

**INFORME SOBRE LA
ENCUESTA *TOURIST INFO*
Benissa Playa
(VERANO 2017)**

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- 1.1. Lugar de residencia
- 1.2. Sexo
- 1.3. Edad
- 1.4. Nivel estudios

2. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

- 2.1. Destino elegido durante la estancia en la Comunitat Valenciana
- 2.2. Alojamiento empleado
- 2.3. Medio de transporte utilizado en el viaje a la Comunitat Valenciana
- 2.4. Reservas
- 2.5. Composición del grupo de viaje
- 2.6. Medios empleados para la obtención de información turística sobre Benissa

3. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA AL MUNICIPIO DE BENISSA

- 3.1. Principales motivos de la visita al municipio
- 3.2. Actividades previstas o realizadas en el municipio
- 3.3. Fidelidad al destino
- 3.4. Satisfacción de expectativas

4. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO BENISSA PLAYA

5. CONCLUSIONES

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

1. METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

Un año más, la *Agència Valenciana del Turisme* apuesta por la mejora de la calidad del producto turístico valenciano y la búsqueda de la satisfacción del visitante de la Comunitat Valenciana, siendo una de las estrategias el empleo de herramientas metodológicas de trabajo que aporten información de primera mano sobre cuestiones específicas que ayuden a lograr estos objetivos. En esta dirección está planteada la Encuesta *Tourist Info*, que consiste en el aprovechamiento de la posibilidad que brinda la consolidada red de oficinas *Tourist Info* como servicio post-venta al visitante para, a través de sus opiniones, obtener información que permita evaluar aspectos de interés, no solo de la demanda y de la oferta turística de la Comunitat Valenciana, sino también de las propias oficinas de la red y aplicar los resultados en programas de mejora de calidad.

El proceso de la Encuesta *Tourist Info* correspondiente al verano de 2017 se ha realizado durante los meses de julio, agosto y la primera quincena de septiembre, periodo de máxima afluencia de flujos de visitantes a los municipios turísticos de la Comunitat Valenciana.

En cuanto a los **resultados** que se exponen en el presente informe, debe tenerse en cuenta que al haber sido obtenidos a partir de la **información facilitada exclusivamente por usuarios de oficinas de la Red Tourist Info**, no se pueden considerar a nivel estadístico de representatividad suficiente como para extrapolarlos, tanto al conjunto de la demanda de la Comunitat Valenciana, en el caso de la información relativa a los encuestados, como al conjunto de municipios de la Comunitat Valenciana, en el caso de la información relativa a la evaluación de éstos. Sin embargo esta encuesta sí resulta significativa para el universo de personas que visitan las oficinas de la red *Tourist Info* y además la información resulta muy útil empleada junto con otras herramientas, ya que puede ser de gran ayuda en la implantación de

sistemas de evaluación de la calidad y mejora de la oferta turística.

Teniendo en cuenta estas limitaciones y ventajas, la encuesta *Tourist Info* recoge los siguientes objetivos de información:

OBJETIVOS DE INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA TOURIST INFO

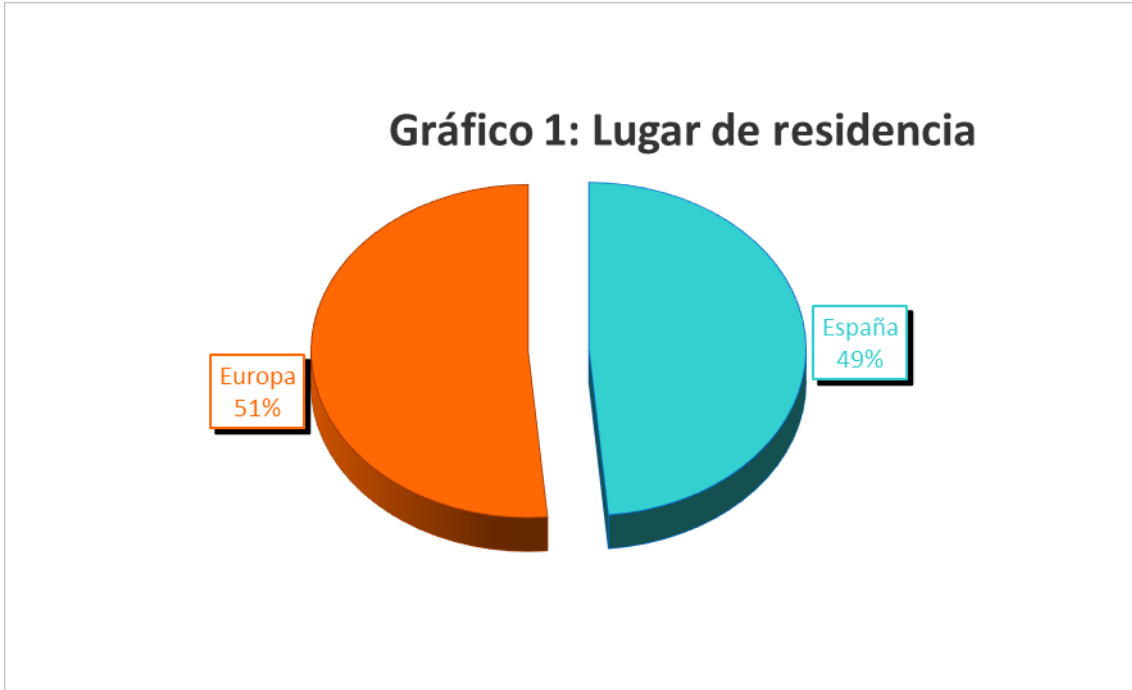
- Conocer el perfil del usuario de la oficina Tourist Info objeto del estudio.
- Averiguar el grado de satisfacción del usuario de la red acerca de su visita a la Comunitat Valenciana.
- Evaluar el nivel de calidad de las oficinas que componen la red ***Tourist Info***.

La población encuestada a partir de la cual se ha realizado el presente informe corresponde a todos los usuarios mayores de 16 años que visitaron Tourist Info Benissa Playa dentro del período de encuestado. Para evitar sesgos producidos en la entrega de encuestas por parte del personal de las oficinas, se ha establecido una **metodología tendente a la aleatoriedad**. El sistema consiste en pasar el cuestionario los días impares del calendario al primer turista que visite la oficina a las 11:00 h. y los días pares a las 18:00 h.

De todas formas, debe tenerse muy presente que el muestreo no sigue un proceso riguroso de *random* ni es un muestreo aleatorio simple estratificado (por cuotas).

2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

2.1. Lugar de residencia



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

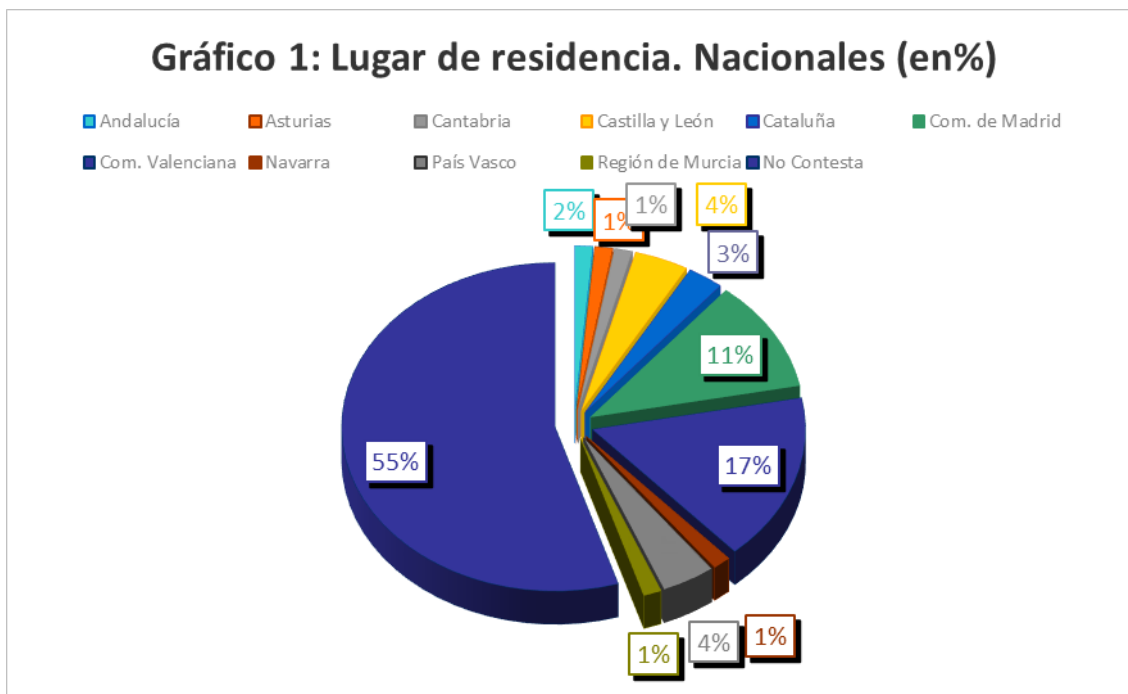
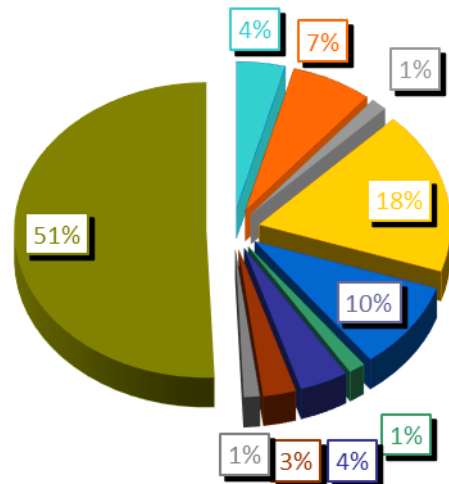


Gráfico 1: Lugar de residencia. Internacionales (en %)

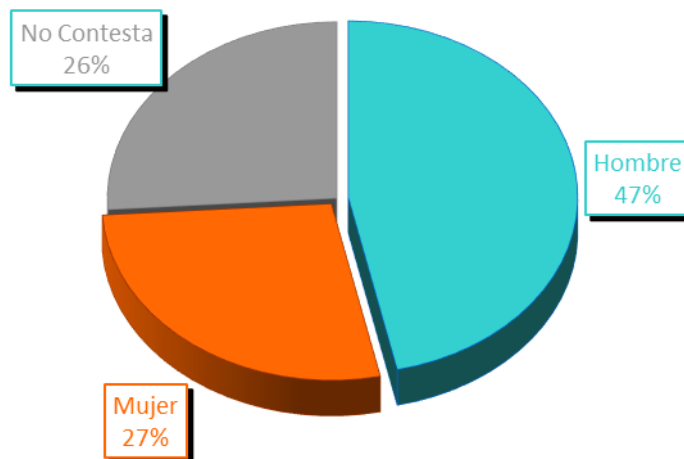
■ Alemania ■ Bélgica ■ Finlandia ■ Francia ■ Holanda ■ Italia ■ Reino Unido ■ Suecia ■ Suiza ■ No Contesta



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

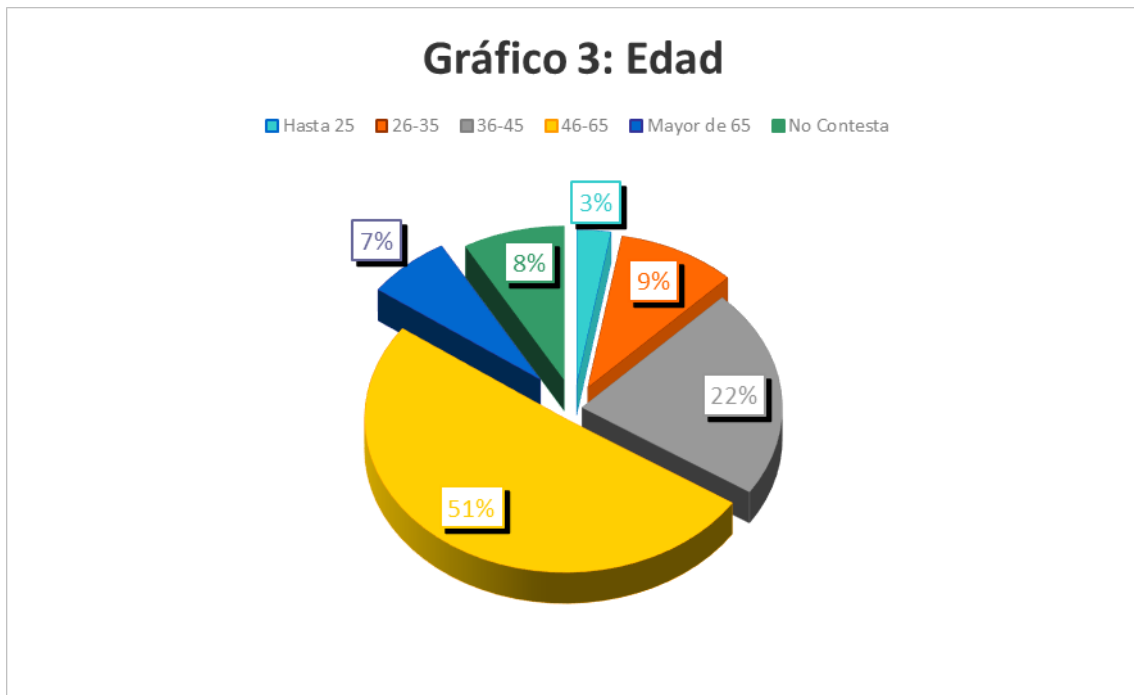
2.2. Sexo

Gráfico 2: Sexo



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.3. Edad



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

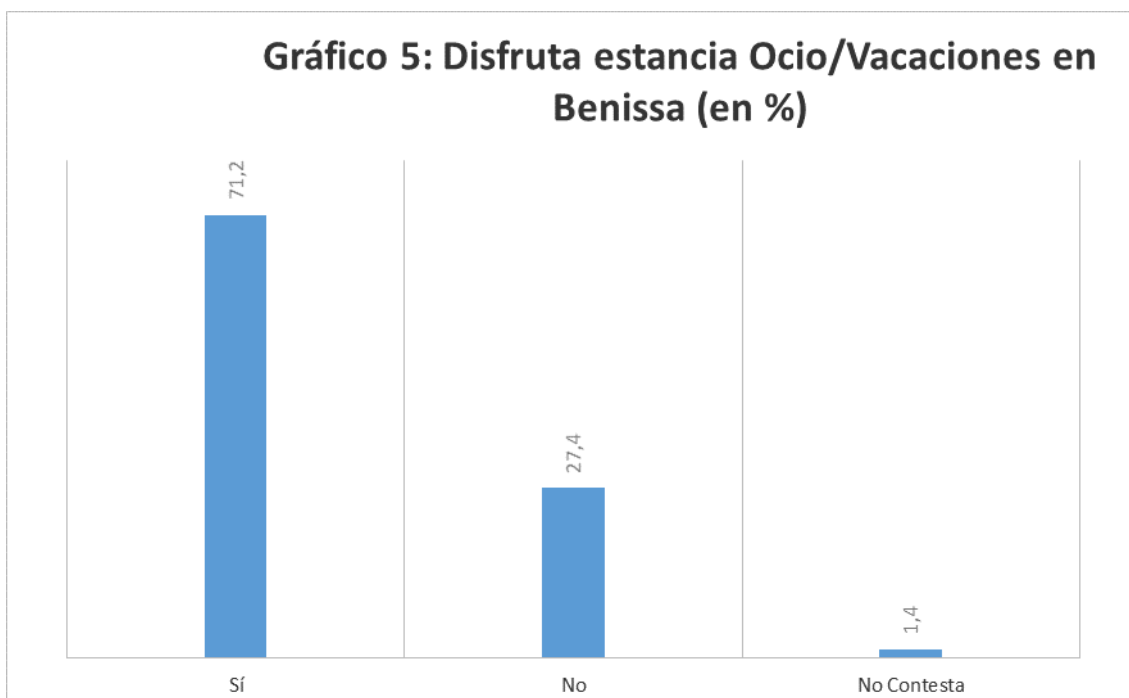
2.4. Nivel de estudios



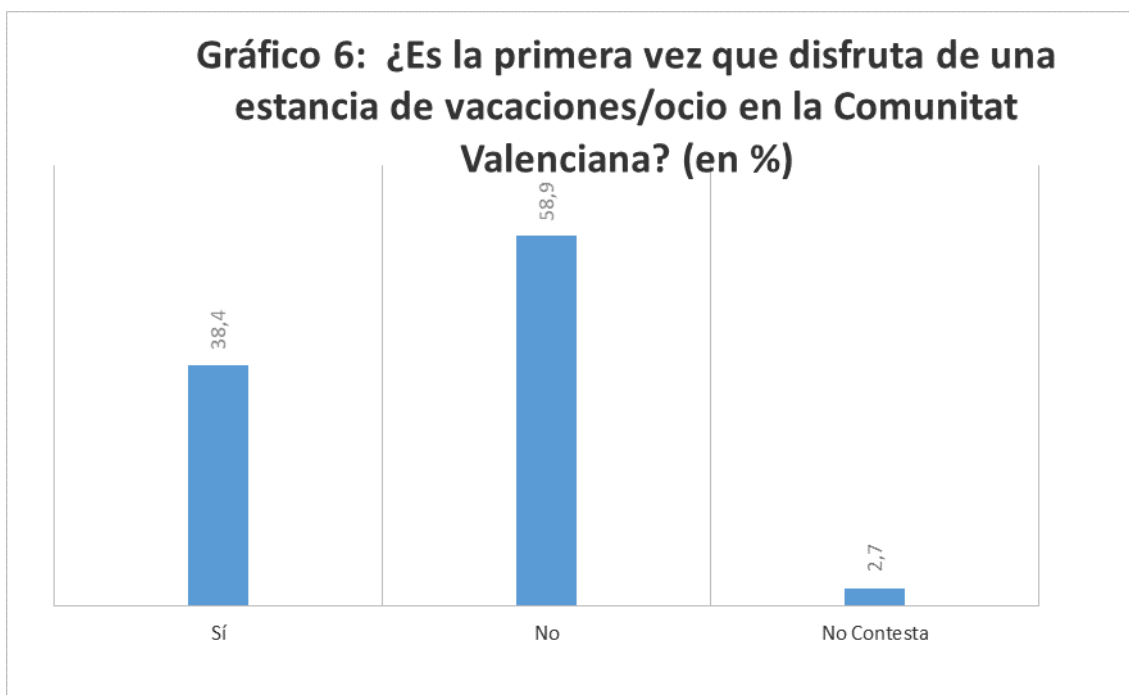
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

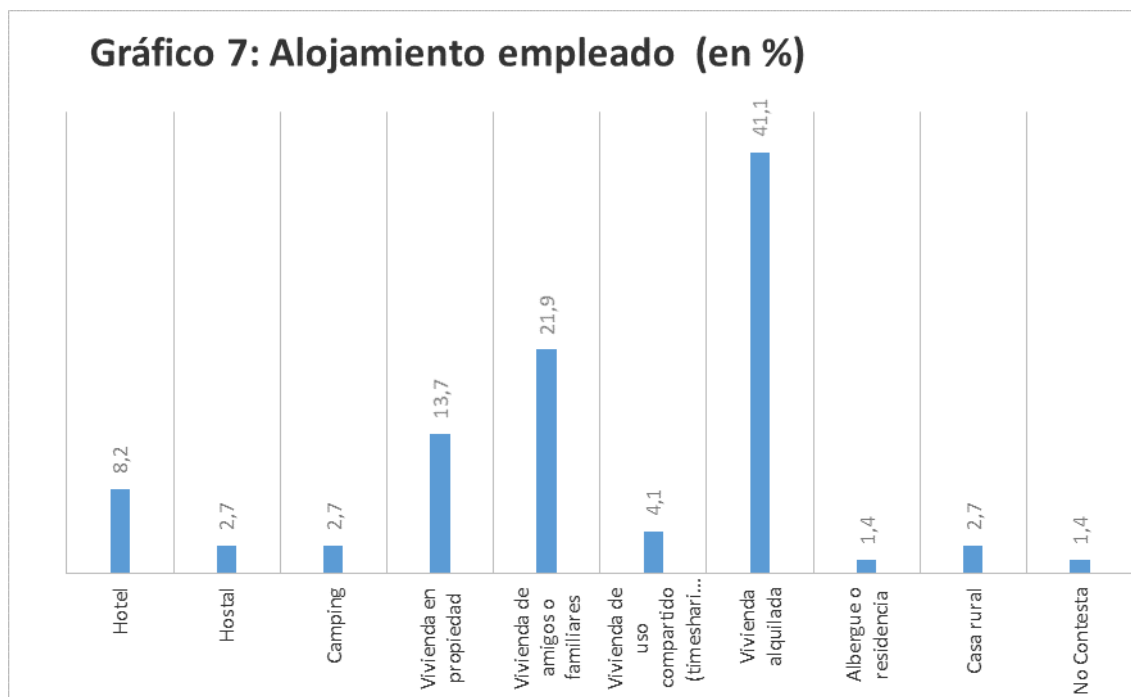
3.1. Destino elegido durante la estancia en la Comunitat Valenciana



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

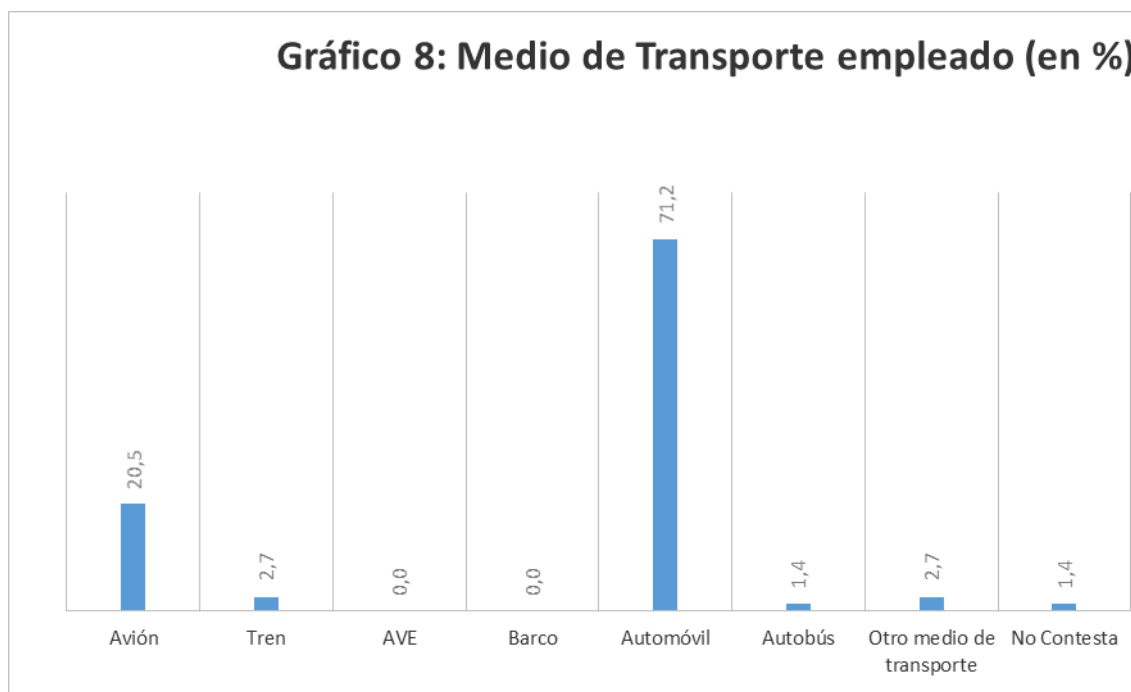


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3.2. Alojamiento empleado¹

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3.3. Medio de transporte utilizado en el viaje al destino vacacional

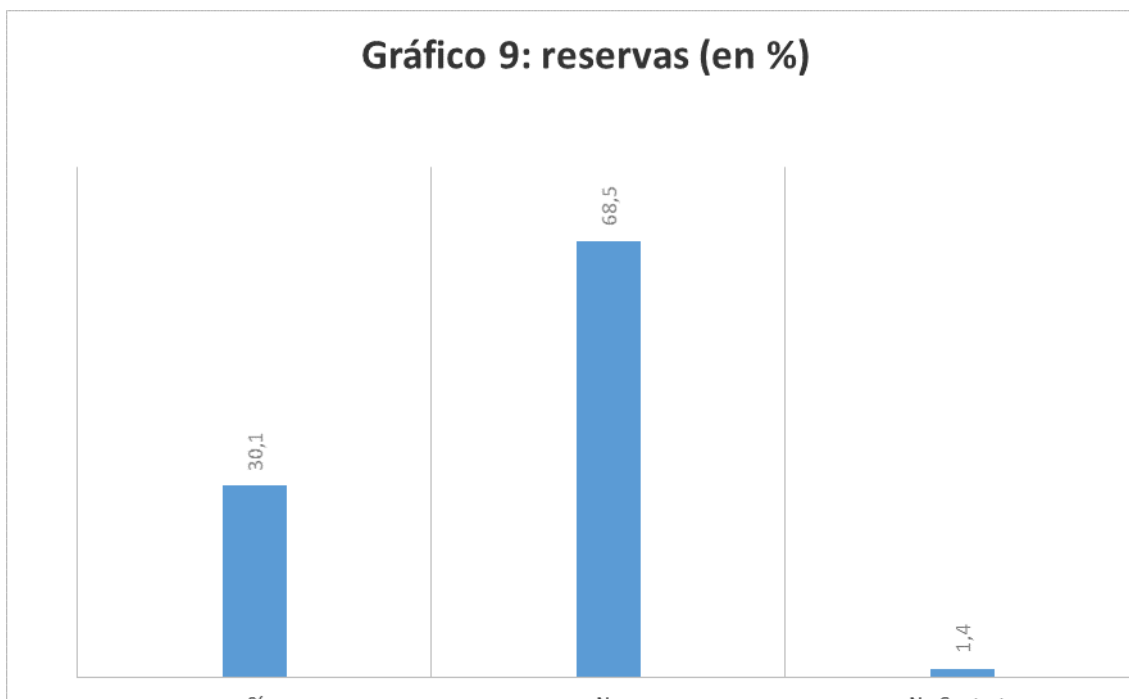


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

¹

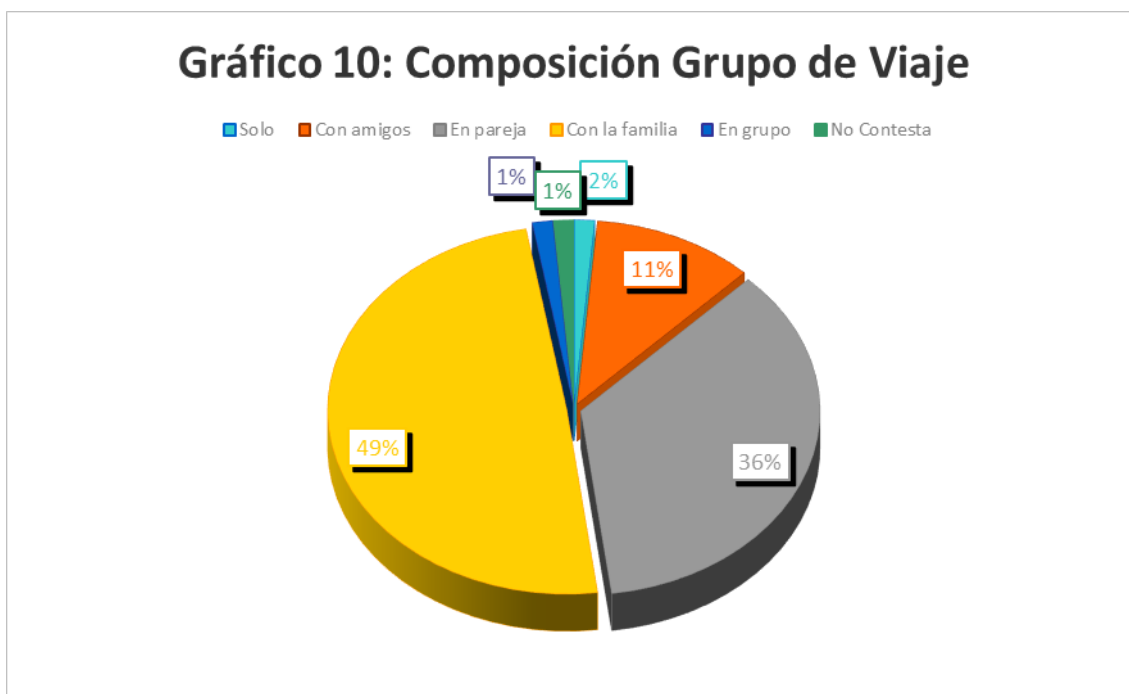
Base: Encuestados que pernoctan en Benissa u otro municipio de la Comunidad Valenciana

3.4. Reservas



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3.5. Composición del grupo de viaje

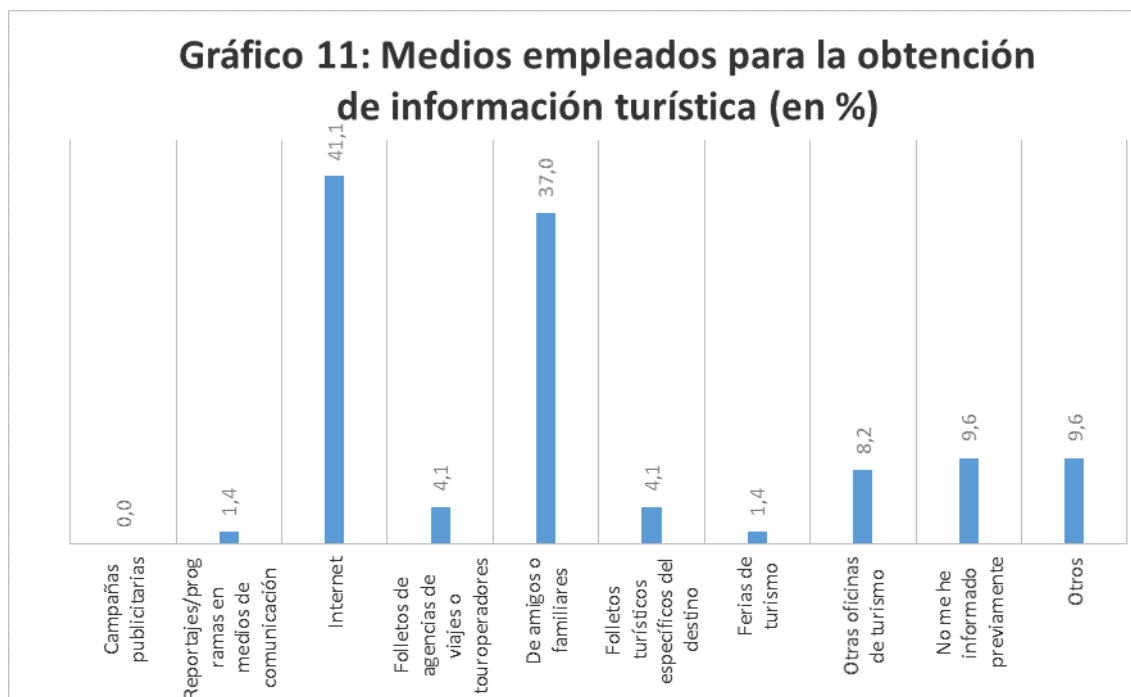


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios²

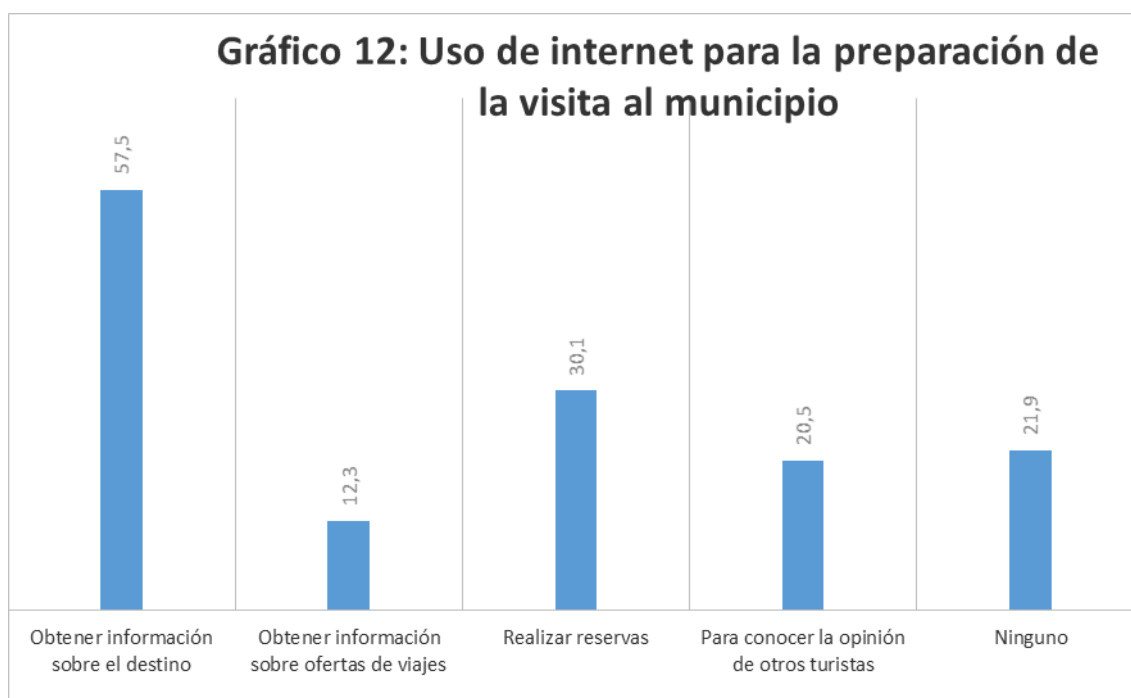
²

Base: encuestados que pernoctan en Benissa u otro municipio de la Comunitat Valenciana.

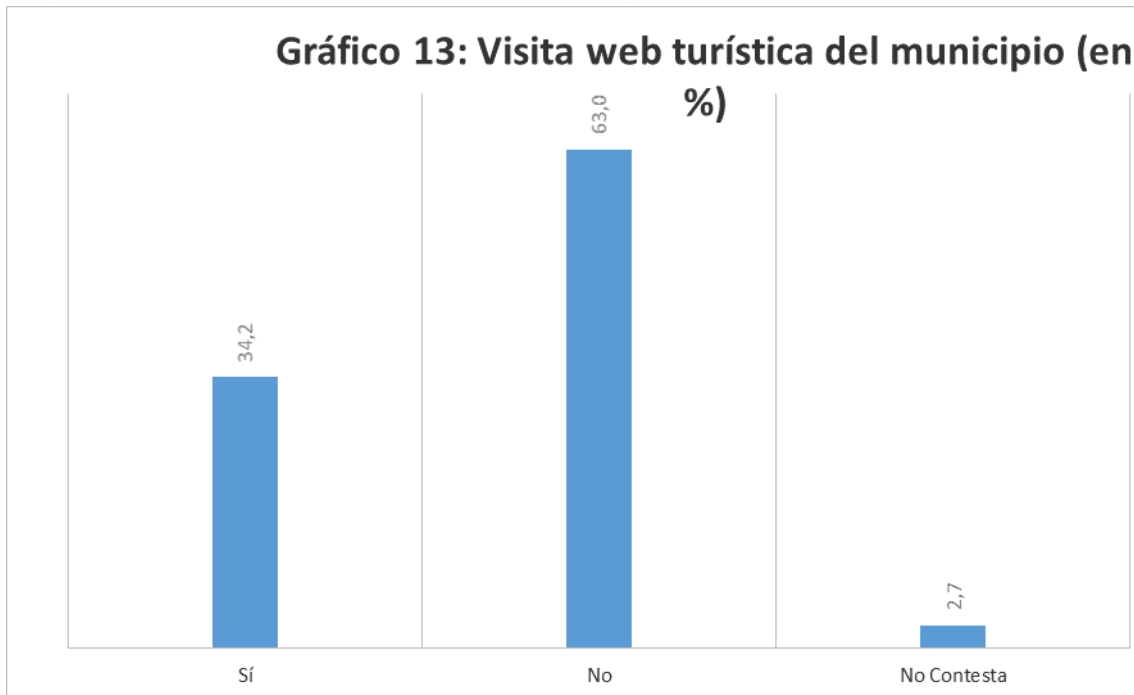
3.6. Medios empleados para la obtención de información turística sobre Benissa



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios



3.7. Uso de Smartphone y Tablet

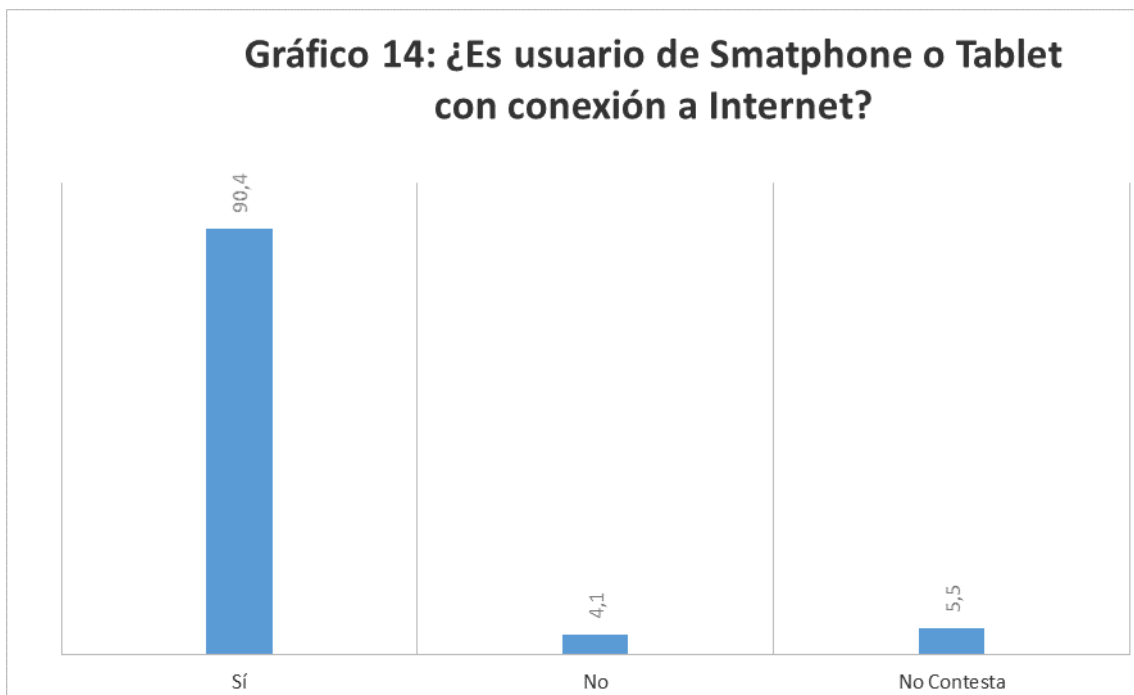
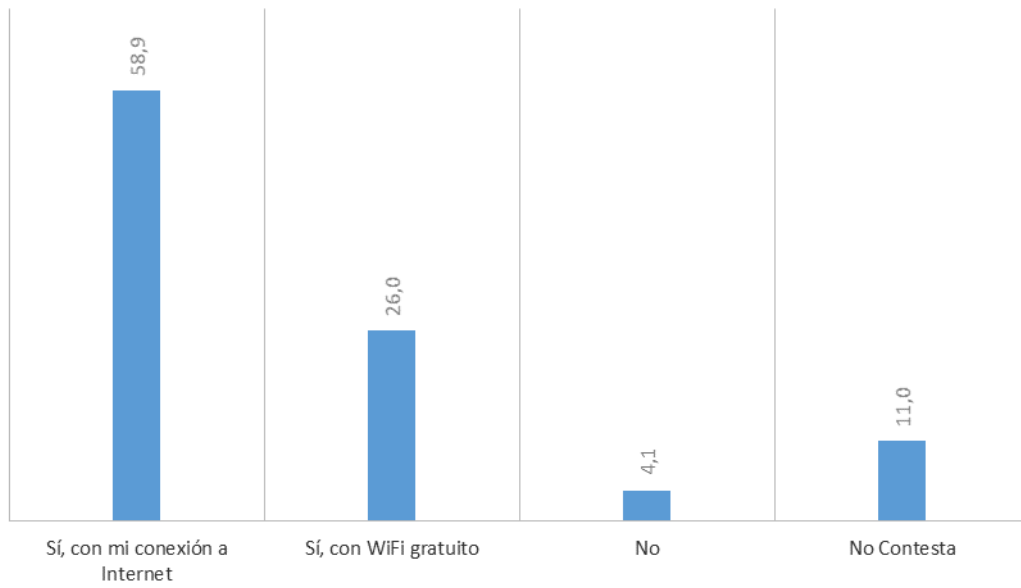
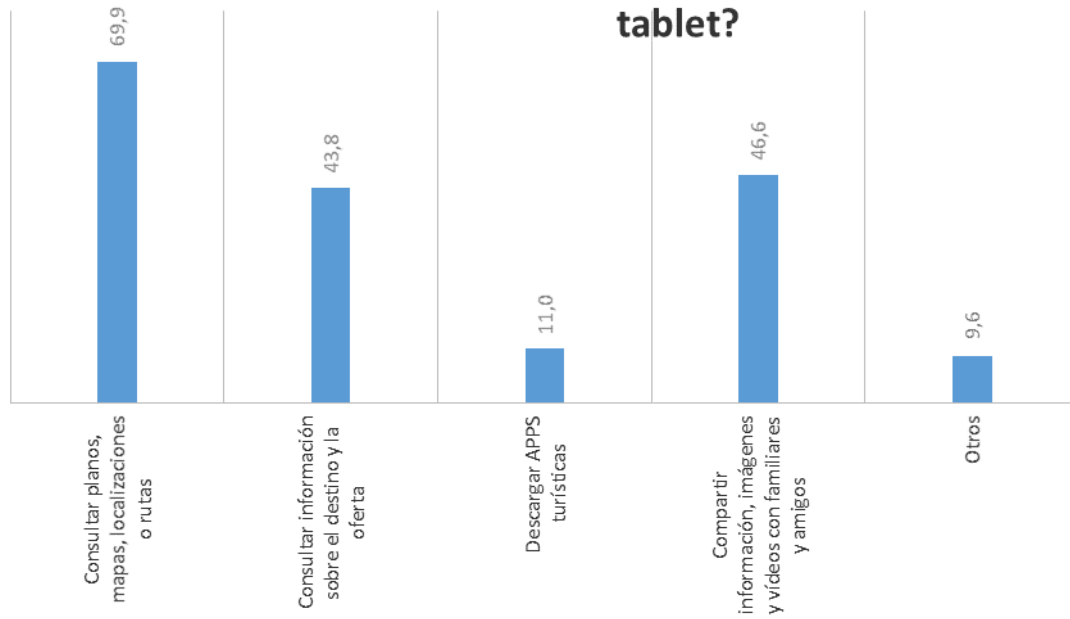
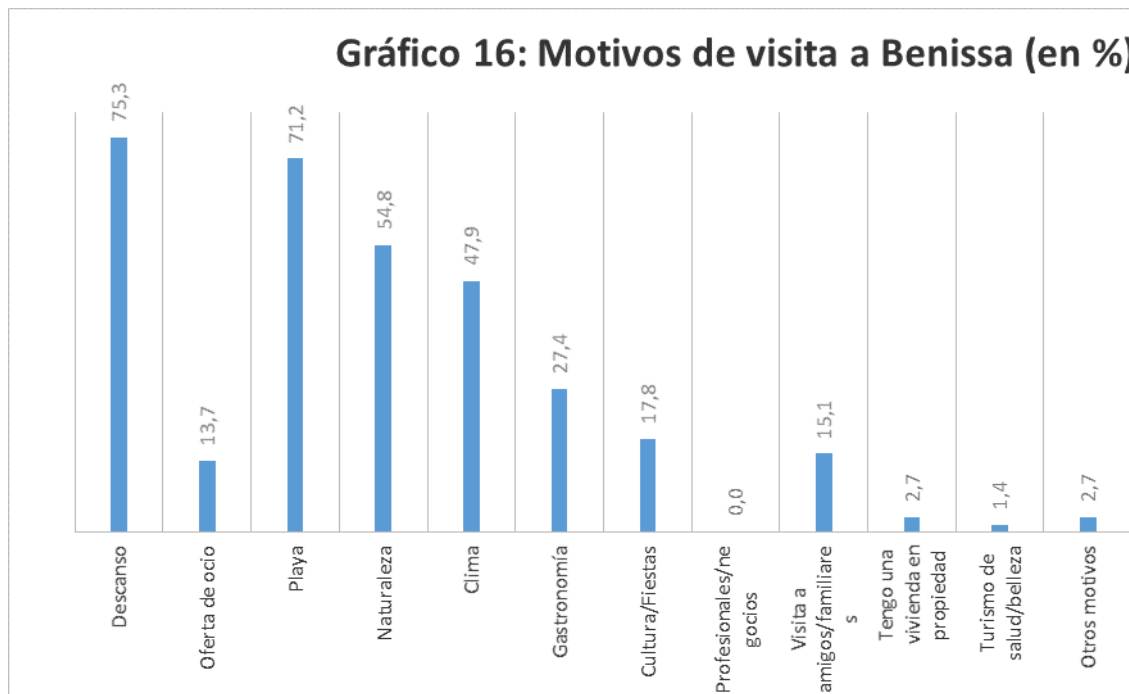


Gráfico 14.1: ¿Lo va a utilizar durante su visita?**Gráfico 14.2: ¿Que uso hace de Smartphone o tablet?**

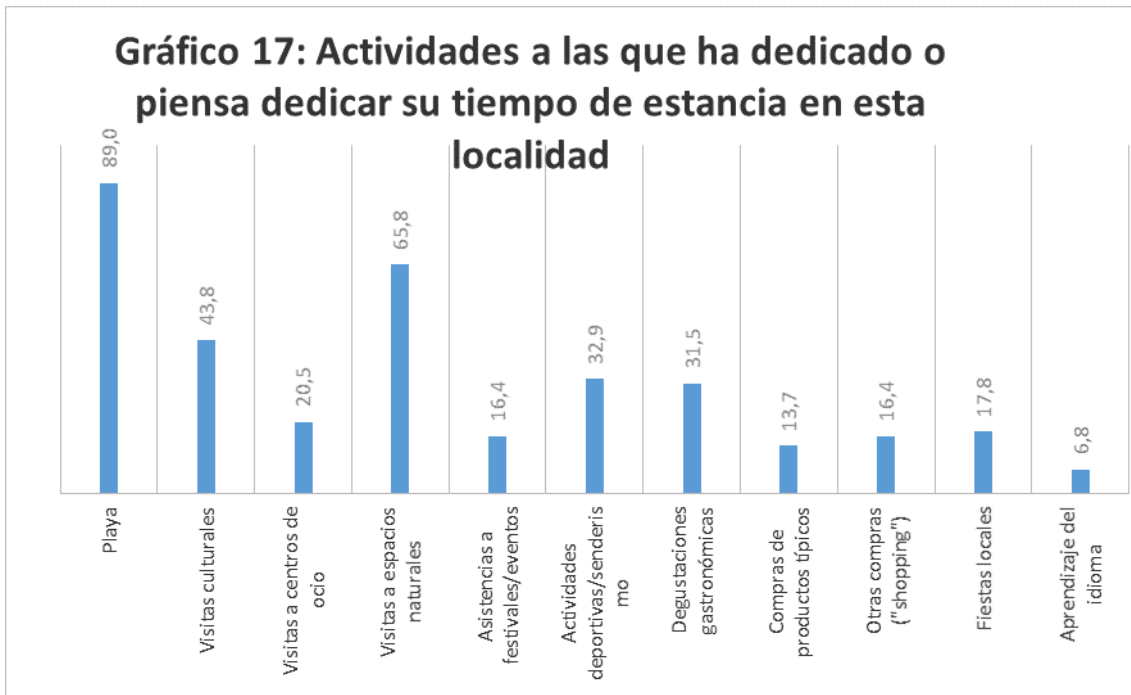
4. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA AL MUNICIPIO DE BENISSA

4.1. Principales motivos de la visita a Benissa³



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

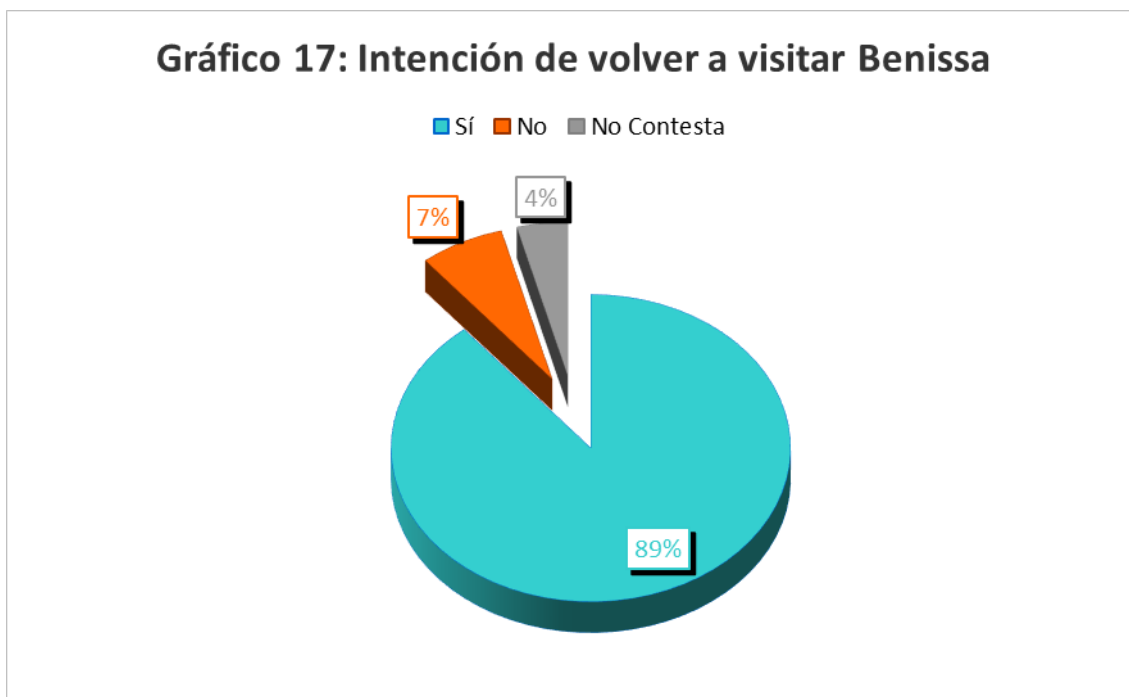
³ La suma de todos los porcentajes es superior a 100. Esto es debido a que la cuestión referente a motivaciones es de respuesta múltiple, es decir, es posible que uno o más de los encuestados hayan marcado varias opciones como respuesta.

4.2. Actividades previstas o realizadas en Benissa⁴

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

⁴ La suma de todos los porcentajes es superior a 100. Esto es debido a que la cuestión referente a actividades es de respuesta múltiple, es decir, es posible que uno o más de los encuestados hayan marcado varias opciones como respuesta.

4.3. Fidelidad al destino



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

4.4 Satisfacción de expectativas

Los usuarios de Tourist Info Benissa Playa que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de 9,3 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

5. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA

Tabla 1: Valoración de Tourist Info Benissa Playa por parte del usuario encuestado

ÍTEMS A VALORAR	MEDIA GLOBAL
Tiempo de espera	9,3
Presencia e imagen del personal	9,6
Tono de voz empleado / amabilidad	9,6
Atención recibida	9,5
Imagen de la oficina	9,2
Ambiente de la oficina	9,2
Localización/accesibilidad de la oficina	9,2
Imagen y estética de folletos y listados	9,2
Material en idiomas	9,3
Horario de atención al público	9,3
Fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida	9,5
Media total	9,35

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

Los usuarios de Tourist Info Benissa Playa que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de 9,6 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre la oficina.



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

6. CONCLUSIONES

METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- Un 51% de los encuestados residen en Europa, procedentes en su mayoría de Francia, Holanda, Bélgica, Alemania, Holanda, Suiza y Finlandia. Un 49%, residen en España, destacando los turistas de la Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid, País Vasco, Castilla y León, Andalucía, Asturias, Cantabria y Murcia.
- La muestra corresponde a un 27 % de mujeres y un 47 % de hombres.
- El rango de edades principal de la muestra es entre 46 y 65 años, seguido de 36 a 45 años.
- Los encuestados con estudios universitarios representan el mayor porcentaje, con un 70% sobre el total.

2. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

- Un 71,2% pernocta en Benissa.
- Un 58,9% de los encuestados repiten su estancia en la Comunidad Valenciana.
- Los encuestados que se alojan en Benissa emplean principalmente la vivienda alquilada, la vivienda de amigos o familiares, vivienda en propiedad y el hotel.
- El automóvil es el medio de transporte más empleado por la muestra, seguido por el avión.
- Más de la mitad de encuestados (68,5%), NO han realizado reservas en la preparación de su viaje.
- Un 49% de encuestados señalan viajar en familia, un 36% en pareja y un 11% con amigos.
- El principal medio para la obtención de información turística sobre Benissa ha sido con un 41,1% a través de Internet y con un 37% a través de amigos y familiares.

- La muestra ha empleado Internet principalmente para obtener información sobre el destino y realizar reservas.
- Un 34,2% de los encuestados, han visitado la web turística de Benissa www.benissa.es.
- Un 90,4 % de los encuestados afirman ser usuarios de Smartphone o Tablet, de los cuales lo van a utilizar (58,9%) con su propia conexión a Internet y (26%) con wifi gratuito
- Los turistas usan su Smartphone o Tablet para Consultar planos, mapas o rutas locales, además de compartir imágenes, información o vídeos con familiares o amigos y consultar información sobre el destino.

3. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A BENISSA

- Los principales motivos de visita de los turistas a Benissa son el descanso, la playa, la naturaleza y el clima.
- Las principales actividades previstas o realizadas por los encuestados que pernoctan en el municipio son la playa, visitas a espacios naturales, visitas culturales, actividades deportivas y degustaciones gastronómicas.
- Un 89% de los encuestados manifestaron su intención de volver a visitar Benissa.
- Los usuarios encuestados otorgaron una puntuación media de 9,31 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

4. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO BENISSA PLAYA

- La calificación media de los ítems evaluados por los encuestados para conocer la calidad ofrecida por la Tourist Info ha sido de 9,35 puntos sobre 10.
- Los ítems mejor valorados han sido el tono de voz empleado y amabilidad, la presencia e imagen del personal, la atención recibida, fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida y el tiempo de espera.
- Los usuarios expresaron su satisfacción sobre las expectativas generadas en la oficina concediendo una puntuación media de 9,6 puntos sobre 10.

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

UNIVERSO

Usuarios de la oficina *Tourist Info* Benissa Playa.

ÁMBITO DEL ESTUDIO

Benissa.

TAMAÑO MUESTRAL

73 cuestionarios válidos.

PERIODO DE ENCUESTADO

Desde el día 1 de julio de 2017 hasta el 15 de septiembre de 2017.

TÉCNICA UTILIZADA

Cuestionario auto administrado con respuestas cerradas (binarias, multirres-
puesta y Likert).

TIPO DE MUESTREO

Aleatorio entre los usuarios de la oficina *Tourist Info* Benissa Playa.

ERROR MUESTRAL

No considerado por lo que los resultados no son extrapolables sino una apro-
ximación.