

**INFORME RESULTADOS
ENCUESTA**

**TOURIST INFO ALCOY
VERANO 2020**

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. RED TOURIST INFO

3.1 Satisfacción de expectativas

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

5. 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 2.020 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.

Debido a la situación sanitaria con la epidemia de la COVID 19, desde Turisme Comunitat Valenciana se decidieron suprimir varias preguntas que venían realizándose hasta entonces en la encuesta de verano y por ese motivo el informe este año es más reducido. Concretamente se han suprimido las preguntas que trataban los siguientes puntos:

CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

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

UTILIZACIÓN DE INTERNET EN LA VISITA A ALCOY

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

CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A ALCOY

- Principales motivos de la visita al municipio
- Actividades previstas o realizadas en el municipio
- Fidelidad al destino
- Satisfacción de expectativas

Sin embargo se han añadido las preguntas en relación a la **valoración de la calidad con respecto a las medidas de seguridad frente a la COVID-19** implantadas en la Tourist Info, así como en el municipio.

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**.

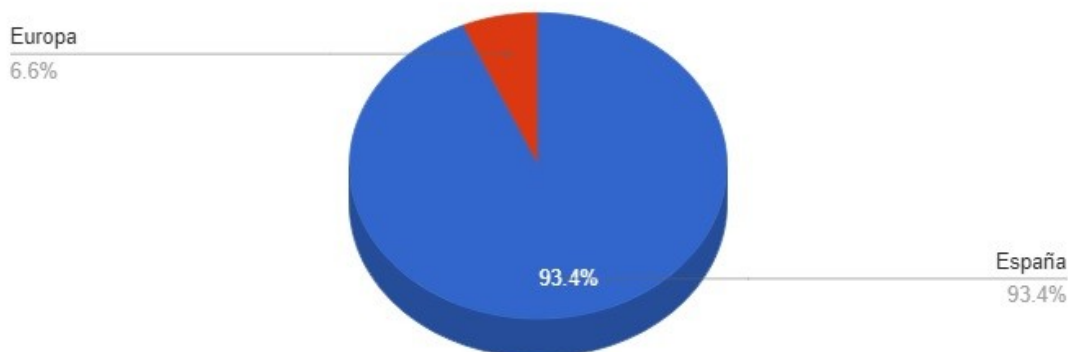
La población encuestada a partir de la cual se ha realizado el presente informe corresponde a todos los usuarios mayores de 16 años que visitaron Tourist Info Alcoy dentro del período de encuestado. Para evitar sesgos producidos en la entrega de encuestas por parte del personal de las oficinas, se ha 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

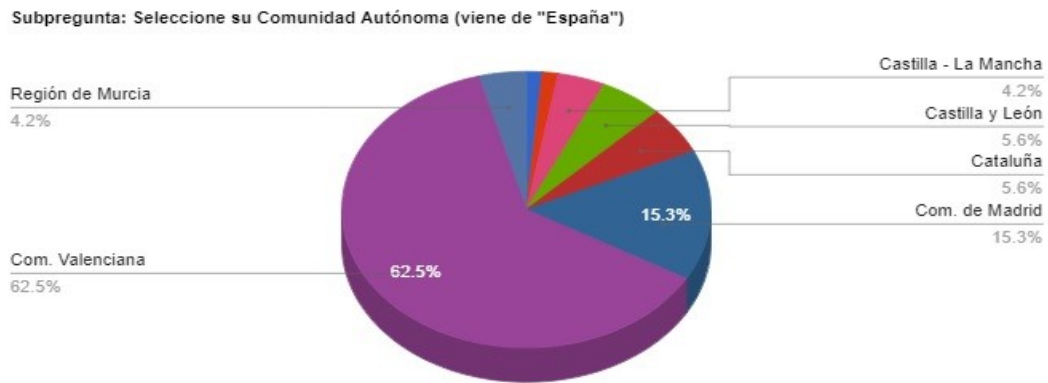
GRÁFICO 1: LUGAR DE RESIDENCIA

Lugar de residencia habitual



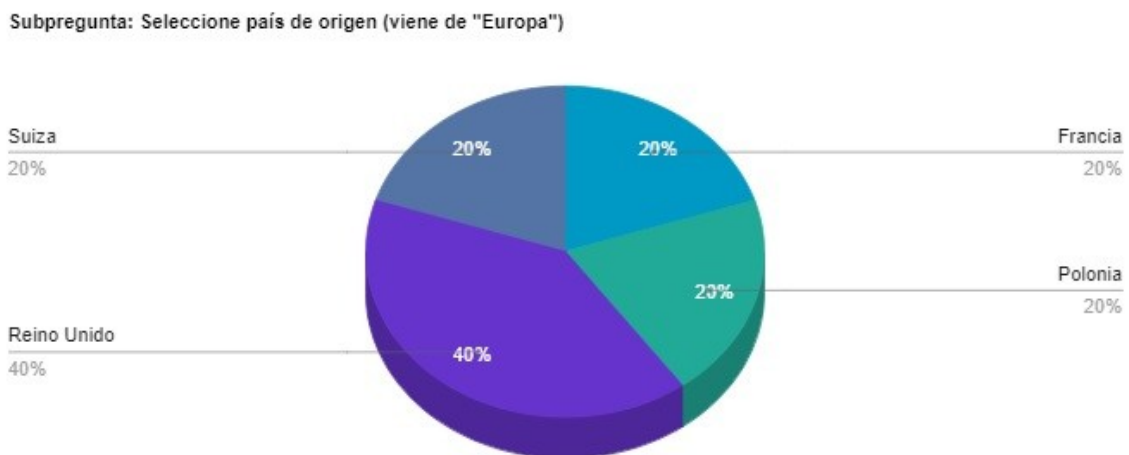
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

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



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 3: PAÍS DE ORIGEN (EUROPA)

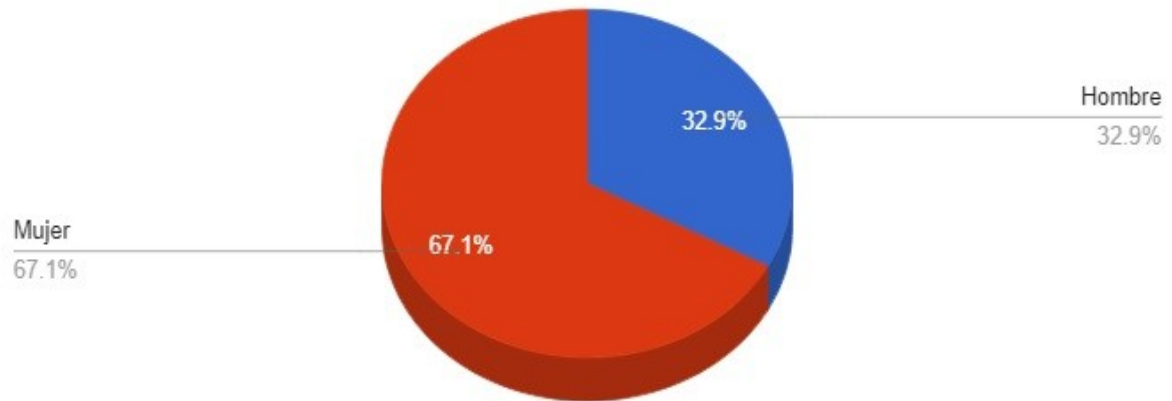


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.2. Sexo

GRÁFICO 4: SEXO

Sexo

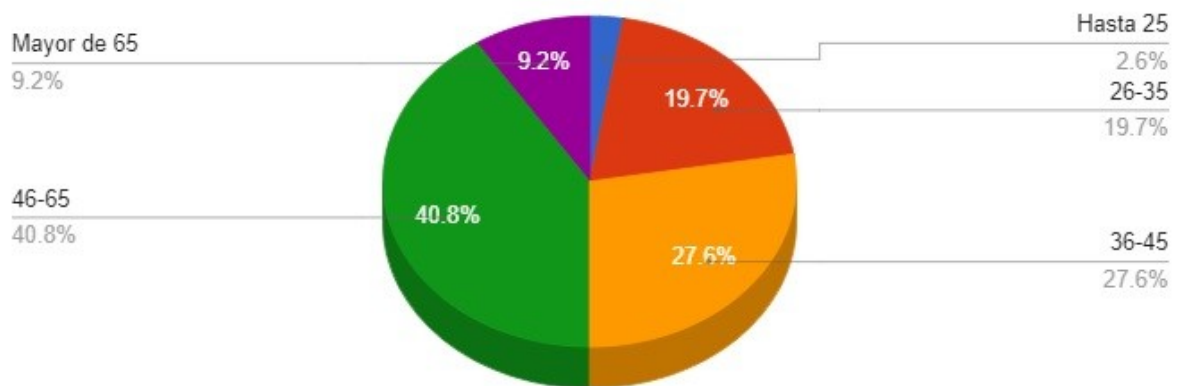


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.3. Edad

GRÁFICO 5: EDAD

Edad

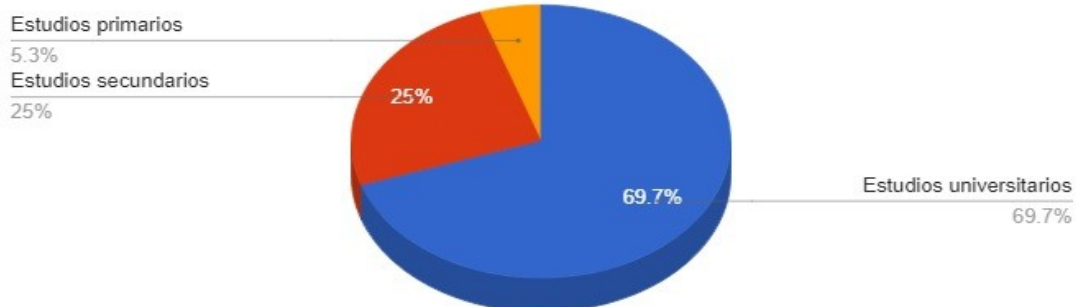


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.4. Nivel de estudios

GRÁFICO 6: NIVEL DE ESTUDIOS

Nivel de estudios alcanzado

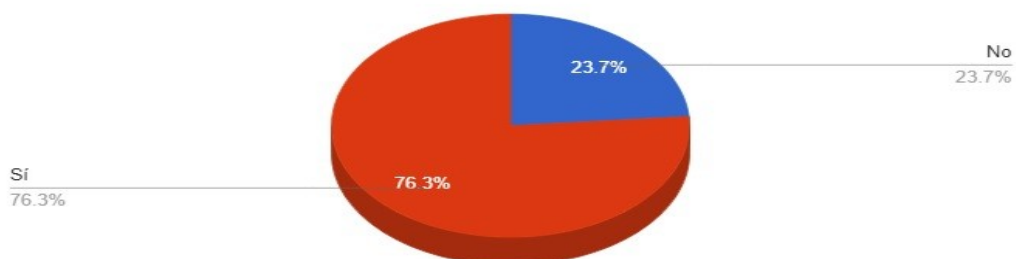


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3. Red Tourist Info

GRÁFICO 7: CONOCIMIENTO DE LA RED DE TOURIST INFO DE LA COMUNITAT VALENCIANA

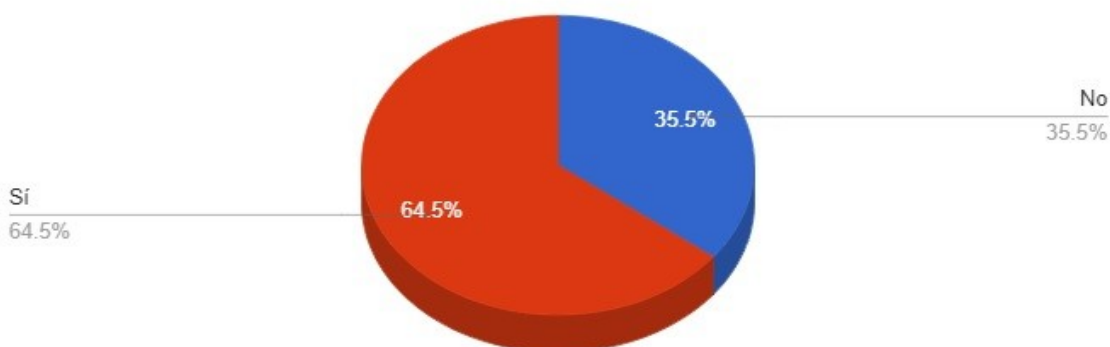
¿Conoce la red de oficinas de información turística (Red Tourist Info) de la Comunitat Valenciana?



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

3.1 Satisfacción de expectativas

Los usuarios de Tourist Info Alcoy que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de 9.3 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

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

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

Tiempo de espera	9.7
Presencia e imagen del personal	9.9
Tono de voz empleado / amabilidad	9.9
Atención recibida	9.9
Imagen de la oficina	9.8
Ambiente de la oficina	9.9
Localización/accesibilidad de la oficina	9.8
Imagen y estética de folletos y listados	9.9
Material en idiomas	9.9
Horario de atención al público	9.8
Fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida	9.9

La oficina dispone de instalaciones y medidas de seguridad contra el COVID-19: 9,9
El Municipio dispone de instalaciones turísticas y de ocio con medidas de seguridad frente al COVID: 9,4

Media total 9.8

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA

Los usuarios de Tourist Info Alcoy que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de 9.8 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre la oficina.

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

5. CONCLUSIONES

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- ⌚ El 6,8% de los encuestados residen en el extranjero, siendo el porcentaje de españoles de 93,4%.
- ⌚ La muestra corresponde a un 32,9% de hombres y un 67,1% de mujeres.
- ⌚ El rango de edades principal de la muestra es entre 36 y 45 años y entre 46 y 65 años.
- ⌚ Los encuestados con estudios universitarios representan el mayor porcentaje, con un 69,7% sobre el total.

2. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A ALCOY.

- ⌚ Los usuarios encuestados otorgaron una puntuación media de 9,3 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

3. 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 presencia e imagen del personal y tono de voz empleado / amabilidad, en igual puntuación seguido de la atención recibida, el ambiente de la oficina y la imagen de la oficina. Le siguen la imagen y estética de folletos y listados, y la oferta de información en idiomas.

🕒 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.

76 cuestionarios válidos.

Desde el día 1 de julio de 2020 hasta el 15 de septiembre de 2020.

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.