

INFORME SOBRE LA ENCUESTA *TOURIST - INFO* BENICÀSSIM:

- *Casa Abadía***
- *Torre Sant Vicent***
- *Heliópolis***

2018



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

5. CONCLUSIONES

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

1. METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

Un año más, la *Agència Valenciana del Turisme y el Ayuntamiento de Benicàssim* apuestan 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 las *Tourist Info* de Benicàssim durante los meses de julio, agosto y septiembre en las Oficinas de Playa y todo el año de enero a diciembre en la Oficina de Casa Abadía del año 2018. 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

GRÁFICO 1.1: LUGAR DE RESIDENCIA Tourist Info Casa Abadía

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

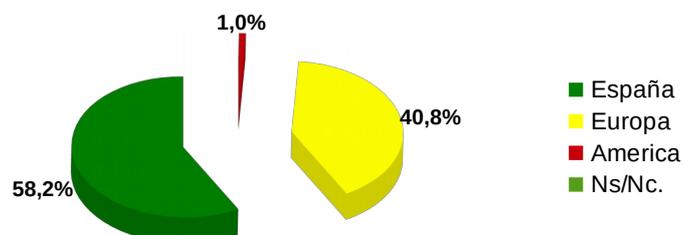
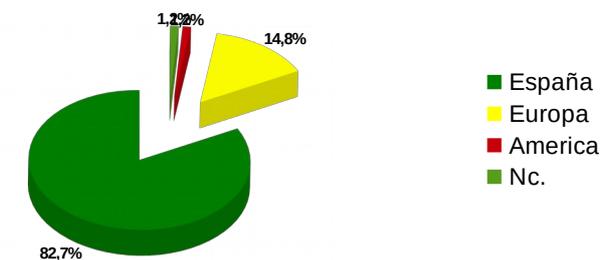
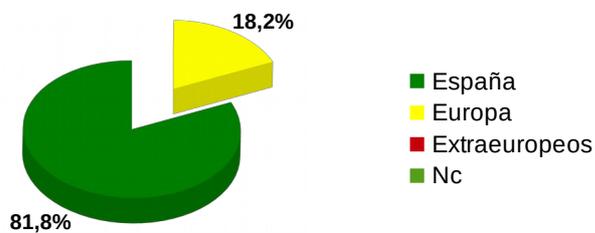


GRÁFICO 1.2: LUGAR DE RESIDENCIA Tourist Info Torre Sant Vicent

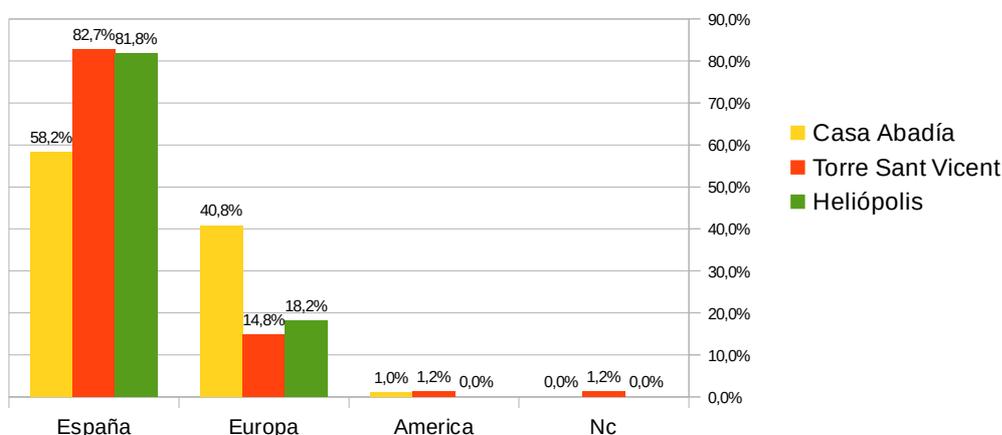


FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

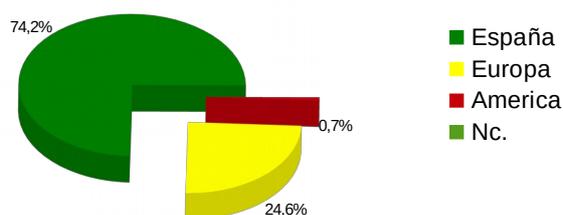
GRÁFICO 1.3: LUGAR DE RESIDENCIA Tourist Info Heliópolis



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 1.4: LUGAR DE RESIDENCIA. Comparativa de las 3 oficinas

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 1.5: LUGAR DE RESIDENCIA. Media de las 3 oficinas

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

Si distinguimos entre residentes en el territorio español (74,2%) y residentes en Europa (24,8%), se desprende de la encuesta, el siguiente:

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

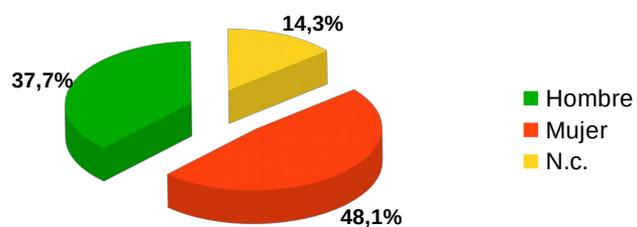
Comunidad Autónoma	%
Comunidad Valenciana	16,9
Comunidad de Madrid	18,4
Castilla - León	12,0
Cataluña	6,0
País Vasco	6,8
Castilla – La Mancha	4,1
Aragón	3,8

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

País Europeo	%
Francia	7,7
Reino Unido	6,5
Alemania	3,2
Bélgica	1,9
Italia	0,8

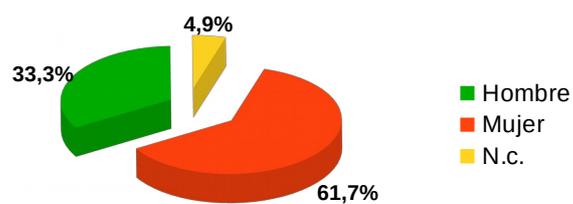
2.2. Sexo

GRÁFICO 2.1: SEXO. Casa Abadía



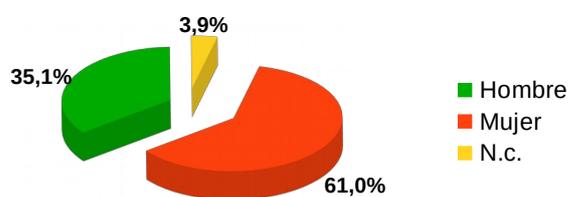
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 2.2: SEXO. Torre Sant Vicent



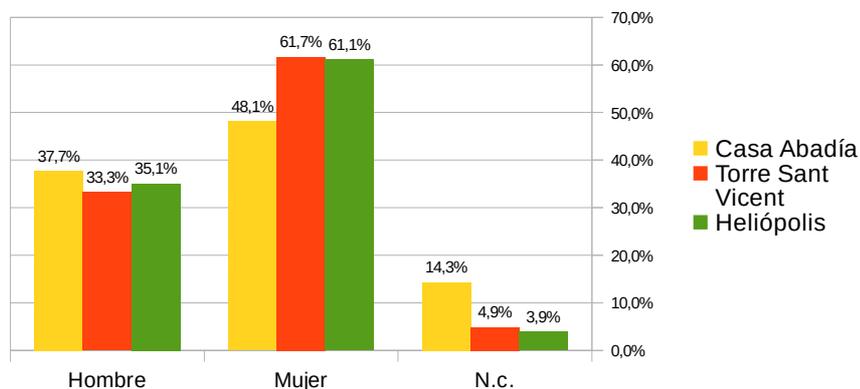
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 2.3: SEXO. Heliópolis



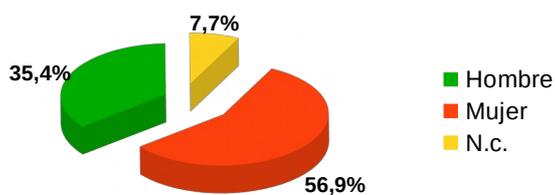
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 2.4: SEXO. Comparativa de las 3 oficinas



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

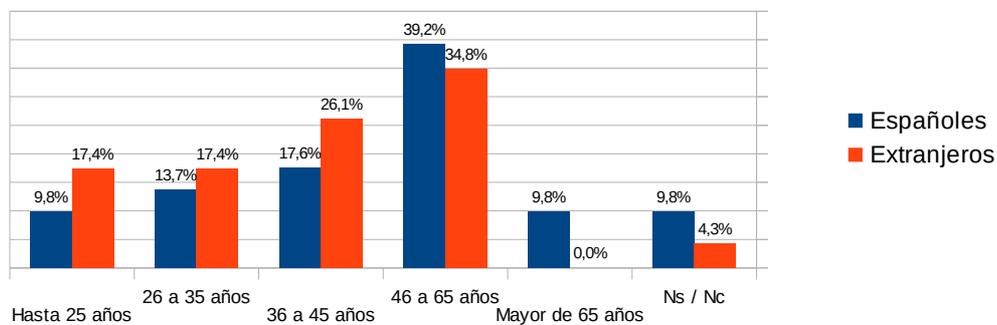
GRÁFICO 2.5: SEXO. Media de las 3 oficinas



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

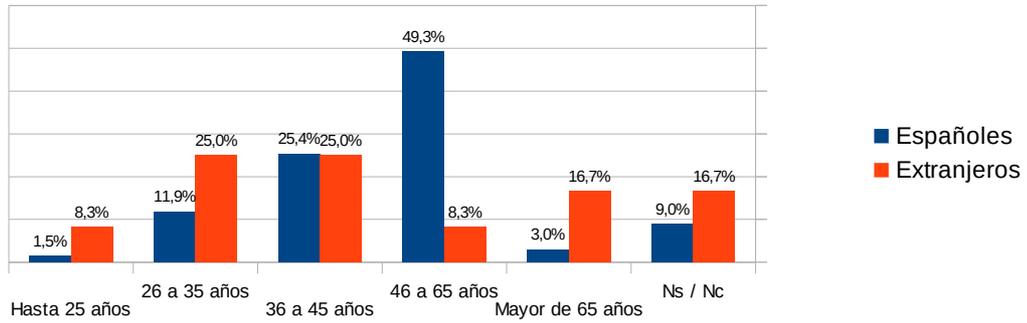
2.3. Edad

GRÁFICO 3.1: EDAD. Casa Abadía



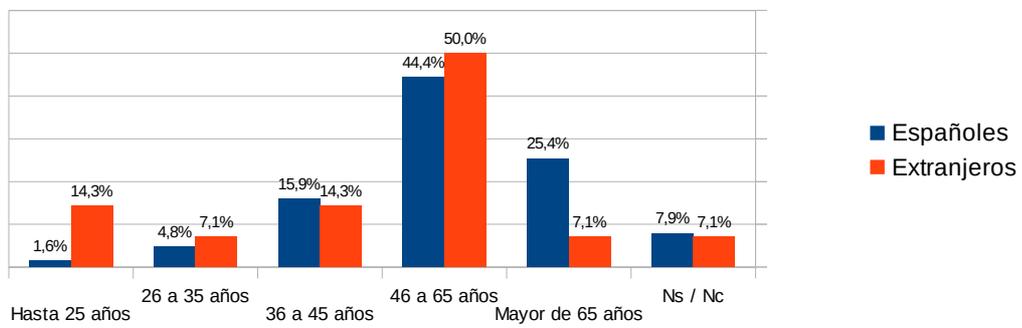
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 3.2: EDAD. Torre Sant Vicent



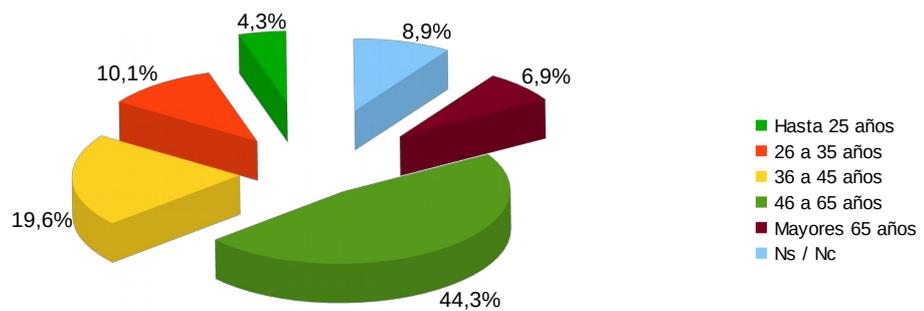
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 3.3: EDAD. Heliópolis



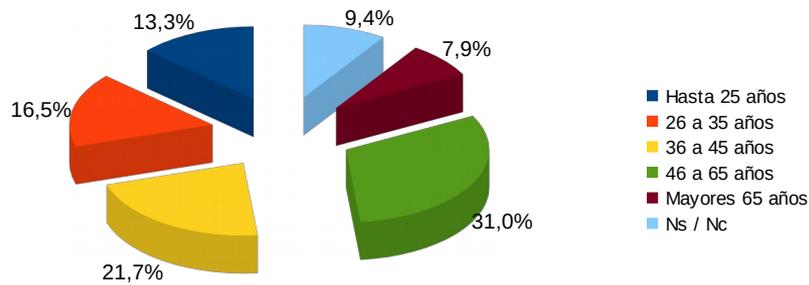
FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 3.4: EDAD ESPAÑOLES. Media de las 3 oficinas



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

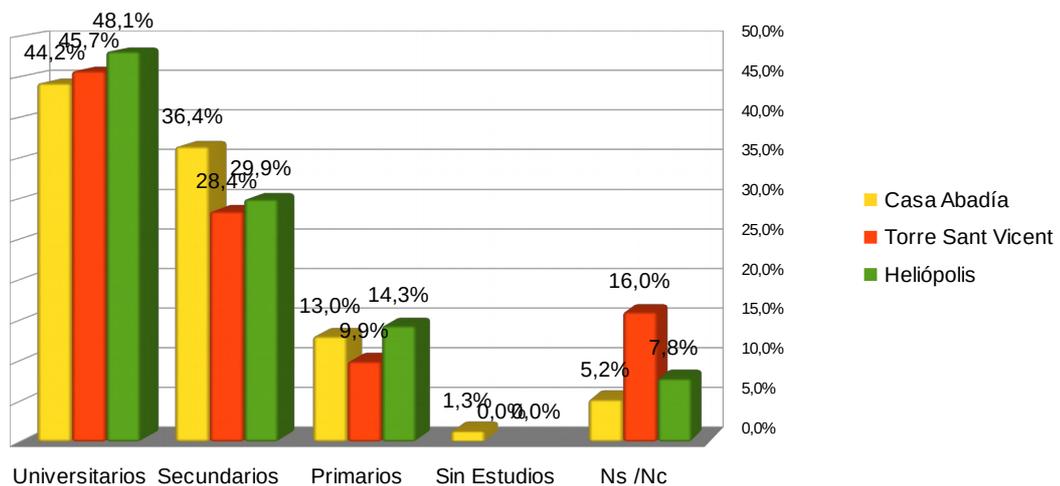
GRÁFICO 3.5: EDAD EUROPEOS. Media de las 3 oficinas



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

2.4. Nivel de estudios

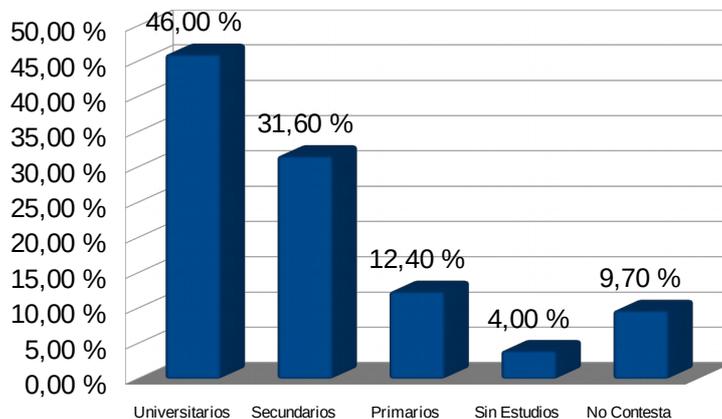
GRÁFICO 4,1: NIVEL DE ESTUDIOS POR OFICINAS



FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

GRÁFICO 4.2: NIVEL DE ESTUDIOS. Media de las 3 Oficinas.

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** que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de **9,6** puntos sobre **10** la satisfacción de las expectativas generadas sobre el **Municipio**.

Los usuarios de Tourist Info Benicàssim **Torre Sant Vicent** que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de **9,5** puntos sobre **10** la satisfacción de las expectativas generadas sobre el **Municipio**.

Los usuarios de Tourist Info Benicàssim **Heliópolis** que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de **9,4** puntos sobre **10** la satisfacción de las expectativas generadas sobre el **Municipio**.

Los usuarios de las 3 Oficinas de Tourist Info Benicàssim que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de **9,5** puntos sobre **10** la satisfacción de las expectativas generadas sobre el **Municipio**.

4. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LAS OFICINAS

Tabla 1: Valoración de las 3 Oficinas Tourist Info Benicàssim por parte del usuario encuestado

ÍTEMS A VALORAR	Casa Abadía	Torre Sant Vicent	Heliópolis	MEDIA GLOBAL
Tiempo de espera	9,8	9,6	9,8	9,73
Presencia e imagen del personal	9,8	9,6	9,8	9,73
Tono de voz empleado / amabilidad	9,8	9,7	9,8	9,77
Atención recibida	9,8	9,6	9,8	9,73
Imagen de la oficina	9,7	9,6	9,7	9,67
Ambiente de la oficina	9,7	9,6	9,4	9,57
Localización/accesibilidad de la oficina	9,7	9,5	9,4	9,53
Imagen y estética del material informativo	9,7	9,4	9,4	9,5
Oferta de información en idiomas	9,6	9,4	9,4	9,47
Horario de atención al público	9,7	9,4	9,6	9,57
Fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida	9,9	9,6	9,7	9,73
Media total	9,75	9,55	9,62	9,64

FUENTE: Elaboración propia a partir de la explotación de cuestionarios

Los usuarios de las 3 Oficinas Tourist Info Benicàssim que fueron encuestados otorgaron una puntuación media de **9,64** puntos sobre **10** la satisfacción de las expectativas generadas sobre las **Oficinas**.

5. CONCLUSIONES

1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

- El 74,2% de los encuestados residen en España y de ellos se desprende que el 16,9% residen en la Comunidad Valenciana.
- El 24,6% de los encuestados residen en Europa, y el país de mayor procedencia es Francia (8.2%).
- La muestra corresponde a un 35,4% de hombres y un 56,9% de mujeres.
- El rango de edades principal de la muestra es entre 46 y 65 años para los españoles y para los extranjeros.
- Los encuestados con estudios universitarios representan el mayor porcentaje, con un 46% sobre el total.

2. CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A BENICÀSSIM

- Los usuarios encuestados otorgaron una puntuación media de **9,53** puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el **municipio**, con el siguiente desglose: Casa Abadía: 9,74 - Torre Sant Vicent: 9,5 - Heliopolis: 9,4

3. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LAS 3 OFICINAS TOURIST INFO BENICÀSSIM

- La calificación media de los ítems evaluados por los encuestados para conocer la calidad ofrecida por las 3 oficinas Tourist Info ha sido de **9,64** puntos sobre 10.
- Los ítem mejor valorados han sido: el **Tiempo de Espera**, el **Tono de voz**, **la Amabilidad**, **la Atención recibida**, **la Presencia e Imagen del Personal** y **la Fiabilidad y claridad de la información y documentación facilitada**.
- Los usuarios expresaron su satisfacción sobre las expectativas generadas en la oficina concediendo una puntuación media de **9,64** puntos sobre 10.

ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

UNIVERSO

Usuarios de las oficinas: *Tourist Info* Benicàssim Casa Abadía, *Tourist Info* Benicàssim Playa Torre San Vicente y *Tourist Info* Benicàssim Playa Heliópolis.

ÁMBITO DEL ESTUDIO

Benicàssim.

TAMAÑO MUESTRAL

376 cuestionarios válidos.

PERIODO DE ENCUESTADO

Oficina central "Casa Abadía": Desde el día 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2018.

Oficina Playa Torre San Vicente: Desde el 1 de julio al 30 de Septiembre de 2018.

Oficina Playa Heliópolis: Desde el 1 de julio al 30 de Septiembre de 2018.

TÉCNICA UTILIZADA

Cuestionario autoadministrado con respuestas cerradas (binarias, multirresposta 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 aproximación.