(1577)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIALA / CLASE SOCIAL		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Kalitatearekin (edozein motatakoa) / Con la calidad (de cualquier tipo)	40	33	49	46	27	34	44	43
Turismoarekin / Con el turismo	9	9	10	9	5	7	10	7
Kalitate turistikoarekin / Con la calidad turística *	7	7	8	7	4	4	8	8
Iragarki, eslogan, publizitateko kanpaina batekin baina ez daki zertaz / Con un anuncio, slogan, campaña publicitaria... pero sin saber sobre qué	4	5	4	4	6	6	4	6
Osasungintzarekin lotutako zerbaitekin / Con algo relacionado con la sanidad	1	1	1	1	1	1	1	2
Beste gauza batzuekin / Con otras cosas	4	7	3	3	4	5	4	6
Ed-Ee / Ns/Nc	35	38	25	31	53	42	30	28
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(635)	(975)	(904)	(635)	(963)	(1909)	(175)

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa erakutsi zitzaizen (inolakoko 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

BEGINIRATU 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
Kalitate handia duela / Que tiene mucha calidad	33	26	32	36	30	36	30	33	32
Establezimenduak agindutako zerbitzu edo kalitatea benetan betetzen duela ziurtatzen dela / Que se asegura que dicho establecimiento cumple con el servicio o calidad prometida *	30	35	30	28	35	28	31	31	29
Maila altukoa dela / Que es de nivel alto	8	8	7	9	10	7	8	8	8
Kalitate eta prezioaren arteko erlazio ona duela / Que tiene buena relación calidad/precio	6	4	5	9	3	6	7	6	5
Beste establezimenduak baino garestiagoa dela / Que es más caro que otros establecimientos	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Bestelako erantzunak / Otras respuestas	4	3	5	2	5	4	3	4	4
Ed-Ee / Ns/Nc	18	23	19	14	16	18	19	16	20
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(742)	(1315)	(1092)	(664)	(1259)	(1226)	(1572)	(1577)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIALA / CLASE SOCIAL		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Kalitate handia duela / Que tiene mucha calidad	33	36	32	30	33	29	35	35
Establezimenduak agindutako zerbitzu edo kalitatea benetan betetzen duela ziurtatzen dela / Que se asegura que dicho establecimiento cumple con el servicio o calidad prometida *	30	28	34	35	20	29	31	35
Maila altukoa dela / Que es de nivel alto	8	8	8	7	8	7	9	8
Kalitate eta prezioaren arteko erlazio ona duela / Que tiene buena relación calidad/precio	6	7	6	6	4	5	7	3
Beste establezimenduak baino garestiagoa dela / Que es más caro que otros establecimientos	1	1	1	1	2	2	1	1
Bestelako erantzunak / Otras respuestas	4	5	4	4	2	4	4	4
Ed-Ee / Ns/Nc	18	15	14	16	31	25	13	14
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(635)	(975)	(904)	(635)	(963)	(1909)	(175)

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)	39	34	37	45	46	39	36	41	37
Telebistan / En televisión	7	10	6	8	6	6	9	7	8
Publizitate-foiletoetan / En folletos publicitarios	7	17	5	6	10	6	7	7	7
Prentsan / En prensa	7	17	6	5	5	5	11	8	7
Interneten / En internet	5	8	4	6	6	4	6	6	5
Kabinetan edota markesinetan / En cabinas y/o marquesinas	5	8	4	6	6	3	7	5	5
Bestelako komunikabide edo lekuetan / En otros medios o lugares	16	30	16	9	13	15	18	15	16
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(742)	(1315)	(1092)	(664)	(1259)	(1226)	(1572)	(1577)

ESPazio BAKOITZA AIPATU DUTENEN % / % DE QUIENES HAN MENCIONADO CADA ESPACIO	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIALA / CLASE SOCIAL		
		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)	39	35	50	43	20	32	43	38
Telebistan / En televisión	7	7	8	5	8	6	8	5
Publizitate-foiletoetan / En folletos publicitarios	7	6	9	8	4	5	8	6
Prentsan / En prensa	7	5	8	9	7	5	9	6
Interneten / En internet	5	8	6	5	1	4	6	4
Kabinetan edota markesinetan / En cabinas y/o marquesinas	5	5	5	6	3	4	5	5
Bestelako komunikabide edo lekuetan / En otros medios o lugares	16	16	15	18	11	13	17	23
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(635)	(975)	(904)	(635)	(963)	(1909)	(175)

Inkestatuei kalitate turistikoaren logotipoa testuarekin erakutsi zitzaion / 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	50	48	53	46	57	49	46	50	49
Q-a ez izatea nahiago zenuke / Preferiría que no tuviera la Q	2	3	1	4	2	2	3	2	3
Berdin zaizu / Le daría igual	43	36	43	44	37	46	42	43	42
Ed-Ee / Ns/Nc	5	13	3	6	4	3	9	5	6
Ehuneke bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(742)	(1315)	(1092)	(664)	(1259)	(1226)	(1572)	(1577)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIALA / CLASE SOCIAL		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Q-a izatea nahiago zenuke / Preferiría que tuviera la Q	50	50	50	52	46	42	53	59
Q-a ez izatea nahiago zenuke / Preferiría que no tuviera la Q	2	2	2	2	3	2	3	2
Berdin zaizu / Le daría igual	43	43	44	42	41	49	40	35
Ed-Ee / Ns/Nc	5	4	4	5	11	6	4	4
Ehuneke bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(635)	(975)	(904)	(635)	(963)	(1909)	(175)

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	27	32	29	21	31	26	26	27	27
Ez dute nahitaez (derrigorrez) garestiagoak izan behar / No tienen por qué ser más caros necesariamente	50	42	51	52	49	50	51	50	50
Merkeagoak izaten dira / Suelen ser más baratos	1	2	1	3	1	2	1	1	1
Ed-Ee / Ns/Nc	22	25	19	25	19	22	23	21	22
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(742)	(1315)	(1092)	(664)	(1259)	(1226)	(1572)	(1577)

	Guztira / Total	ADIN TALDEAK / GRUPOS DE EDAD				KLASE SOZIALA / CLASE SOCIAL		
		18-29	30-45	46-64	≥ 65	Baxua / Baja	Erdikoa / Media	Altua / Alta
Bai, beti / Sí, siempre	27	32	29	25	19	27	27	29
Ez dute nahitaez (derrigorrez) garestiagoak izan behar / No tienen por qué ser más caros necesariamente	50	48	50	54	47	44	54	53
Merkeagoak izaten dira / Suelen ser más baratos	1	1	1	2	1	1	2	0
Ed-Ee / Ns/Nc	22	19	20	19	32	29	17	17
Ehuneko bertikalak / Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutu haztatu gabeak) / n (absolutos sin ponderar)	(3149)	(635)	(975)	(904)	(635)	(963)	(1909)	(175)

