

**INFORME SOBRE LA
ENCUESTA *TOURIST INFO*
Benicàssim:
Casa Abadía, Torre San Vicente y
Heliópolis
Verano - 2017**



Benicàssim

1. METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

2.1. Lugar de residencia

2.2. Sexo

2.3. Edad

2.4. Nivel estudios

3. VALORACIÓN DE LA VISITA A BENICÀSSIM

4. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO: BENICÀSSIM CASA ABADÍA, PLAYA TORRE SAN VICENTE Y PLAYA HELIÓPOLIS.

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 las propias oficinas de la red y aplicar los resultados en programas de mejora de calidad.

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.
- 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: Benicàssim-Casa Abadía, Playa Torre San Vicente y Playa Heliópolis** durante los meses de junio a septiembre del año 2017. 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.

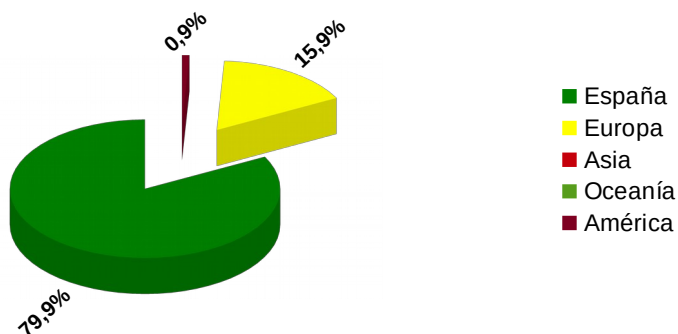
De todas formas, debe tenerse muy presente que el muestreo no sigue un proceso riguroso de *random* ni es un muestreo aleatorio simple estratificado (por cuotas). El resultado definitivo extraído es el resultado de efectuar la media aritmética a los datos de cada una de las tres oficinas.

2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

2.1. Lugar de residencia

GRÁFICO 1: LUGAR DE RESIDENCIA

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios



Si distinguimos entre residentes en el territorio español (79,9%) y residentes en Europa (15,9%), se desprende de la encuesta, el siguiente:

TABLA 1: ORDEN PORCENTUAL DE RESIDENTES EN ESPAÑA SEGÚN CCAA DE PROCEDENCIA:

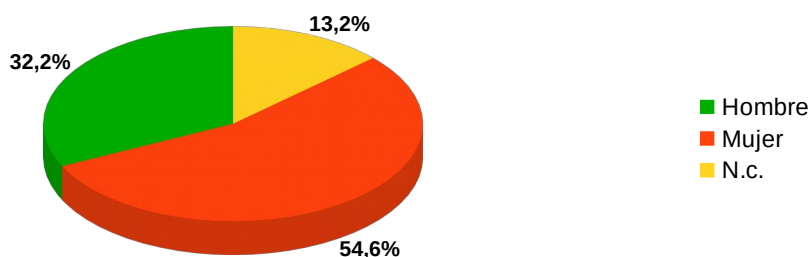
Comunidad Autónoma	%
Comunidad Valenciana	7,5
Comunidad de Madrid	29,3
Castilla y León	10,6
Cataluña	7,4
País Vasco	6,3
Castilla-La Mancha	2,3
Aragón	10,1

TABLA 2: ORDEN PORCENTUAL DE RESIDENTES EN EUROPA SEGÚN PAÍS DE PROCEDENCIA:

País Europeo	%
Francia	25,8
Reino Unido	10,8
Irlanda	7,4
Italia	0,8
Holanda	0,8
Belgica	0,4
Ns/Nc	27,3

2.2. Sexo

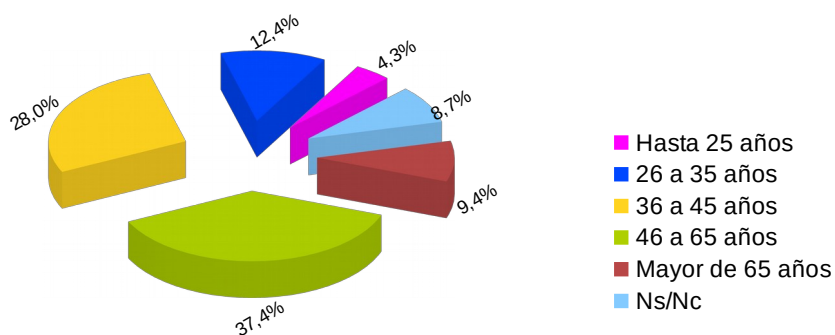
GRÁFICO 2: SEXO



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.3. Edad

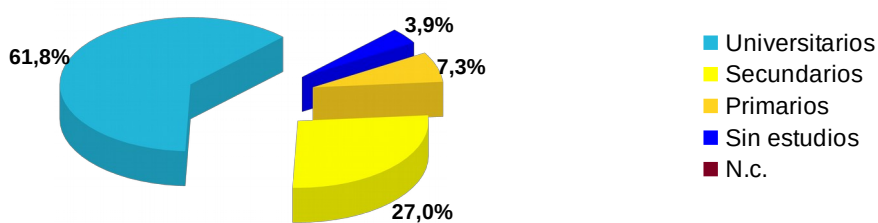
GRÁFICO 3: EDAD



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.4. Nivel de estudios

GRÁFICO 4: NIVEL DE ESTUDIOS



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

3. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A BENICÀSSIM

Los usuarios de Tourist Info Benicàssim Casa Abadía, Playa Torre San Vicente y Playa Heliópolis que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de **9,16** puntos sobre **10** la satisfacción de las expectativas generadas sobre el **Municipio**.

4. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA

Tabla 1: Valoración de Tourist Info: Benicàssim-Casa Abadía, Playa Torre San Vicente y Playa Heliópolis por parte del usuario encuestado

ÍTEMS A VALORAR	MEDIA GLOBAL
Tiempo de espera	9,7
Presencia e imagen del personal	9,8
Tono de voz empleado / amabilidad	9,8
Atención recibida	9,8
Imagen de la oficina	9,4
Ambiente de la oficina	9,5
Localización/accesibilidad de la oficina	9,6
Imagen y estética del material informativo	9,6
Oferta de información en idiomas	9,5
Horario de atención al público	9,6
Fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida	9,7
Media total	9,64

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

Los usuarios de Tourist Info Benicàssim Casa Abadía, Playa Torre San Vicente y Playa Heliópolis que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de **9,7** puntos sobre **10** la satisfacción de las expectativas generadas sobre la **Oficina**.

5. CONCLUSIONES

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- El 79,9% de los encuestados residen en España y de ellos se desprende que el 7,5% residen en la Comunidad Valenciana.
- El 15,9% de los encuestados residen en Europa, y el país de mayor procedencia es Francia.
- La muestra corresponde a un 32,2% de hombres y un 54,6% de mujeres.
- El rango de edades principal de la muestra es entre 46 y 65 años.
- Los encuestados con estudios universitarios representan el mayor porcentaje, con un 61,8% sobre el total.

2. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A BENICÀSSIM

- Los usuarios encuestados otorgaron una puntuación media de 9,16 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

3. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO BENICÀSSIM CASA ABADÍA, PLAYA TORRE SAN VICENTE Y PLAYA HELIÓPOLIS.

- La calificación media de los ítems evaluados por los encuestados para conocer la calidad ofrecida por la Tourist Info ha sido de 9,64 puntos sobre 10.
- Los ítem mejor valorados han sido:
 - La atención recibida.
 - El tono de voz y la amabilidad.
 - La presencia e imagen personal
- Los usuarios expresaron su satisfacción sobre las expectativas generadas en la oficina concediendo una puntuación media de 9,7 puntos sobre 10.

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

UNIVERSO

Usuarios de la oficina *Tourist Info* Benicàssim Casa Abadía, Playa Torre San Vicente y Playa Heliópolis.

ÁMBITO DEL ESTUDIO

Benicàssim.

TAMAÑO MUESTRAL

233 cuestionarios válidos.

PERIODO DE ENCUESTADO

Desde el día 1 de junio al 15 de Octubre de 2017.

TÉCNICA UTILIZADA

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

TIPO DE MUESTREO

Aleatorio entre los usuarios de la oficina *Tourist Info* Benicàssim Casa Abadía

ERROR MUESTRAL

No considerado por lo que los resultados no son extrapolables sino una aproxi-
mación.