

3. ENCUESTAS A VISITANTES

3.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

3.1.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

UNIVERSO

Se considera el universo de este estudio la población de ambos sexos con edad superior a 15 años.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

No se ha partido de ningún número de encuestas ya que se desconocía la población de estudio. Al final se han obtenido un total de 250 cuestionarios rellenados.

MÉTODO DE MUESTREO

Se han distribuido cuestionarios en lugares del municipio de Jaca frecuentados por turistas y visitantes (hoteles, pensiones, camping, Oficina de Turismo, etc). Los cuestionarios eran rellenados por los propios encuestados.

TRABAJO DE CAMPO

Los cuestionarios destinados a visitantes ocasionales del municipio de Jaca se realizaron en la oficina de turismo de la Ciudad de Jaca y en diversos alojamientos del municipio: Gran Hotel, Hotel Real, Hotel Mur, Hotel Conde Aznar, Hotel Jaqués, Hotel La Paz, Hotel Oroel, Hotel Ramiro I, Hotel Pradas, Hotel Plaza, Camping de la Victoria y Albergue del peregrino. Los cuestionarios fueron rellenados por los mismos turistas, teniendo un tiempo aproximado de duración de unos dos minutos.

Dichas encuestas fueron realizadas durante el periodo de tiempo entre la última semana de agosto y final del mes de octubre de 2004.

3.1.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA


La encuesta consta de 12 preguntas de las cuales 11 son cerradas y 1 abierta quedando estructuradas en tres bloques.

En el **primer bloque**, se recoge información sobre el tipo de estancia de los encuestados: si es la primera vez que visitan Jaca, y si la respuesta es negativa especificar cuántas veces y en qué épocas la han visitado anteriormente, los motivos y el tipo de alojamiento donde se hospedan. Igualmente, este primer bloque trata de explorar el grado de satisfacción de estos visitantes ocasionales respecto a las instalaciones y

servicios ofrecidos por la Ciudad de Jaca. El **segundo bloque** se centra en los aspectos ambientales y en cómo son percibidos por el visitante (en cuanto a si observan si se han tomado medidas para la protección del medio ambiente y los principales problemas ambientales del municipio detectados). El **tercer bloque** recoge los datos personales y el lugar donde está realizada la encuesta. Aquí, hay que anotar que la mayor parte de las entrevistas se realizaron en la oficina de turismo.

Conviene señalar que el periodo en el cual se han realizado las encuestas fue a finales del verano. Por lo que los datos que se muestran a continuación corresponden a esta época y no resulta objetivo extrapolarlos al resto del año. Para analizar el perfil o establecer la tipología de turistas que visitan Jaca, sería conveniente realizar este análisis en otros periodos, tales como determinados puentes, Navidad, Semana Santa y el resto de verano, puesto que probablemente varíe la tipología del visitante.

A continuación se muestra el cuestionario realizado:



ESTIMADO/A SEÑOR/A, EL AYUNTAMIENTO DE JACA ESTÁ LLEVANDO A CABO UN ESTUDIO PARA IMPLANTAR LA **AGENDA 21 LOCAL** EN EL MUNICIPIO. ES MUY IMPORTANTE CONTAR CON LA OPINIÓN DE LAS PERSONAS QUE NOS VISITAN, POR ELLO NOS GUSTARÍA QUE CONTESTASE A UNAS PREGUNTAS.
ESTA ENCUESTA ES ANÓNIMA Y DURA UNOS 2 MINUTOS.

1. ¿ES LA PRIMERA VEZ QUE VIENE A JACA?

(pase a la pregunta nº 4)
 (pase a la pregunta nº 2)

2. ¿CUANTAS VECES HA VISITADO JACA EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS?

2 veces
 3-5 veces
 Más de 5 veces

3. ¿EN QUÉ ÉPOCAS HA VISITADO JACA?

Primavera - Otoño
 Verano
 Invierno

4. TIEMPO DE PERMANENCIA EN JACA
.....(horas, días)

5. MOTIVOS DE LA VISITA (elegir las que considere)

1. Cultural
 2. Activid. de ocio y tiempo libre (excursionismo, descenso barrancos,...)
 3. Visita familiares/amigos
 4. Descanso
 5. Otros motivos
.....

6. TIPO DE ALOJAMIENTO EN EL QUE SE HOSPEDA

1. Hotel, hostal o similares
 2. Apartamento
 3. Casa rural
 4. Albergue
 5. Camping
 6. Casa familiar/amigo
 7. Otros

7. LOCALIDAD DONDE ESTÁ HOSPEDADO
.....

8. PUNTÚE DE 1 A 10 LA CALIDAD DE LAS INSTALACIONES, SERVICIOS Y MONUMENTOS VISITADOS DURANTE SU ESTANCIA (siendo 10 mejor puntuación)

1. Alojamientos
 2. Restaurantes
 3. Bares y cafeterías
 4. Comercios
 5. Activid. culturales y de ocio
 6. Otros
.....

9. PUNTÚE DE 1 A 10 LA CALIDAD DE LAS INSTALACIONES, SERVICIOS Y MONUMENTOS VISITADOS DURANTE SU ESTANCIA (siendo 10 mejor puntuación)

1. Zonas verdes y parques
 2. Oficina de turismo
 3. Ciudadela
 4. Catedral
 5. Pista de hielo
 6. Palacio de Congresos
 7. Otros
.....

10. ¿HA PERCIBIDO USTED SI EN JACA SE ADOPTAN MEDIDAS PARA EL CUIDADO Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE?

SI NO

11. ¿CUÁLES?
.....
.....
.....

CUESTIONES SOBRE ASPECTOS AMBIENTALES

12. ¿CUALES CREE QUE SON LOS PROBLEMAS AMBIENTALES DE JACA (elegir 3 como máximo)

1. Malos olores
 2. Ruidos
 3. Mucho tráfico
 4. Ocio nocturno
 5. Excrementos de perros
 6. Limpieza viaria
 7. Escaso nº /Inadecuada localización de contenedores
 8. Deficiente recogida selectiva de residuos
 9. Excesivo crecimiento urbano
 10. Poca sensibilización ambiental
 11. Espacios naturales del municipio degradados
(Iberas Ilos Aragón, Gas, Quez, Estarrín, Labierre, P.N San Juan de la Peña, Peña Oroel)
 12. Mala calidad del agua de beber
 13. Parques, jardines y zonas verdes
 14. Otros
.....
 15. NS/NC


13. EDADaños

14. SEXO
 Mujer Hombre

15. LUGAR DE RESIDENCIA
Localidad
Provincia
Nacionalidad.....

16. FECHA

17. Lugar donde se ha realizado la encuesta
.....


 URBANISMO, OBRAS,
SERVICIOS Y MEDIO
AMBIENTE

¡ MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Para ampliar el grupo de población, se tradujo la encuesta al francés para tratar de recoger las opiniones de turistas de habla francesa. Sin embargo, el número de encuestas rellenado de este tipo no es lo suficientemente representativo, de tal modo, que los datos no han podido interpretarse con el grado de fiabilidad necesario para obtener datos concluyentes.

La encuesta traducida al francés es la siguiente:

MADAME, MONSIEUR, LA MAIRIE DE JACA MÈNE UNE ÉTUDE POUR L'IMPLANTATION DE L'AGENDA 21 LOCAL DANS LA MUNICIPALITÉ. IL EST TRÈS IMPORTANT DE POUVOIR COMPTER SUR L'OPINION DES VISITEURS, POUR CELA NOUS SOUHAITERIONS QUE VOUS RÉPONDIÉZ À QUELQUES QUESTIONS. CETTE ENQUÊTE EST ANONYME ET DURÉ ENVIRON 2 MINUTES.

1. EST-CE LA PREMIÈRE FOIS QUE VOUS VENEZ À JACA ?

- oui** (Passez à la question n°4)
 non (Passez à la question n°2)

2. COMBIEN DE FOIS AVEZ-VOUS VISITÉ JACA CES DIX DERNIÈRES ANNÉES ?

- 2 fois
 3 à 5 fois

3. À QUELLES PÉRIODES AVEZ-VOUS VISITÉ JACA ?

- Printemps - Automne
 Été
 Hiver

4 DURÉE DE SÉJOUR À JACA ?

.....(heures, jours)

5. MOTIFS DE LA VISITE (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

1. Culturel
 2. Activités sportives et de loisirs (Randonnées, canyoning, ...)
 3. Visite familles/amis
 4. Promenade
 5. Autres motifs

6. TYPE DE LOGEMENT UTILISÉ

1. Hotel, hostel ou similaires
 2. Appartement, studio
 3. Gîte (casa rural)
 4. Auberge
 5. Camping
 6. Chez des parents/amis
 7. Autres.....

7. LOCALITÉ OÙ VOUS ÊTES LOGÉ

.....

8. NOTEZ DE 1 À 10 LE RAPPORT QUALITÉ PRIX DES SERVICES UTILISÉS DURANT VOTRE SÉJOUR (meilleure note 10)

1. Logements
 2. Restaurants
 3. Bars et cafétérias
 4. Commerces
 5. Activid. culturales y de ocio
 6. Autres

9. NOTEZ DE 1 À 10 LA QUALITÉ DES INSTALLATIONS UTILISÉES DURANT VOTRE SÉJOUR (meilleure note 10)

1. Espaces verts et parcs
 2. Office de tourisme
 3. Ciudadela
 4. Cathédrale
 5. Patinoire
 6. Palais des congrès
 7. Autres

10. AVEZ-VOUS PERÇU DANS JACA SI DES MESURES ONT ÉTÉ PRISES AU NIVEAU DE LA PROTECTION ET DE L'AMÉLIORATION DE L'ENVIRONNEMENT ?

- si** **non**

11. LESQUELLES ?

.....

QUESTIONS CONCERNANT L'ENVIRONNEMENT

12. D'APRÈS VOUS, QUELS SONT LES PROBLÈMES D'ENVIRONNEMENT DE LA VILLE DE JACA ? (3 réponses maxi)

1. Mauvaises odeurs
 2. Bruits
 3. Beaucoup de circulation
 4. Activités de nuit
 5. Déjections canines
 6. Nettoyage voirie
 7. Faible n° et/ou mauvais emplacement containers
 8. Ramassage tri sélectif déficient
 9. Développement urbain excessif
 10. Sensibilisation environnementale faible
 11. Dégradation des espaces naturels de la commune (riberas río Aragón, Gas, Júcar, Estación, Luherre, P.N San Juan de la Peña, Peña Oreol)
 12. Mauvaise qualité de l'eau potable
 13. Parcs, jardins et espaces verts
 14. Autres
 15. Ne sais pas

13. ÂGE ans

- 14. SEXE**
 Femme Homme

15. LIEU DE RÉSIDENCE

Ville

Département.....

Nationalité.....

.....

16. DATE.....

17. LIEU OÙ VOUS AVEZ FAIT L'ENQUÊTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¡ MERCI POUR VOTRE COLLABORATION !



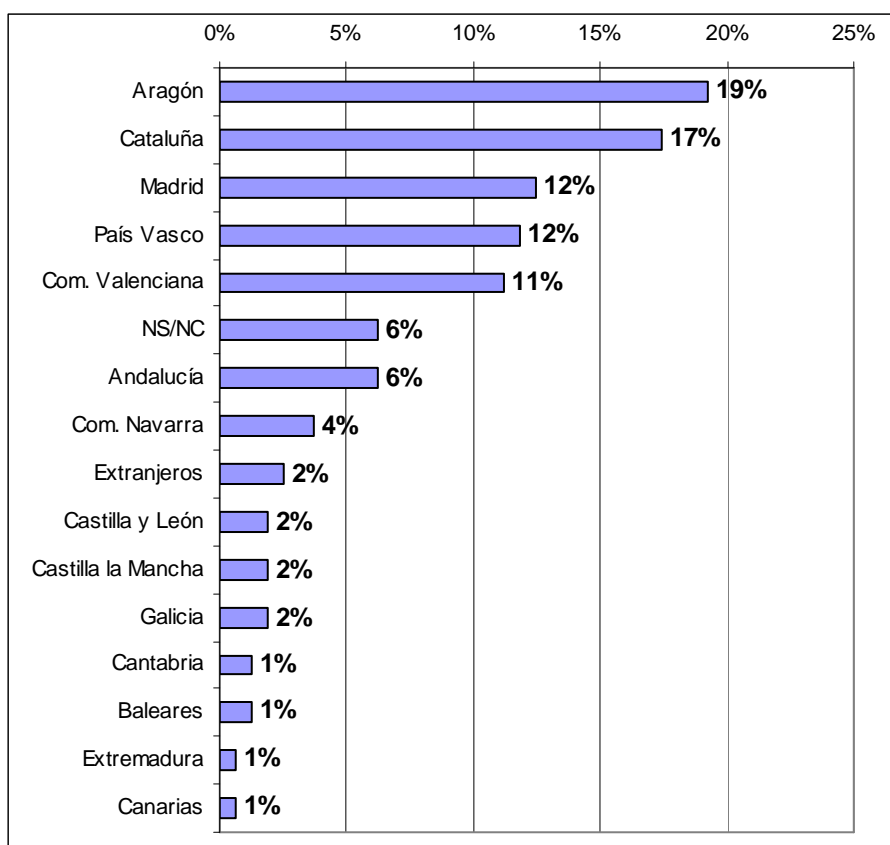
UBIENVENIDO, DEBES, SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE

3.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

Se han cumplimentado un total de 250 cuestionarios. A continuación, pasamos a reproducir la encuesta realizada con los datos que se obtuvieron añadiendo en cada pregunta una breve interpretación de los mismos:

LUGAR DE RESIDENCIA



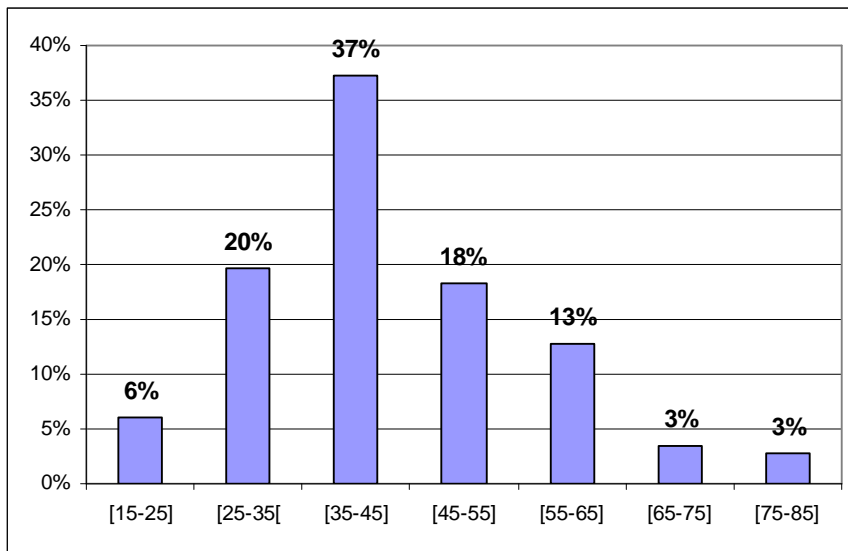
La procedencia de la mayor parte de los que rellenaron las encuestas se halla repartida entre Aragón (19%) y Cataluña (17%), sumando entre las dos comunidades el 36% del total. Madrid, País Vasco y Comunidad Valenciana le siguen en orden. Por otro lado, los visitantes que menos abundan entre los que acuden a Jaca, son los residentes en Cantabria, Baleares, Extremadura y Canarias (1% cada uno). Estos resultados podrían atribuirse a la situación geográfica, sin embargo, resulta bastante llamativo el dato proporcionado por los encuestados de Navarra, que, a pesar de su proximidad representan un porcentaje bastante bajo (podría compararse con Andalucía, que a pesar de la distancia, está por delante de Navarra).

Los datos que arroja esta gráfica deben ser contrastados con los datos que recoge la propia Oficina de turismo a lo largo de todo el año (véase BLOQUE II ASPECTOS ESTRUCTURALES, capítulo Incidencia ambiental de las actividades económicas).

EDAD

| Intervalos de edad | % sobre total de encuestas |
|--------------------|----------------------------|
| [15-25] | 6% |
| [25-35] | 20% |
| [35-45] | 37% |
| [45-55] | 18% |
| [55-65] | 13% |
| [65-75] | 3% |
| [+75] | 3% |
| TOTAL | 100% |

Encuesta a visitantes, elaboración propia



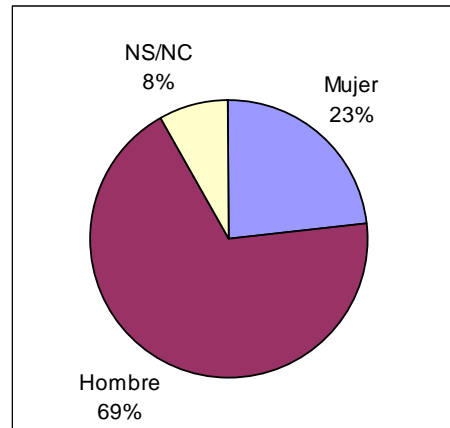
Estos datos nos servirán de referencia a la hora de interpretar los datos siguientes, especialmente los referentes a la elección y utilización de servicios.

Según los datos obtenidos, el mayor porcentaje de entre los encuestados se halla dentro del rango de 25 a 65 años, por lo que la mayoría de los encuestados forman parte de la población activa, lo cual contrasta con la población mayor de 65 años que sólo representan el 6% de los encuestados.

La sección más representada es la comprendida entre los 35-45 años de edad (37%), es decir, un sector de la población relativamente joven (y consumidores de un cierto tipo de ocio, servicios, cultura, etc.) y, en general, con un mínimo de poder adquisitivo.

SEXO

De entre los encuestados, la mayoría son hombres, representando un porcentaje bastante alto en comparación con el de mujeres (69% frente a 23%).

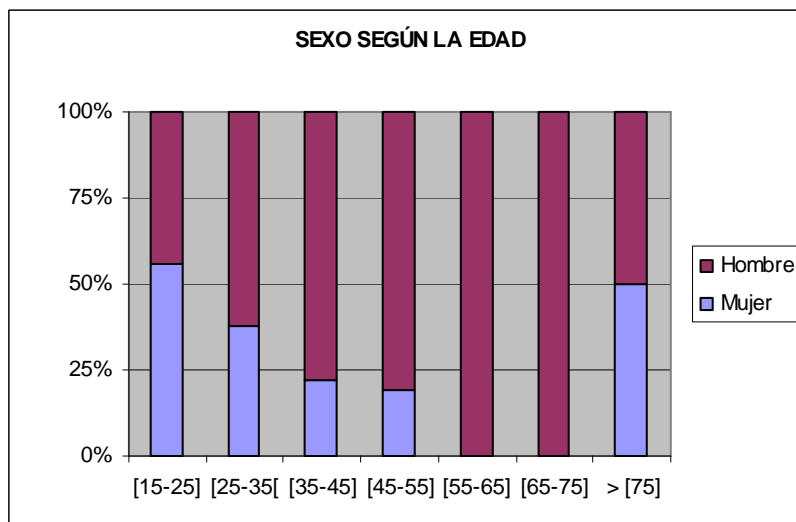


EDAD Y SEXO

Al realizar un cruce entre el sexo y la edad de las personas que han rellenado las encuestas se obtienen los siguientes resultados:

| Intervalos de edad | % de Mujeres | % de hombres |
|--------------------|--------------|--------------|
| [15-25] | 3% | 3% |
| [25-35] | 8% | 12% |
| [35-45] | 8% | 30% |
| [45-55] | 3% | 14% |
| [55-65] | | 12% |
| [65-75] | | 3% |
| >[75] | 1% | 1% |
| TOTAL | 100% | 100% |

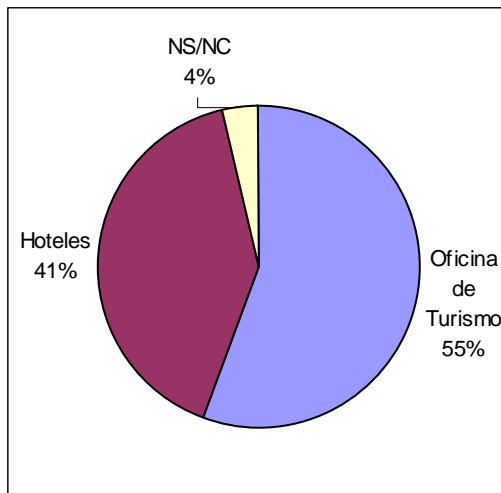
Encuesta a visitantes, elaboración propia



El 30 % de los visitantes que han rellenado la encuesta son hombres de edad comprendida entre 35 y 55 años de edad. El 14% son hombres de 45-55 años y el 12% son hombres de 55-65 años y de 25-35 años. En las mujeres estos porcentajes son mucho menores, siendo el 8% de mujeres con edades comprendidas entre 25-35 años y entre 35-45 años, y el 3% mujeres con 15-25 años y 45-55 años.

El 3% de los hombres encuestados tienen una edad entre 65-75 años y el 1% corresponde a los mayores de 75 años tanto de mujeres como de hombres.

LUGAR DONDE SE HAN REALIZADO LAS ENCUESTAS



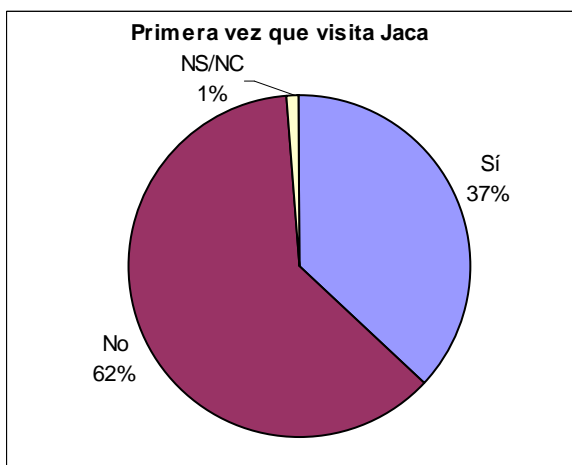
La mayoría de encuestas fueron realizadas en la Oficina de Turismo (55%), en muchos casos, cuando el visitante acababa de llegar al municipio, por lo que algunas preguntas no eran contestadas por ser la primera visita. Una vez que dicho visitante se informaba de los distintos lugares a visitar, los técnicos de la oficina de turismo instaban a colaborar en la cumplimentación de las encuestas.

El otro punto de recogida de datos fueron los alojamientos hoteleros (41%) antes mencionados, donde muchos de estos visitantes se alojaban durante su estancia en

el municipio. Las encuestas depositadas en el Camping de la Victoria y el Albergue del peregrino no fueron rellenadas por ningún visitante.

3.2.2 Resultados

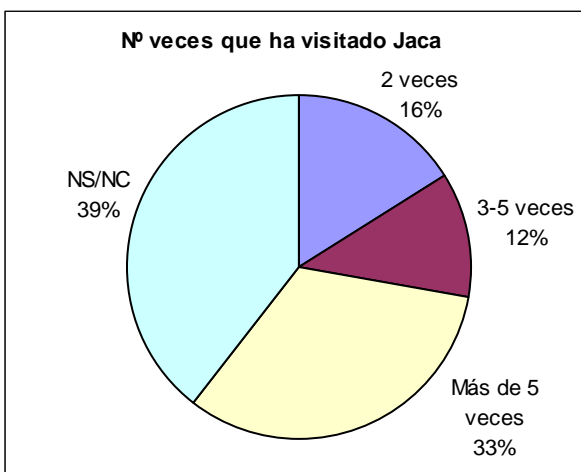
Pregunta 1 - ¿Es la primera vez que viene a Jaca?



Para la mayoría de los turistas encuestados, ésta no era su primera visita a Jaca (un 62% frente al 37% de los que si visitaban Jaca por primera vez).

Si analizamos estos datos a la luz de los obtenidos en el apartado "Lugar de residencia", el resultado no es del todo sorprendente, ya que la mayoría de los encuestados residen en la comunidad aragonesa (19%) o en la catalana (17%).

Pregunta 2 – ¿Cuántas veces ha visitado Jaca en los últimos diez años?

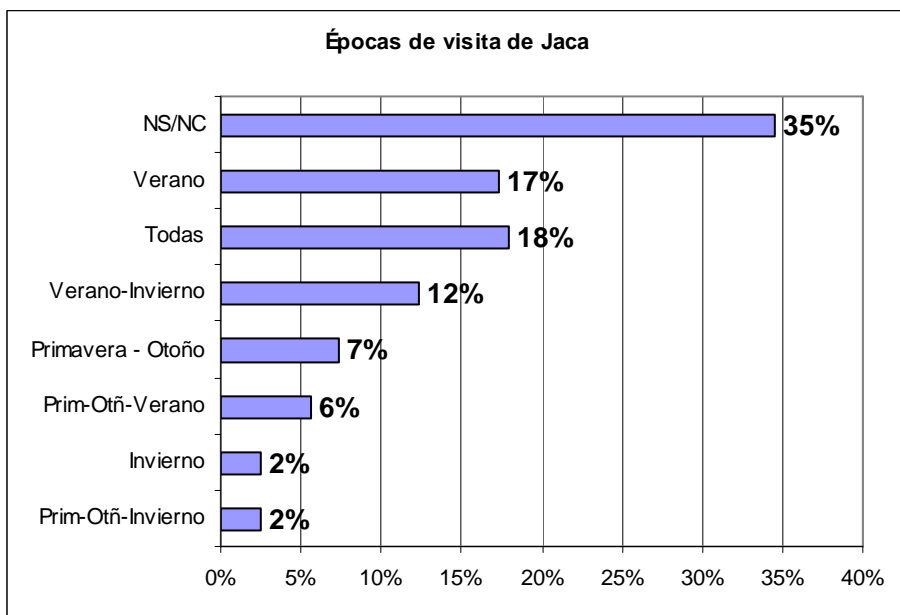


Esta pregunta sólo debía ser planteada a aquellos que, en la anterior, hubieran contestado negativamente (es decir, a aquellos que no visitaban Jaca por primera vez, 62%).

De este modo, el 33% de los turistas encuestados, había estado en Jaca más de 5 veces en los últimos diez años, y el 12% la había visitado entre 3 y 5 veces. Además, en el gráfico, se observa que todas las personas que contestaron a la pregunta, habían estado en Jaca por lo menos dos veces en los últimos diez años.

Así, se aprecia una tendencia generalizada a regresar a Jaca tras la primera visita que podría interpretarse como un aceptable grado de satisfacción entre las personas que visitan el municipio de modo ocasional. El 39% restante no ha contestado a la pregunta, dejándola en blanco.

Pregunta 3 – ¿En qué épocas ha visitado Jaca?



Esta pregunta, al igual que la anterior, sólo debían contestarla aquellas personas que no visitaran por primera vez Jaca.

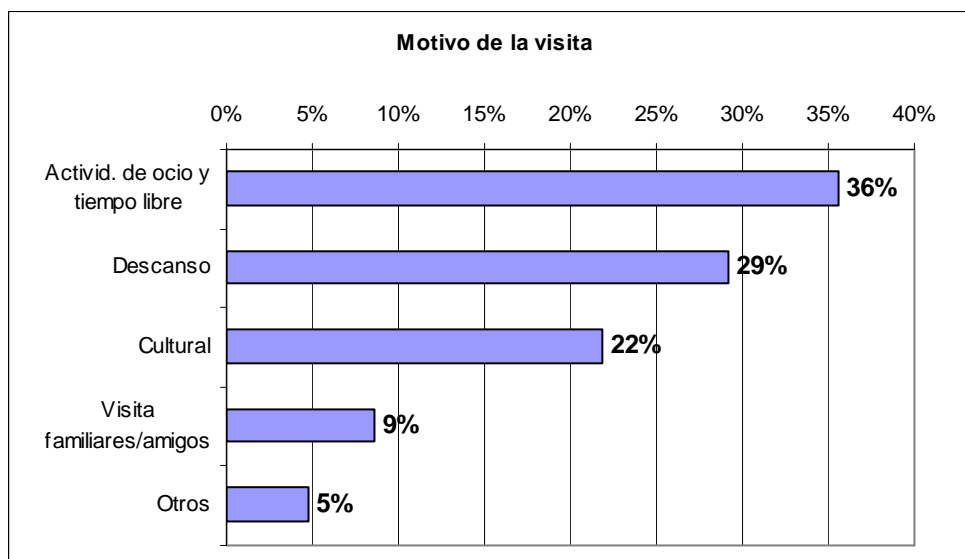
Si no tenemos en cuenta a los turistas que no contestaron a esta pregunta (el 35% del total), un elevado porcentaje, habrían visitado el municipio en todas las estaciones del año (18%) o sólo en verano (17%) o en invierno-verano (12%). Este resultado plantea un leve cambio en la motivación de los turistas a visitar Jaca, ya que no sólo lo hacen para practicar deportes de invierno o para pasar el verano en la montaña, sino que vienen en otras épocas del año por otros motivos (cultura, entorno, ciudad, ocio, etc.).

Pregunta 4 – Tiempo de permanencia en Jaca

Esta pregunta era realizada a todos los encuestados, independientemente de si era la primera vez que visitaban Jaca o no.

El tiempo de permanencia promedio en el municipio son diez días, es decir, se trata de visitas relativamente prolongadas en general, hecho que descarta que Jaca deba la afluencia de visitantes a ser, simplemente, una ciudad de paso.

Pregunta 5 – Motivos de la visita

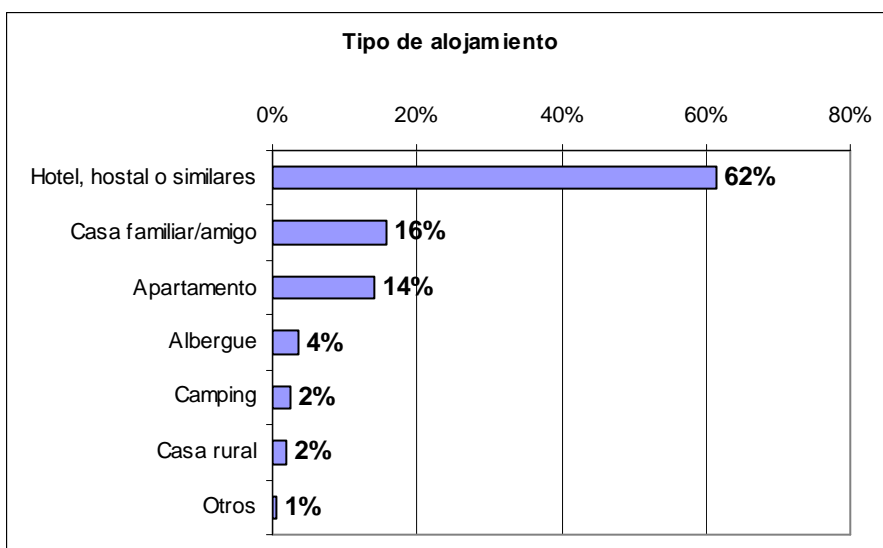


Esta pregunta permitía al encuestado elegir todas las opciones que considerara oportuno, hasta un total de cinco respuestas.

El porcentaje más alto de los visitantes ocasionales encuestados (36%) manifestó elegir Jaca para realizar actividades de ocio y tiempo libre. La siguiente opción más elegida como motivo de su estancia en Jaca fue para descansar (29%). En tercer lugar, con un porcentaje también alto, se seleccionó la opción “Cultural” (22%).

Estos datos podrían ponerse en relación con los obtenidos en la pregunta 3 (“¿En qué época del año ha visitado Jaca?”). Así, este municipio parece ser un destino que ofrece variedad de actividades y que es elegido principalmente, para disfrutar del ocio. Estos resultados también se relacionan con los obtenidos en la pregunta inmediatamente anterior (nº 4) (“Tiempo de permanencia en Jaca”), donde se comentaba que Jaca no era un destino meramente de paso.

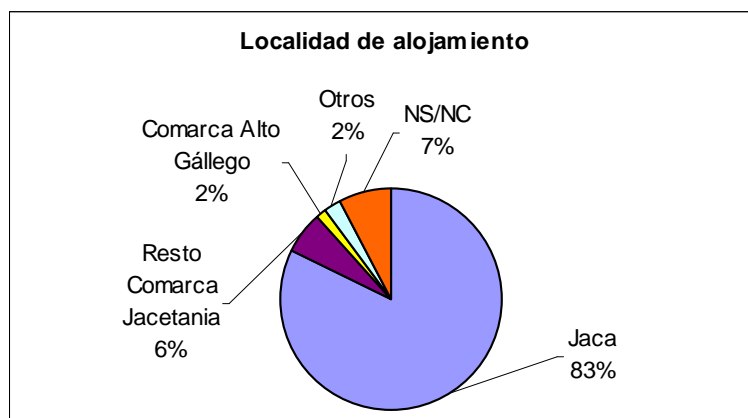
Pregunta 6 – Tipo de alojamiento en el que se hospeda



Como se observa en el gráfico, la mayoría de los que han rellenado la encuesta (62%) se hospedan en hotel, hostel o similares, el 16% en casa familiar/amigo, 14% en apartamento, 4% en albergue y 2% en camping y casa rural.

El elevado porcentaje de los hospedados en hoteles es debido a que el 41% de las encuestas se realizaron en hoteles, por lo que con estos datos no se puede definir la preferencia de alojamiento de los turistas que visitan Jaca.

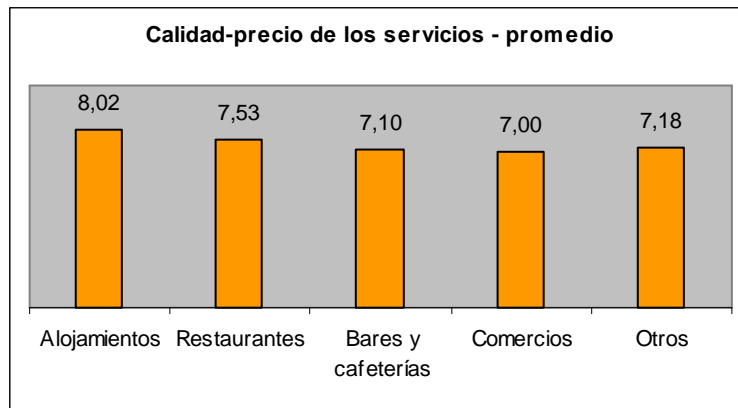
Pregunta 7 – Localidad donde está hospedado



El 83% de los visitantes del municipio (133 personas del total de encuestados), estaban hospedados en el municipio de Jaca. Hay que destacar que de las 133 personas alojadas en el municipio, 131, es decir, prácticamente la totalidad, lo estaban en Jaca ciudad.

Una explicación a estos resultados podría hallarse en la escasa oferta de alojamientos en el resto de núcleos del municipio, lo que conduce a buscar alojamiento en poblaciones más grandes, como Jaca.

Pregunta 8 Puntúe de 1 a 10 la calidad-precio de los servicios utilizados durante su estancia (siendo 10 la mejor puntuación)



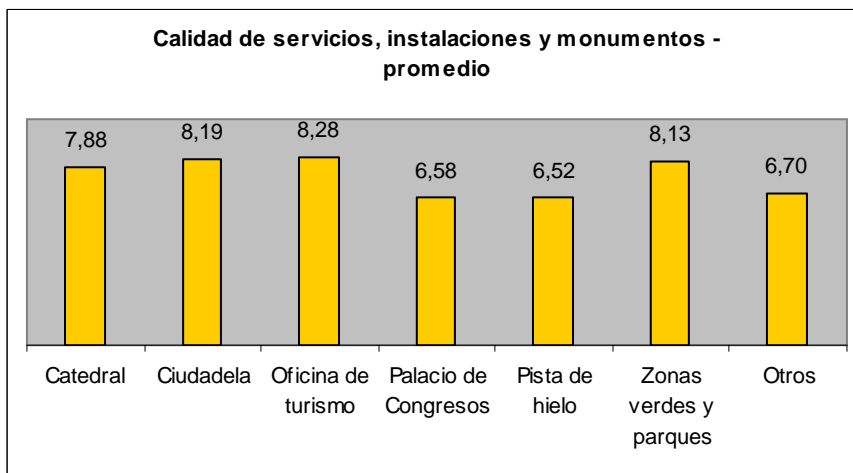
Todos los servicios que han sido utilizados por los visitantes han obtenido una valoración considerablemente positiva, teniendo una puntuación entre 7 y 8. Los servicios mejor valorados, con poca diferencia, fueron los alojamientos con una puntuación de 8,02 y los restaurantes con 7,53.

El funcionamiento de los servicios desde el punto de vista de este tipo de usuario es por tanto un valor del municipio, sin que por ello dejen de ser susceptibles de mejora.

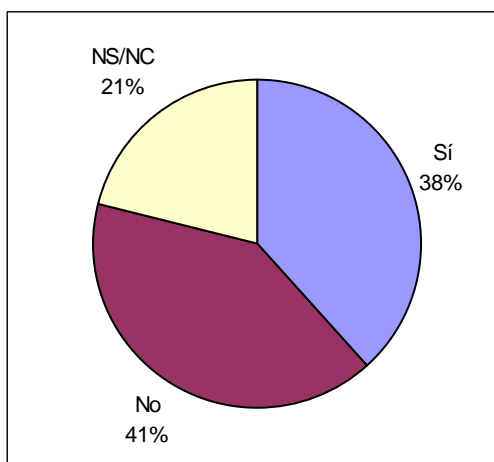
Pregunta 9 Puntúe de 1 a 10 la calidad de las instalaciones, servicios y monumentos visitados durante su estancia (siendo 10 la mejor puntuación)

Aunque la calidad de todos estos servicios se valora muy positivamente, en el caso de la pista de hielo y el Palacio de congresos, las puntuaciones obtenidas son algo más bajas (6,52 y 6,58, respectivamente).

Por otro lado, las instalaciones cuya calidad más han valorado los visitantes son la oficina de turismo, la ciudadela y las zonas verdes y parques.



Pregunta 10 – ¿Ha percibido usted si en Jaca se adoptan medidas para el cuidado y protección del medio ambiente?

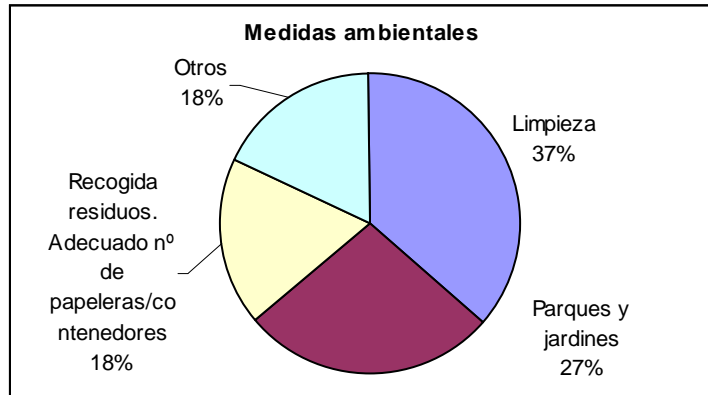


En esta pregunta los porcentajes obtenidos en la percepción de la adopción de medidas para el cuidado y protección del medio ambiente y el de las que no lo han percibido son muy similares (38% y 41% respectivamente), siendo algo mayor el de las del segundo caso, también hay que hacer notar que el 21% de los encuestados no contestaron a esta pregunta.

Quizá influya en el resultado el hecho de que las encuestas fueron realizadas, en su mayoría, en la oficina de turismo, es decir, un lugar al que se accede cuando aún se lleva poco tiempo en el lugar, incluso ser el primer lugar al que se acude cuando se llega a una localidad, lo que hace que no haya habido ocasión para formarse una idea acerca de determinados temas.

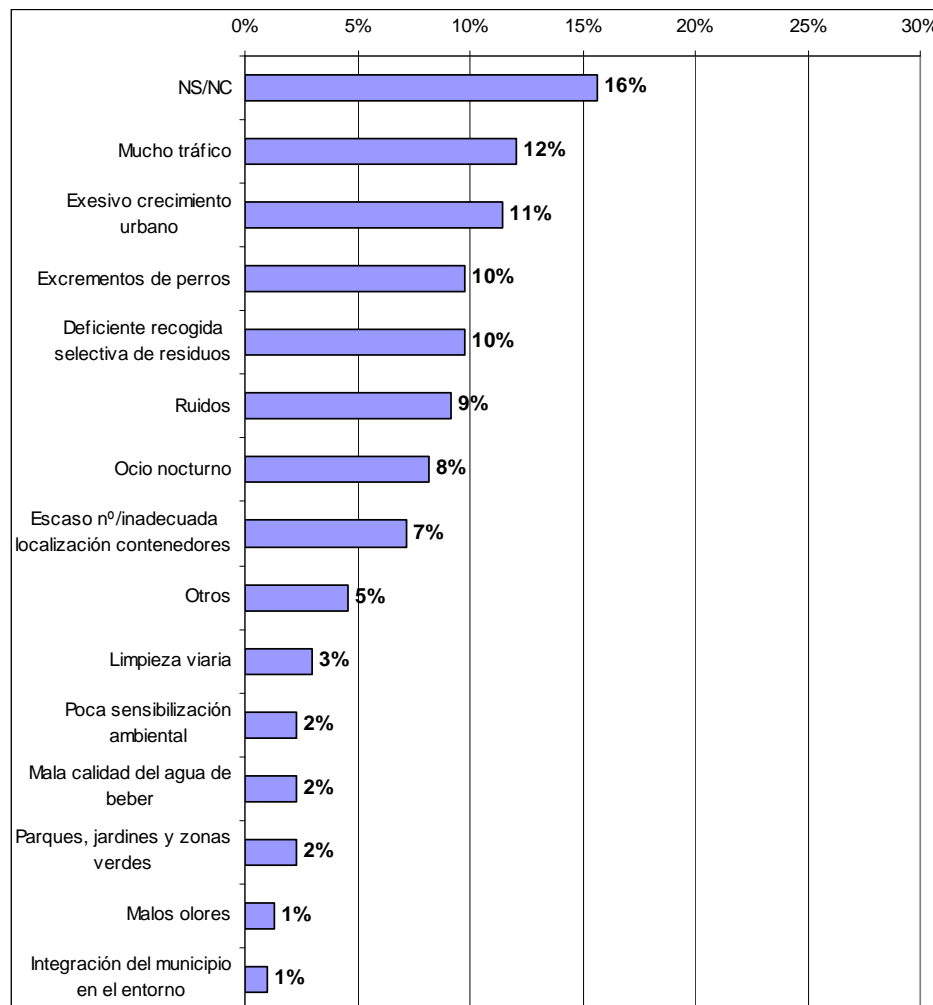
Pregunta 11 ¿Cuáles?

Al tratarse de una pregunta abierta y haber gran variedad de respuestas, éstas se agruparon en cuatro grandes categorías, en función de las respuestas dadas: **limpieza, parques y jardines, recogida de residuos y otros.**



Esta pregunta no fue contestada por la mayoría de los encuestados que percibieron alguna mejora ambiental, tan sólo fue rellenada por 33 personas, por los motivos expuestos en la pregunta anterior, así que de los que sí la rellenaron expusieron que la **limpieza** sería el aspecto más destacado, el segundo lugar lo ocupan **parques y jardines** y en tercer lugar la **recogida de residuos**.

Pregunta 12 ¿Cuáles cree que son los problemas ambientales de Jaca? (elegir 3 como máximo)



Una mayoría de visitantes no rellenaron esta cuestión, el 16%, aunque de los que contestaron apuntaron que los principales problemas ambientales que hay en Jaca son, principalmente: exceso de tráfico (12%), excesivo crecimiento urbano (11%), excrementos de perros (10%), deficiente recogida selectiva de residuos (10%), ruidos (9%), ocio nocturno (8%) y escaso número o inadecuada localización de contenedores (7%). Entre todos estos problemas ambientales, suman el 68% del total.

En general, se aprecia que entre los encuestados hay diversidad de opiniones a la hora de detectar estos problemas.