XXIII edición Encuesta Tourist Info

Resultados verano 2020

GENERALITAT VALENCIANA

TURISME COMUNITAT VALENCIANA

ÍNDICE

1. Metodología.....1

2. Características sociodemográficas.....2

2.1. Lugar de residencia.....2
2.2. Sexo.....3
2.3. Edad.....4
2.4. Nivel de estudios.....5

3. Valoración del destino.....6

3.1. Satisfacción de expectativas.....6

4. Valoración de la calidad ofrecida por la Red Tourist Info.....8

5. Valoración de la seguridad de medidas anti COVID-19 de la oficina.....10

6. Valoración de la seguridad de medidas anti COVID-19 de la oferta turística del municipio.....11

7. Conclusiones.....12

8. Anexos: encuesta y relación oficinas participantes.....14

1. METODOLOGÍA

METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

El proceso de la Encuesta Tourist Info correspondiente al verano 2020 se ha realizado durante los meses de julio, agosto y primera quincena de septiembre, periodo de máxima afluencia de flujos de visitantes a los municipios turísticos de la Comunitat Valenciana.

El número de cuestionarios recibidos desde las 103 oficinas Tourist Info participantes ha sido de 5.466.

Durante el presente ejercicio y dada la situación debida a la pandemia por COVID-19, se ha reducido la encuesta, que pasa de las 21 preguntas habituales a 6, recogiendo los siguientes objetivos de información:

-Averiguar el grado de satisfacción del usuario de la Red
-Evaluar el nivel de calidad de las oficinas de la Red
-Nivel de satisfacción de la oficina y del municipio
-Valoración respecto a la seguridad anti COVID de la oficina
-Valoración respecto a la seguridad anti COVID de la oferta turística y de ocio del municipio

En relación al lugar de residencia, si bien la encuesta desagrega los datos por continente, son significativos los residentes en España (81,6% del total de encuestados) y europeos (16,3%), el resto de nacionalidades (1%) se agrega (África, América, Asia y Oceanía); los no contesta suponen el 1,2%.

En cuanto a los resultados del presente informe, debe tenerse en cuenta que, al haber sido obtenidos a partir de la información facilitada exclusivamente por los usuarios de oficinas de la Red Tourist Info, no se pueden considerar de representatividad, a nivel estadístico, suficientes para extrapolarlos al conjunto de la demanda de la Comunitat Valenciana. Sin embargo esta encuesta sí resulta significativa para el universo de personas que visitan las oficinas de la Red Tourist Info.

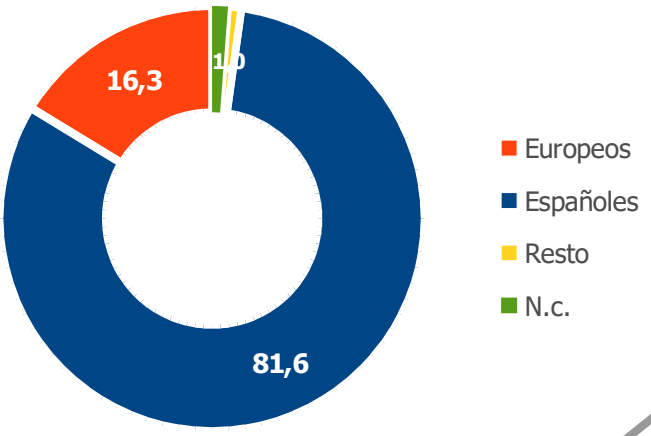
La población encuestada corresponde a todos los usuarios mayores de 16 años que visitan las oficinas de la Red Tourist Info.

Debe tenerse en cuenta que el muestreo no sigue un riguroso proceso de random ni es un muestreo aleatorio simple estratificado (por cuotas).

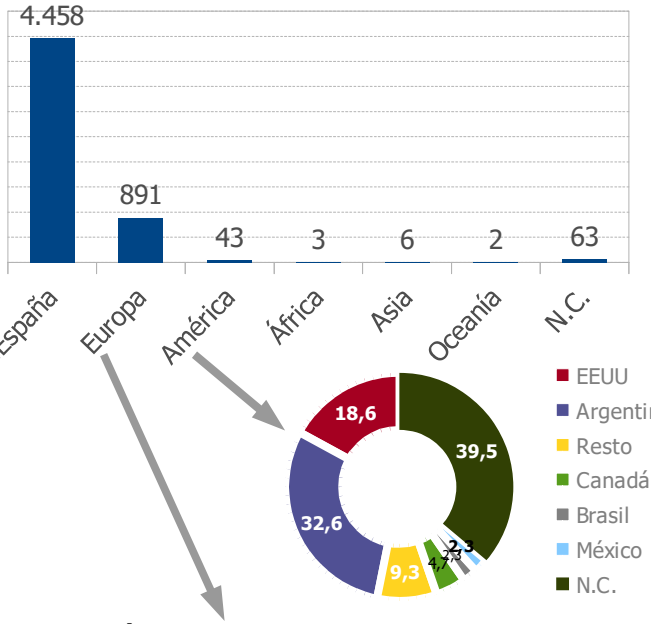
2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

2.1 Lugar de residencia

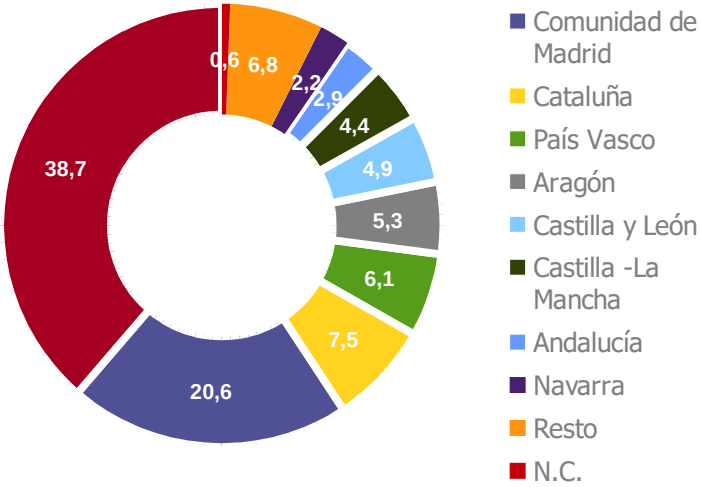
% NACIONALIDAD DE LOS ENCUESTADOS



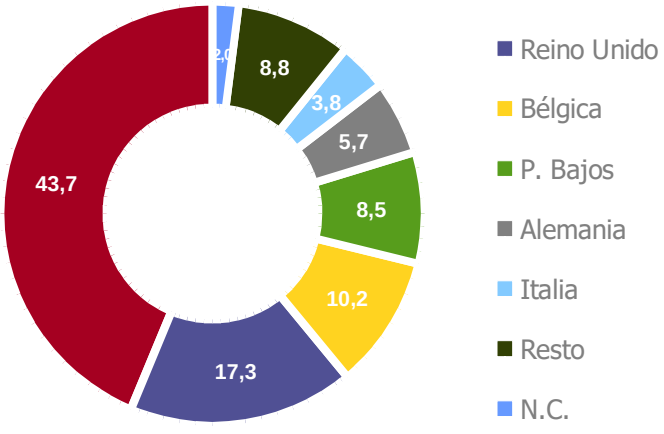
DESGLOSE ENCUESTAS REALIZADAS SEGÚN PROCEDENCIA (Total 6.861 encuestas)



DISTRIBUCIÓN % PROCEDENCIAS NACIONALES (PROVIENE DE TOTAL ESPAÑOLES)

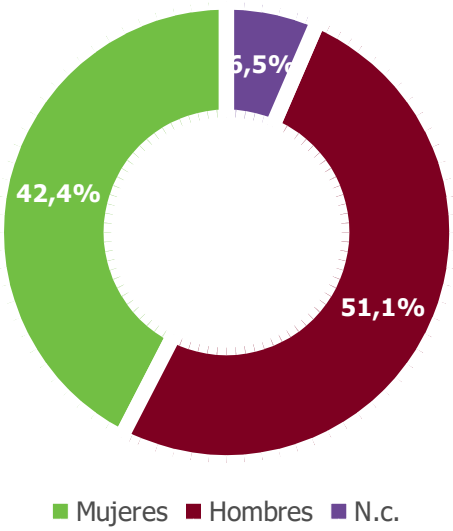


DISTRIBUCIÓN % PROCEDENCIAS EUROPEOS (PROVIENE DE TOTAL EUROPEOS)

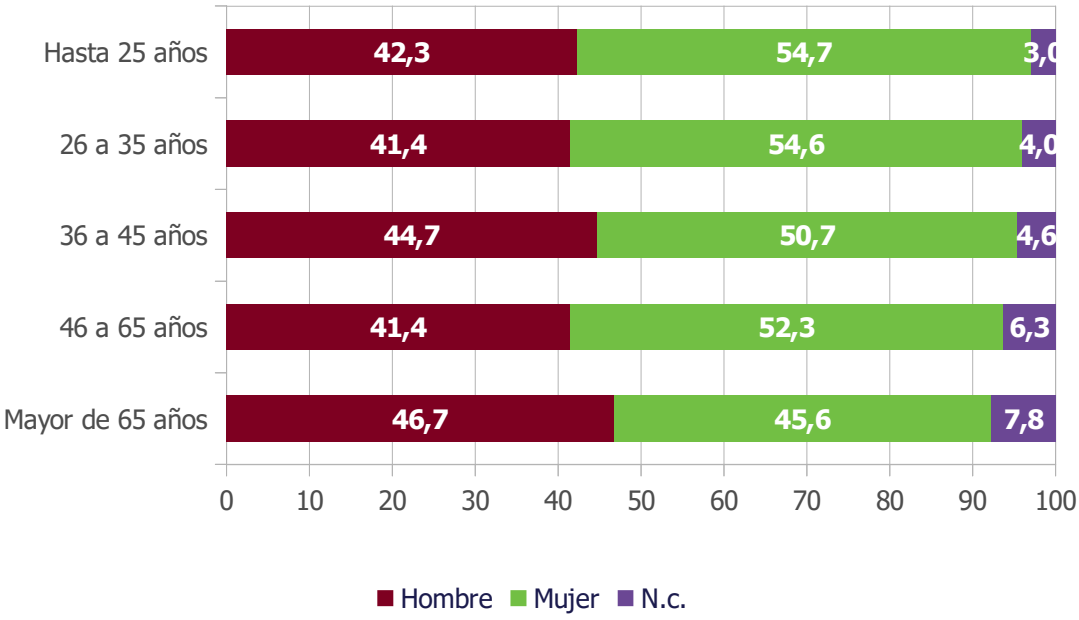


2.2 Sexo

% DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

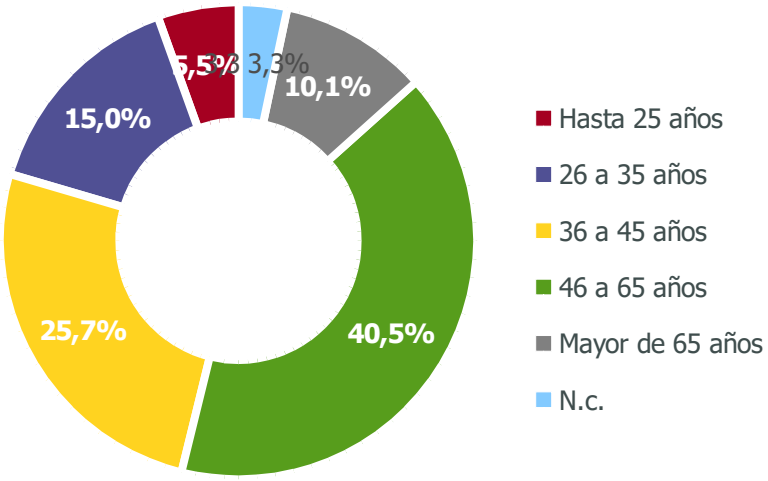


% DISTRIBUCIÓN DE GÉNERO SEGÚN RANGOS DE EDAD

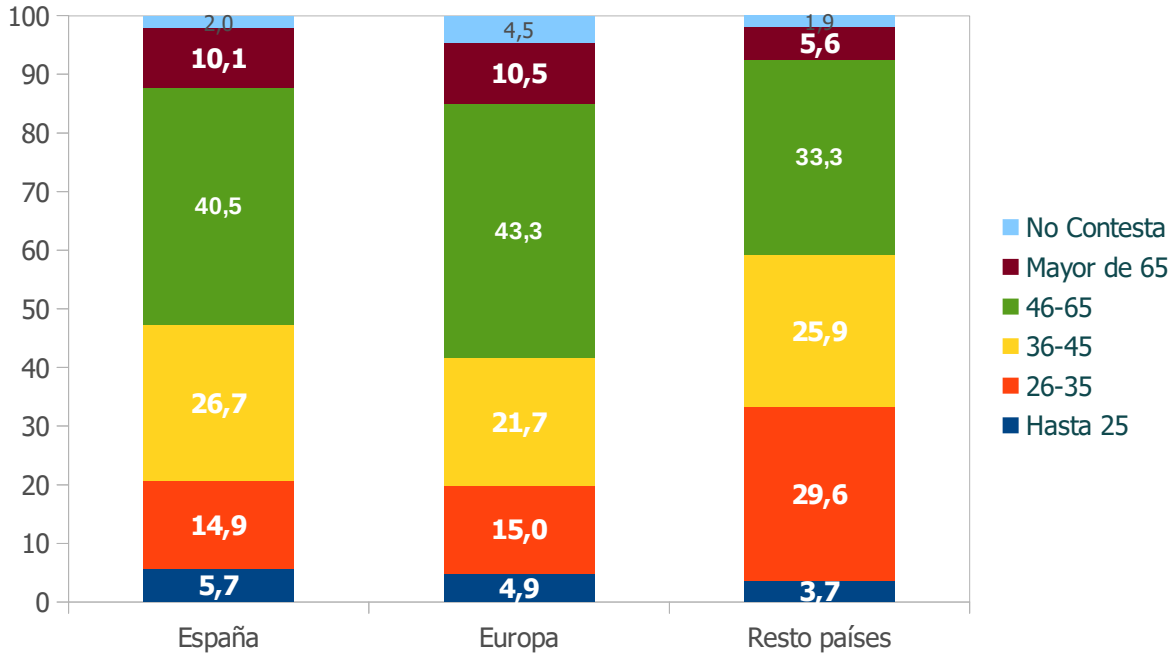


2.3 Edad

% GRUPOS DE EDAD ENCUESTADOS

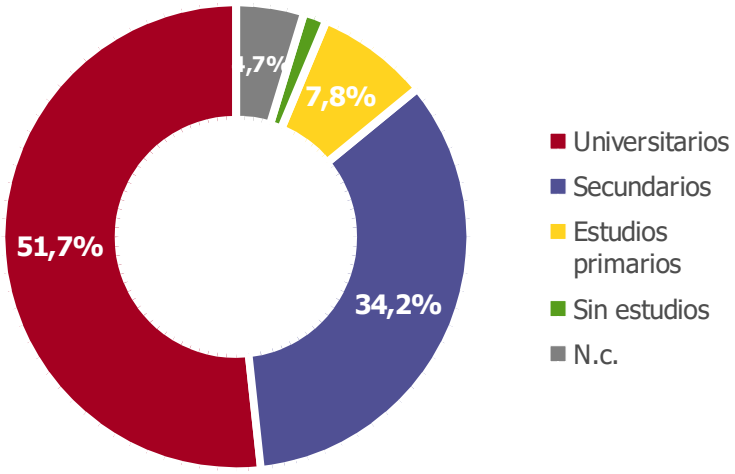


% GRUPOS DE EDAD SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA

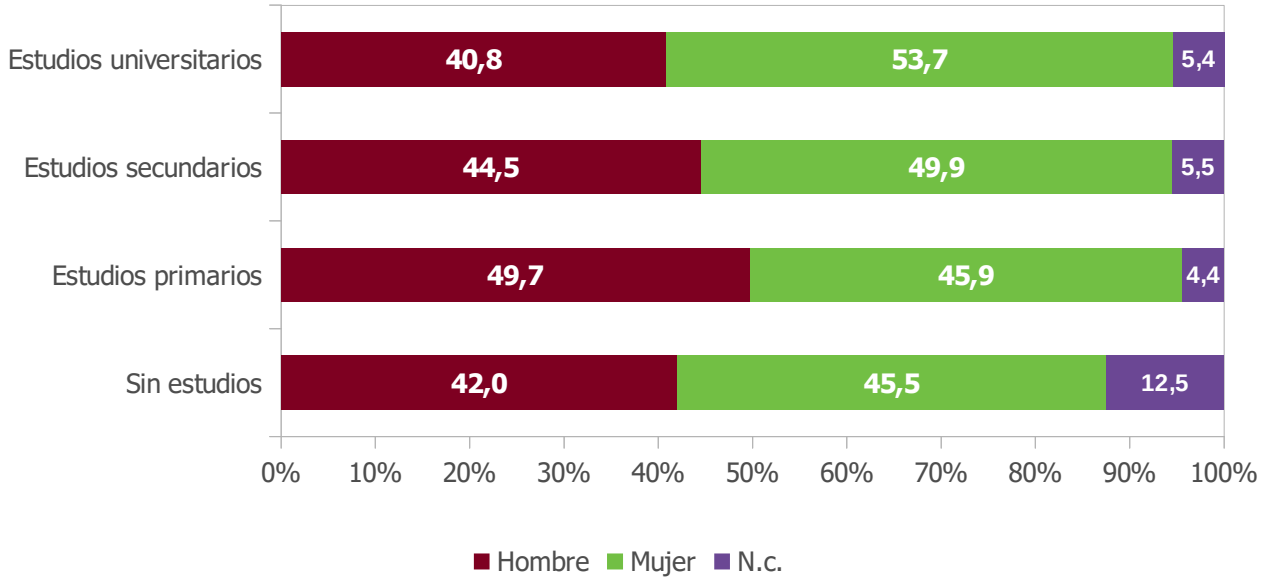


2.4 Nivel de estudios

% NIVEL DE ESTUDIOS



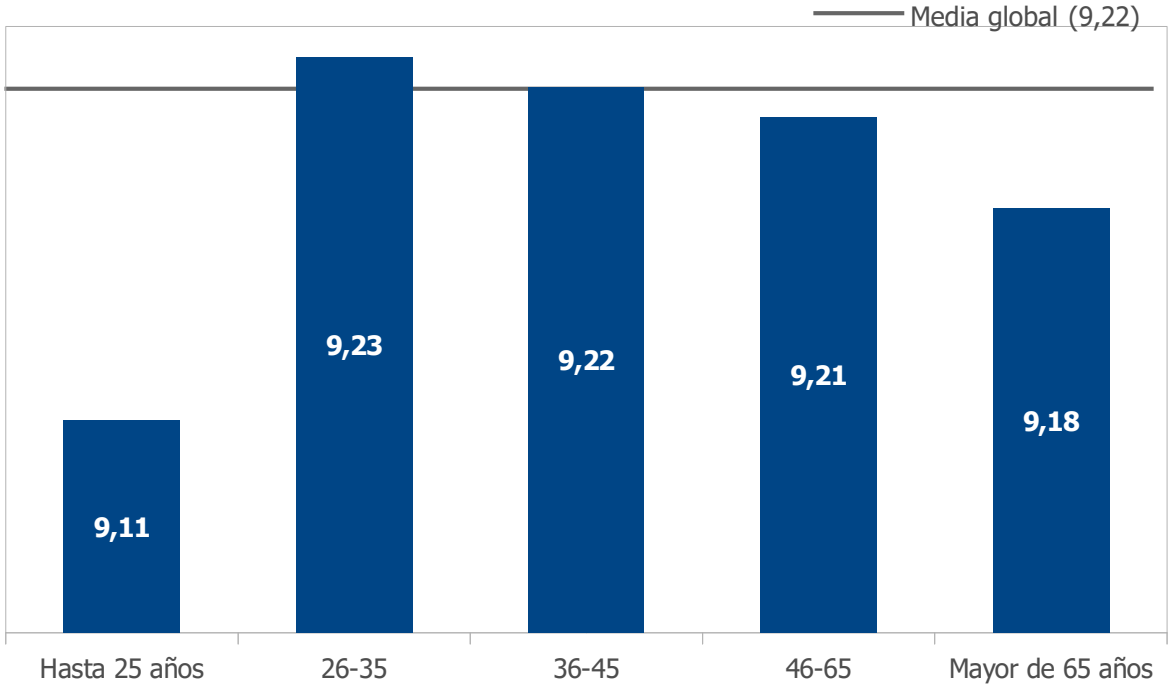
% NIVEL DE ESTUDIOS SEGÚN SEXO DE LOS ENCUESTADOS



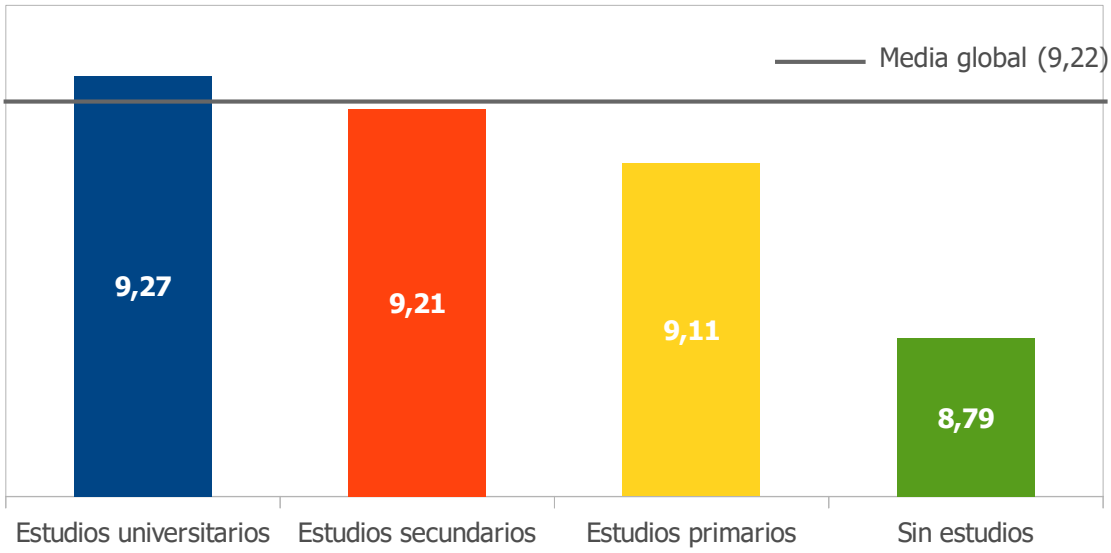
3. VALORACIÓN DEL DESTINO

3.1 Satisfacción de expectativas

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL MUNICIPIO VISITADO SEGÚN EDAD (ESCALA DE 0 A 10, SIENDO 0 LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA MÁS ALTA)

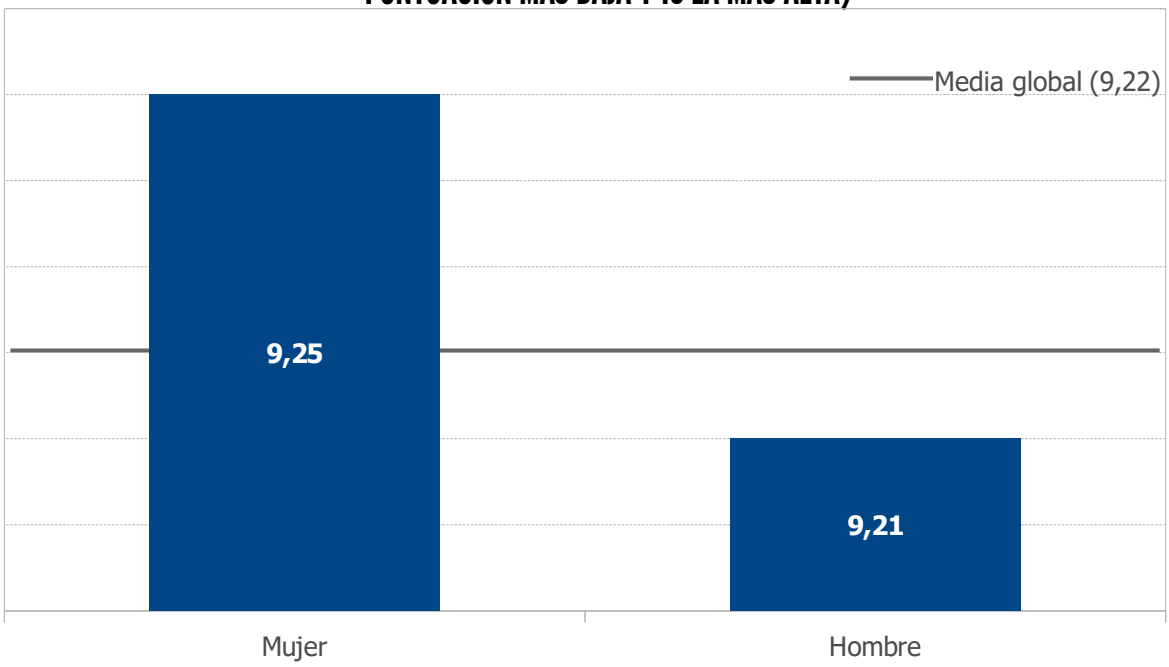


GRADO DE SATISFACCIÓN DEL MUNICIPIO VISITADO SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS (ESCALA DE 0 A 10, SIENDO 0 LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA MÁS ALTA)

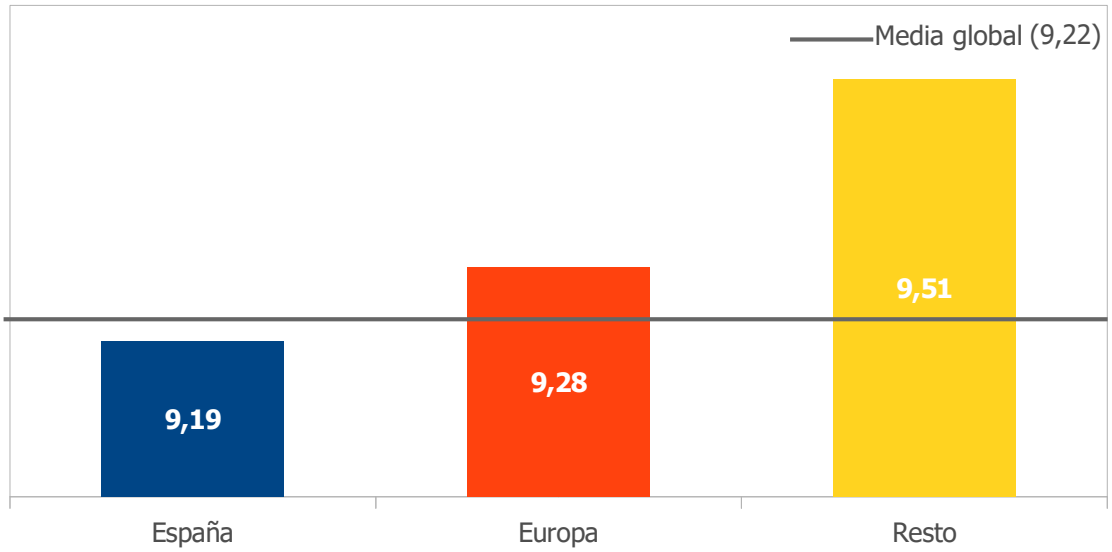


3.1. Satisfacción de expectativas

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL MUNICIPIO VISITADO SEGÚN SEXO (ESCALA DE 0 A 10, SIENDO 0 LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA MÁS ALTA)

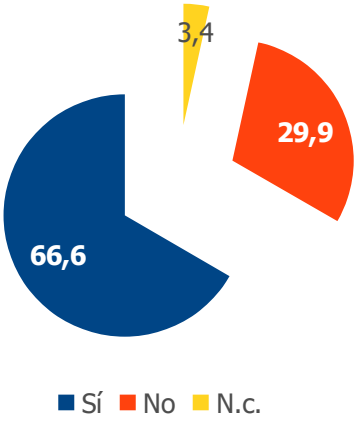


GRADO DE SATISFACCIÓN DEL MUNICIPIO VISITADO SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA (ESCALA DE 0 A 10, SIENDO 0 LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA MÁS ALTA)

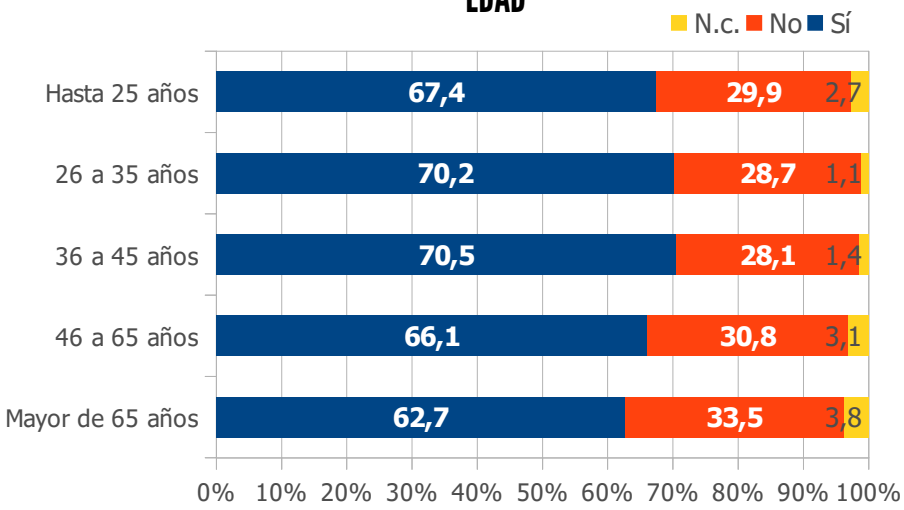


4.VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA RED TOURIST INFO

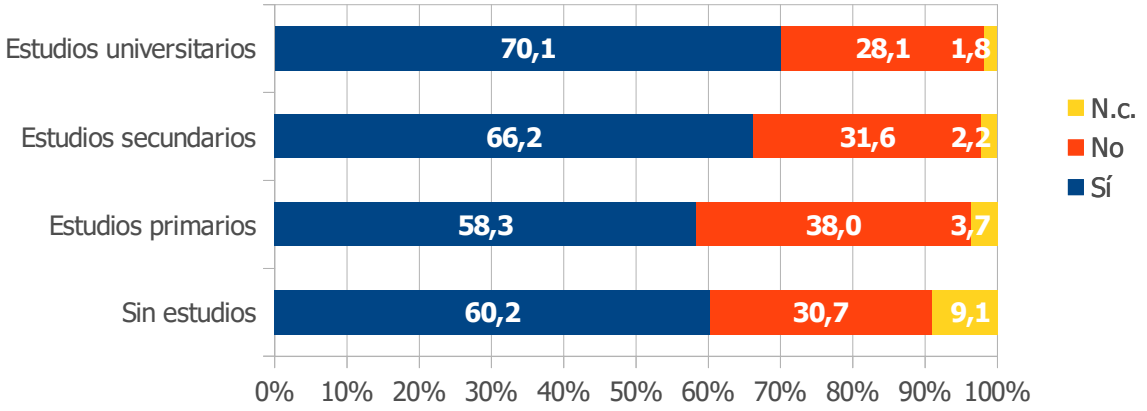
% ENCUESTADOS QUE CONOCEN LA RED TOURIST INFO



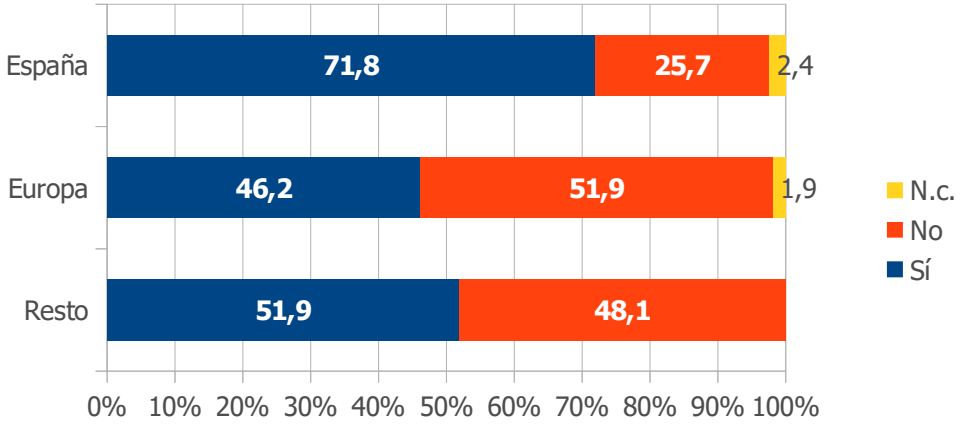
% ENCUESTADOS QUE CONOCEN LA RED TOURIST INFO, SEGÚN EDAD



% ENCUESTADOS QUE CONOCEN LA RED TOURIST INFO. SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS



% ENCUESTADOS QUE CONOCEN LA RED TOURIST INFO, SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA



4.VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA RED TOURIST INFO

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS TOURIST INFO

Aspectos valorados	Media global
Tiempo de espera	9,58
Presencia/imagen personal	9,67
Tono de voz empleado/amabilidad	9,70
Atención recibida	9,71
Imagen de la oficina	9,31
Ambiente de la oficina	9,44
Localización/accesibilidad oficina	9,22
Imagen y estética material informativo	9,41
Oferta información en idiomas	9,43
Horario de atención al público	9,39
Fiabilidad/claridad información recibida	9,64
Media global	9,50

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS OFICINAS TOURIST INFO. PERIODO 2010-2020

Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Media global	9,2	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5

El grado medio de satisfacción de expectativas de la oficina visitada es de 9,57 puntos sobre 10.

5.VALORACIÓN DE LA SEGURIDAD DE MEDIDAS ANTI COVID-19 DE LA OFICINA

VALORACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA OFICINA TOURIST INFO (ESCALA DE 0 A 10, SIENDO 0 LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA MÁS ALTA)

Respecto a esta pregunta, la media global es de 9,57 sobre 10; si bien la variación para las variables analizadas es mínima, se observa lo siguiente:

Los grupos de edad 26 a 35 años y 36 a 45, se encuentran por encima de la media en cuanto a su percepción de las medidas y protocolos disponibles en la oficina visitada para prevenir el contagio del COVID-19, siendo el grupo de mayores de 65 años el que más valora este aspecto, con una puntuación de 9,60 sobre 10.

Las mujeres encuestadas han valorado más que los hombres este aspecto.

En cuanto al nivel de estudios, si bien también es una variación poco significativa, se observa que a mayor nivel de estudios mayor puntuación respecto a las medidas adoptadas por la oficina.

La última variable de análisis en cuanto a esta cuestión, también se observa que, a mayor distancia del lugar de residencia de los encuestados, mayor percepción de seguridad de la oficina visitada en cuanto a las medidas y protocolos anti COVID- 19 adoptadas.

6.VALORACIÓN DE LA SEGURIDAD DE MEDIDAS ANTI COVID-19 DE LA OFERTA TURÍSTICA DEL MUNICIPIO

VALORACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA OFERTA E INSTALACIONES TURÍSTICAS Y DE OCIO DEL MUNICIPIO (ESCALA DE 0 A 10, SIENDO 0 LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA MÁS ALTA)

Respecto a esta cuestión, la media global es de 9,11 sobre 10; si bien la variación para las variables analizadas no es significativa, se observa lo siguiente:

En esta ocasión la valoración en cuanto a la percepción de las medidas de seguridad del municipio en su oferta e instalaciones turísticas y de ocio para prevenir el contagio del COVID-19, a menor edad de grupo encuestado, mejora la percepción de las medidas adoptadas por los establecimientos del municipio.

También en esta cuestión las mujeres encuestadas han valorado más que los hombres este aspecto.

En cuanto al nivel de estudios también se observa que a mayor nivel de estudios mayor puntuación respecto a las medidas adoptadas por los establecimientos turísticos y de ocio.

Por último, la última variable de análisis en cuanto a esta cuestión, también se observa que son los residentes extranjeros los que tienen mayor percepción de seguridad que los residentes en España.

7. CONCLUSIONES

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

El 81,6% del total de los encuestados son residentes en España, el 17,3% son extranjeros y el 1,2% no contesta.

Del total de extranjeros, el 94,3% son residentes europeos, el 4,6% son residentes americanos, el 0,3% residentes en África, 0,6% residentes en Asia y 0,2% residentes en Oceanía.

Del reducido grupo de extranjeros no europeos encuestados, éstos proceden en su mayoría de Argentina (25,9%) y EEUU (14,8%).

Los grupos de edad más numerosos que han sido encuestados, tanto para residentes en España como Europeos, son por este orden: en primer lugar 45-65 años, seguidos de 36-45 años, en tercer lugar 26-35 años, 25 años y en último lugar mayores de 65 años; respecto a los españoles, sólo los residentes andaluces tienen como segundo grupo de edad en importancia el de 26-35 años y para los residentes en Baleares el grupo de edad más numeroso es el de 36-45 años.

Entre los encuestados residentes en España, destacan el 31,6% de residentes en la Comunitat Valenciana, 1.720 encuestados de los que el 35,4% tiene entre 46 y 65 años.
El 16,8% (918 encuestados)proceden de la Comunidad de Madrid y de ellos el 42,5% tienen también entre 46 y 65 años; en tercer lugar, los residentes en Cataluña encuestados representan el 6,1% y País Vasco el 4,9%.

Entre los residentes europeos, el grupo de encuestados más numeroso procede de Francia con un 43,7%, seguido de Reino Unido con un 17,3%, Bélgica con 10,2%, Países Bajos 8,5% o Alemania con el 5,7%. Casi la mitad de los franceses y belgas encuestados tiene entre 46 y 65 años y para el resto de nacionalidades europeas principales, más del 40%.

El 51,7% de los encuestados posee estudios universitarios, el 34,2% secundarios y el 7,8% primarios.

Las mujeres encuestadas (51%) superan a los hombres (42,2%).

El total de personas atendidas en el conjunto de oficinas participantes de la encuesta en el periodo estival de 2020, dada la situación por la COVID-19, ha disminuido un 60,1% con respecto al mismo periodo de 2019, siendo los españoles que han visitado la Red Tourist Info, un 50,2% menor y más acusada la caída de extranjeros, que han disminuido hasta un 81,9%:

	2019	2020	Dif % 20-19
Españoles	435.497	216.896	-50,2
Extranjeros	196.931	35.731	-81,9
TOTAL	**632.428**	**252.627**	**-60,1**

Fuente: Registro estadístico Oficinas particiantes Red T.I. encuesta estival 2019-2020

7. CONCLUSIONES

CONOCIMIENTO DE LA RED TOURIST INFO

El 66,6% conoce la Red Tourist Info, alcanzando el 71,8% los residentes en España que la conocen.

La mitad de los encuestados ha visitado más de una oficina, llegando al 52% los residentes españoles y un 43% los europeos.

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA RED TOURIST INFO (ESCALA DE 0 A 10, SIENDO 0 LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA MÁS ALTA)

La valoración media de la calidad de las oficinas de la Red Tourist Info es excelente, con una puntuación media de 9,5 puntos sobre 10, de todos los ítems valorados (pregunta 3).

El grado medio de satisfacción de expectativas de la oficina visitada ha sido de 9,57 puntos sobre 10 (pregunta 4).

VALORACIÓN DE LA SEGURIDAD DE INSTALACIONES Y PROTOCOLOS ANTI COVID-19 DE LA OFICINA (ESCALA DE 0 A 10, SIENDO 0 LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA MÁS ALTA)

La media global es de 9,57 sobre 10.

Los grupos de edad 26 a 35 años y 36 a 45, se encuentran por encima de la media en cuanto a su percepción de las medidas y protocolos disponibles en la oficina visitada para prevenir el contagio del COVID-19, siendo el grupo de mayores de 65 años el que más valora este aspecto, con una puntuación de 9,60 sobre 10.
A mayor nivel de estudios, así como a mayor distancia del lugar de residencia de los encuestados, mayor percepción de seguridad de la oficina visitada en cuanto a las medidas y protocolos anti COVID- 19 adoptadas.

VALORACIÓN DE LA SEGURIDAD DE MEDIDAS ANTI COVID-19 EN LA OFERTA E INSTALACIONES TURÍSTICAS Y DE OCIO DEL MUNICIPIO (ESCALA DE 0 A 10, SIENDO 0 LA PUNTUACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA MÁS ALTA)

La media global es de 9,11 sobre 10.

A menor edad de grupo encuestado, mejora la percepción de las medidas adoptadas por los establecimientos del municipio.
En cuanto al nivel de estudios también se observa que a mayor nivel de estudios mayor puntuación respecto a las medidas adoptadas por los establecimientos turísticos y de ocio.
Los residentes extranjeros tienen mayor percepción de seguridad que los residentes en España.

8. ANEXOS: ENCUESTA Y RELACIÓN OFICINAS PARTICIPANTES

1. TOURIST INFO AEROPUERTO DE ALICANTE - ELCHE
2. TOURIST INFO ALBAIDA
3. TOURIST INFO ALCOSSEBRE
4. TOURIST INFO ALCOY
5. TOURIST INFO ALICANTE
6. TOURIST INFO ALICANTE - AYUNTAMIENTO
7. TOURIST INFO ALICANTE - PLAYA SAN JUAN
8. TOURIST INFO ALICANTE - RENFE
9. TOURIST INFO ALMORADÍ
10. TOURIST INFO ALTEA
11. TOURIST INFO ALTO TURIA
12. TOURIST INFO ALZIRA
13. TOURIST INFO ANNA
14. TOURIST INFO ASPE
15. TOURIST INFO AYORA
16. TOURIST INFO BALCO DEL ALGAR
17. TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA
18. TOURIST INFO BARX
19. TOURIST INFO BENASSAL
20. TOURIST INFO BENICARLÓ
21. TOURIST INFO BENICÀSSIM
22. TOURIST INFO BENICÀSSIM - HELIÓPOLIS
23. TOURIST INFO BENICÀSSIM - TORRE SAN VICENTE
24. TOURIST INFO BENIDORM - CENTRO
25. TOURIST INFO BENIDORM - RINCON LOIX
26. TOURIST INFO BENISSA
27. TOURIST INFO BENISSA - PLAYA
28. TOURIST INFO BIGASTRO
29. TOURIST INFO BOCAIRENT
30. TOURIST INFO BORRIOL
31. TOURIST INFO BUÑOL
32. TOURIST INFO CALLOSA D'EN SARRIÀ
33. TOURIST INFO CALPE - PEÑÓN
34. TOURIST INFO CALPE CENTRO
35. TOURIST INFO CALPE-ARENAL
36. TOURIST INFO CALPE-LEVANTE
37. TOURIST INFO CASTALLA
38. TOURIST INFO CASTELLÓN
39. TOURIST INFO CASTILLO DE VILLENA
40. TOURIST INFO CINCTORRES
41. TOURIST INFO COFRENTES
42. TOURIST INFO CREVILLENT
43. TOURIST INFO CULLERA - PLAYA
44. TOURIST INFO DÉNIA
45. TOURIST INFO DÉNIA - PLAZA EL CONSELL
46. TOURIST INFO DOLORES
47. TOURIST INFO EL CAMPELLO
48. TOURIST INFO EL CASTELL DE GUADALEST
49. TOURIST INFO EL POBLE NOU DE BENITATXELL
50. TOURIST INFO ELX
51. TOURIST INFO ELX - ELS ARENALS DEL SOL
52. TOURIST INFO GANDIA
53. TOURIST INFO GANDIA - PLAYA (FARO 1)
54. TOURIST INFO GANDIA - PLAYA (FARO 2)
55. TOURIST INFO GATA
56. TOURIST INFO GUARDAMAR
57. TOURIST INFO IBI
58. TOURIST INFO LA MARINA D'ELX
59. TOURIST INFO LA VALL D'UIXÓ
60. TOURIST INFO LA VILA JOIOSA
61. TOURIST INFO MANISES
62. TOURIST INFO MIRAMAR
63. TOURIST INFO MONTANEJOS
64. TOURIST INFO MORELLA
65. TOURIST INFO OLIVA
66. TOURIST INFO ONDA
67. TOURIST INFO ONDA-CASTILLO
68. TOURIST INFO ONIL
69. TOURIST INFO ONTINYENT
70. TOURIST INFO ORIHUELA - CENTRO
71. TOURIST INFO ORIHUELA - PLAYA
72. TOURIST INFO OROPESA DEL MAR
73. TOURIST INFO OROPESA DEL MAR - AMPLARIES
74. TOURIST INFO PATERNA
75. TOURIST INFO PEÑÍSCOLA
76. TOURIST INFO PEÑÍSCOLA - PEÑISMAR
77. TOURIST INFO PETRER
78. TOURIST INFO PILAR DE LA HORADADA
79. TOURIST INFO PILES
80. TOURIST INFO PUÇOL
81. TOURIST INFO QUESA
82. TOURIST INFO REQUENA
83. TOURIST INFO RIBA-ROJA DE TÚRIA
84. TOURIST INFO SAGUNTO
85. TOURIST INFO SAGUNTO - PLAYA
86. TOURIST INFO SAN FULGENCIO
87. TOURIST INFO SEGORBE
88. TOURIST INFO SERRA
89. TOURIST INFO SUECA
90. TOURIST INFO SUECA - PALMERES
91. TOURIST INFO SUERA
92. TOURIST INFO TEULADA - MORAIRA
93. TOURIST INFO TORREBLANCA
94. TOURIST INFO TORREBLANCA PLAYA
95. TOURIST INFO TORREVIEJA
96. TOURIST INFO VALENCIA - MARINA REAL JUAN CARLOS I
97. TOURIST INFO VALL DE POP
98. TOURIST INFO VILAFRANCA
99. TOURIST INFO VINARÒS
100. TOURIST INFO XÁBIA - ARENAL
101. TOURIST INFO XÀBIA - CENTRE
102. TOURIST INFO XÀBIA - PORT

8. ANEXOS: ENCUESTA Y RELACIÓN OFICINAS PARTICIPANTES

Encuesta Tourist Info 2020

[1]- **Conoce la red de oficinas de información turística *(Red TouristInfo)* de la Comunitat Valenciana?**
☐ Sí ☐ No

[2]- **Si está disfrutando de una estancia de ocio/ vacaciones en la Comunitat Valenciana, ¿ha visitado más de una oficina de información turística *(Tourist Info)*?**
☐ Sí ☐ No

[3]- **En qué medida (siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho) valora los siguientes aspectos de la CALIDAD de esta oficina de información turística *(TouristInfo)*:**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tiempo de espera	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Presencia e imagen del personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tono de voz empleado/ amabilidad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atención recibida	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Imagen de la oficina	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ambiente de la oficina	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Localización/accesibilidad de la oficina	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Imagen y estética del material informativo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oferta de información en idiomas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Horario de atención al público	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[4]- **En qué medida (siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho):**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha satisfecho ESTA OFICINA sus expectativas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ha satisfecho ESTE MUNICIPIO sus expectativas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

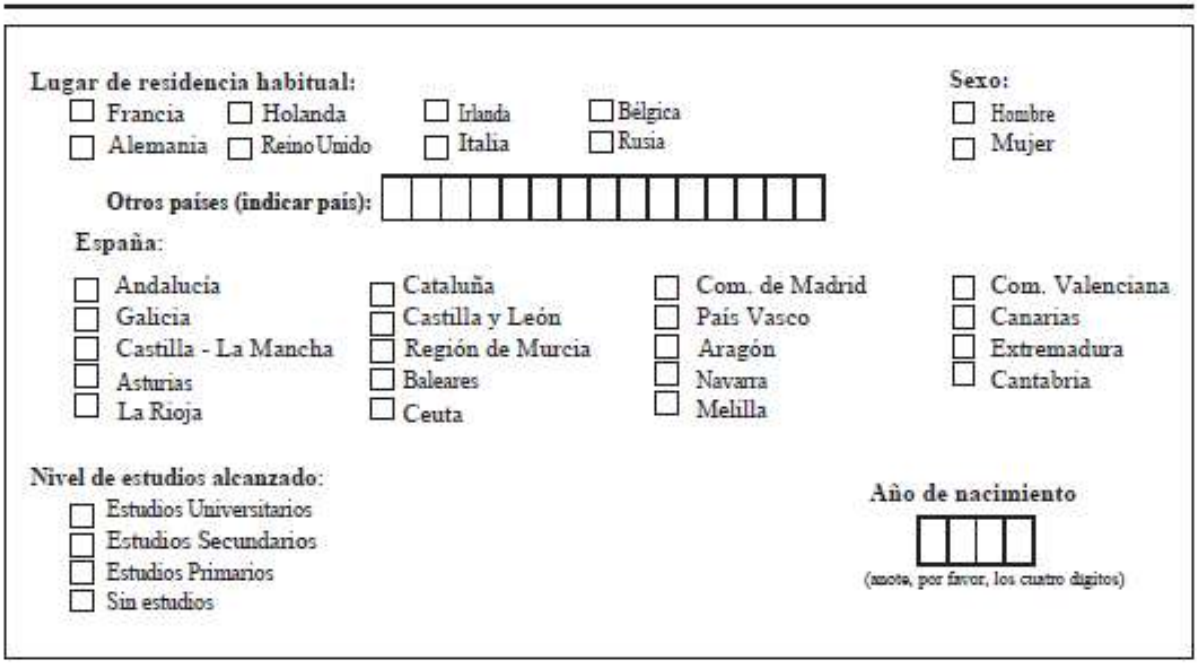
[5]- **¿Considera que ESTA OFICINA dispone (siendo 0 no disponer de medidas y 10 la máxima disponibilidad) en sus instalaciones y protocolos de atención de las medidas de seguridad para prevenir el contagio del COVID-19?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[6]- **¿Considera que ESTE MUNICIPIO dispone (siendo 0 no disponer de medidas y 10 la máxima disponibilidad) en su oferta e instalaciones turísticas y de ocio de las medidas de seguridad para prevenir el contagio del COVID-19?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. ANEXOS: ENCUESTA Y RELACIÓN OFICINAS PARTICIPANTES



Lugar de residencia habitual:

☐ Francia ☐ Holanda ☐ Irlanda ☐ Bélgica
☐ Alemania ☐ Reino Unido ☐ Italia ☐ Rusia

Sexo:

☐ Hombre
☐ Mujer

Otros países (indicar país): ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

España:

☐ Andalucía ☐ Cataluña ☐ Com. de Madrid ☐ Com. Valenciana
☐ Galicia ☐ Castilla y León ☐ País Vasco ☐ Canarias
☐ Castilla - La Mancha ☐ Región de Murcia ☐ Aragón ☐ Extremadura
☐ Asturias ☐ Baleares ☐ Navarra ☐ Cantabria
☐ La Rioja ☐ Ceuta ☐ Melilla

Nivel de estudios alcanzado:

☐ Estudios Universitarios
☐ Estudios Secundarios
☐ Estudios Primarios
☐ Sin estudios

Año de nacimiento

☐☐☐☐
(anote, por favor, los cuatro dígitos)

MÁS INFORMACIÓN

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Twitter: twitter.com/TuriStatCV

Email: estadistiques_turisme@gva.es