

**INFORME RESULTADOS
ENCUESTA**

**TOURIST INFO ALCOY
VERANO 2019**

Alcoy

1. METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- 2.1. Lugar de residencia
- 2.2. Sexo
- 2.3. Edad
- 2.4. Nivel estudios

3. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

- 3.1. Destino elegido durante la estancia en la Comunitat Valenciana
- 3.2. Alojamiento empleado
- 3.3. Medio de transporte utilizado en el viaje a la Comunitat Valenciana
- 3.4. Reservas
- 3.5. Composición del grupo de viaje
- 3.6. Medios empleados para la obtención de información turística sobre Alcoy

4. UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LA VISITA A ALCOY

- 4.1. Usuario de smartphone o tablet con conexión a internet.
- 4.2. Utilización del usuario de smartphone o tablet durante la visita.
- 4.3. Uso del usuario de smartphone o tablet.

5. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A ALCOY

- 5.1. Principales motivos de la visita al municipio
- 5.2. Actividades previstas o realizadas en el municipio
- 5.3. Fidelidad al destino
- 5.4. Satisfacción de expectativas

6. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO ALCOY

7. CONCLUSIONES

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

Alcoy

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 2019 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.

1. METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

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 Alcoy* 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

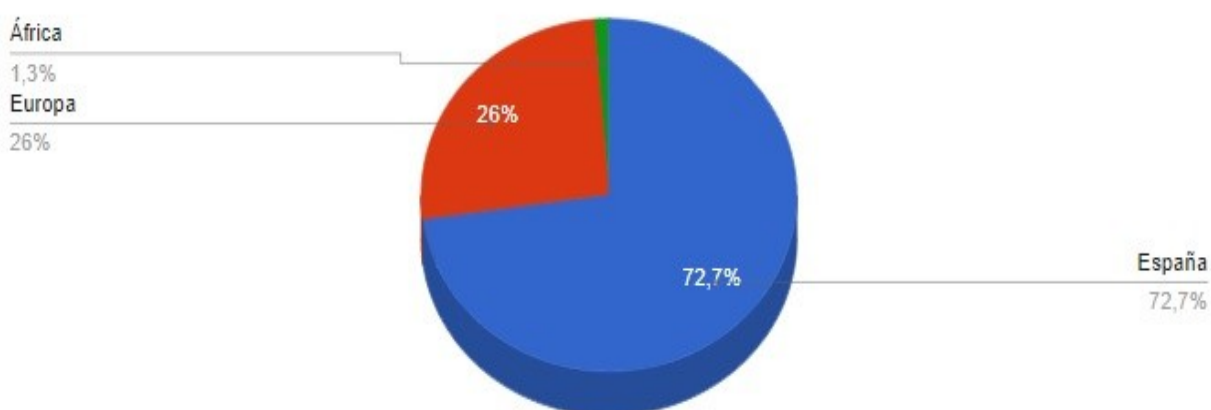
oficina a las 11:00 h. y los días pares a las 17:00 h. De todas formas, debe tenerse muy presente que el muestreo no sigue un proceso riguroso de *random* ni es un muestreo aleatorio simple estratificado (por cuotas).

2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

2.1. Lugar de residencia

GRÁFICO 1: LUGAR DE RESIDENCIA

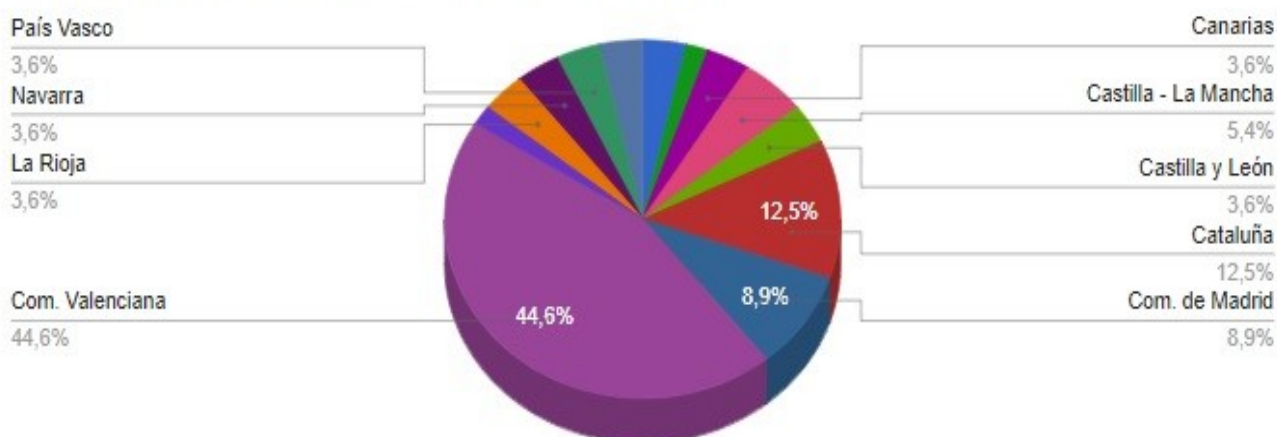
Lugar de residencia habitual



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 2: COMUNIDAD AUTÓNOMA (proviene de "España")

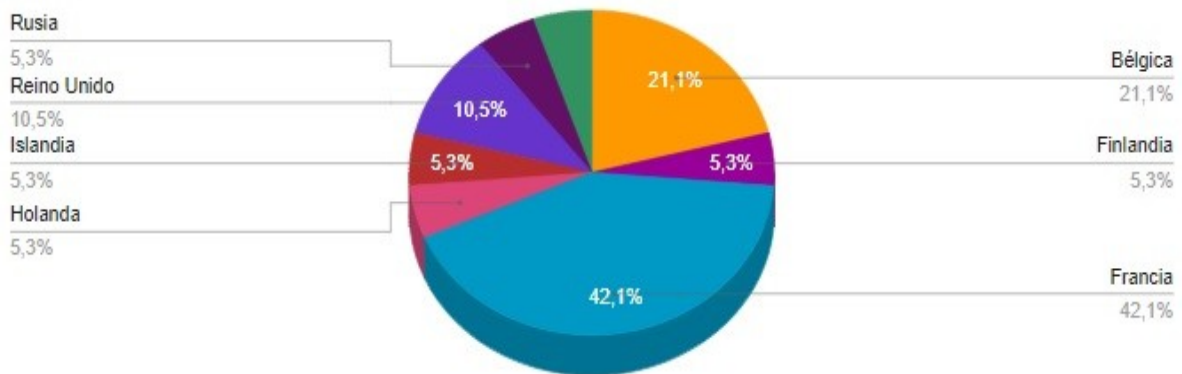
Subpregunta: Seleccione su Comunidad Autónoma (viene de "España")



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 3: PAÍS DE ORIGEN (EUROPA)

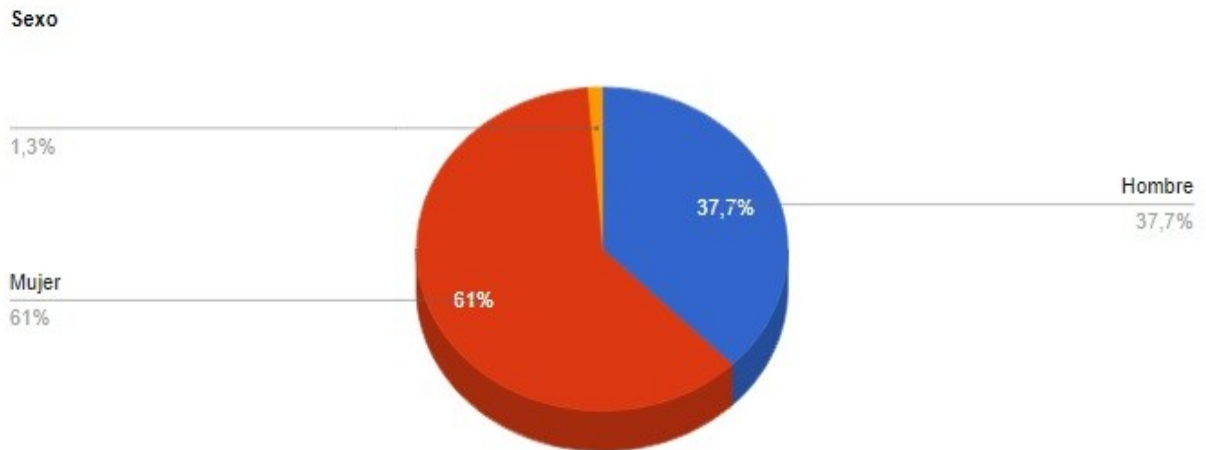
Subpregunta: Seleccione país de origen (viene de "Europa")



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.2. Sexo

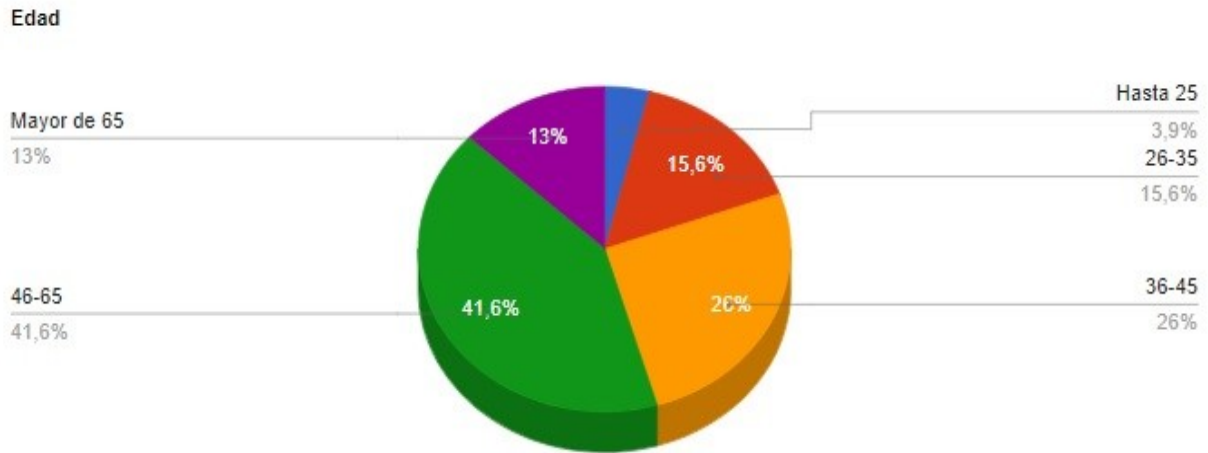
GRÁFICO 4: SEXO



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.3. Edad

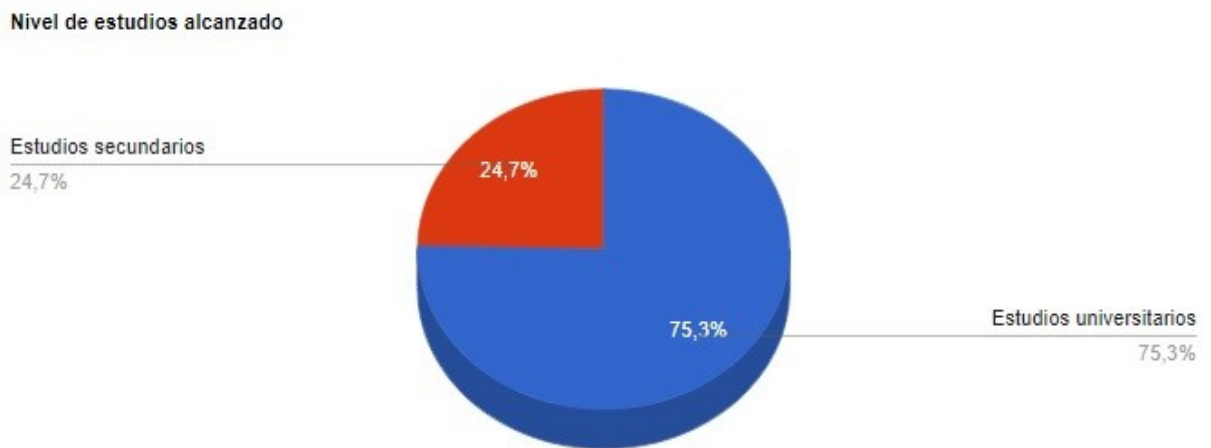
GRÁFICO 5: EDAD



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.4. Nivel de estudios

GRÁFICO 6: NIVEL DE ESTUDIOS



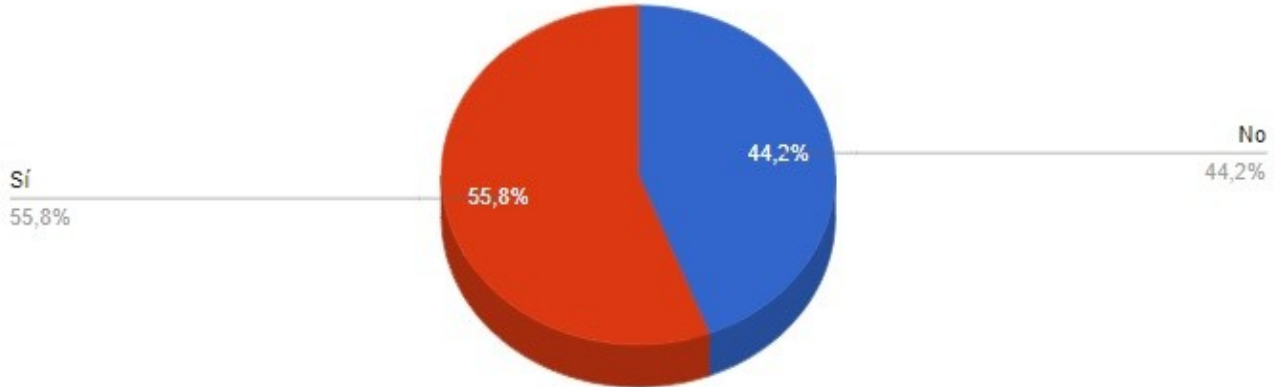
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

3.1. Destino elegido durante la estancia en la Comunitat Valenciana

GRÁFICO 7: DISFRUTA ESTANCIA OCIO/VACACIONES EN ALCOY (EN %)

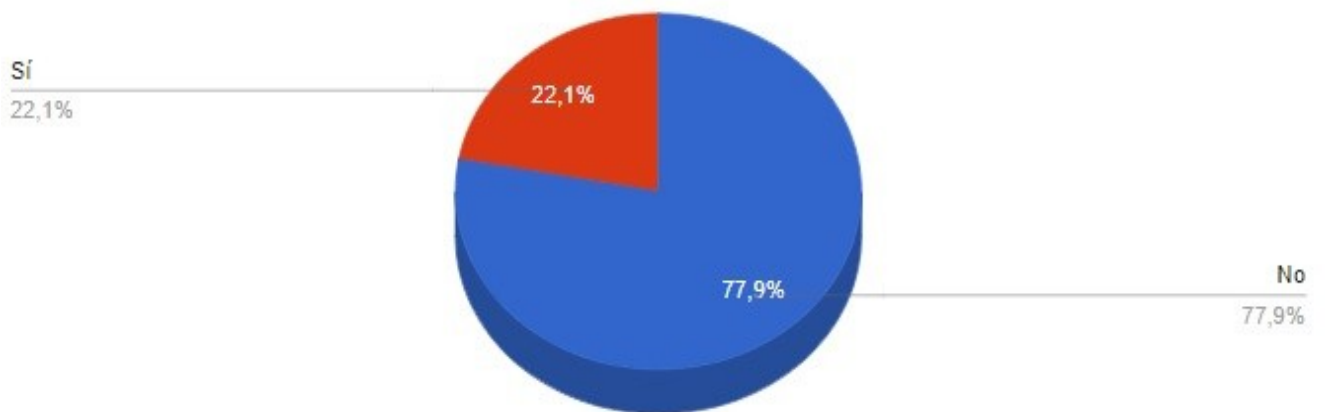
¿Está usted disfrutando/va a disfrutar de una estancia por motivos de ocio/vacaciones, pernoctando en este municipio?



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 8: PRIMERA VEZ QUE DISFRUTA ESTANCIA OCIO/VACACIONES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

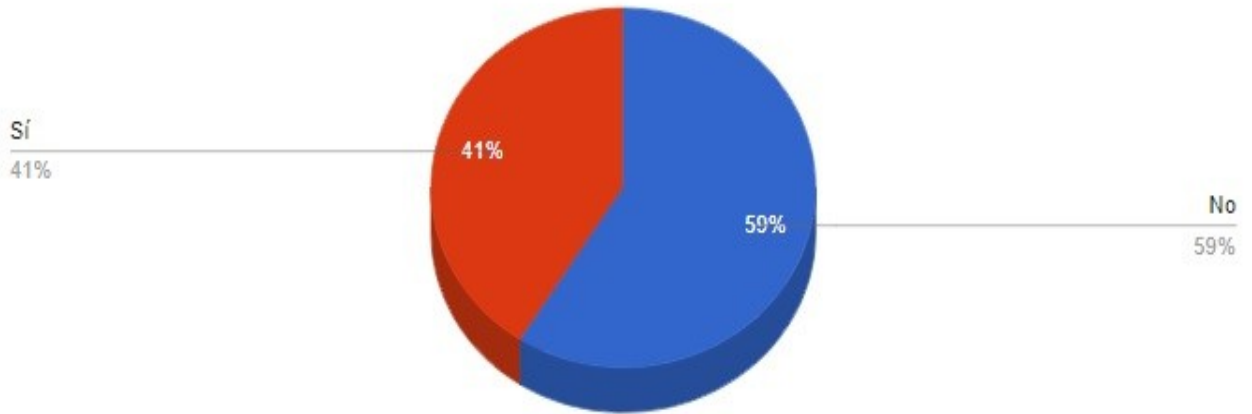
¿Es la primera vez que disfruta de una estancia de vacaciones/ocio en la Comunitat Valenciana?



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 9: VISITAS WEB TURÍSTICA DEL MUNICIPIO (EN %)

¿Ha visitado la página web turística de este municipio?

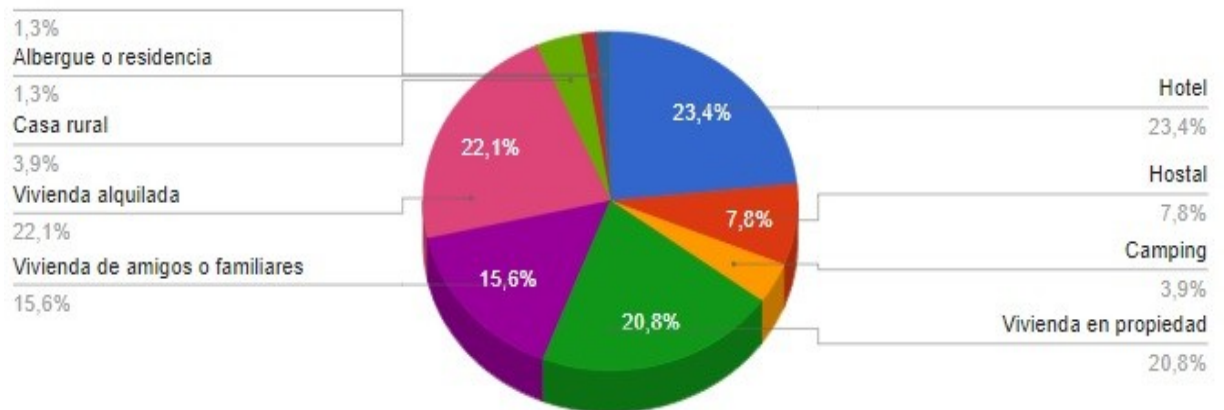


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3.2. Alojamiento empleado

GRÁFICO 10: ALOJAMIENTO EMPLEADO

¿Dónde se aloja usted?

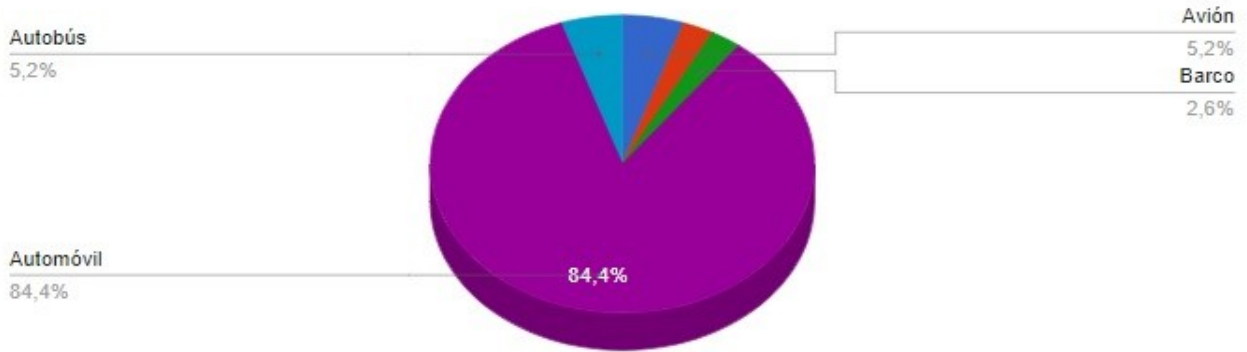


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

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

GRÁFICO 11: MEDIO DE TRANSPORTE EMPLEADO (EN%)

¿Cuál es el medio principal de transporte que ha utilizado en su viaje de destino?



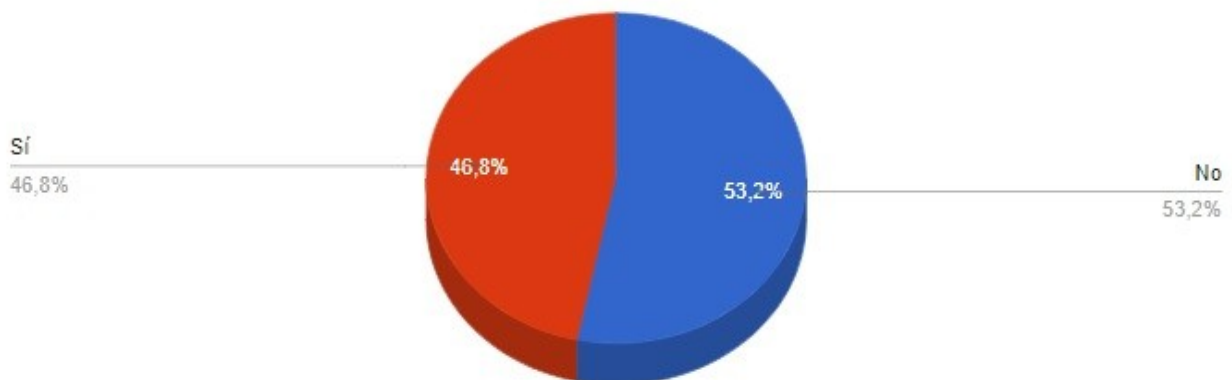
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

Base: Encuestados que pernactan en Alcoy u otro municipio de la Comunidad Valenciana.

3.4. Reservas

GRÁFICO 12: REALIZACIÓN DE RESERVA (EN %)

¿Ha realizado alguna reserva para organizar este viaje a la Comunitat Valenciana?

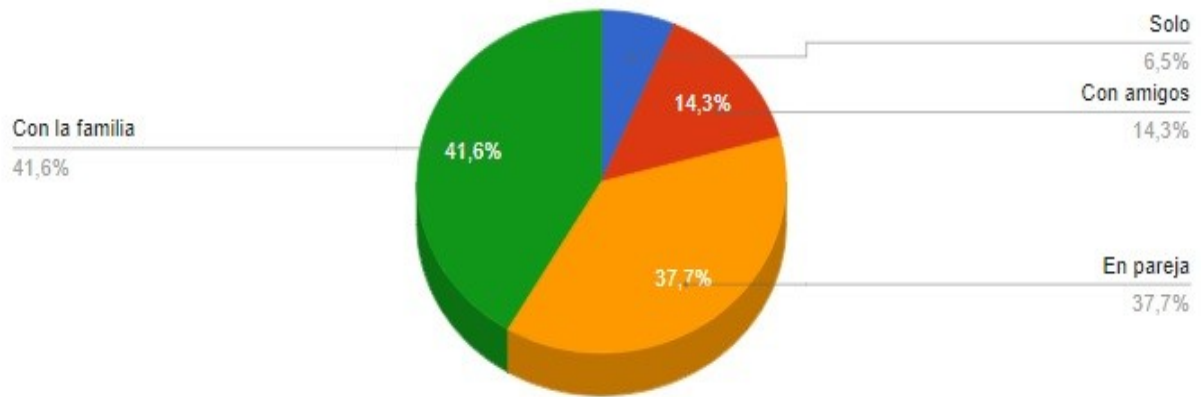


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3.5. Composición del grupo de viaje

GRÁFICO 13: COMPOSICIÓN GRUPO DE VIAJE

¿Con quién está disfrutando de su estancia en la Comunitat Valenciana?

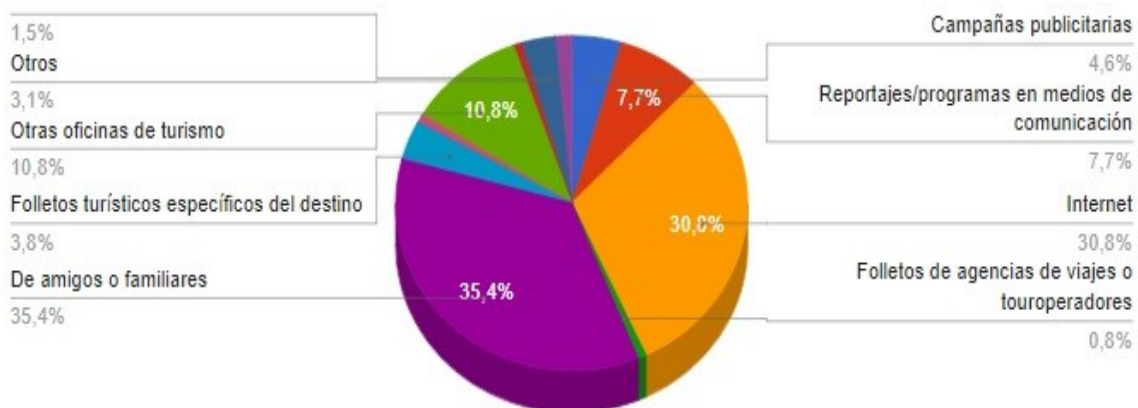


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

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

GRÁFICO 14: MEDIOS EMPLEADOS PARA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (EN %)

¿A través de qué medios recibió información sobre este municipio? (puede señalar varias opciones)

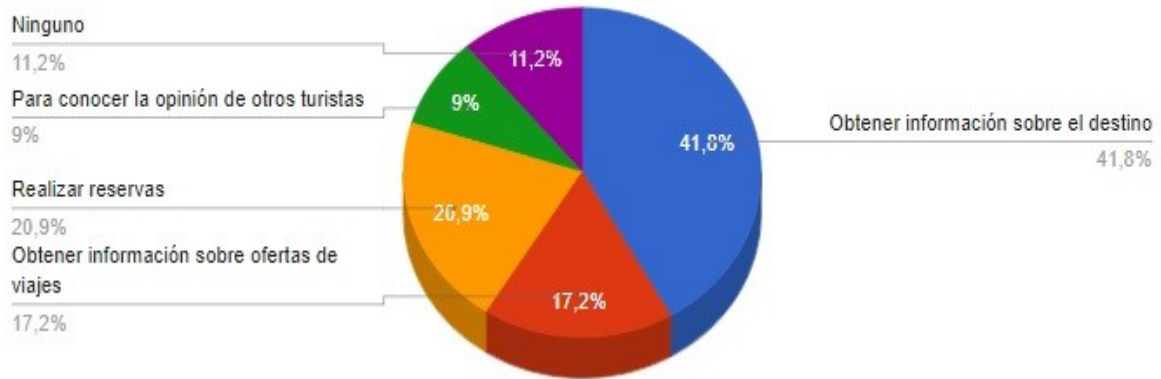


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

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

GRÁFICO 15: USO DE INTERNET EN PREPARACIÓN VISITA (EN %)

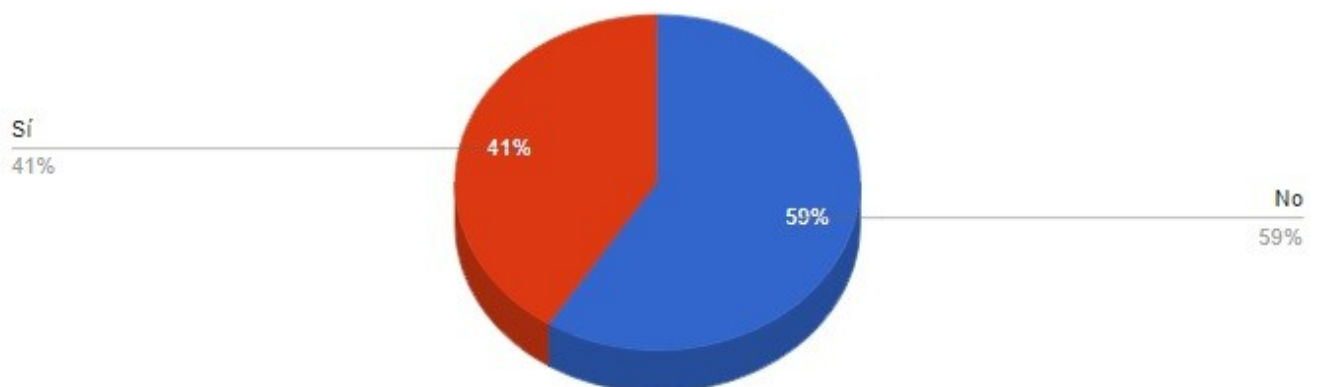
¿Qué uso ha realizado de Internet para la preparación de su visita a este municipio? (Puede señalar varias opciones)



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 16: HA VISITADO LA PAGINA WEB DE ESTE MUNICIPIO

¿Ha visitado la página web turística de este municipio?



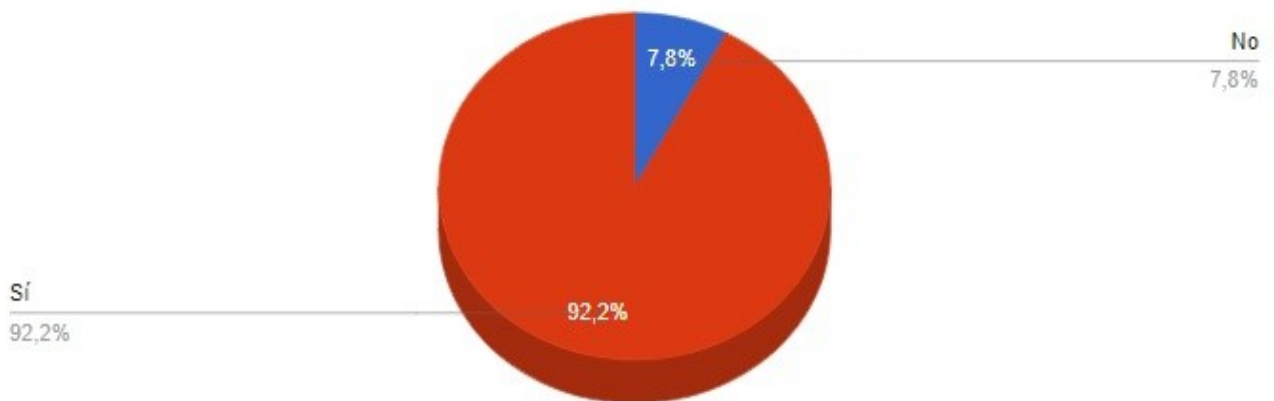
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

4. UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LA VISITA A ALCOY

4.1. Usuario de smartphone o tablet con conexión a internet.

GRÁFICO 17. USUARIO DE SMARTPHONE O TABLET CON CONEXIÓN A INTERNET (EN %)

¿Es usuario de un smartphone o tablet con conexión a Internet?

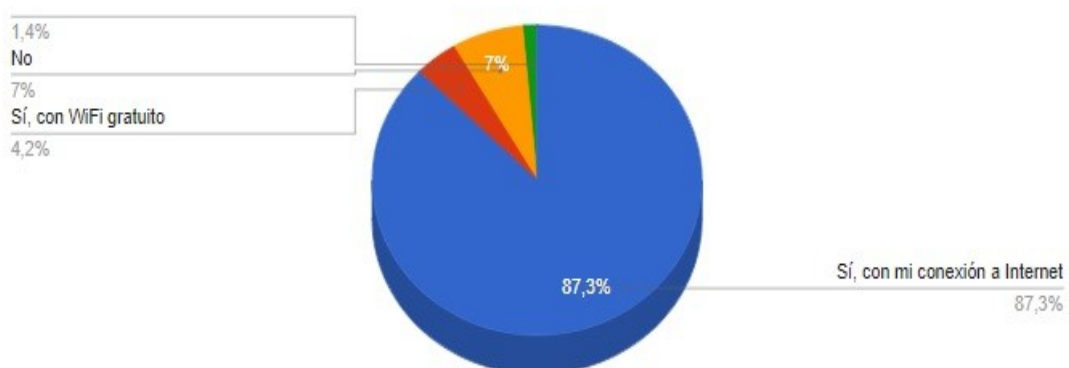


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

4.2. Utilización del usuario de smartphone o tablet durante la visita.

GRÁFICO 18: UTILIZACIÓN DEL USUARIO DE SMARTPHONE O TABLET DURANTE LA VISITA A ALCOY.

Subpregunta: ¿Lo va a utilizar durante su visita? (viene de "Sí")

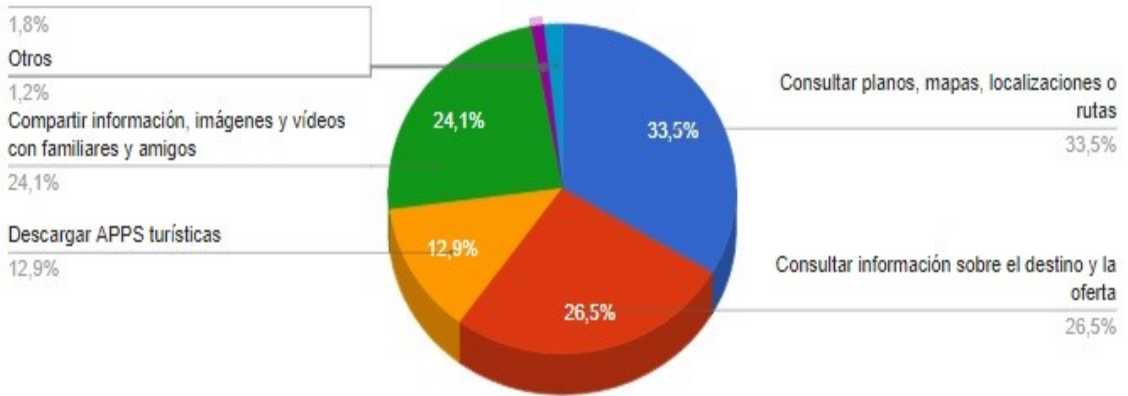


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

4.3. Uso del usuario de smartphone o tablet.

GRÁFICO 19: USO DEL USUARIO DE SMARTPHONE O TABLET DURANTE LA VISITA A ALCOY (EN %)

Subpregunta: En caso afirmativo, ¿Que uso hace de su smartphone o tablet? (Puede señalar varias opciones) (viene de "Sí")



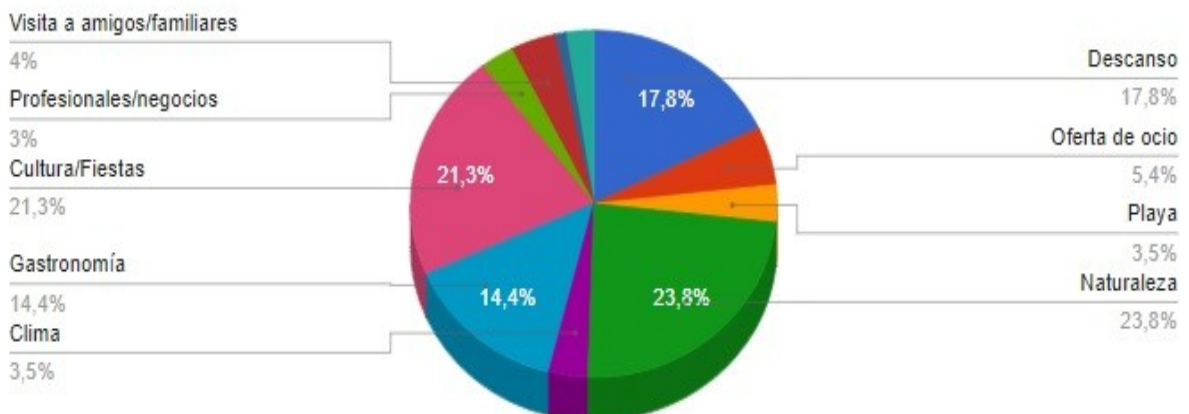
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

5. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A ALCOY

5.1. Principales motivos de la visita a Alcoy

GRÁFICO 20: MOTIVOS DE LA VISITA (EN %)

Indique los principales motivos por los que visita esta localidad (puede señalar varias opciones):

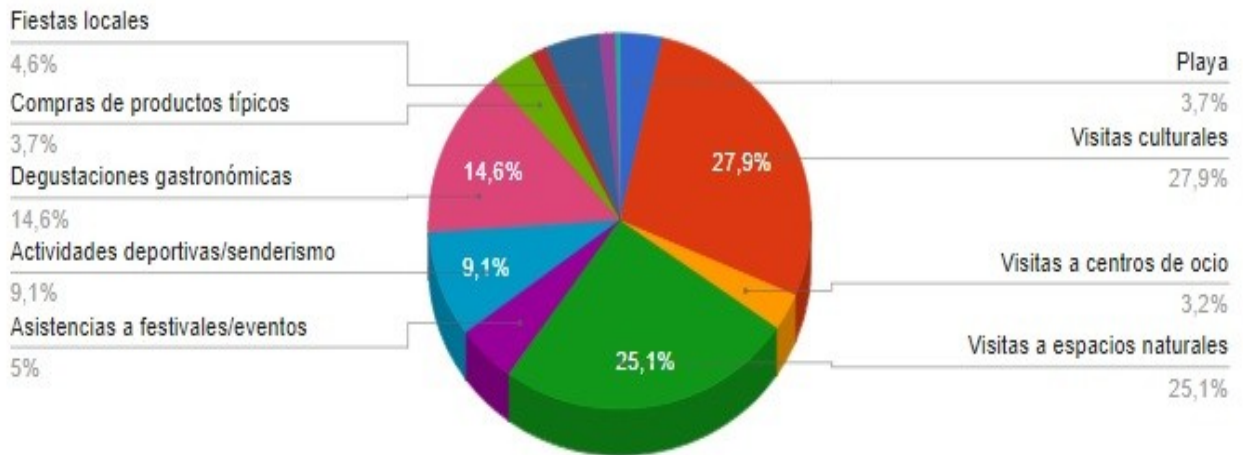


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

5.2. Actividades previstas o realizadas en Alcoy

GRÁFICO 21: ACTIVIDADES PREVISTAS O REALIZADAS (EN %)

Indique las actividades a las que ha dedicado o piensa dedicar su tiempo durante su estancia en esta localidad (puede señalar varias opciones):

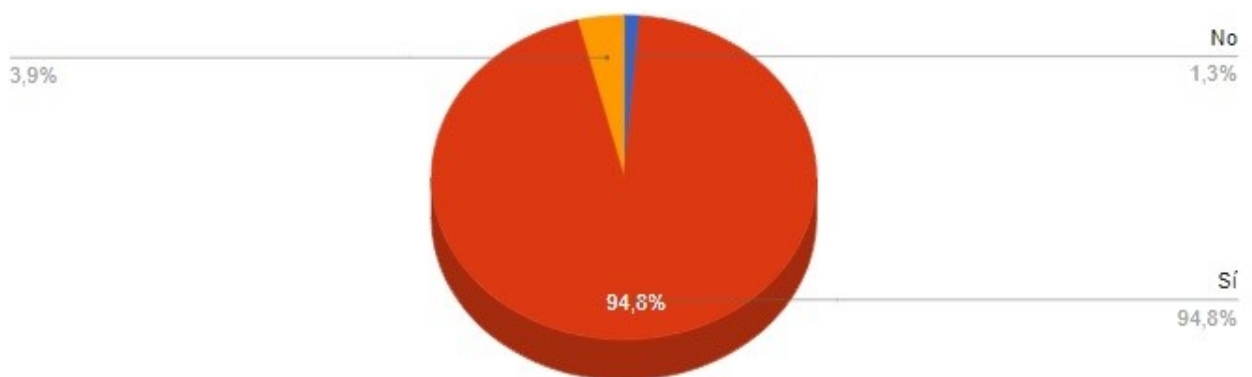


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

5.3. Fidelidad al destino

GRÁFICO 22: INTENCIÓN DE VOLVER A VISITAR ALCOY (EN %)

¿Tiene intención de volver a visitar este municipio?

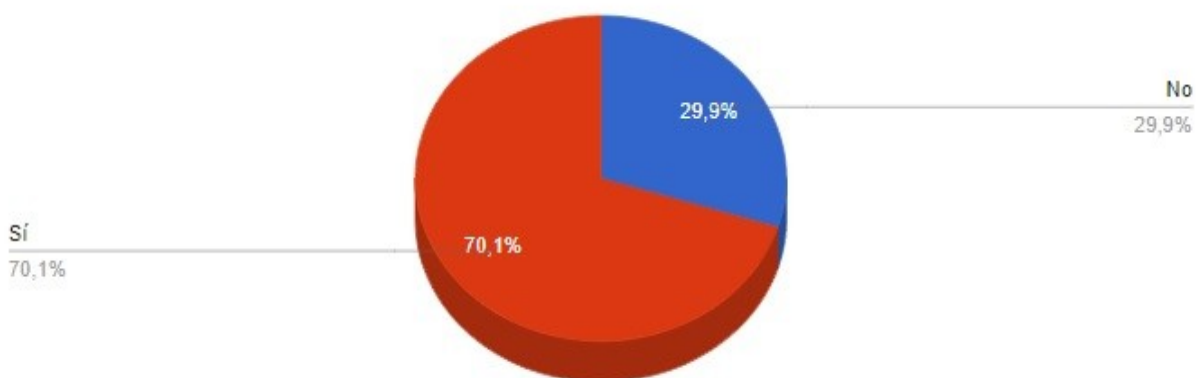


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

5.4. Red Tourist Info

GRÁFICO 23: CONOCIMIENTO DE LA RED DE TOURIST INFO DE LA COMUNITAT VALENCIANA

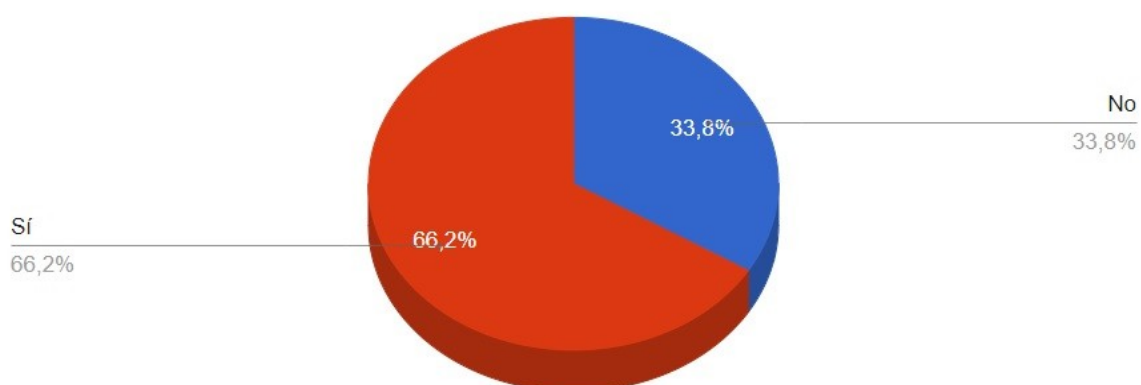
¿Conoce la red de oficinas de información turística (Red Tourist Info) de la Comunitat Valenciana?



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 24: HA VISITADO MÁS DE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DURANTE SU ESTANCIA EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Si está disfrutando de una estancia de ocio/vacaciones en la Comunitat Valenciana, ¿ha visitado más de una oficina de información turística (Tourist Info)?



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

5.5 Satisfacción de expectativas

Los usuarios de Tourist Info Alcoy que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de 9.7 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

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

Tiempo de espera	9.9
Presencia e imagen del personal	9.9
Tono de voz empleado / amabilidad	9.9
Atención recibida	9.9
Imagen de la oficina	9.9
Ambiente de la oficina	9.9
Localización/accesibilidad de la oficina	9.9
Imagen y estética de folletos y listados	9.9
Material en idiomas	9.6
Horario de atención al público	9.8
Fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida	9.8
Media total	9.8

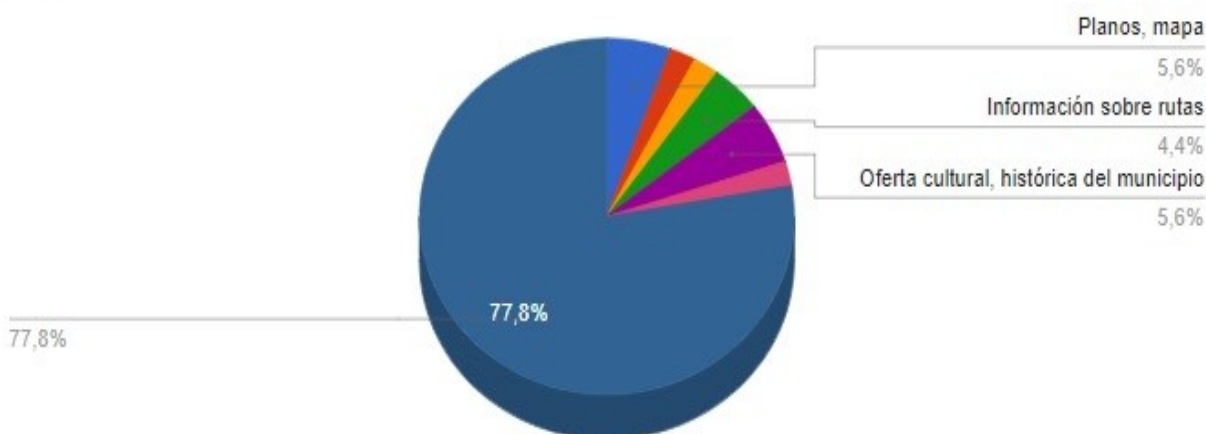
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

6. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA

Los usuarios de Tourist Info Alcoy que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de 9.9 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre la oficina.

GRÁFICO 25: INFORMACIÓN NO PROPORCIONADA (EN %)

¿Qué tipo de información le hubiera gustado recibir y NO le ha sido proporcionada? (puede seleccionar varias respuestas)



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios.

CONCLUSIONES

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- ① El 27,3% de los encuestados residen en el extranjero, siendo el porcentaje de españoles de 72,7%.
- ① La muestra corresponde a un 37,7% de hombres y un 61% de mujeres.
- ① El rango de edades principal de la muestra es entre 46 y 65 años y entre 36 y 45 años.
- ① Los encuestados con estudios universitarios representan el mayor porcentaje, con un 75,3% sobre el total.

2. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

- ① Un 55,8% de los encuestados pernocta en Alcoy.
- ① Los encuestados que se alojan en Alcoy emplean principalmente el hotel y la vivienda alquilada.
- ① El automóvil es el medio de transporte más empleados por la muestra (84,4%).
- ① El principal grupo de viaje ha sido el de familia con un 41,6% seguido por el de pareja con un 37,7%.
- ① El principal medio para la obtención de información turística sobre Alcoy ha sido a través de amigos o familiares (35,4%) y a través de Internet (30,8%)

3. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A ALCOY.

- ① Los principales motivos de visita de los turistas a Alcoy son naturaleza, cultura y fiestas y descanso.
- ① Las principales actividades previstas o practicadas por los encuestados son visitas culturales y visitas a espacios naturales.
- ① Un 97,8% de los encuestados manifestaron su intención de volver a visitar Alcoy.
- ① Los usuarios encuestados otorgaron una puntuación media de 9,8 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

4. UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LA VISITA A ALCOY

- ① Un 92,2% de los encuestados son usuarios de smarphone o tablet con conexión a internet.
- ① De los usuarios, un 87,3% utilizaron su smarphone o tablet durante su visita a Alcoy con su propia conexión a internet.
- ① El mayor uso que ha realizado el visitante a su smarphone o tablet ha sido para realizar consultas a planos, mapas y rutas (33,5%) y consultar información sobre el destino y la oferta (26,5%).

5. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO ALCOY

- ⌚ La calificación media de los ítems evaluados por los encuestados para conocer la calidad ofrecida por la Tourist Info ha sido de 9.8 puntos sobre 10.
- ⌚ El ítem mejor valorado ha sido la atención recibida seguido de la imagen y estética de folletos y listados, el ambiente de la oficina y la imagen de la oficina, seguido en igual puntuación por la presencia e imagen del personal y tono de voz empleado / amabilidad, el tiempo de espera.
- ⌚ Los usuarios expresaron su satisfacción sobre las expectativas generadas en la oficina concediendo una puntuación media de 9.9 puntos sobre 10.

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

Usuarios de la oficina *Tourist Info Alcoy*.

77 cuestionarios válidos.

Desde el día 1 de julio de 2019 hasta el 15 de septiembre de 2019.

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

Aleatorio entre los usuarios de la oficina *Tourist Info Alcoy*.

No considerado por lo que los resultados no son extrapolables sino una aproximación.