



Encuesta de opinión a la población residente en Vitoria-Gasteiz sobre el turismo responsable. 2019

Indice:

1. El impacto del turismo en Vitoria-Gasteiz
2. Las actividades del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para atraer el turismo
3. El turismo sostenible
4. Vitoria-Gasteiz, una ciudad sostenible
5. Metodología
6. Anexo: Cuestionario 2019



Introducción

Uno de los requisitos para acceder a la marca BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM¹ que otorga el Instituto de Turismo Responsable es conocer la opinión de las personas residentes sobre el turismo en su ciudad.

Para ello el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha puesto en marcha un proceso de recogida de información sistemática y periódica, a través de una encuesta a la población residente en el municipio mayor de 15 años, con el objetivo de conocer su opinión, la valoración acerca del turismo y la calidad de vida en la ciudad.

En el 2016 se realizó la primera encuesta a la población para obtener el certificado y, pasados tres años, toca renovarlo y por tanto testar de nuevo la opinión de la población.

El informe que se presenta a continuación refleja los resultados de la encuesta realizada en junio de este año al mismo tiempo que se compara con los resultados obtenidos en la encuesta precedente del año 2016², utilizando el mismo cuestionario y el mismo esquema de exposición.

Vitoria-Gasteiz Agosto 2019

¹ BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM es la marca que reconoce las certificaciones con los requisitos del sistema de turismo responsable y lo otorga el Instituto de Turismo Responsable (ITR), entidad patrocinada por la UNESCO. El principal objetivo del ITR es la promoción de los principios de la "carta mundial del turismo sostenible". Esta certificación surgió como respuesta para establecer los criterios de un **comportamiento sostenible en el negocio turístico internacional**.

² Desde el año 2016, Vitoria-Gasteiz dispone de la certificación Biosphere Responsible Tourism que acredita su condición de Destino Turístico Sostenible; es garantía de:

- Protección del patrimonio cultural y natural.
- Buen desarrollo local.
- Buena calidad de vida.
- Satisfacción, seguridad y calidad turística e implicación del turista en destino



1. El impacto del turismo en Vitoria-Gasteiz

Para medir la opinión de la población acerca del impacto del turismo en la ciudad se ha preguntado por los elementos positivos del turismo³, por tanto, de entrada, la respuesta también será positiva: el turismo crea empleo, aumentan las actividades de ocio, etc, es decir, es beneficioso para la ciudad. De ahí que la mayoría de las personas encuestadas se decante por una valoración positiva y que repita la misma valoración en la última toma (2019). Además, apenas hay diferencia entre los distintos estratos de población.

De hecho, la prácticamente totalidad de los encuestados consideran que el turismo *beneficia a la ciudad*⁴, tanto en el 2016 como en el 2019, en cualquiera de los estratos analizados, rondando el 100% en todos los casos.

En segundo lugar, con el 98% de afirmaciones, se considera que el turismo *crea trabajo* en la ciudad, destacando un incremento de 5,3 puntos porcentuales en el 2019 entre los mayores de edad seguido del 2,6 entre las mujeres, con respecto al 2016.

En tercer lugar, con el 86% de afirmaciones en el 2019, se considera que el turismo *incrementa las actividades de ocio*,

Sin embargo se observa un descenso en las afirmaciones de: *el turismo ayuda a conservar el patrimonio* y *el turismo ayuda a mejorar los servicios para la ciudad*, que “descienden un 2,7 puntos porcentuales y un 0,7 con respecto al 2016. Respecto al primer indicador- el patrimonio-⁵ se produce un descenso de afirmaciones positivas en todos los estratos analizados.

Respecto al segundo –servicios – destaca el descenso de afirmaciones entre las mujeres y los más jóvenes.

TABLA 1: El impacto del turismo en Vitoria-Gasteiz. Porcentaje de respuestas afirmativas

Estratos	p1		p2		p3		p4		p5	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019
Total	98,7	98,8	94,4	95,9	85,5	84,8	71,5	74,2	86,6	83,9
Hombres	97,8	98,6	94,6	94,7	81,8	87,0	73,4	72,8	84,4	83,2
Mujeres	99,4	99,0	94,2	97,1	89,0	82,2	69,6	75,8	88,5	84,7
de 16 a 39 años	99,2	100,0	96,7	97,6	90,0	84,6	76,3	80,0	85,5	80,8
de 40 a 49 años	99,2	98,2	94,8	93,9	83,9	85,1	71,8	77,3	90,2	88,3
de 60 y mas años	97,4	98,6	91,5	96,8	82,6	84,5	65,8	65,2	83,5	81,0
Centro urbano	98,4	99,0	93,4	96,0	84,6	83,5	70,7	77,3	87,0	83,8
Resto	98,7	98,6	95,6	95,7	86,5	86,1	72,3	70,8	86,1	84,0

p1. ¿Cree que el turismo es beneficioso para Vitoria-Gasteiz?

p2. En su opinión ¿el turismo crea trabajo en la ciudad?

p3. ¿Considera que el turismo ayuda a mejorar los servicios de la ciudad?

p4. ¿Afirmaría que hay más actividades y eventos en la ciudad gracias al turismo?

p5. ¿Cree que el turismo ayuda a conservar el patrimonio cultural de la ciudad?

UNIVERSO junio 2019: 189.043

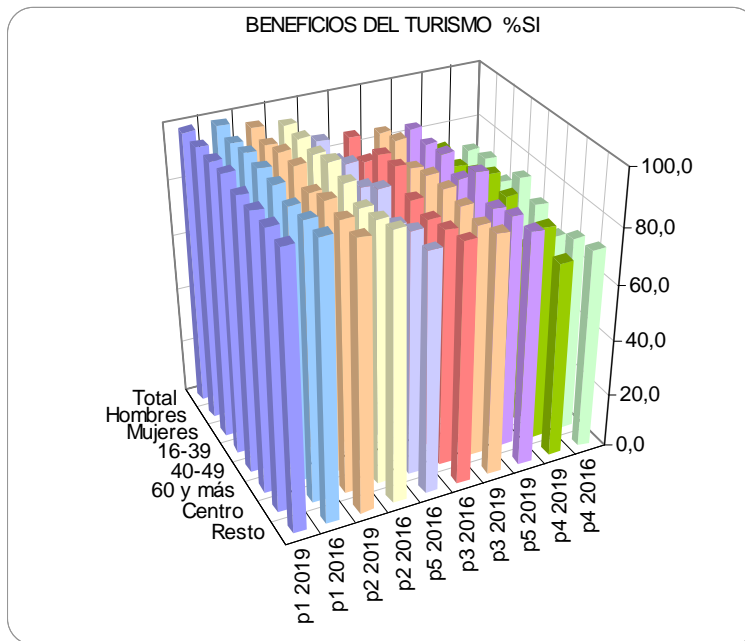
ENCUESTAS septiembre 2016: 450 // ENCUESTAS junio 2019: 395

³ Se recuerda que se ha aplicado el mismo cuestionario que en la encuesta 2016

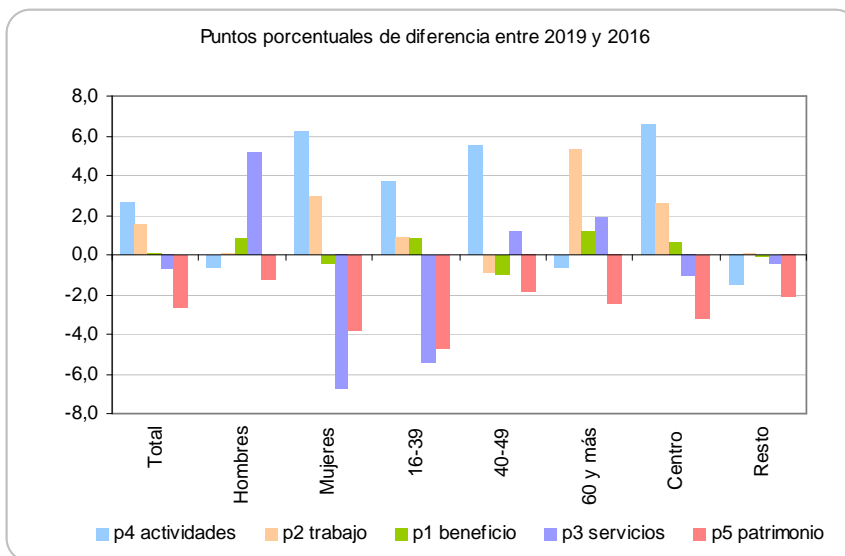
⁴ En España el peso del turismo sobre el PIB en 2017 alcanzó el 11,7%, en Euskadi el 6,1%. En Araba el peso del turismo es del 5,1% y alrededor de 500 personas trabajan en establecimientos hoteleros, el 0,3% de las personas ocupadas.

⁵ Nota: conservación del patrimonio cultural y el patrimonio medioambiental; tan importante o más que el patrimonio arquitectónico, religioso, cultural (edificios, iglesias, palacios, tradiciones) es la preservación del medio natural (ríos, bosques, mares, costa, aire).

Encuesta sobre el turismo responsable -2019-



- p1. ¿Cree que el turismo es beneficioso para Vitoria-Gasteiz?
 p2. En su opinión ¿el turismo crea trabajo en la ciudad?
 p3. ¿Considera que el turismo ayuda a mejorar los servicios de la ciudad?
 p4. ¿Afirmaría que hay más actividades y eventos en la ciudad gracias al turismo?
 p5. ¿Cree que el turismo ayuda a conservar el patrimonio cultural de la ciudad?



2. Las actividades del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para atraer el turismo

En el 2019 ha aumentado el porcentaje de población que conoce las actividades que se hacen desde el ayuntamiento para atraer el turismo, si bien el porcentaje no llega todavía al 50% de los encuestados (el 48% entre la población en general y el 41% entre los más jóvenes); la difusión es adecuada en un porcentaje significativamente mayor que en el 2016, alcanzando el 68% y la opinión es prácticamente unánime en cuanto a si son actividades positivas en aquellos participantes que *si* conocen las actividades

En síntesis, en el 2019 *conocen* las actividades un 48% de la población, entre ellos, el 67,3% considera que la *difusión* de las mismas es adecuada y el 96,3% cree que son actividades *positivas* para la ciudad

La población mayor es la que más ha aumentado el porcentaje de conocimiento y a la vez la que mejor valora las actividades.

La población más joven, en cambio, desciende el porcentaje de conocimiento de las actividades y además, entre los que las conocen hay un 9% que considera que no son positivas para la ciudad, por encima del 3,7% del total de encuestados.

También hay un descenso de respuestas afirmativas en la pregunta 7 entre los residentes en el *resto* de la ciudad.

TABLA 2: Las actividades del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para atraer el turismo

Estratos	p6		p7 (1)		p8	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019
Total	42,9	48,0	95,0	96,3	41,6	67,6
Hombres	43,2	50,3	96,3	96,4	49,5	69,7
Mujeres	42,6	45,5	93,7	96,3	34,2	65,1
de 16 a 39 años	43,4	40,6	98,2	91,1	40,8	57,9
de 40 a 49 años	49,0	51,2	94,9	97,4	40,2	74,6
de 60 y mas años	35,1	50,5	90,7	98,6	45,1	65,5
Centro urbano	43,4	47,2	93,3	97,9	42,9	66,8
Resto	42,4	48,9	96,8	94,7	40,2	68,5

(1) porcentajes afirmativos sobre los que han contestado que si conocen en la pregunta p6

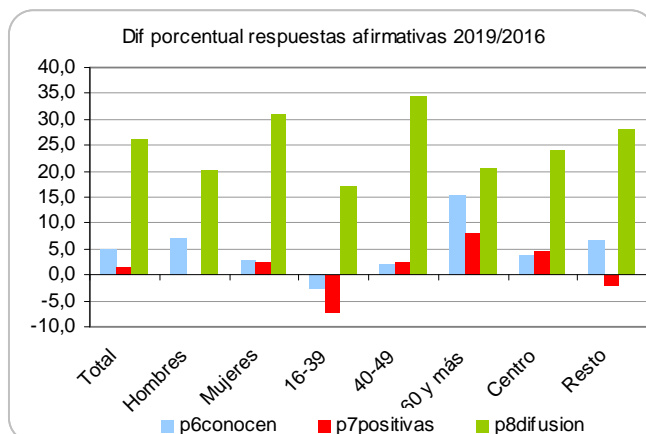
6. ¿Conoce las actividades que se hacen desde el Ayuntamiento para atraer turismo a Vitoria-Gasteiz?

7. ¿Cree que son actividades positivas para la ciudad?

8. ¿Considera que la difusión de la información sobre las actividades desarrolladas desde el Ayuntamiento es adecuada?

UNIVERSO junio 2019: 189.043

ENCUESTAS septiembre 2016: 450 // ENCUESTAS junio 2019: 395



3. El turismo sostenible⁶

El 60% de la población ha oído hablar del turismo sostenible, porcentaje que ha aumentado en todas las categorías analizadas. También los porcentajes referidos a las iniciativas dirigidas a un turismo sostenible han mejorado en el último año, pero hay que tener en cuenta que tanto entonces como ahora no supera el 37% de los encuestados.

Respecto a si Vitoria-Gasteiz tiene recursos naturales y culturales diferenciales en opinión de la mayoría de la población, el porcentaje con respecto al 2019 ha descendido en más de 13 puntos y además en todas las categorías

Finalmente, la población encuestada dice tener en cuenta las certificaciones de sostenibilidad en su elección turística en un 50%, bajando con respecto al 2016.

TABLA 3: El turismo sostenible. Porcentaje de respuestas afirmativas

	p9		p10		p11		p12	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019
Total	45,2	59,5	79,9	66,8	34,2	36,5	60,8	50,5
Hombres	51,0	63,4	78,6	68,1	36,3	33,0	63,6	51,7
Mujeres	39,8	55,2	81,5	65,4	31,5	40,4	58,2	49,2
de 16 a 39 años	41,6	59,5	85,9	74,6	39,6	38,8	61,8	49,8
de 40 a 49 años	55,8	66,4	76,8	66,9	33,3	37,8	66,1	52,2
de 60 y mas años	36,7	51,0	78,3	60,0	29,1	32,8	53,7	49,0
Centro urbano	46,1	60,3	82,0	73,0	32,1	41,9	61,4	51,0
Resto	44,3	58,7	77,7	60,3	36,4	30,7	60,3	50,1

9. Ha oído hablar del turismo sostenible?

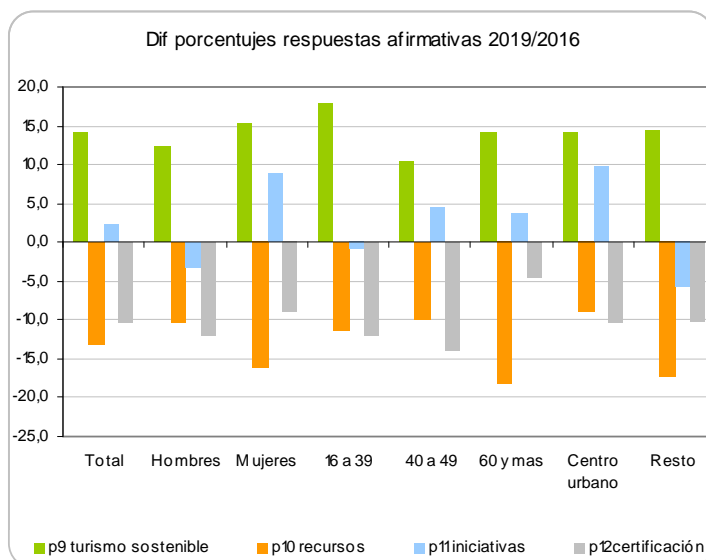
10. Cree que Vitoria-Gasteiz tiene recursos naturales y culturales que la diferencian en turismo sostenible?

11. ¿Sabe si en Vitoria-Gasteiz existen iniciativas para dirigir la ciudad hacia un turismo más sostenible?

12. ¿Tiene usted en cuenta las certificaciones en sostenibilidad, medioambientales y/o de calidad cuando elige una empresa?

UNIVERSO junio 2019: 189.043

ENCUESTAS septiembre 2016: 450 // ENCUESTAS junio 2019: 395



⁶ El turismo sostenible es un turismo que es económicamente viable, pero que no destruye los recursos sobre los cuales el futuro del turismo dependerá, en particular el ambiente físico y el tejido social de la comunidad anfitriona. J. Swarbrooke
El turismo responsable incorpora un elemento fundamental: la **responsabilidad individual y sobre todo de los poderes públicos** para denunciar los comportamientos irresponsables, exigir responsabilidad tanto al turista como a la industria, presionar para la creación de normas legales que garanticen el desarrollo responsable de la actividad turística.



4. Vitoria-Gasteiz, una “ciudad sostenible”

El objetivo 11 de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (ODS)⁷ consiste en “*lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean **inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles***”.

Para ello plantea los siguientes retos:

1. *Acceso de todas las personas a **viviendas** y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales*
2. *Acceso a sistemas de **transporte** seguros, asequibles, accesibles y sostenibles*
3. *Aumentar la **urbanización inclusiva** y sostenible*
4. *Proteger y salvaguardar el **patrimonio cultural y natural del mundo***
5. *Mejorar la **seguridad vial**,*
6. *Reducir significativamente el número de muertes causadas por los **desastres**, incluidos los relacionados con el agua⁸.*
7. *Reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la **calidad del aire** y la **gestión de los desechos municipales** y de otro tipo*
8. *Proporcionar acceso **universal a zonas verdes** y **espacios públicos** seguros, inclusivos y accesibles*

En esta encuesta se pregunta por la valoración de la población acerca de **alguno** de los aspectos mencionados, así como la valoración de Vitoria-Gasteiz como “*ciudad sostenible*”. En una escala del 1 al 5 donde el 1 es la puntuación mínima y el 5 la máxima, se obtienen resultados por encima de 3 y por encima de la valoración realizada en el 2016. La máxima puntuación la obtiene el ítem sobre “*calidad de vida*”, con un 4,1, seguido de la valoración sobre la “*calidad del aire*”, el “*patrimonio cultural*” de la ciudad y la “*protección del entorno natural*” (3,9). El aspecto peor valorado es la “*limpieza*” (3,3), seguido de la “*solidaridad y tolerancia*” (3,5).

Hay que tener en cuenta que no se ha preguntado por otros aspectos anteriormente señalados como retos para lograr una ciudad sostenible: la vivienda, el transporte público, la urbanización inclusiva, la seguridad vial, aspectos a tener en cuenta en las (posibles) encuestas posteriores.

En los aspectos que **sí** se ha preguntado, la valoración media ha sido igual o superior a la realizada en el 2016. Sin embargo, la definición de “ciudad sostenible” se ha reducido en el periodo 2016-2019, ya que ha descendido en 5,4 puntos la población que así lo cree: el 86,6% de los encuestados en el 2019 cree que VG es una ciudad sostenible, el 92,0% lo creía en el 2016. Este descenso se acentúa entre los mayores (de 60 y más años, entre la población que reside fuera del centro urbano y los hombres, en mayor medida que las mujeres.

⁷ La Asamblea General de la ONU adoptó en septiembre de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, “un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia”. La Agenda plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

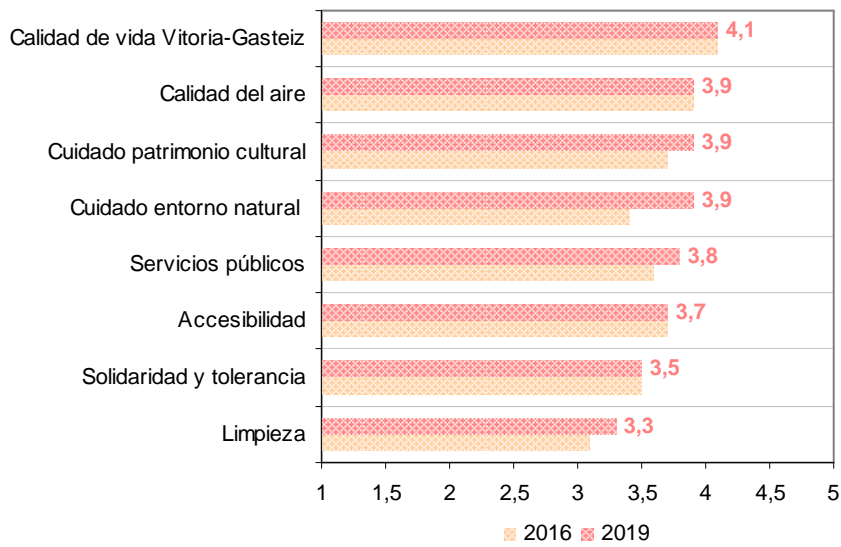
.Los Estados miembros de la Naciones Unidas aprobaron una resolución en la que reconocen que el mayor desafío del mundo actual es la erradicación de la pobreza y afirman que sin lograrla no puede haber desarrollo sostenible.

⁸ Se podría añadir: *el calentamiento de la tierra, los conflictos internacionales, la reducción de tierras cultivables...o el desplazamiento forzoso de la población, etc.* En el caso de Vitoria-Gasteiz como en el resto de ciudades del “norte”, se experimenta el reverso de esas situaciones, la llegada de personas como consecuencia de esos “desastres”.

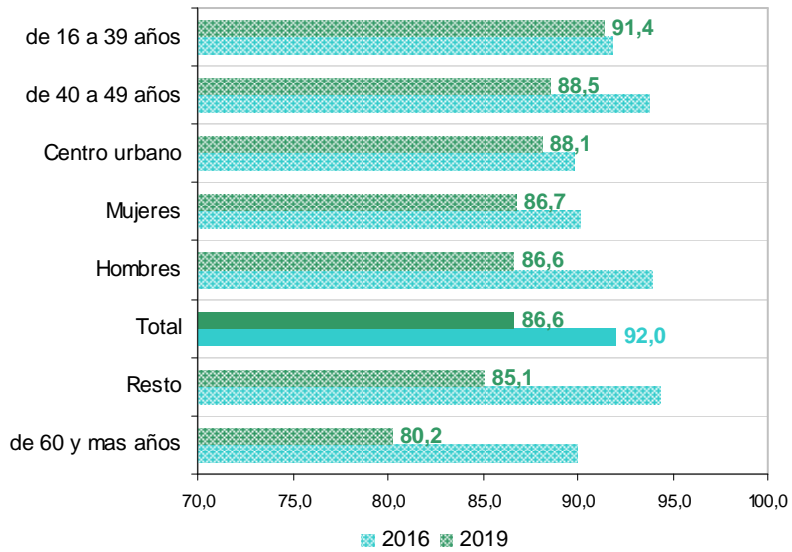


Encuesta sobre el turismo responsable -2019-

Valoración media de algunos aspectos de la ciudad



Vitoria-Gasteiz "ciudad sostenible" (% respuestas afirmativas)





A modo de resumen:

- En opinión de la población encuestada, el turismo *beneficia a la ciudad* en general, *crea empleo*. Si bien la mayoría opina que el turismo, además *incrementa las actividades de ocio, ayuda a conservar el patrimonio y a mejorar los servicios para la ciudad*, estos aspectos ya no son tan mayoritarios en el 2019, destacando su descenso con respecto al 2016 entre los más jóvenes y las mujeres. Faltaría definir en qué medida *beneficia a la población residente*.
- Cerca de la mitad de la población encuestada conoce las actividades que el Ayuntamiento realiza para atraer el turismo, la mayoría piensa que son actividades positivas para la ciudad y que su difusión es adecuada. No obstante no se detalla qué actividades se realizan ni se sabe en qué medida tienen un impacto positivo para la población residente.
- Se conoce en cierta medida qué es el turismo sostenible, identificándose con aquel que preserva los recursos naturales y el patrimonio de una ciudad, si bien, no se conocen las iniciativas, si las hay, para contribuir al turismo sostenible, ni las medidas que pueden ser opuestas a ello. No se pregunta por el turismo responsable en definitiva.
- Vitoria-Gasteiz, *ciudad sostenible*, en opinión de la mayoría de los encuestados, pero no tan mayoritariamente en el 2019, nuevamente son los mayores, los residentes fuera del centro urbano y los hombres, los que han visto reducido su porcentaje de “ciudad sostenible” en el 2019.
- De los aspectos valorados, que no son todos los que definen a un asentamiento urbano como *sostenible*, *es la calidad de vida, la calidad del aire, el entorno natural y cultural*, los mejor valorados; los peor valorados *la limpieza y la solidaridad y tolerancia*; este último aspecto se pregunta en abstracto, sin definir en qué consiste.
- Para una (posible) encuesta a futuro, además de mantener los mismos ítems para poder estudiar su evolución, sería adecuado precisar más las definiciones y los indicadores que permitan medir conceptos tales como: *beneficio para la ciudad, turismo sostenible, turismo responsable, ciudad solidaria o ciudad con calidad de vida*.



5 Metodología:

Universo de estudio: El universo del estudio es la población residente en Vitoria-Gasteiz, mayor de 15 años. Fecha de realización de la encuesta Junio 2019

Método de recogida de información: Encuesta telefónica a través del 010 o teléfono de atención ciudadana a una muestra estratificada de 395 personas, con un error muestral del 5%.

Los estratos tenidos en cuenta han sido:

Hombres y mujeres

Grupos de edad: De 16 a 39 años, de 40 a 59 y de 60 y más

Lugar de residencia: Centro urbano y Resto

ESTRATOS	UNIVERSO	Muestra real	Error muestral
Total Poblacion >15 años	215.142	395	5,0
Hombres > 15 años	103.741	213	6,8
Mujeres > 15 años	111.401	182	7,3
de 16 a 39 años	64.417	108	7,9
de 40 a 59	79.372	157	7,9
de 60 y mas	71.353	130	8,7
Residentes en el centro >15 años	115.527	202	7,0
Residentes resto > 15 años	99.615	193	7,1

Fuente: Padrón municipal de habitantes 1/1/2019

Finalmente los resultados obtenidos se distribuyen de la siguiente manera:

Zona	Edad	hombre	mujer
Centro	16-39	6,2%	7,8%
	40-59	8,8%	7,4%
	60 y más	11,5%	9,8%
Resto	16-39	8,8%	4,8%
	40-59	12,3%	11,9%
	60 y más	5,5%	5,2%

BASE

UNIVERSO: 189.043

ENCUESTAS: 395

La base de los resultados porcentuales que se ofrecen a continuación es de 189.043 individuos mayores de 15 años, con un error muestral del 5%, sobre una muestra de 395 encuestas que se ha ponderado cada una de ellas en función del peso de cada estrato en el universo.

Esto es, los resultados obtenidos se distribuyen en 53% hombres y 47% mujeres; residentes en el centro el 52% y en el resto de la ciudad el 48%; el 28% tiene entre 16 y 39 años, otro 40% entre 40 y 59 años y un 32% de las personas participantes tienen más de 59 años.

sexo	zona	edad
hombres	53%	centro 52% 16 a 39 28%
mujeres	47%	resto 48% 40 a 59 40% 60 y mas 32%



6 Anexo: Cuestionario 2019

(a rellenar previamente por el encuestador)

ESTRATO:.....Número de cuestionario (1).....
SEXO.....GRUPO DE EDAD..... ZONA.....

	SÍ	NO			
1. ¿Cree que el turismo es beneficioso para Vitoria-Gasteiz?	1	2			
2. En su opinión ¿el turismo crea trabajo en la ciudad?	1	2			
3. ¿Considera que el turismo ayuda a mejorar los servicios de la ciudad?	1	2			
4. ¿Afirmaría que hay más actividades y eventos en la ciudad gracias al turismo?	1	2			
5. ¿Cree que el turismo ayuda a conservar el patrimonio cultural de la ciudad?	1	2			
6. ¿Conoce las actividades que se hacen desde el Ayuntamiento para atraer turismo a Vitoria-Gasteiz?	1	2			
7. ¿Cree que son actividades positivas para la ciudad?	1	2			
8. ¿Considera que la difusión de la información sobre las actividades desarrolladas desde el Ayuntamiento es adecuada?	1	2			
9. Ha oído hablar del turismo sostenible?	1	2			
10. Cree que Vitoria-Gasteiz tiene recursos naturales y culturales que la diferencian en turismo sostenible?	1	2			
11. ¿Sabe si en Vitoria-Gasteiz existen iniciativas para dirigir la ciudad hacia un turismo más sostenible?	1	2			
12. ¿Usted se fija o va buscando algún sello de Medio Ambiente cuando compra o contrata algo?	1	2			
Valore del 1 al 5 siendo el 5 la puntuación mayor.					
13. La calidad de vida de Vitoria-Gasteiz:	1	2	3	4	5
14. La limpieza de la ciudad:	1	2	3	4	5
15.1. El reciclaje:	1	2	3	4	5
15.2. La accesibilidad de la ciudad, la movilidad:	1	2	3	4	5
16. El cuidado de su entorno natural. :	1	2	3	4	5
17. El cuidado de su patrimonio cultural :	1	2	3	4	5
18. La solidaridad y tolerancia de la ciudad. :	1	2	3	4	5
19. Los servicios públicos de la ciudad:	1	2	3	4	5
20. La calidad del aire de la ciudad:	1	2	3	4	5
21. ¿Cree usted que Vitoria-Gasteiz es una ciudad sostenible?	1	2			