

**Encuesta Tourist Info**  
**Resultados verano 2017**  
**XX edición**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**



# ÍNDICE

1. Metodología.....	3
2. Características sociodemográficas.....	4
2.1. Lugar de residencia.....	4
2.2. Sexo.....	5
2.3. Edad.....	6
2.4. Nivel de estudios.....	7
3. Características del viaje.....	8
3.1. Canales de información.....	8
3.2. Uso de internet.....	10
3.3. Reservas.....	11
3.4. Medios de transporte.....	13
3.5. Composición del grupo de viaje.....	14
3.6. Alojamiento utilizado.....	15
3.7. Motivos de visita.....	16
3.8. Actividades previstas o realizadas.....	19
3.9. Uso de smartphones o tablets.....	22
4. Valoración del destino.....	27
4.1. Fidelidad al destino.....	27
4.2. Satisfacción de expectativas.....	30
5. Valoración de la calidad ofrecida por la Red Tourist Info.....	32
6. Conclusiones.....	34
7. Fuentes.....	36
Anexo I: Ficha técnica.....	37
Anexo II: relación de oficinas participantes.....	38
Anexo III: ficha técnica.....	41

# 1. METODOLOGÍA

## METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA

El proceso de la Encuesta Tourist Info correspondiente al verano 2017 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 la 115 oficinas Tourist Info participantes ha sido de 7.561.

En relación al lugar de residencia, la muestra de residentes americanos supone un 1,7% del total de encuestados que, junto con europeos (34,8 %) y españoles (61,7 %) se desagregan para las variables analizadas; el resto de procedencias (0,6 % de los encuestados) se tratan de manera agregada.

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.

Teniendo en cuenta estas limitaciones y ventajas, la encuesta Tourist Info recoge los siguientes objetivos de información:

- Conocer el perfil del usuario
- Averiguar su grado de satisfacción
- Evaluar el nivel de calidad de las oficinas de la Red

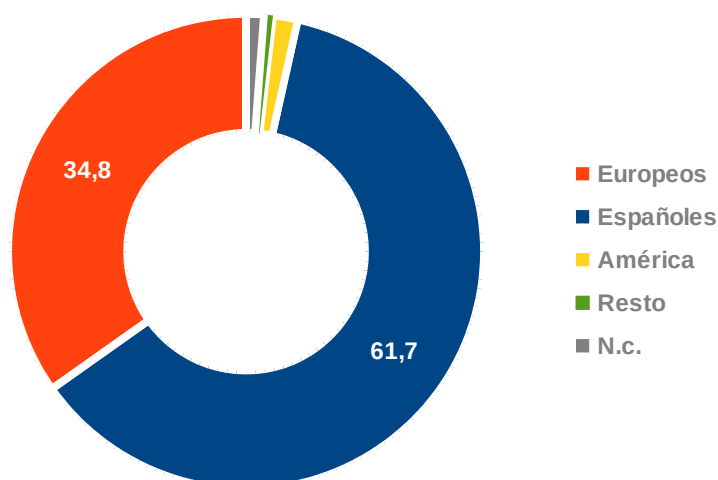
La población encuestada corresponde a todos los usuarios mayores de 16 años que visitan las oficinas de la Red Tourist Info.

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

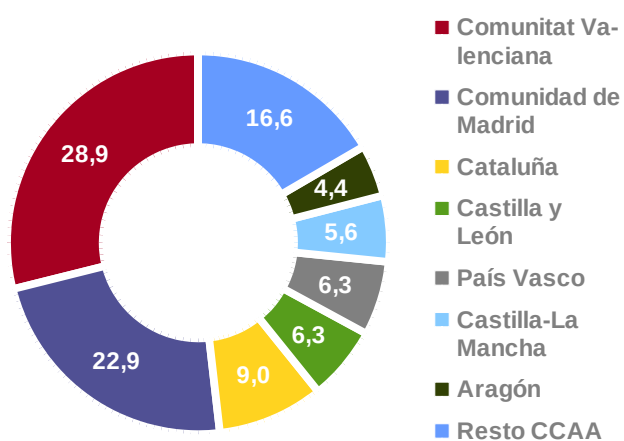
## 2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

### 2.1 Lugar de residencia

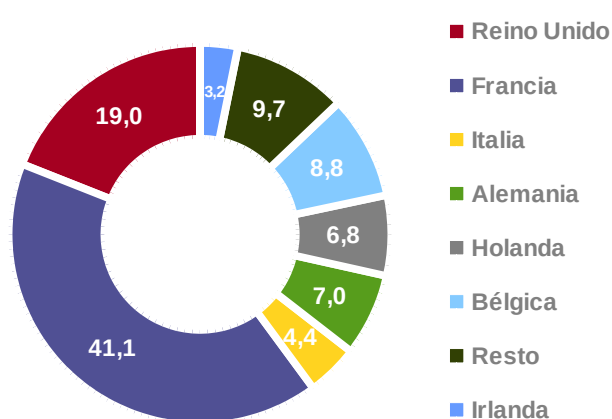
% Nacionalidad de los encuestados



Distribución % procedencias nacionales

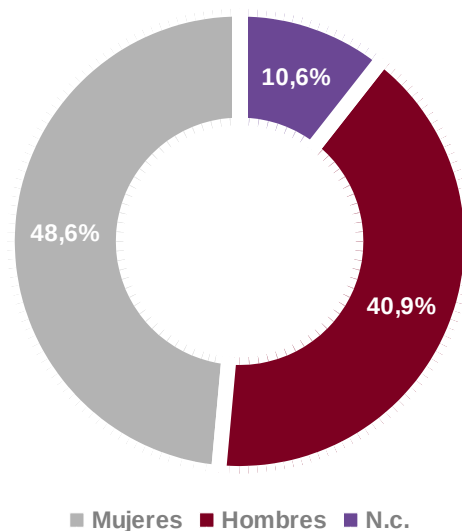


Distribución % procedencias europeos

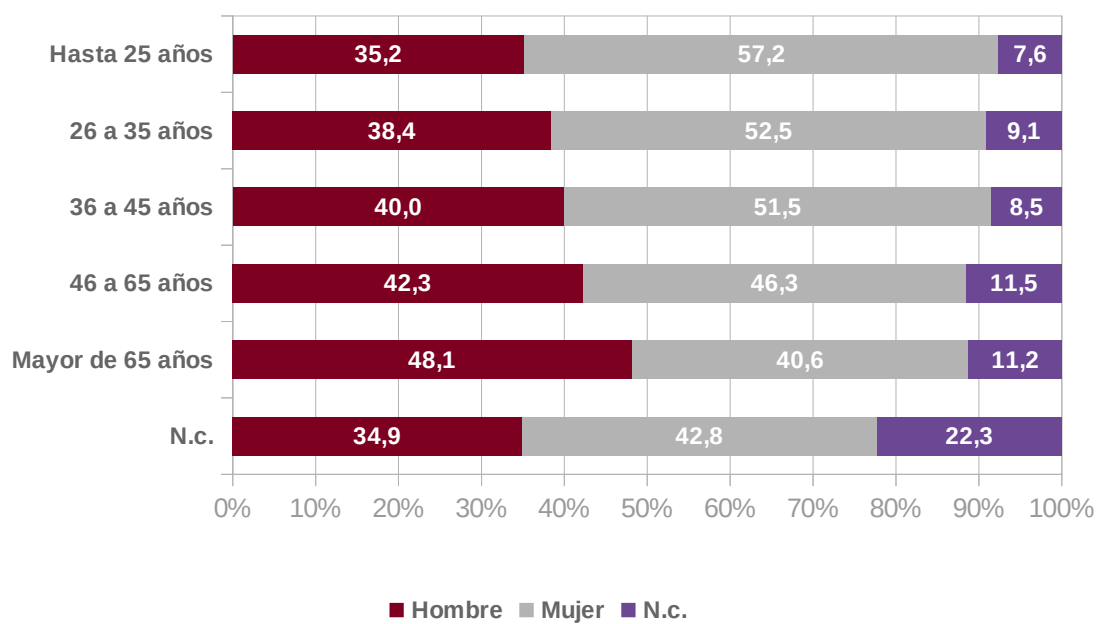


## 2.2 Sexo

% distribución por género

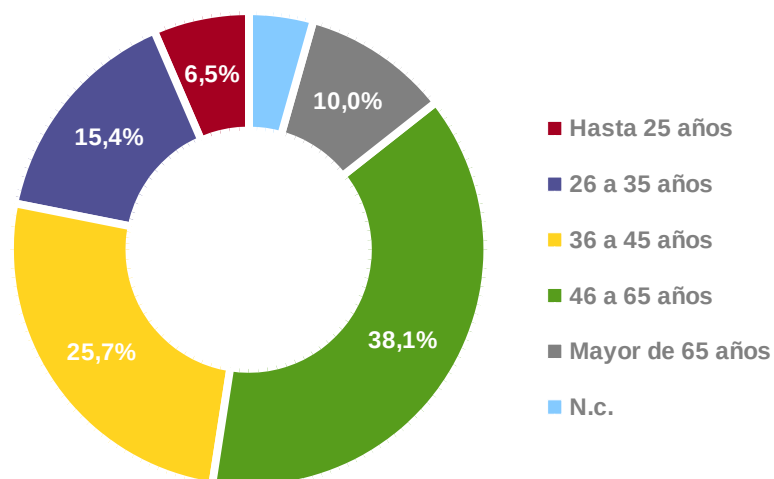


% distribución de género según rangos de edad

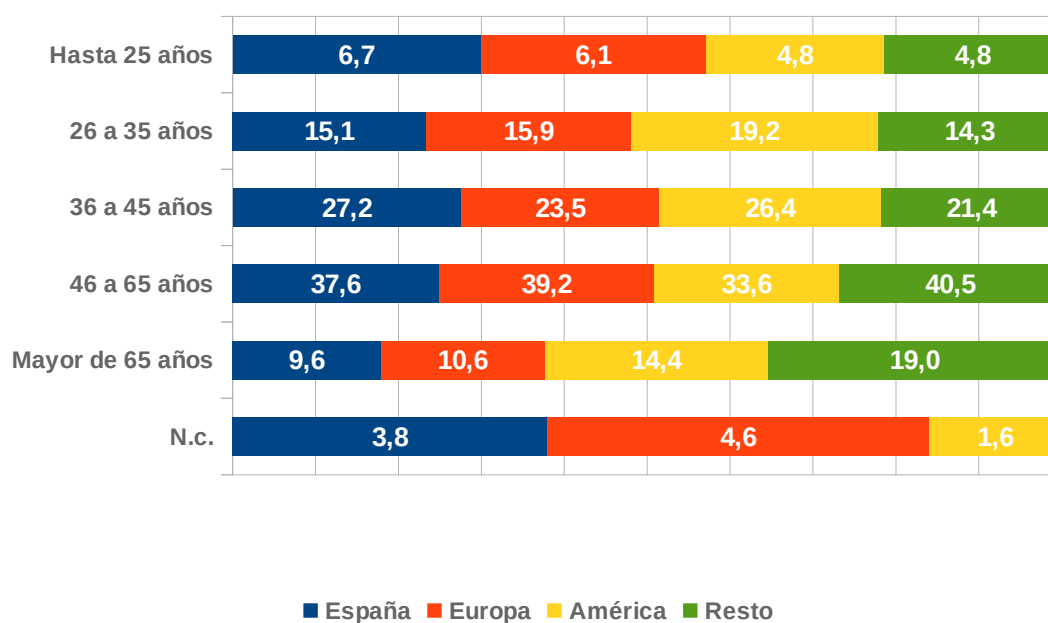


## 2.3 Edad

% grupos de edad encuestados

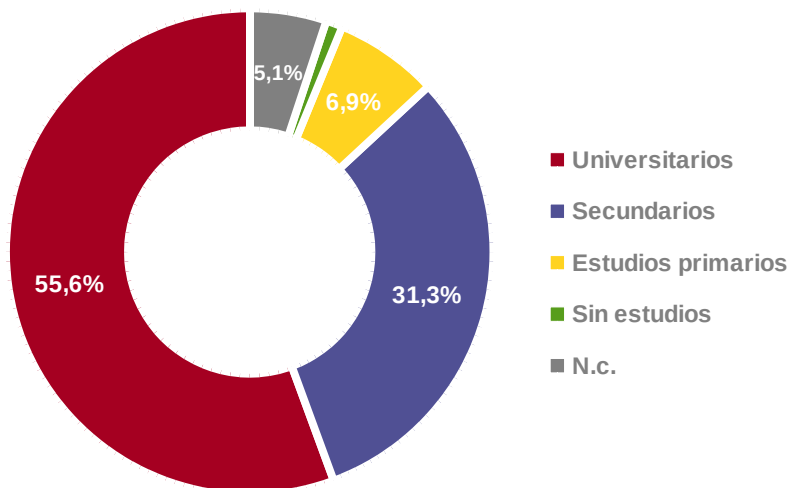


% grupos de edad según lugar de residencia

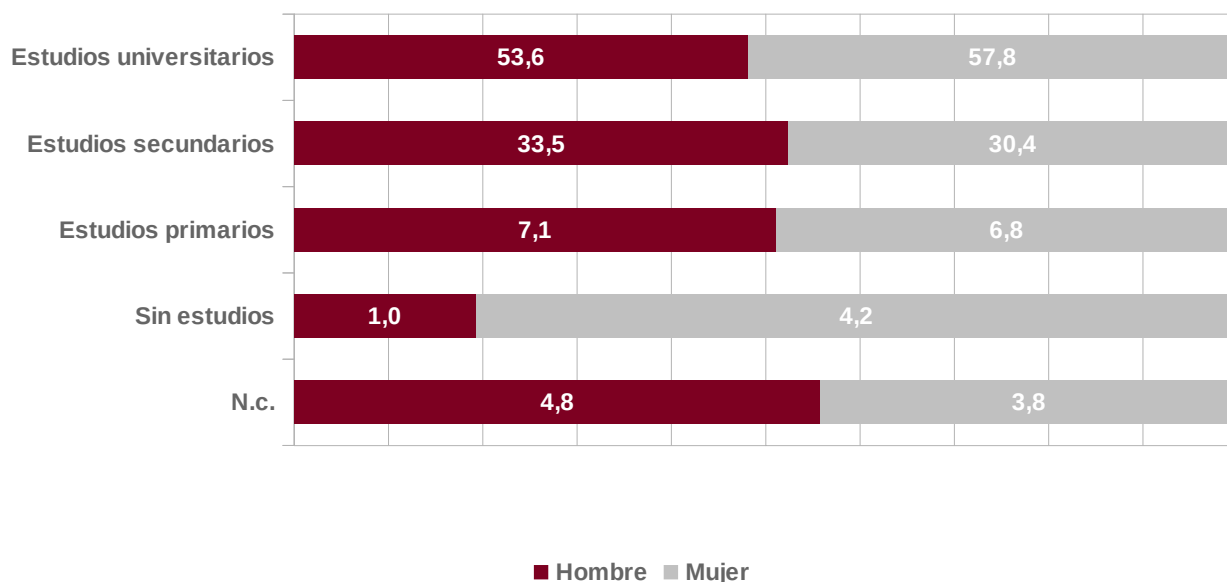


## 2.4 Nivel de estudios

% nivel de estudios



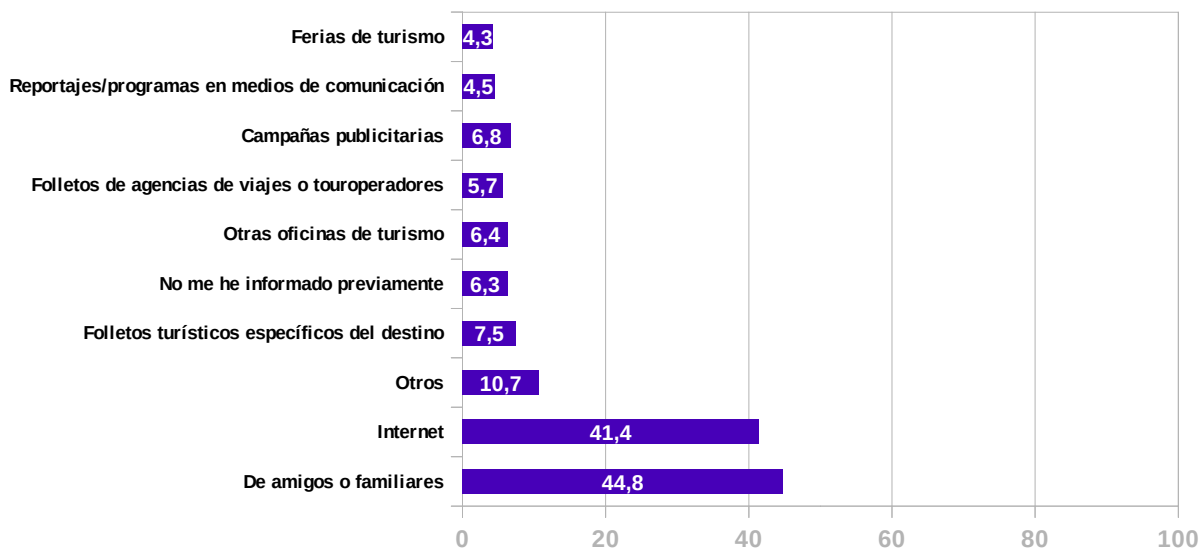
% nivel de estudios según sexo de los encuestados



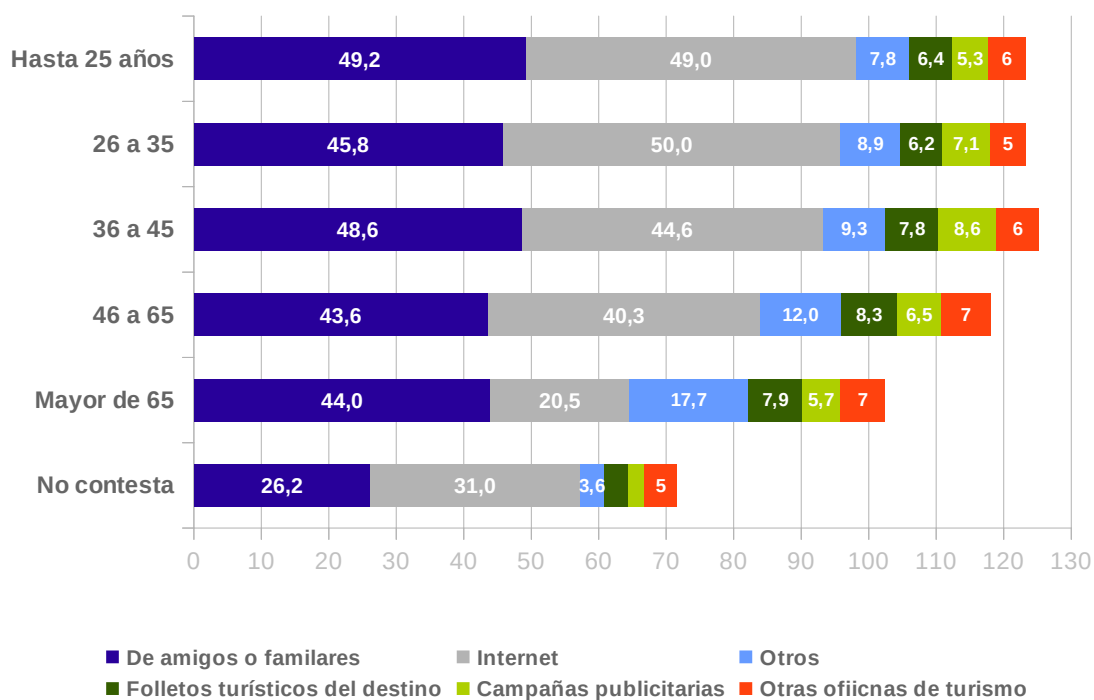
### 3. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

#### 3.1 Canales de información sobre destinos turísticos

% medios de información empleados para obtener información sobre el destino



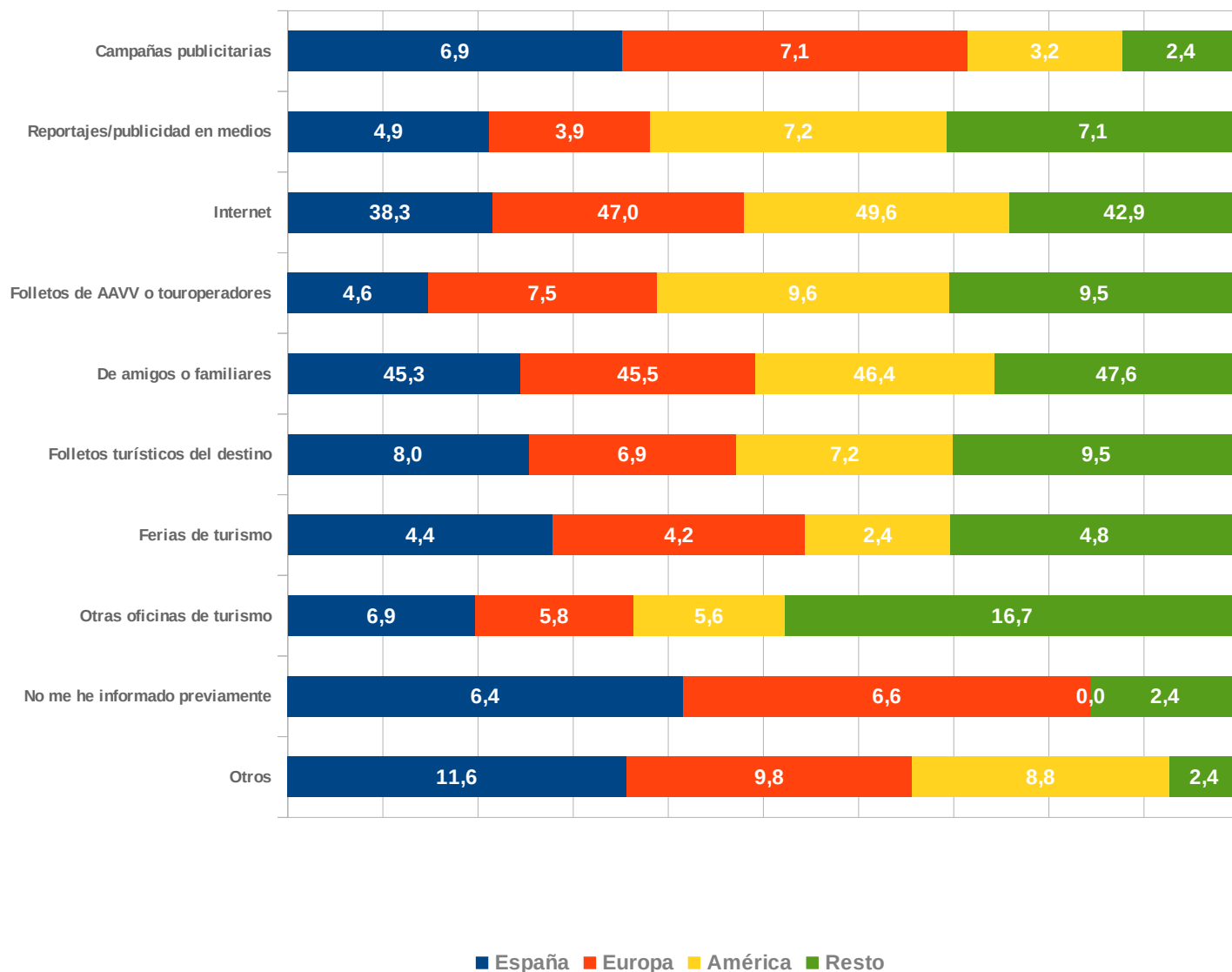
% principales medios de información empleados según edad





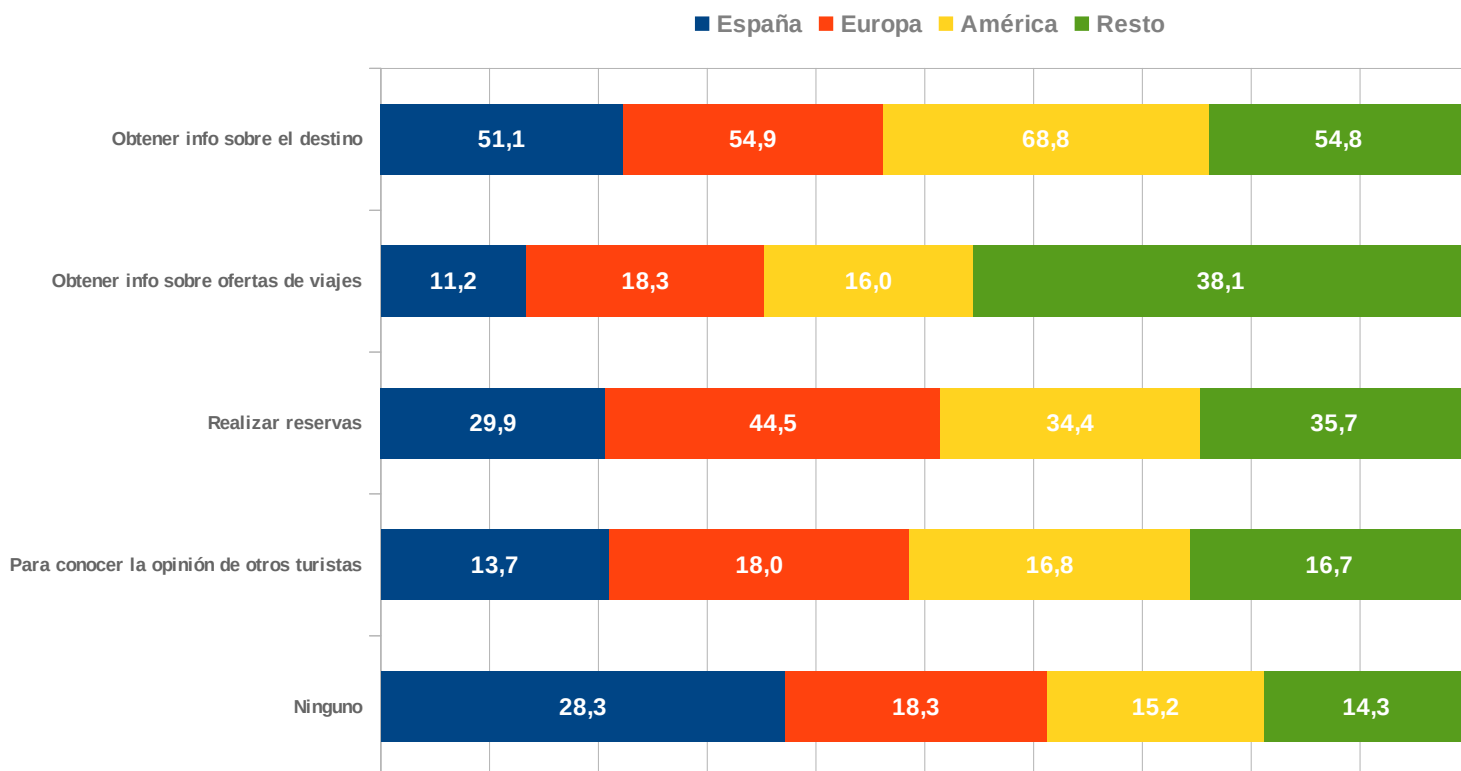
## 3.1 Canales de información sobre destinos turísticos

% medios de información empleados según lugar de residencia

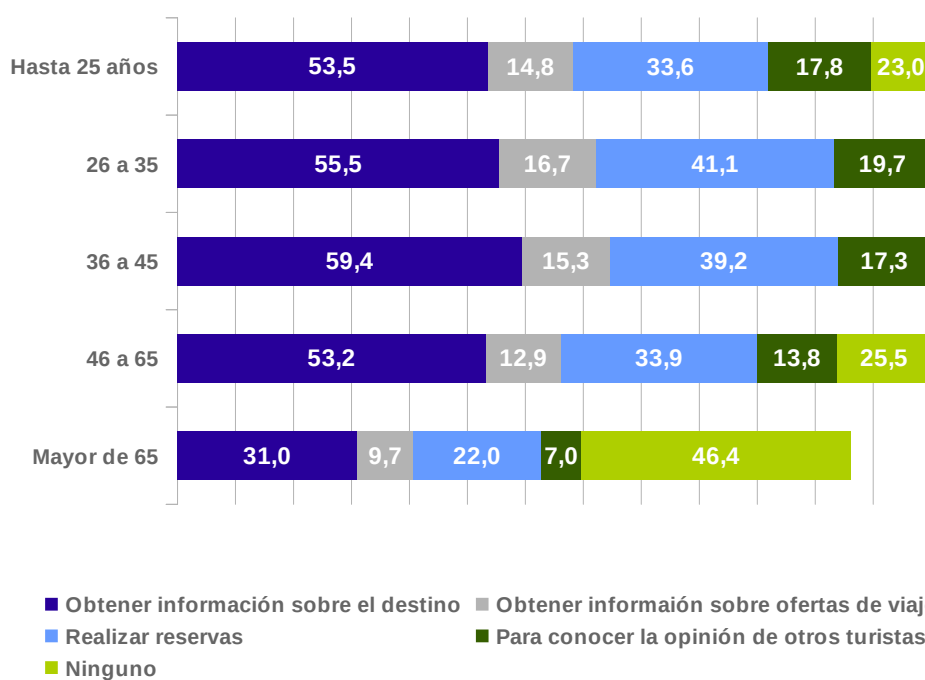


## 3.2 Uso de Internet

% uso realizado de internet según lugar de residencia

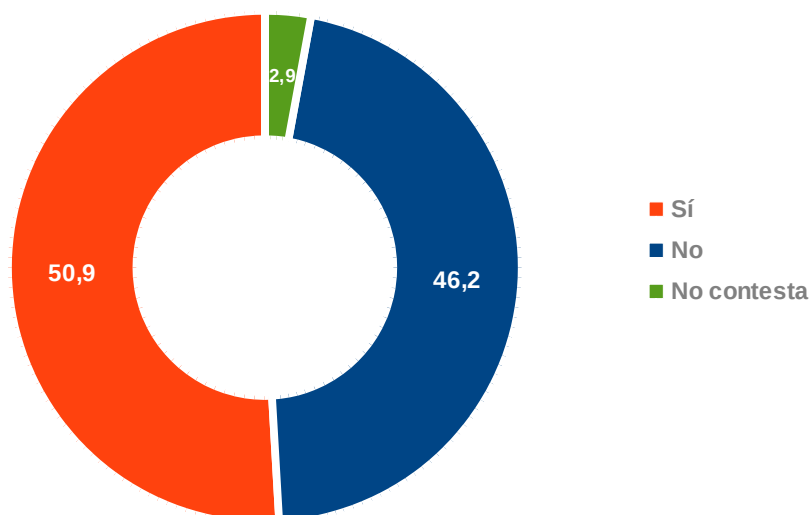


% uso realizado de internet según edad

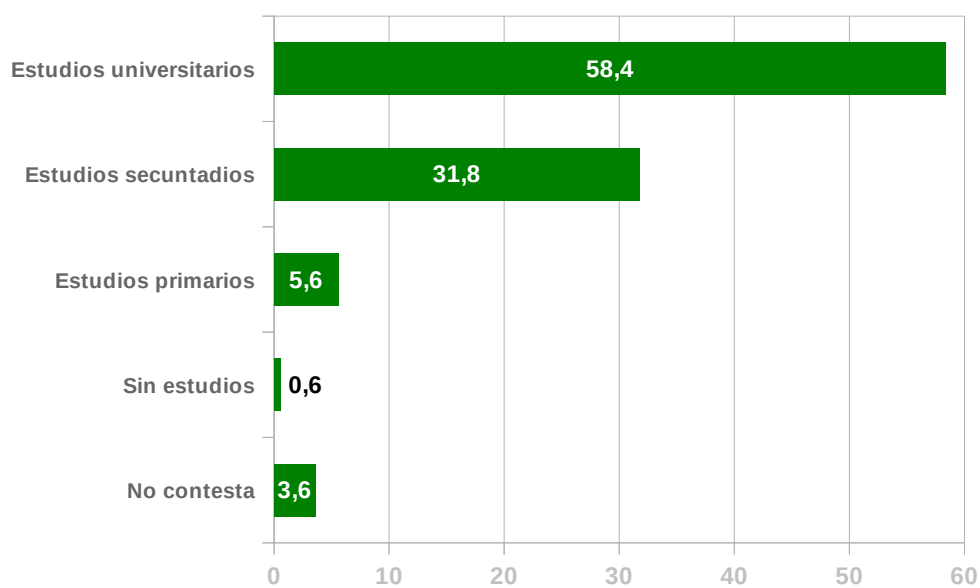


### 3.3 Reservas

% usuarios que han organizado su viaje al destino efectuando reserva previa

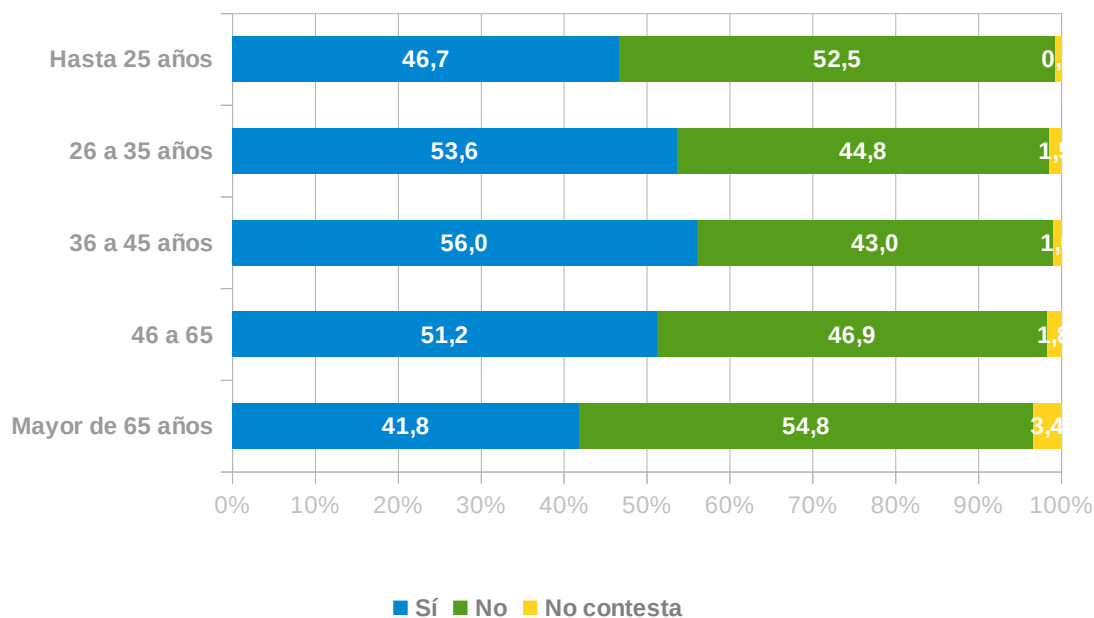


% usuarios que han efectuado reserva previa según nivel de estudios

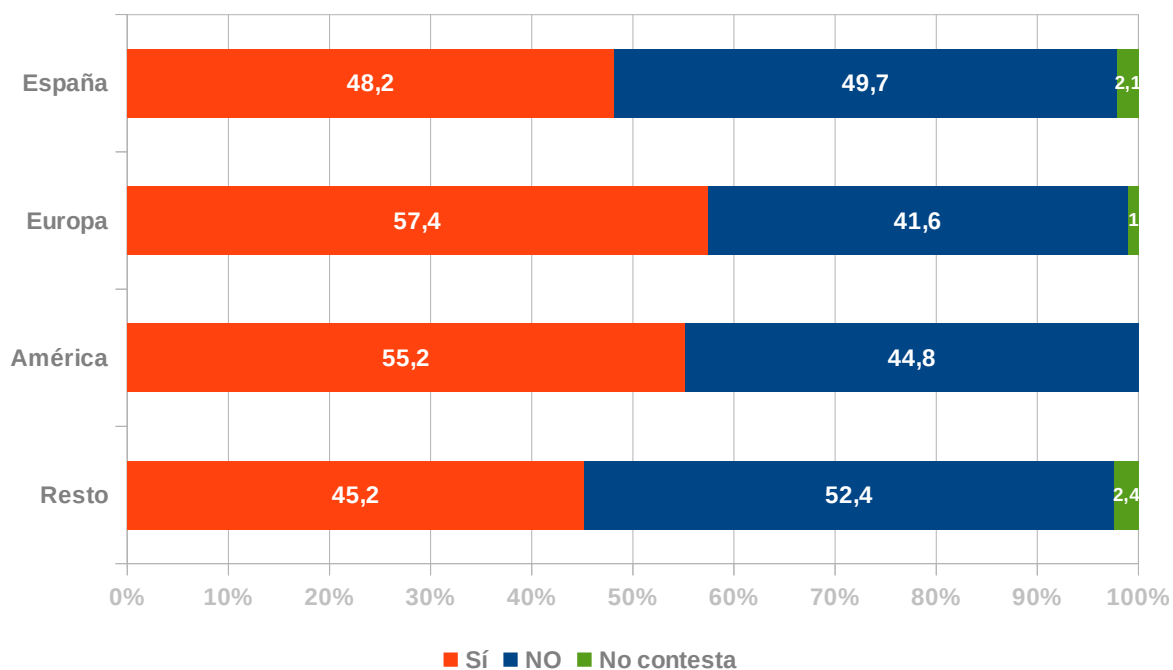


### 3.3 Reservas

% reserva previa según edad

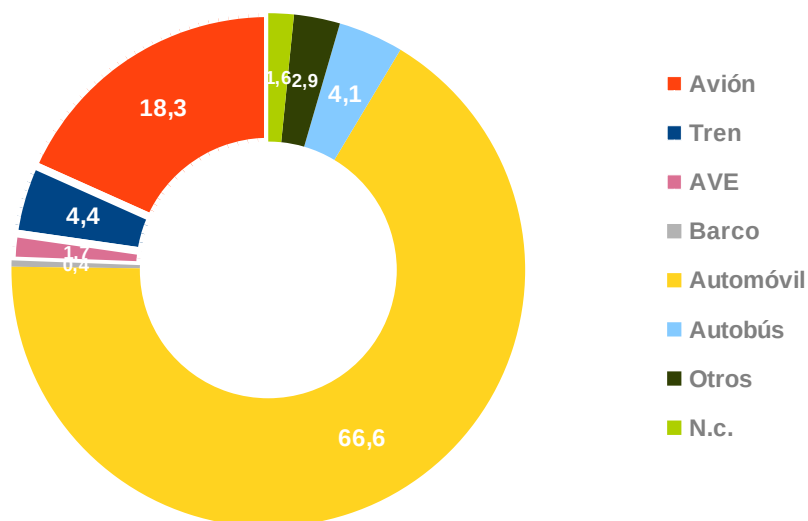


% reserva previa según lugar de residencia

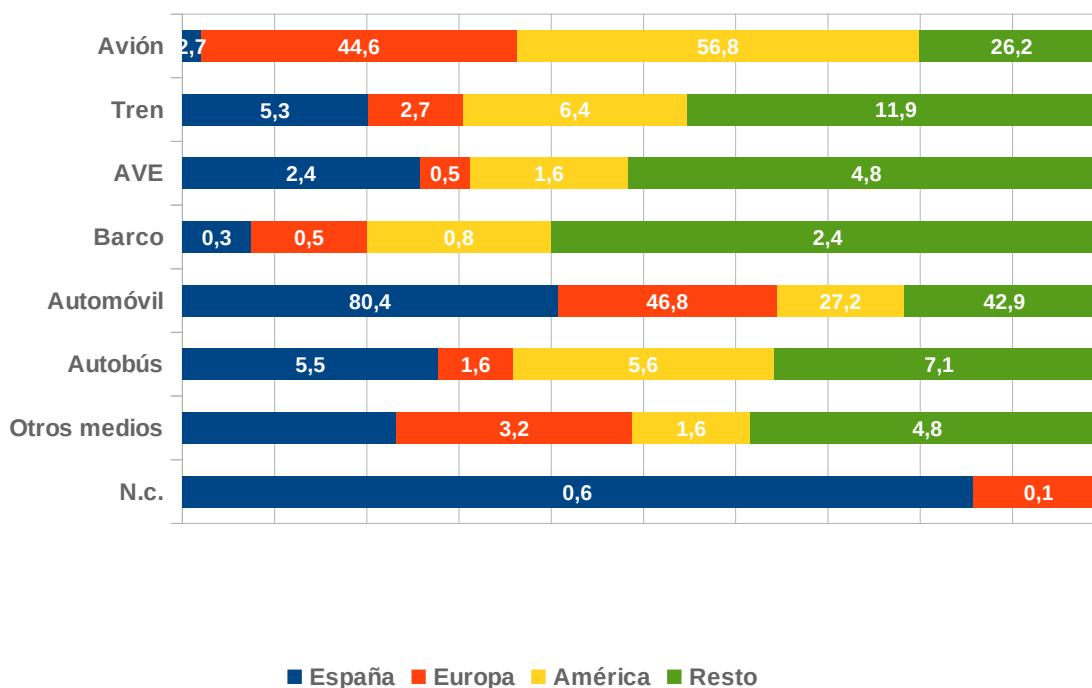


## 3.4 Medio de transporte

% medios de transporte utilizados

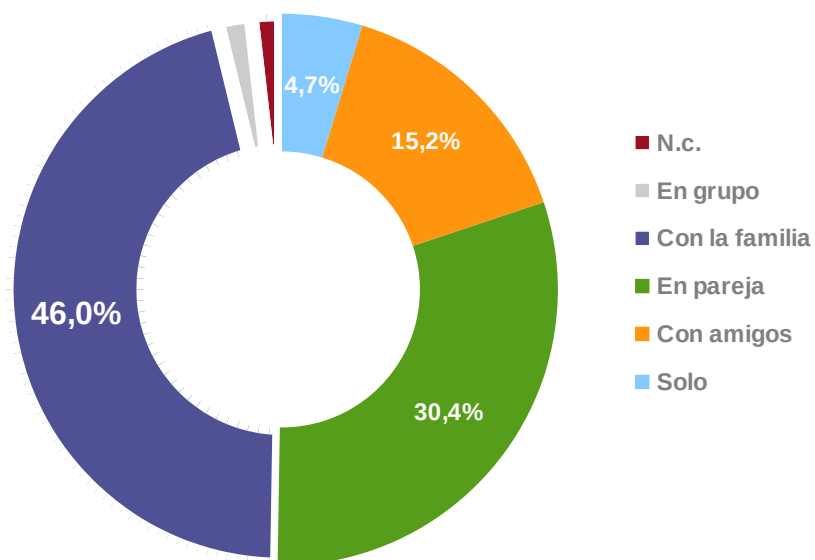


% medios de transporte utilizados según lugar de residencia

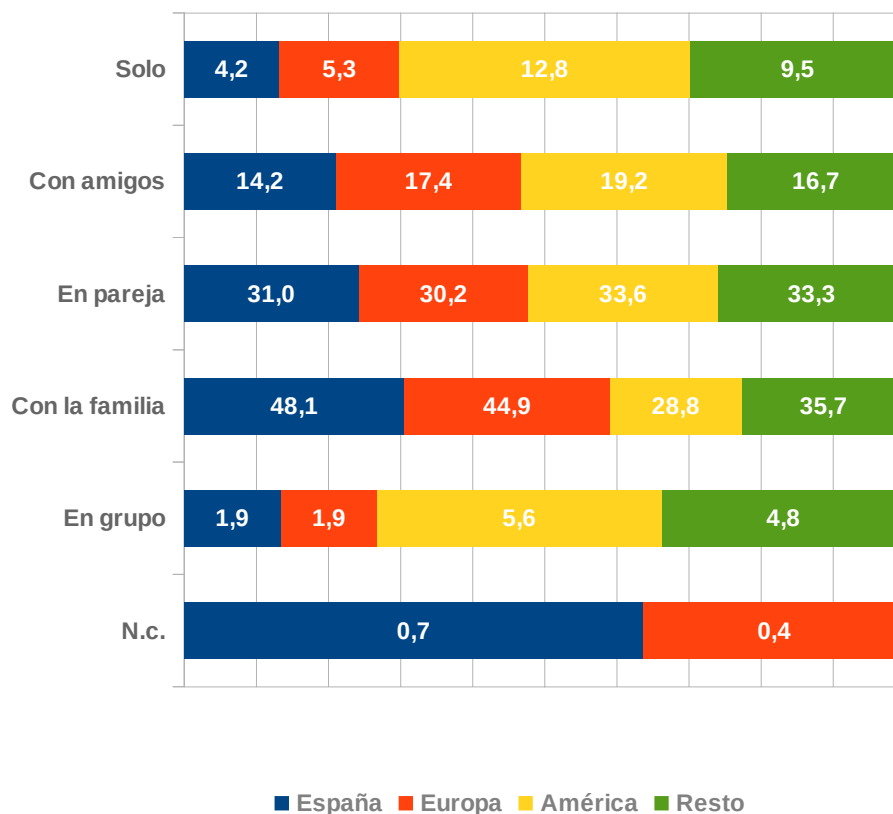


### 3.5 Composición del grupo de viaje

% Composición del grupo de viaje

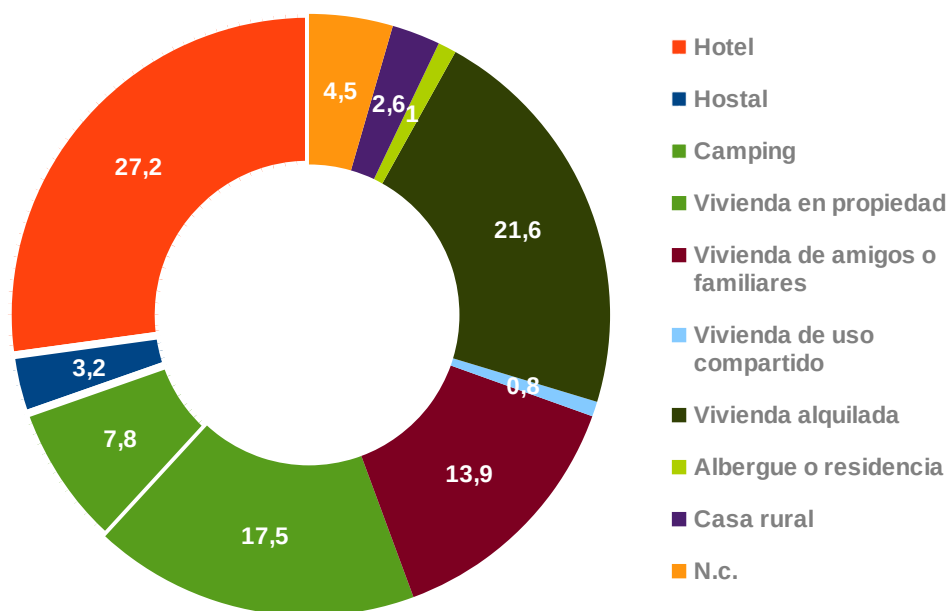


% Composición del grupo de viaje según lugar de residencia

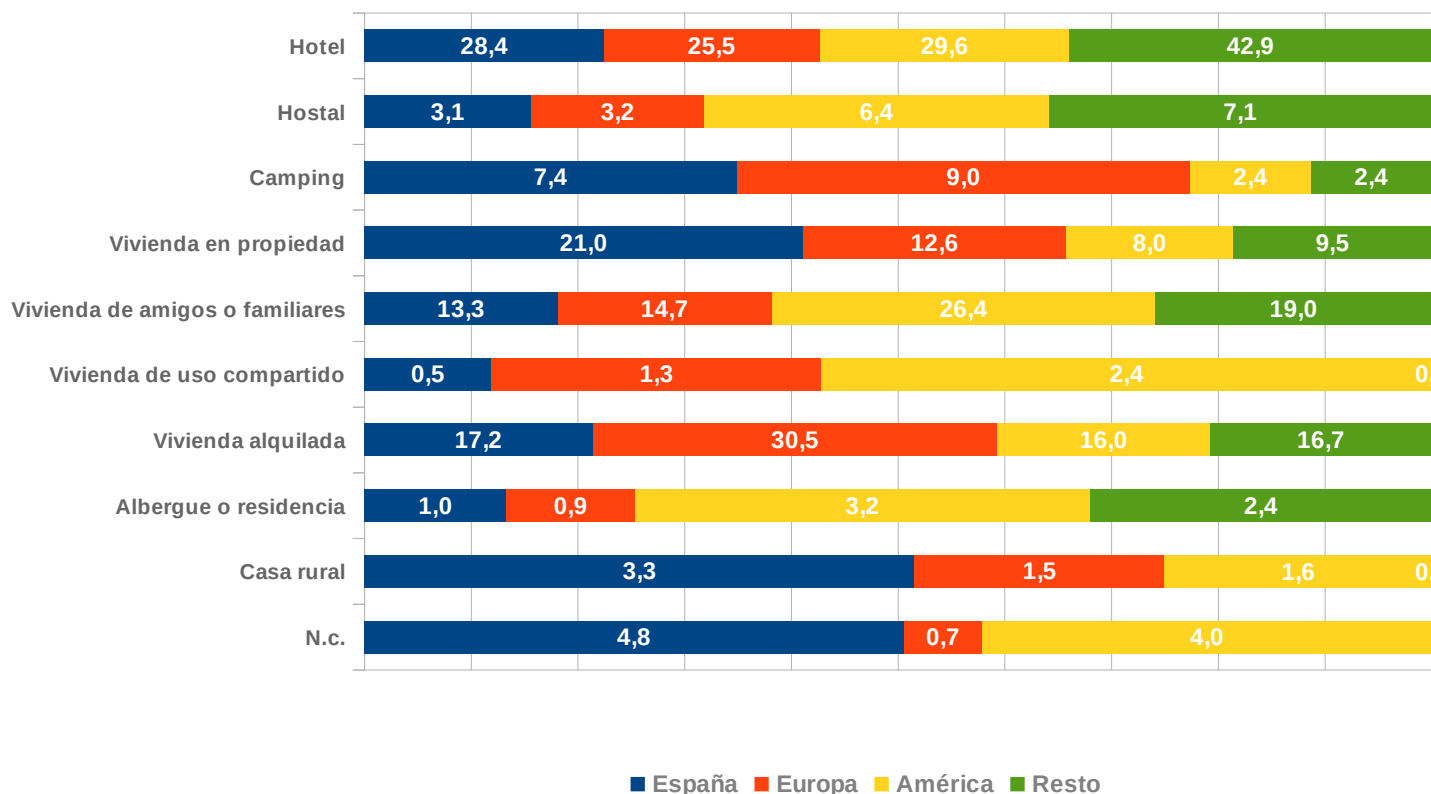


## 3.6 Alojamiento utilizado

% Alojamiento utilizado

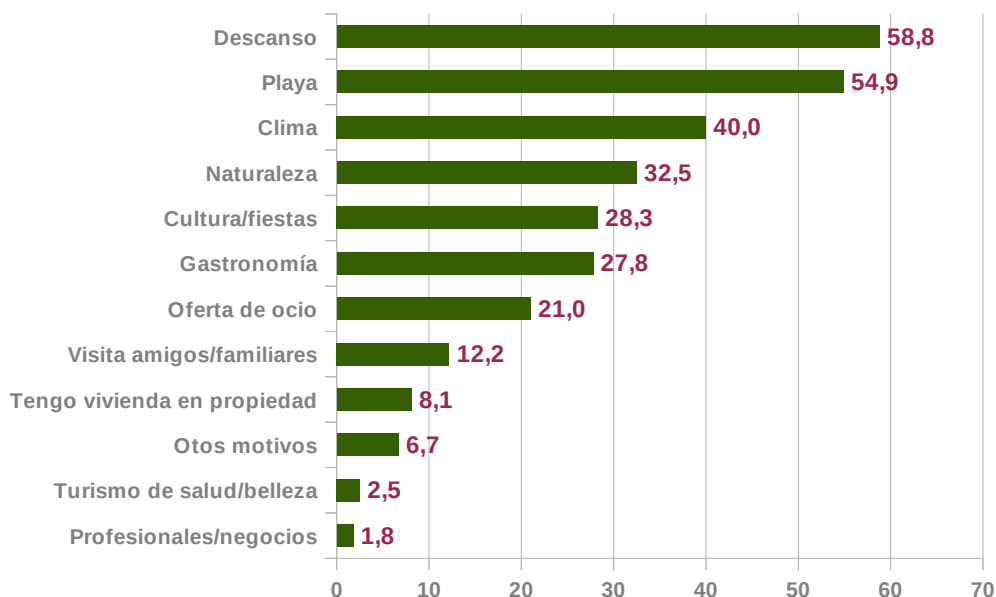


% Alojamiento utilizado según lugar de residencia

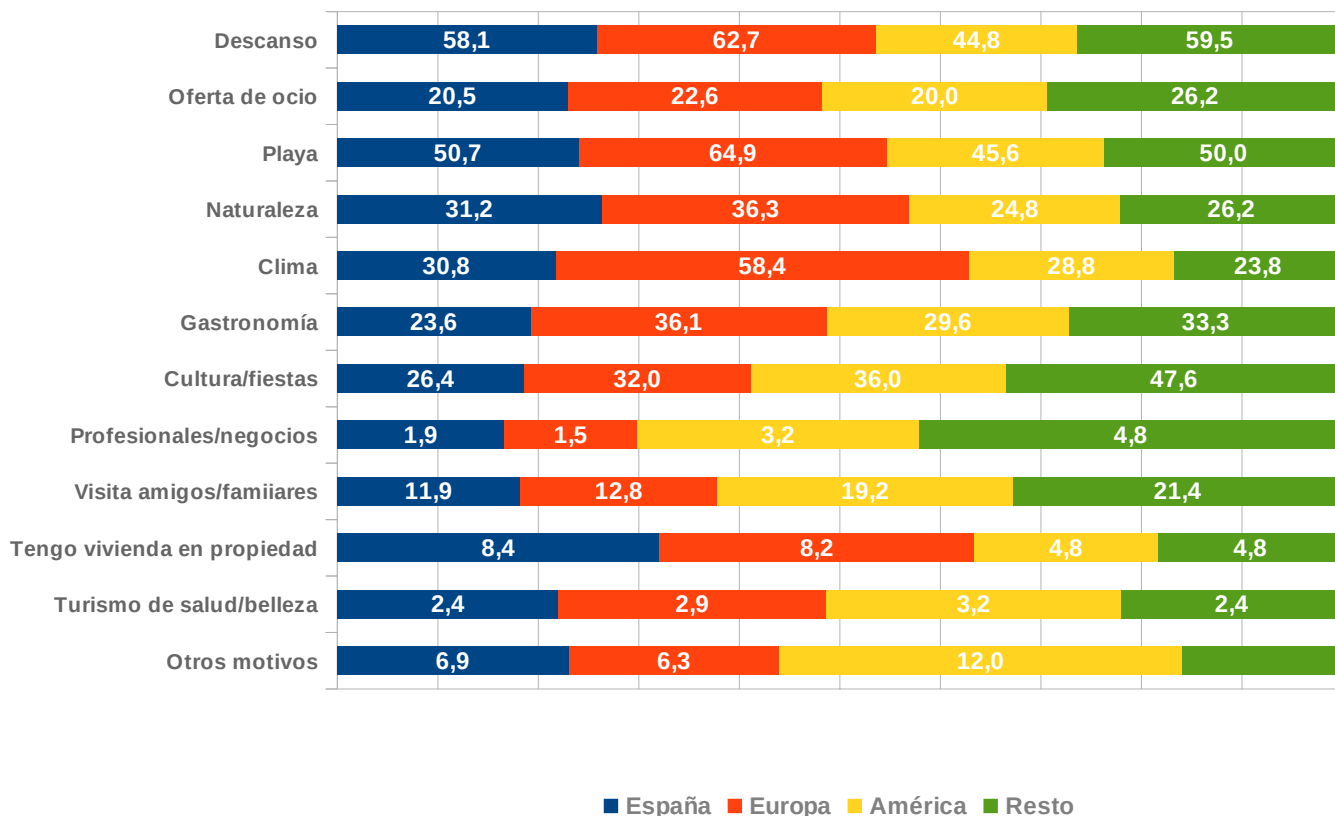


## 3.7 Motivos de visita

Distribución % motivos de visita



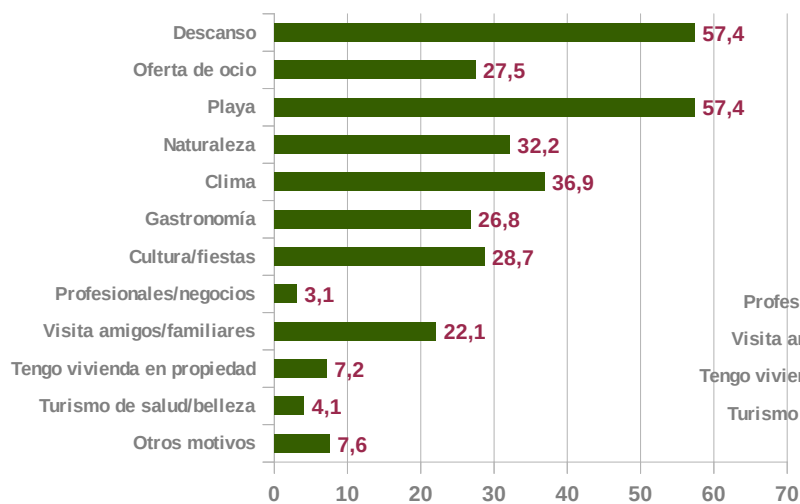
Distribución % motivos de visita según lugar de residencia



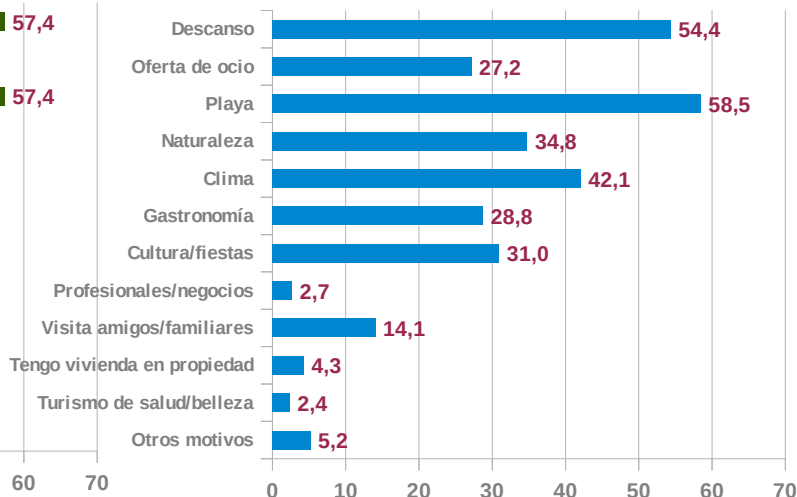


## 3.7 Motivos de visita

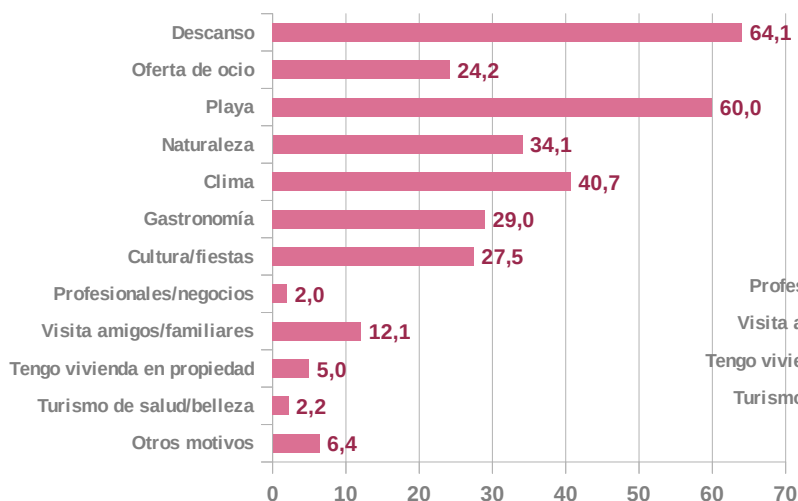
Distribución % motivos de visita según edad. Hasta 25 años



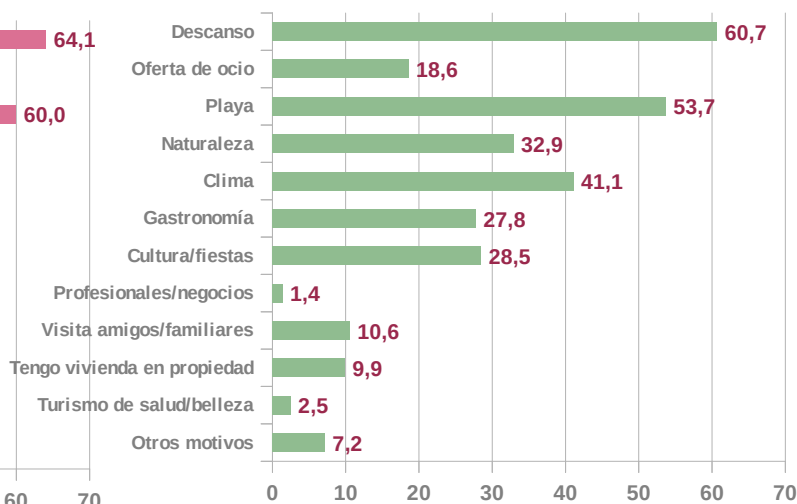
Distribución % motivos de visita según edad. 26 a 35 años



Distribución % motivos de visita según edad. 36 a 45 años

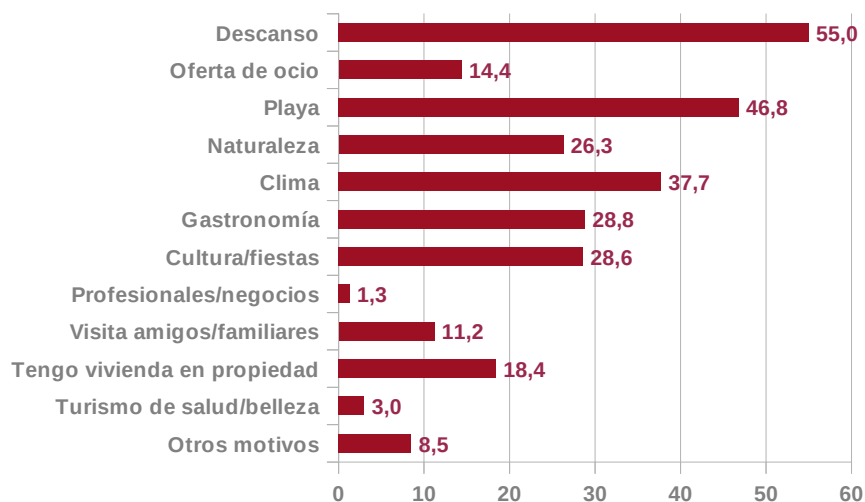


Distribución % motivos de visita según edad. 46 a 65 años

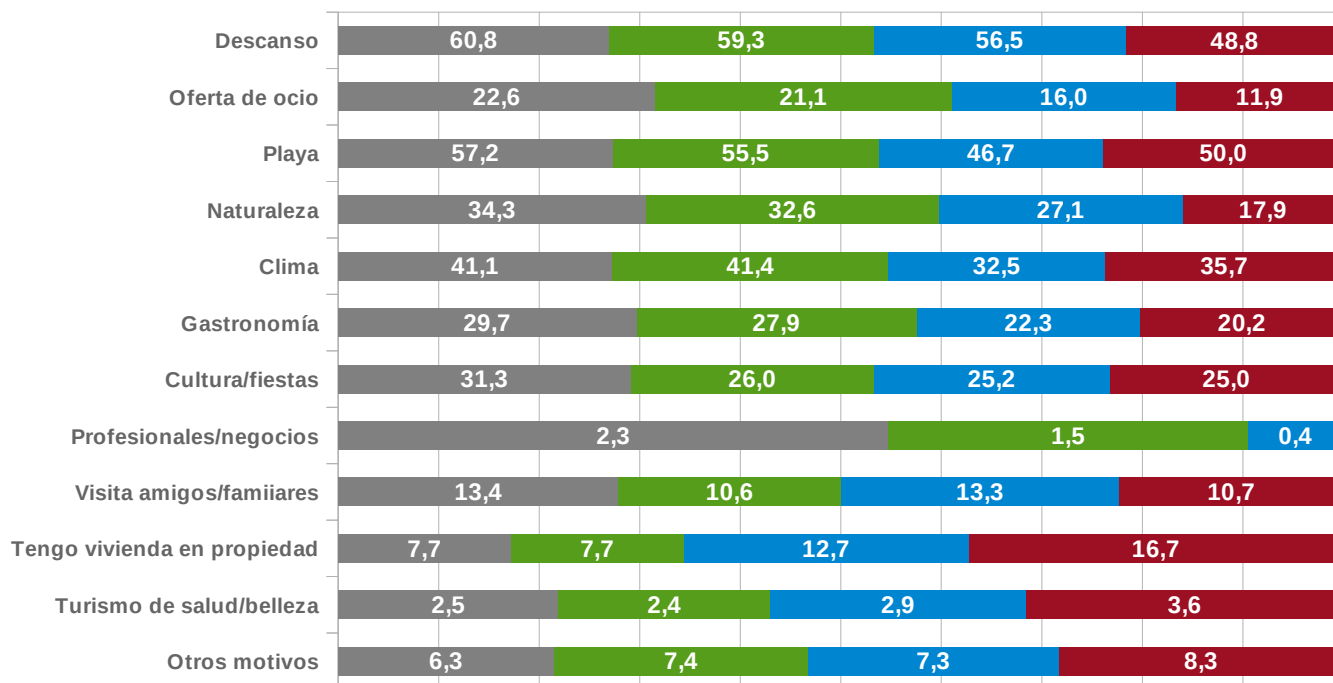


## 3.7 Motivos de visita

Distribución % motivos de visita según edad.  
Mayor de 65 años



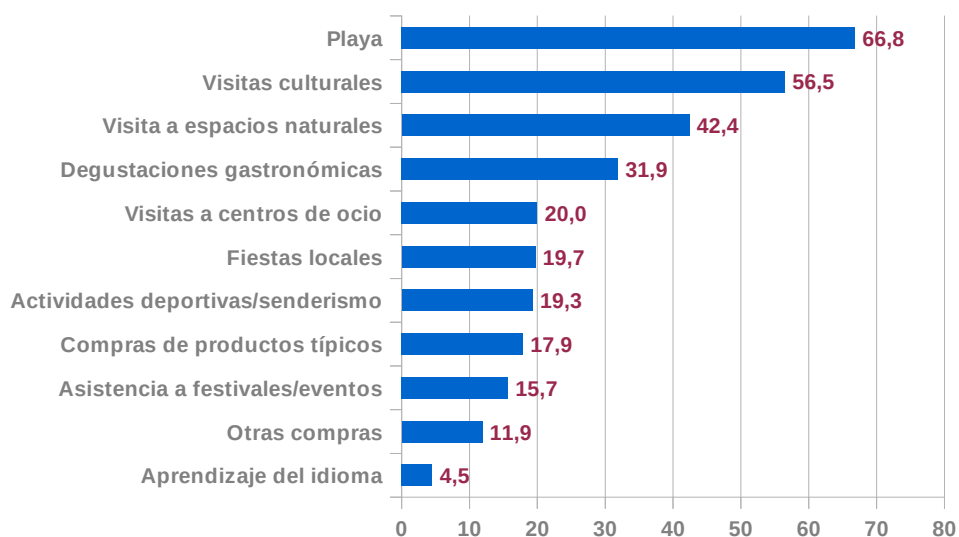
Distribución % motivos de visita según nivel de estudios



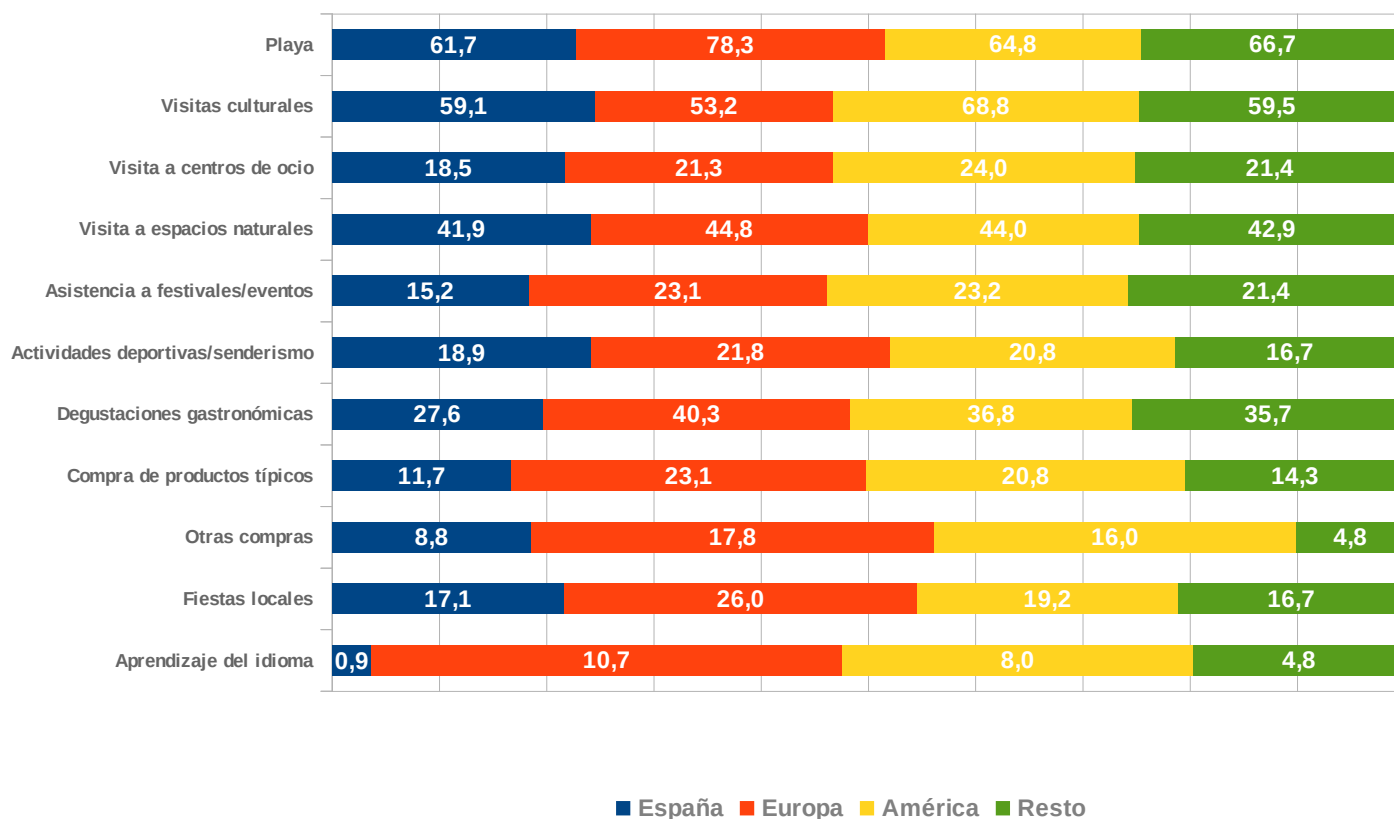
■ Estudios universitarios ■ Estudios secundarios ■ Estudios primarios ■ Sin estudios

## 3.8 Actividades previstas o realizadas

Distribución % actividades previstas o realizadas

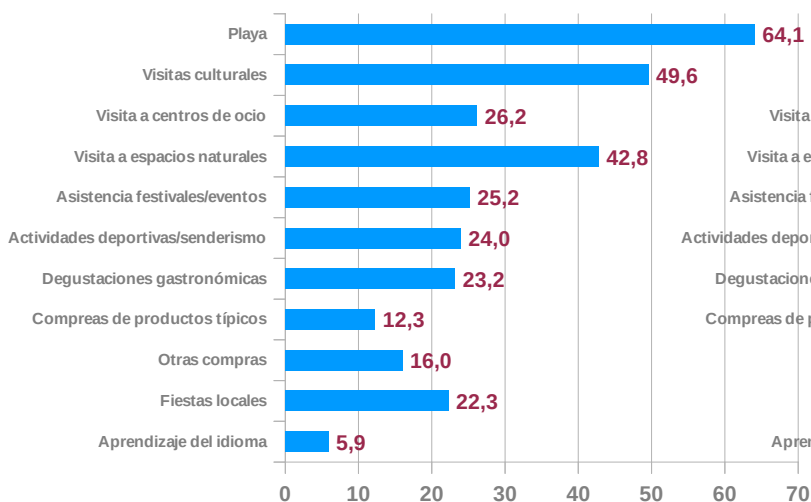


Distribución % actividades previstas o realizadas según lugar de residencia

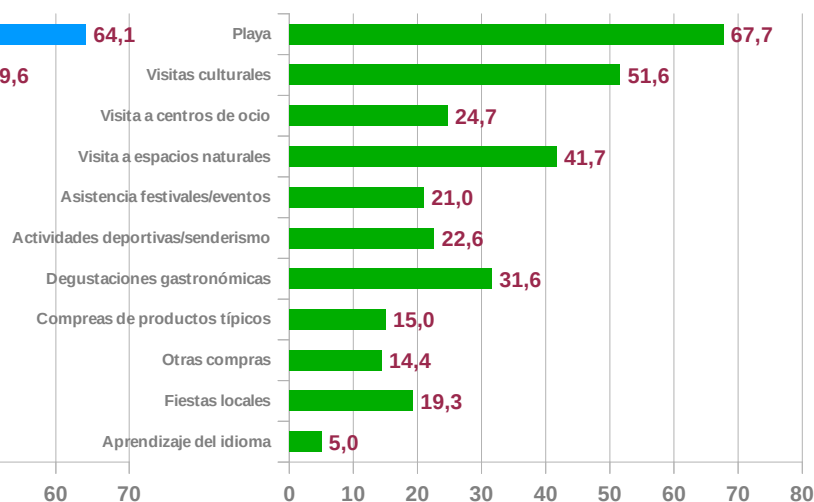


## 3.8 Actividades previstas o realizadas

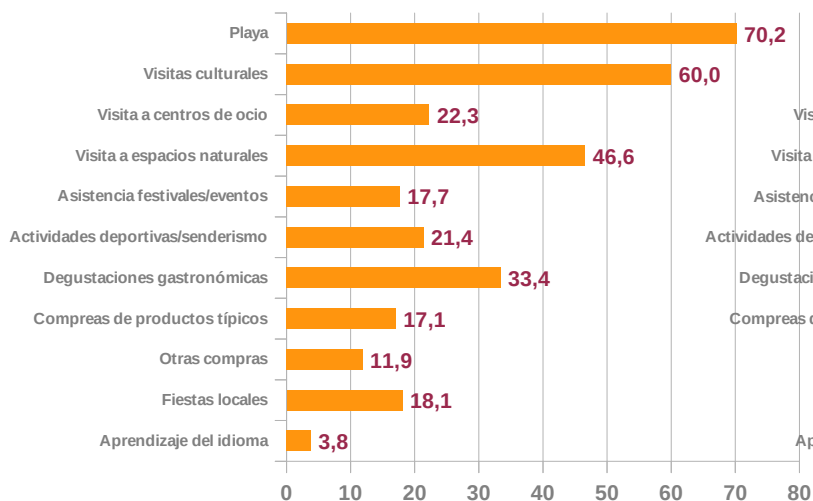
Distribución % actividades previstas o realizadas  
Hasta 25 años



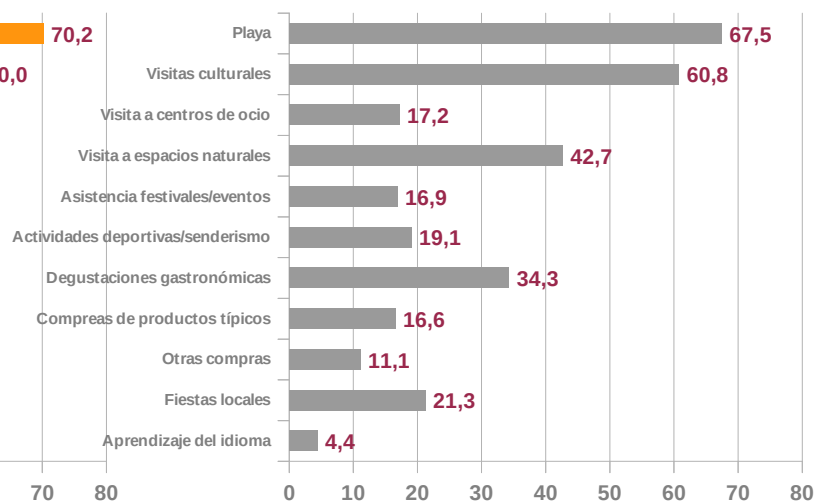
Distribución % actividades previstas o realizadas  
De 26 a 35 años



Distribución % actividades previstas o realizadas  
De 36 a 45 años

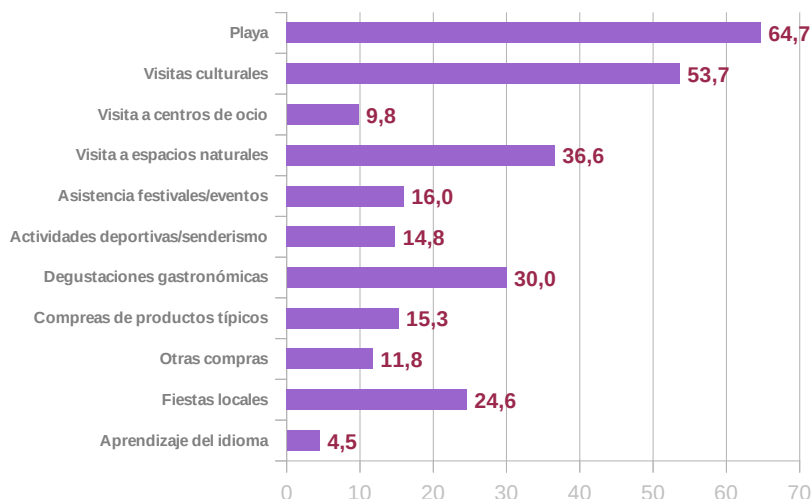


Distribución % actividades previstas o realizadas  
De 46 a 65 años

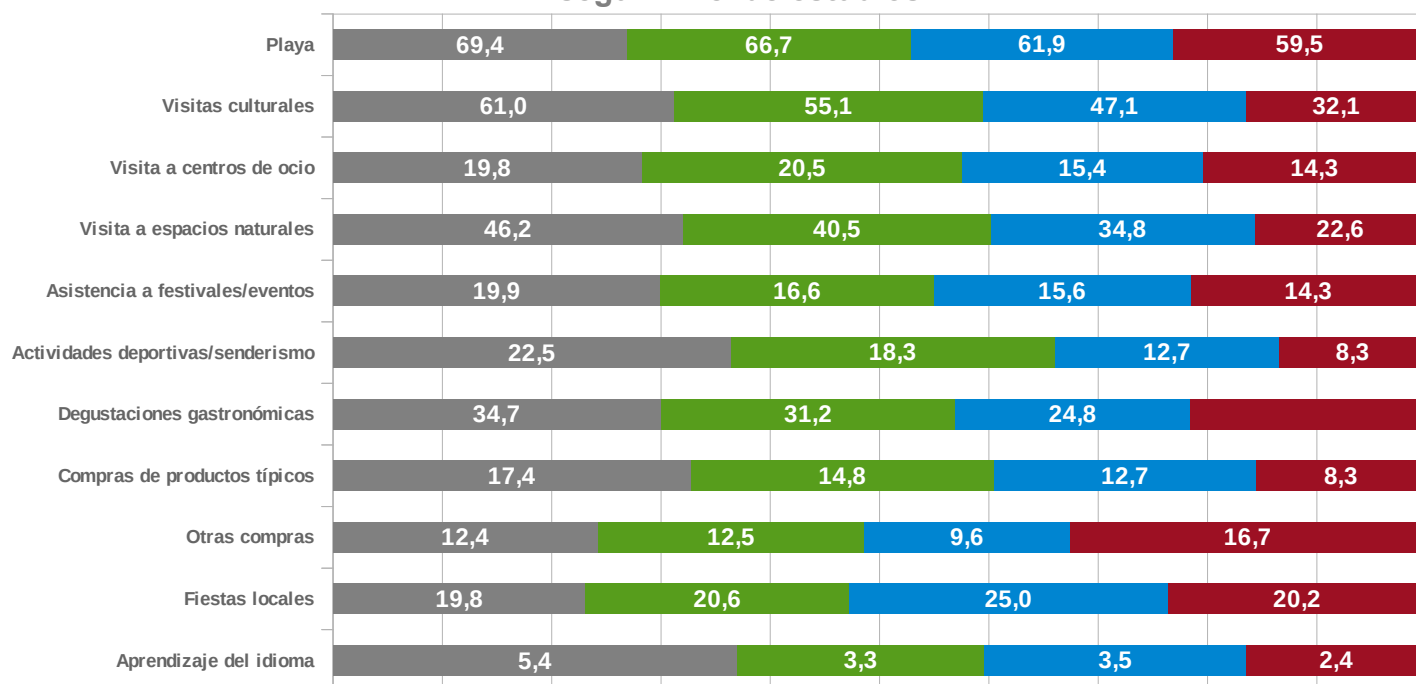


## 3.8 Actividades previstas o realizadas

**Distribución % actividades previstas o realizadas  
Mayor de 65 años**



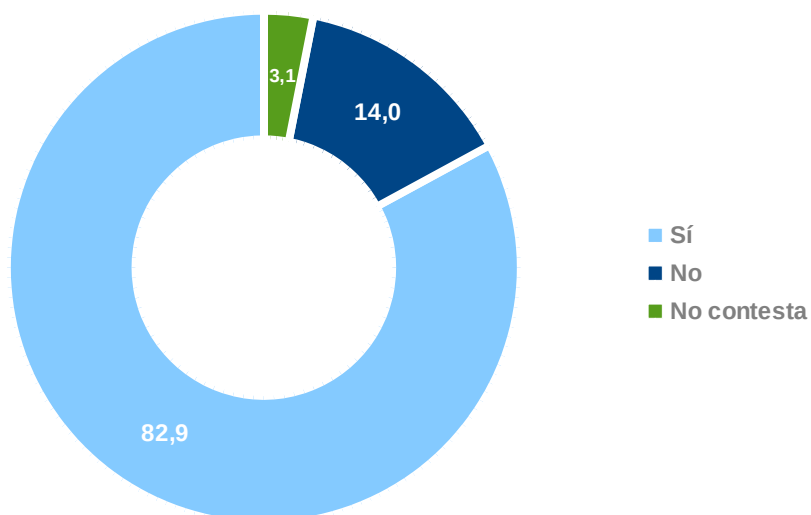
**Distribución % actividades previstas o realizadas  
según nivel de estudios**



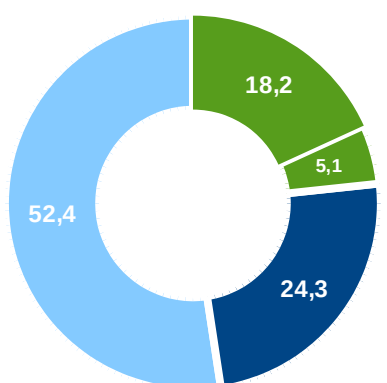
■ Estudios universitarios ■ Estudios secundarios ■ Estudios primarios ■ Sin estudios

### 3.9 Uso de smartphones o tablets

% usuarios de smartphone o tablet con acceso a Internet

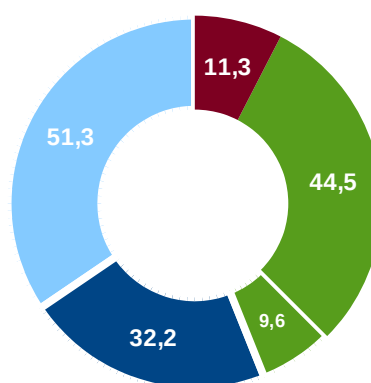


% usuarios de smartphone o tablet que van a hacer uso de ella durante su visita (Provien de "Sí")



- Sí, con mi conexión a internet
- Sí, con Wifi gratuito
- No
- N.c.

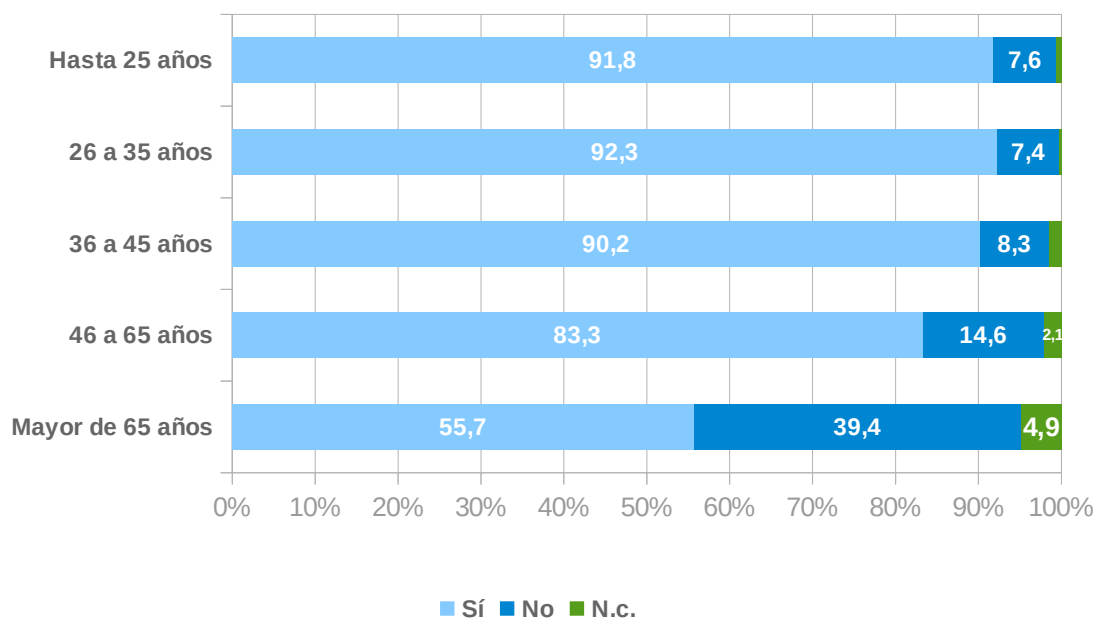
% Qué uso hace de su smartphone o tablet (Provien de "Sí")



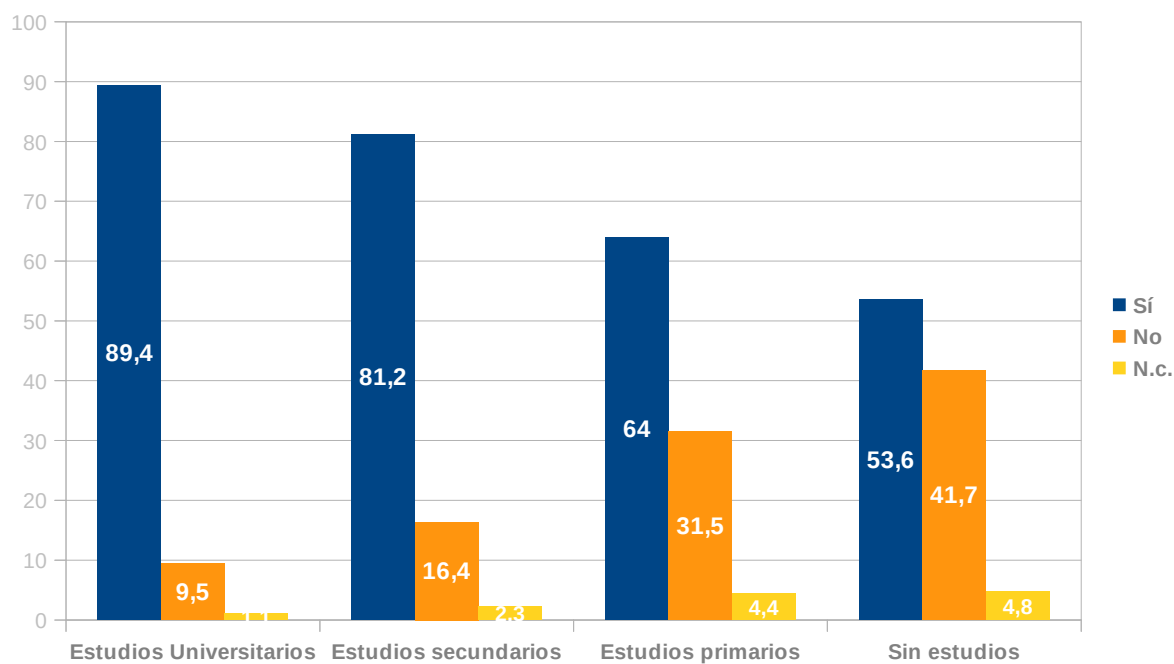
- Consultar planos, mapas, localizaciones o rutas
- Consultar información sobre el destino y la oferta
- Descargar APPS turísticas
- Compartir información, imágenes y vídeos
- Otros

### 3.9 Uso de smartphones o tablets

% usuarios de smartphone o tablet según edad

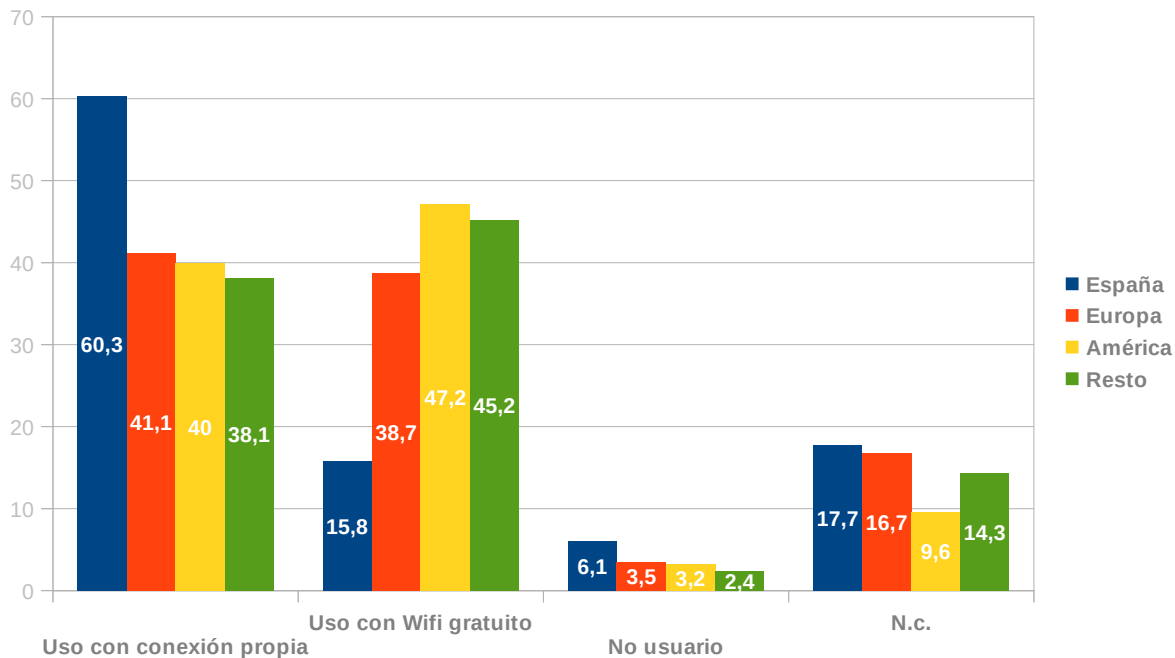


% usuarios de smartphone o tablet según nivel de estudios

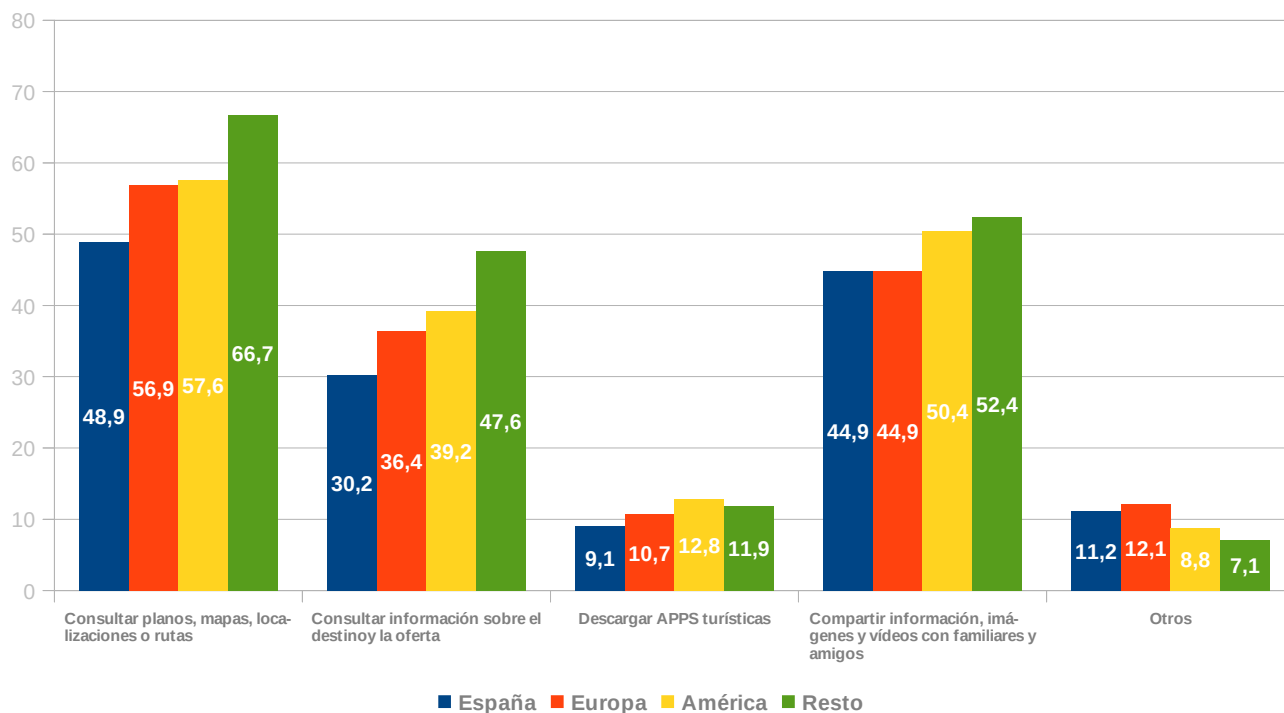


### 3.9 Uso de smartphones o tablets

% usuarios de smartphone o tablet que lo van a usar durante su visita (proviene de "Sí") según lugar de residencia



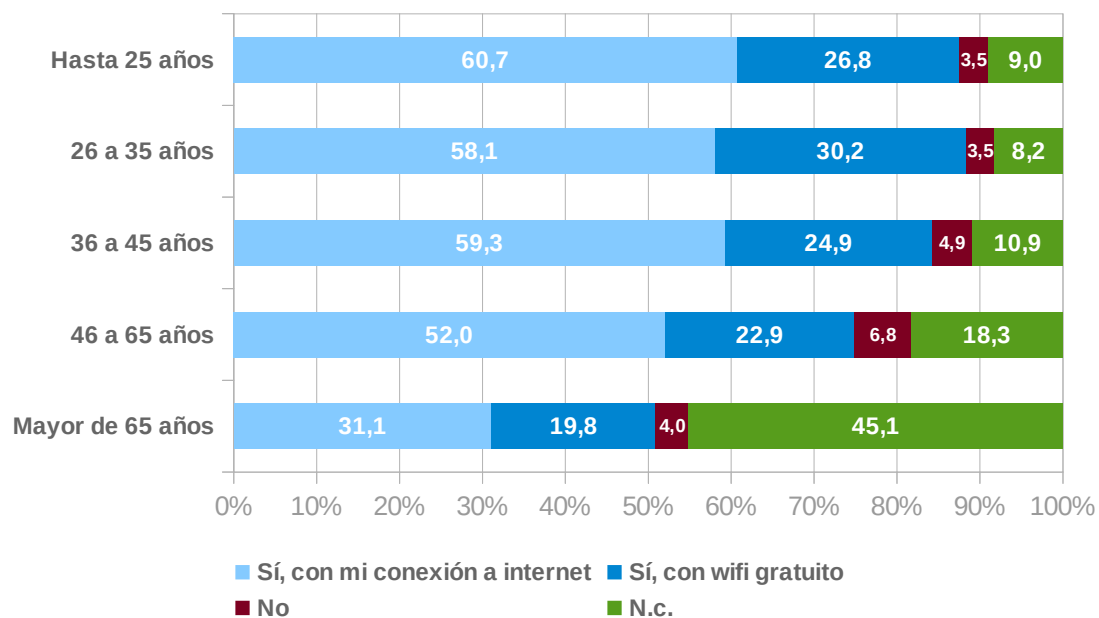
% uso que hace de su smartphone o tablet (proviene de "Sí") según lugar de residencia



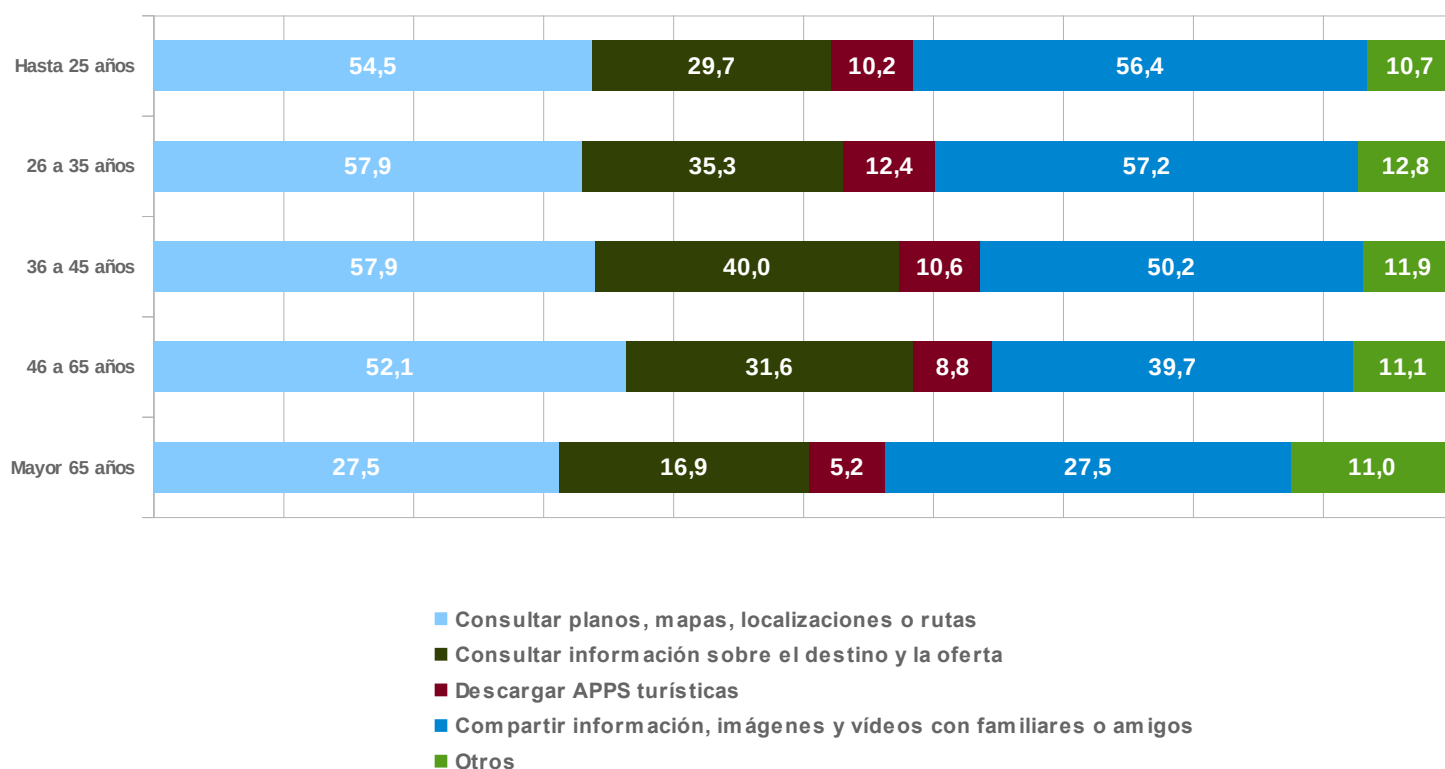


### 3.9 Uso de smartphones o tablets

% usuarios de smartphone o tablet que lo van a usar durante su visita (proviene de "Sí") según edad

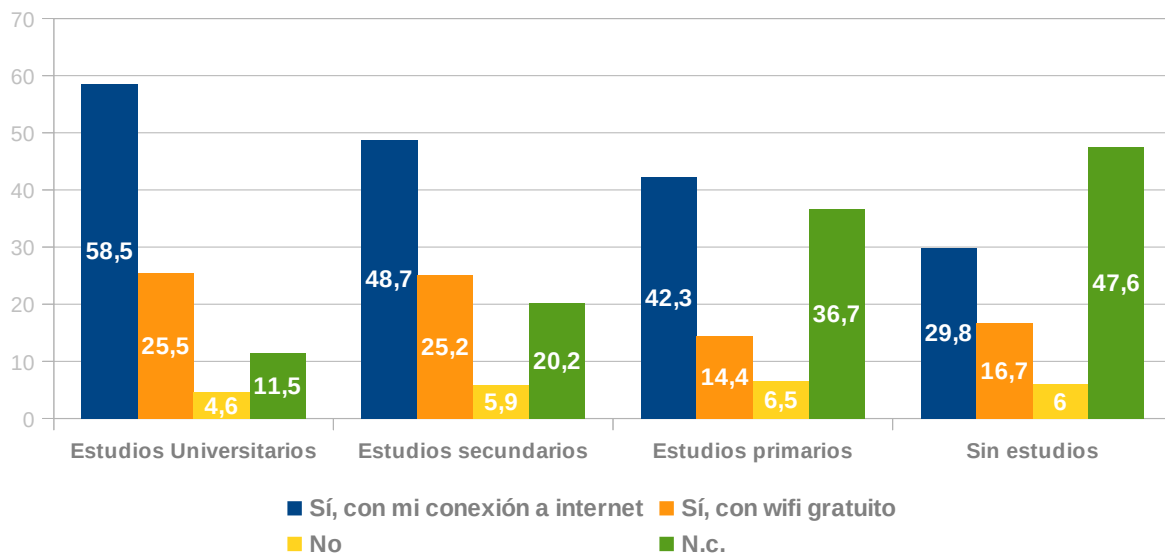


% uso que hace de su smartphone o tablet (proviene de "Sí") según edad

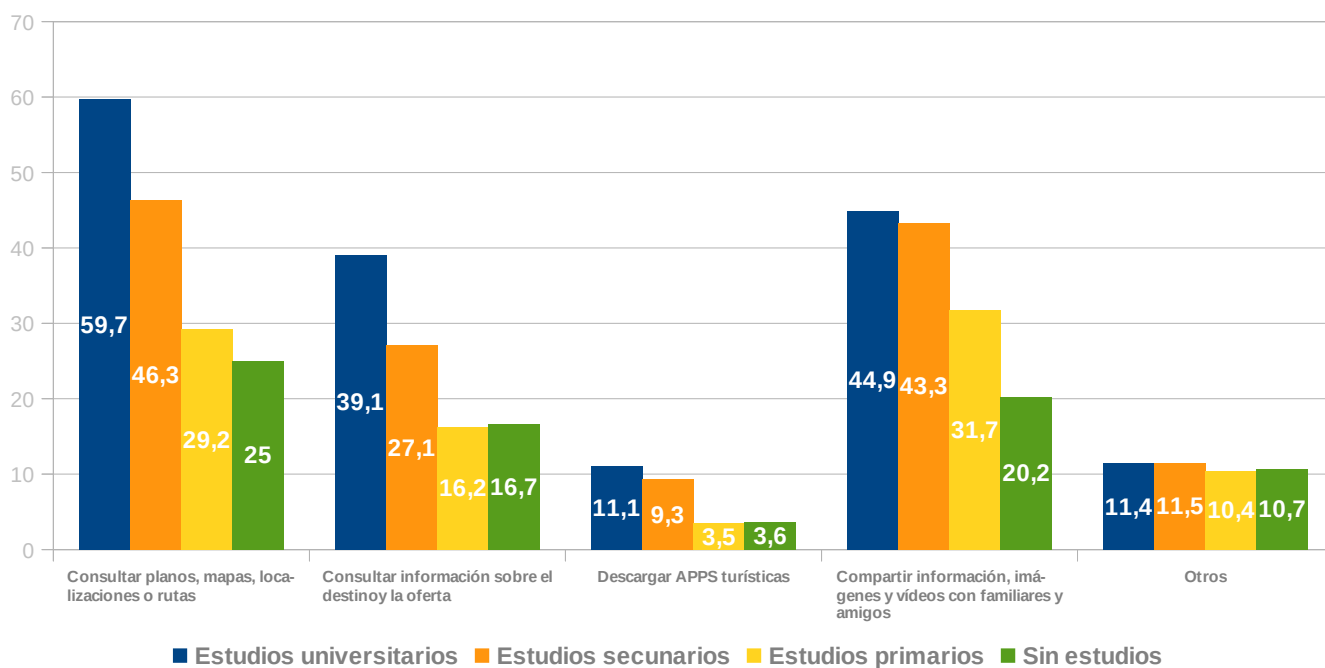


## 3.9 Uso de smartphones o tablets

% usuarios de smartphone o tablet que lo van a usar durante su visita (Proviene de "Sí") según nivel de estudios



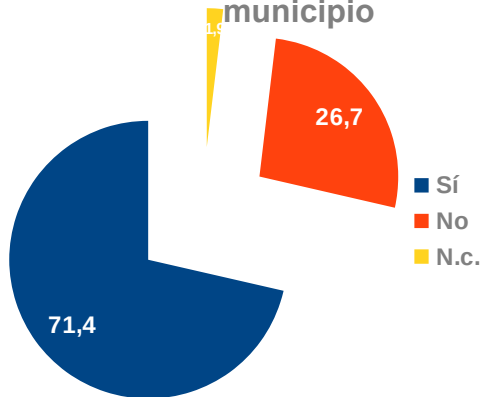
% uso que hace de su smartphone o tablet (proviene de "Sí") según nivel de estudios



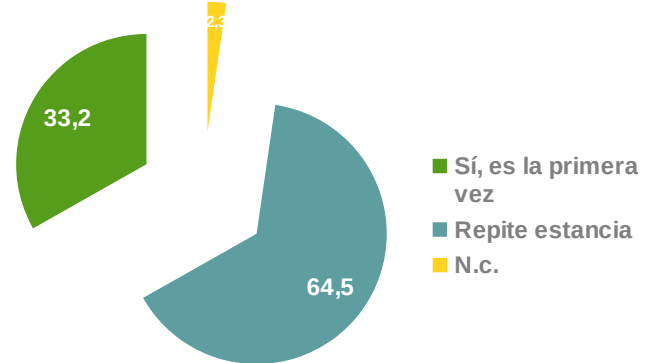
## 4. VALORACIÓN DEL DESTINO VISITADO

### 4.1. Fidelidad al destino

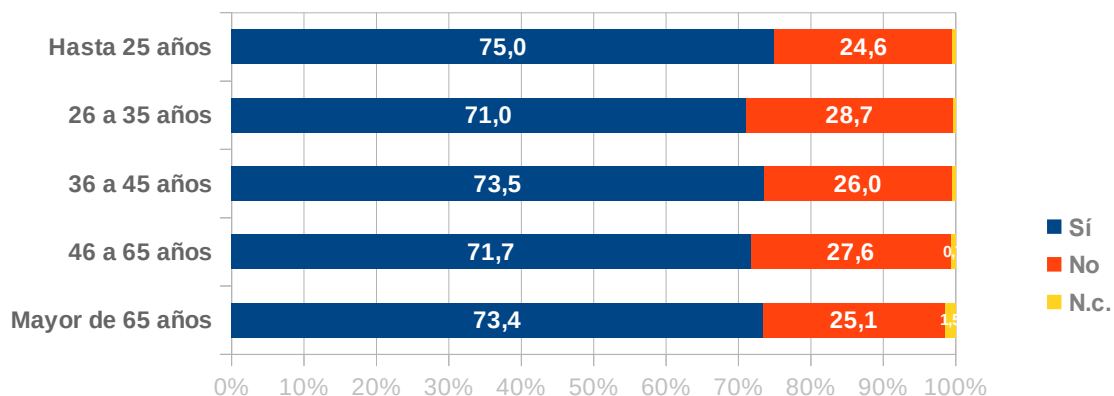
% Encuestados que van a disfrutar una estancia por motivos de ocio/vacaciones, pernoctando en el municipio



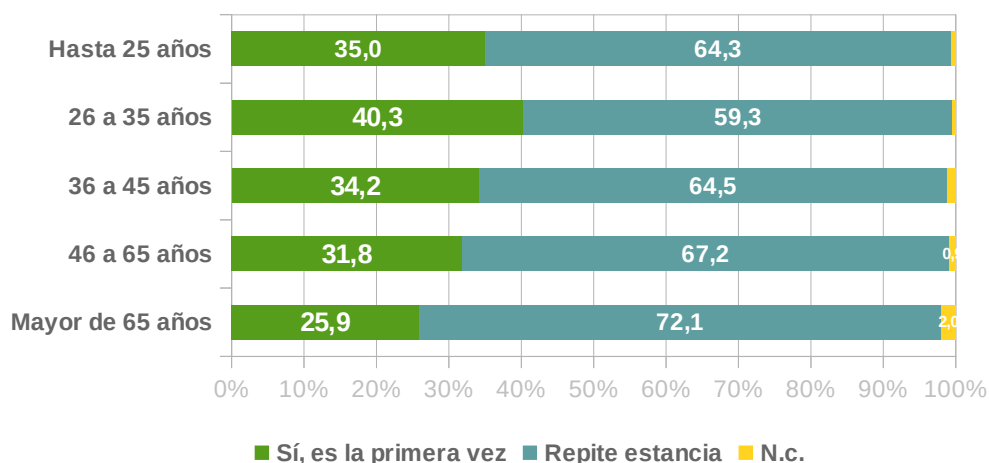
% Fidelidad al destino: ¿es la primera vez que disfruta de una estancia de vacaciones/ocio en la Comunitat Valenciana?



Distribución % de los encuestados que van a disfrutar una estancia por motivos de ocio/vacaciones, pernoctando en el municipio, según edad

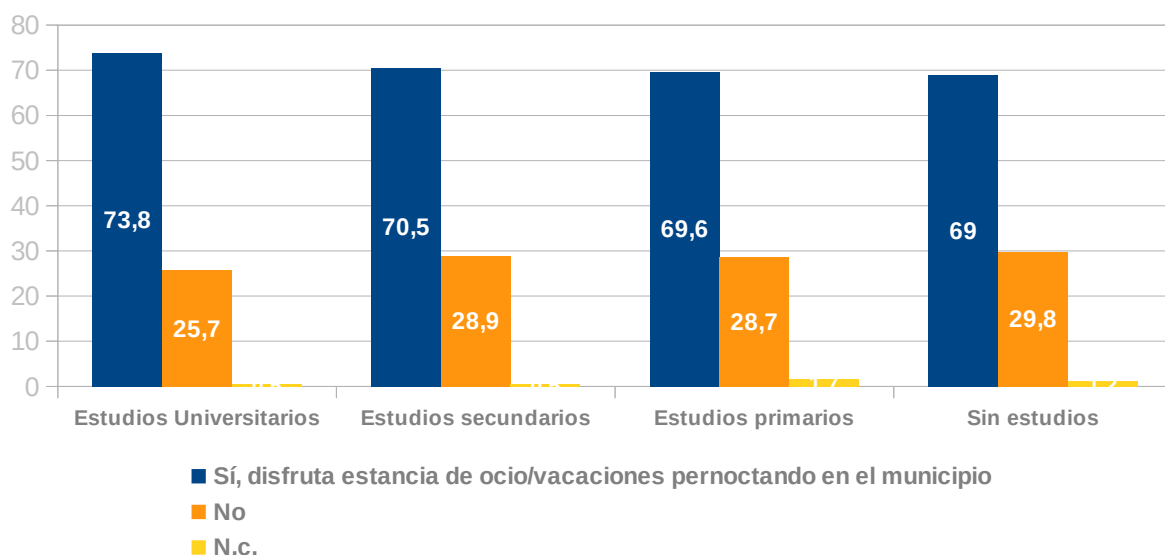


Distribución % de la fidelidad al destino de los encuestados según edad: ¿es la primera vez que disfruta de una estancia de vacaciones/ocio en la Comunitat Valenciana?

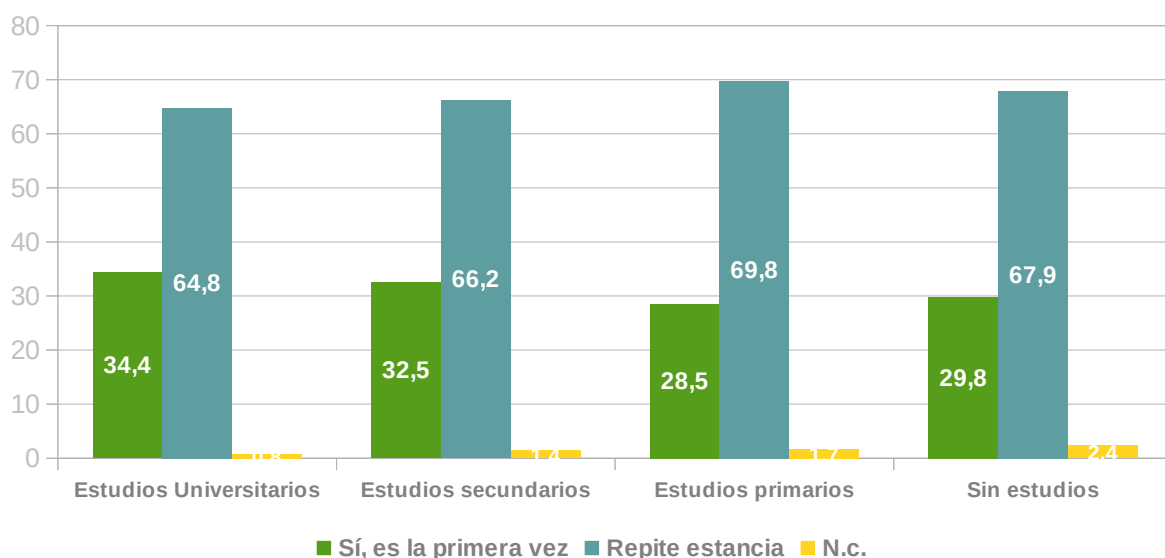


## 4.1. Fidelidad al destino

Distribución % de los encuestados que van a disfrutar una estancia por motivos de ocio/vacaciones, pernoctando en el municipio, según nivel de estudios

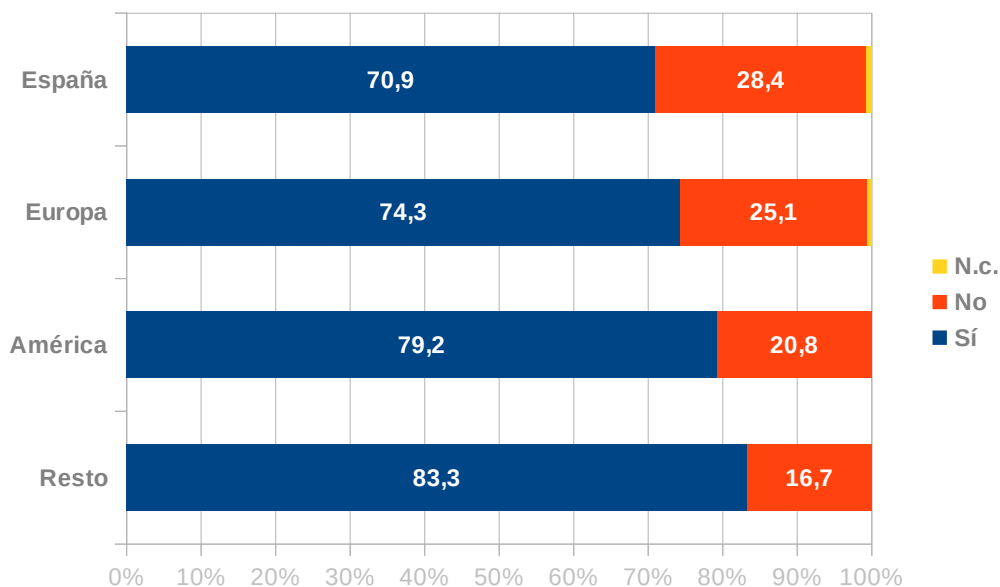


Distribución % de la fidelidad al destino de los encuestados según estudios: ¿es la primera vez que disfruta de una estancia de vacaciones/ocio en la Comunitat Valenciana?

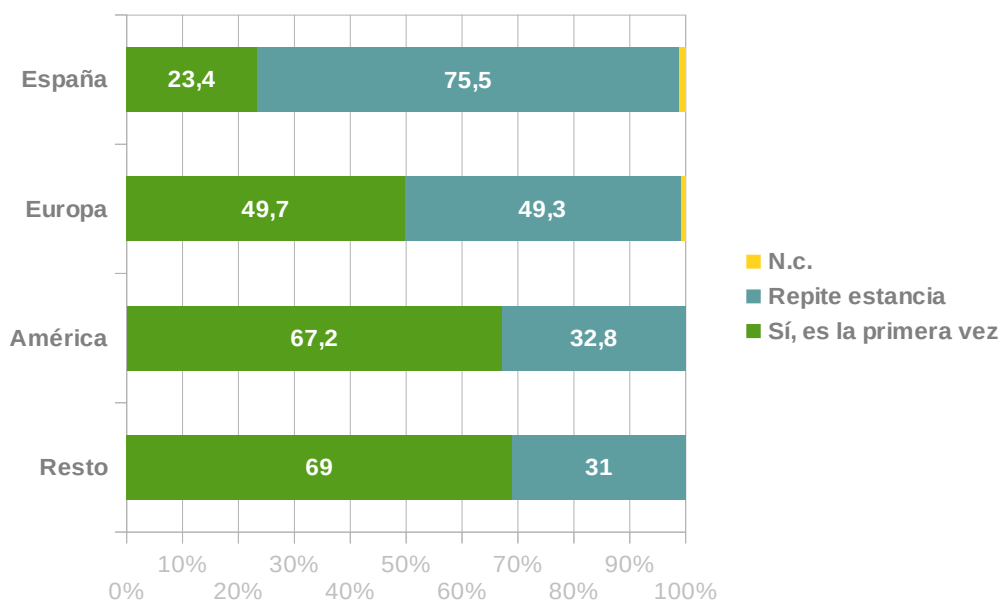


## 4.1. Fidelidad al destino

Distribución % de los encuestados que van a disfrutar una estancia por motivos de ocio/vacaciones, pernoctando en el municipio, según lugar de residencia

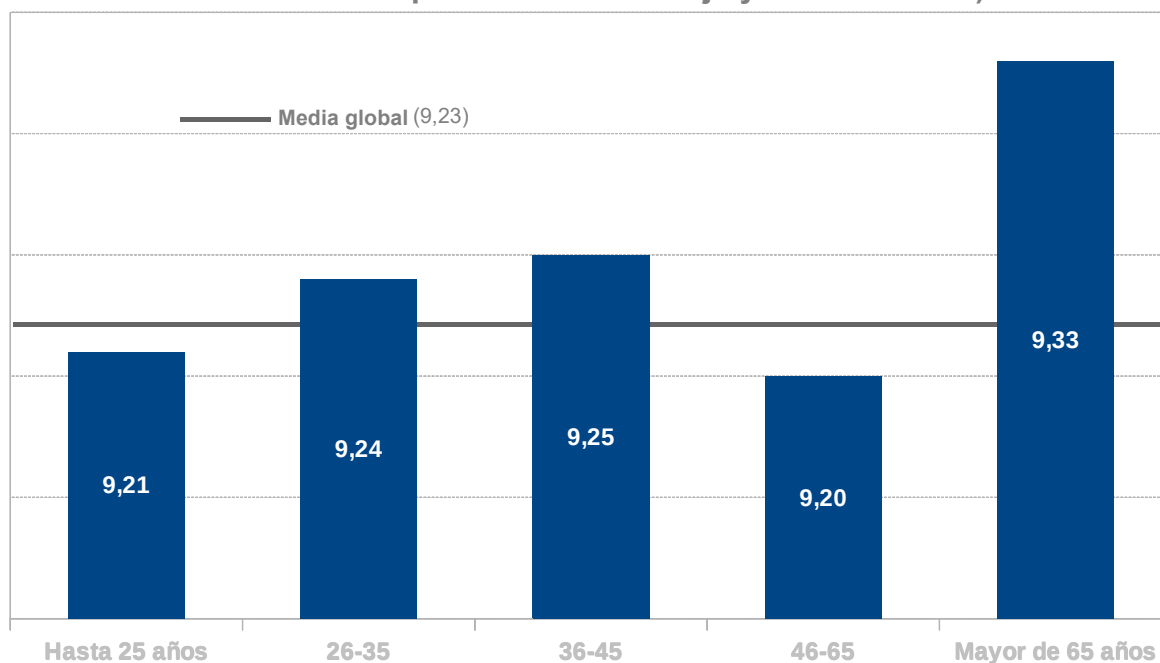


Distribución % de la fidelidad al destino de los encuestados según lugar de residencia: ¿es la primera vez que disfruta de una estancia de vacaciones/ocio en la Comunitat Valenciana?

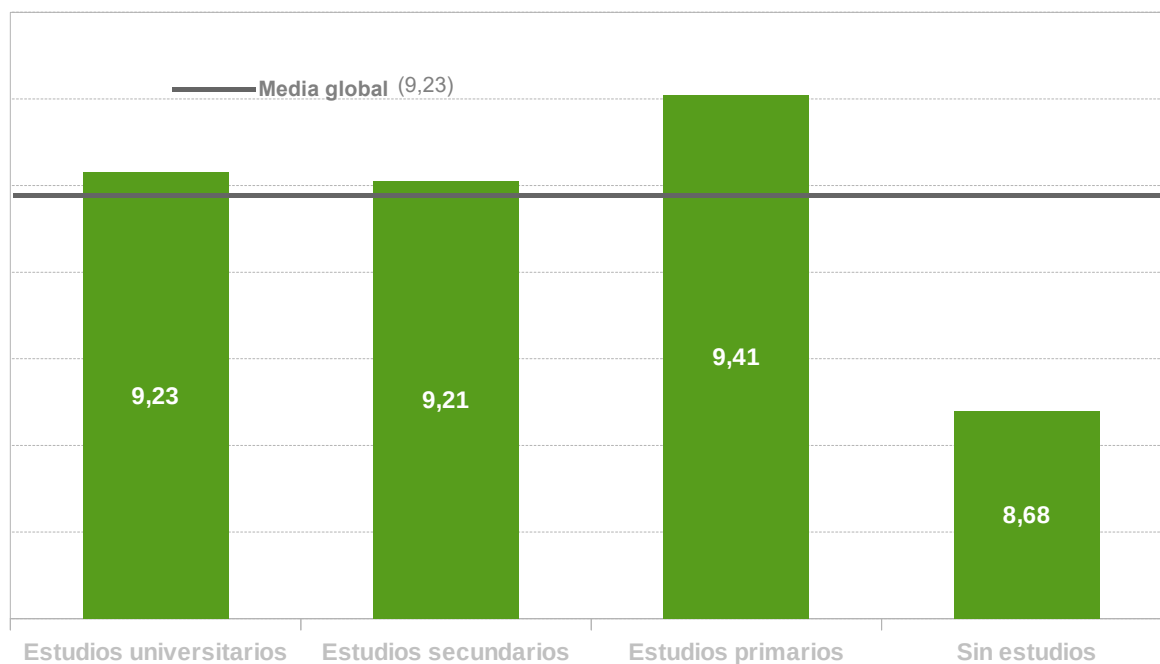


## 4.2. Satisfacción de expectativas

Grado de satisfacción del municipio visitado según edad (escala de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta)

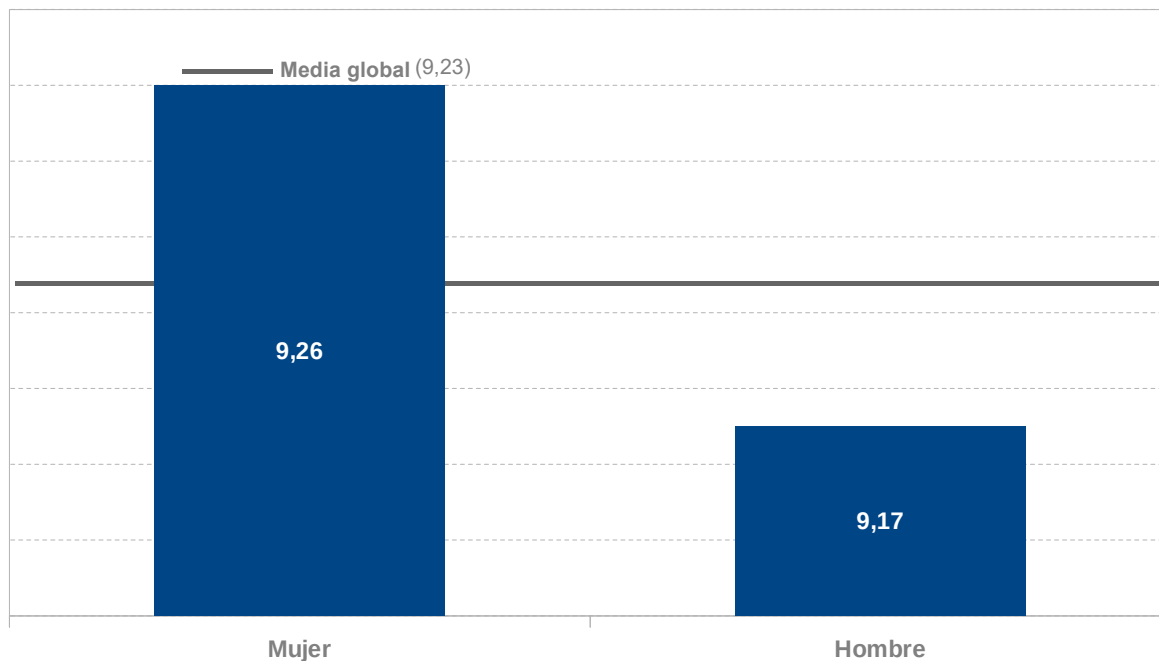


Grado de satisfacción del municipio visitado según nivel de estudios (escala de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta)

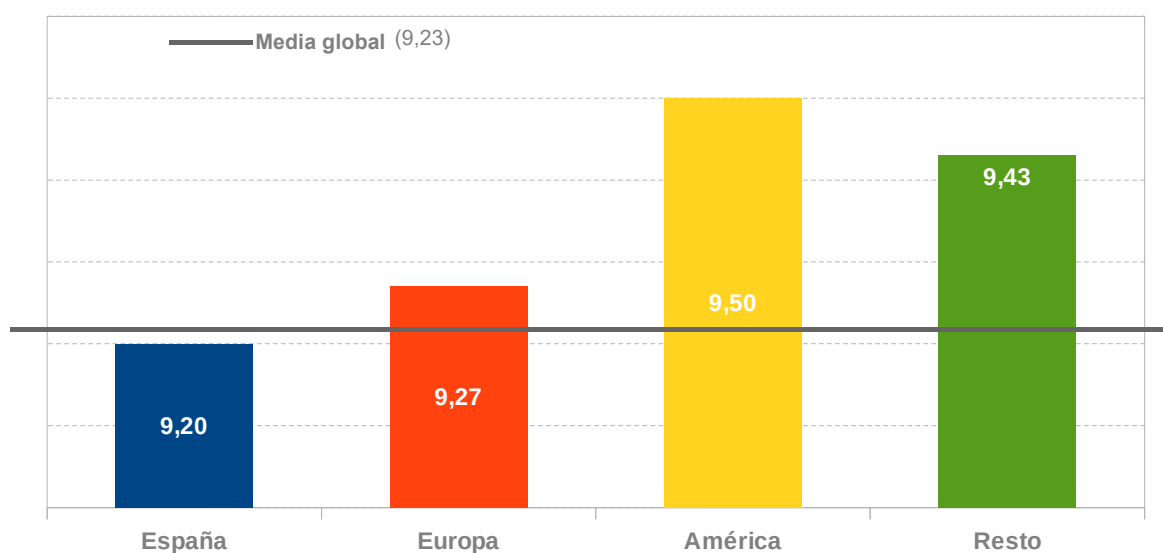


## 4.2. Satisfacción de expectativas

Grado de satisfacción del municipio visitado según sexo (escala de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta)

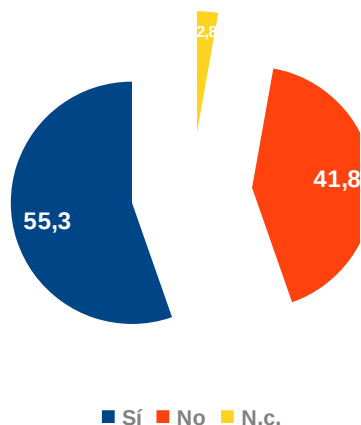


Grado de satisfacción del municipio visitado según lugar de residencia (escala de 0 a 10, siendo 0 la puntuación más baja y 10 la más alta)

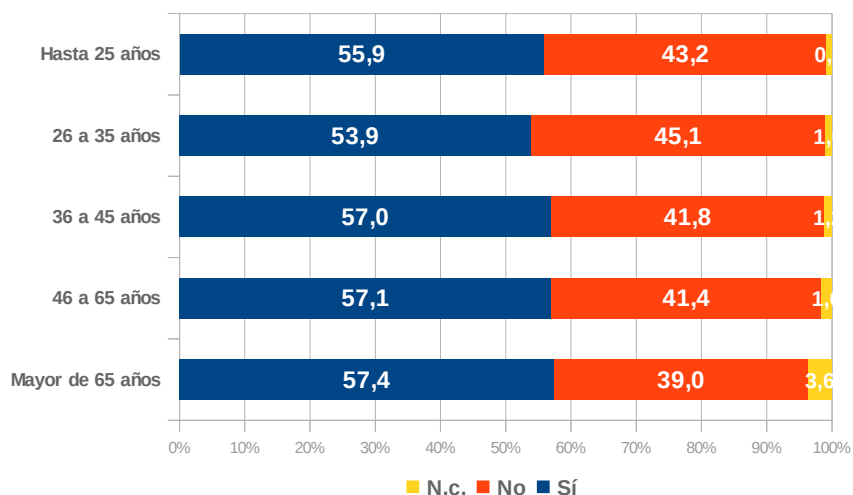


## 5. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA RED TOURIST INFO

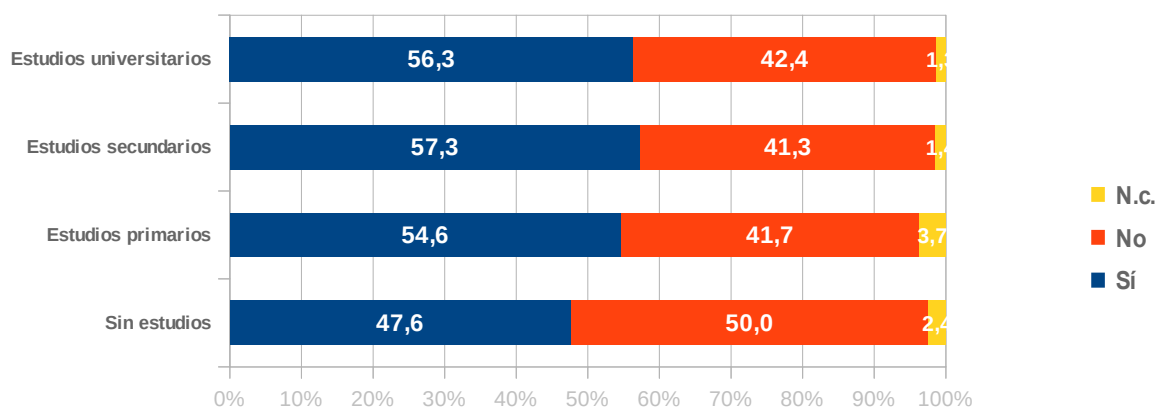
% Encuestados que conocen la Red Tourist Info



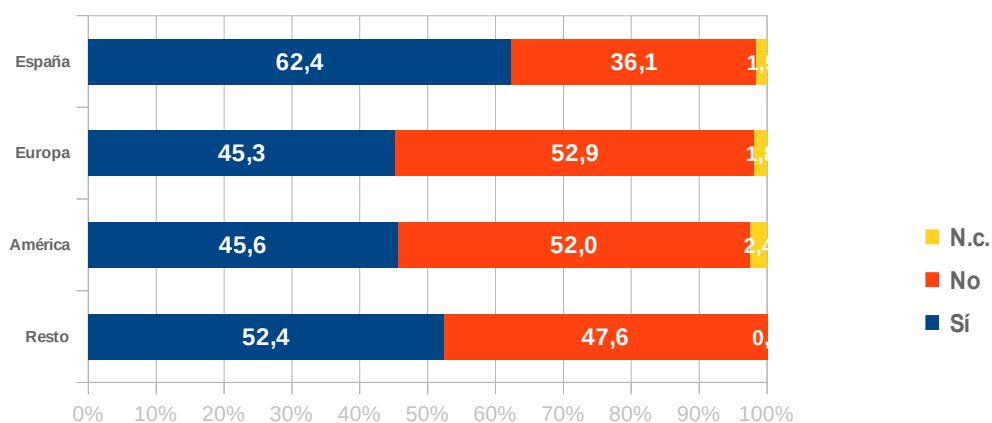
% Encuestados que conocen la Red Tourist Info, según edad



% Encuestados que conocen la Red Tourist Info, según nivel de estudios



% Encuestados que conocen la Red Tourist Info, según lugar de residencia





## 5. 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	9,54
Presencia/imagen personal	9,62
Tono de voz empleado/amabilidad	9,66
Atención recibida	9,64
Imagen de la oficina	9,27
Ambiente de la oficina	9,35
Localización/accesibilidad oficina	9,17
Imagen y estética material informativo	9,31
Oferta información en idiomas	9,29
Horario de atención al público	9,29
Fiabilidad/claridad información recibida	9,56
<b>Media global</b>	<b>9,42</b>

### Valoración de la calidad de las oficinas Tourist Info. Periodo 2001-2017

Año	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007-2010	2011	2012-2017
Media global	9,2	9,1	9,3	9,3	9,1	9,1	9,2	9,3	9,4

### Otra información que le hubiera gustado recibir y NO le ha sido proporcionada

Aspectos valorados	%
Planos, mapas	4,8
Información sobre rutas	3,8
Oferta gastronómica del municipio	3,5
Oferta cultural, histórica del municipio	2,5
Actividades de ocio-trecreativas	2,6
Infraestructuras/servicios públicos del municipio	1,9
Alojamiento	1,2
Recursos naturales	2,0
Otros	5,5
No contesta	72,3

El grado medio de satisfacción de expectativas de la oficina visitada es de 9,58 puntos sobre 10, puntuación que alcanza 9,60 según los europeos y hasta los 9,81 puntos de los americanos encuestados; por sexos, son las mujeres encuestadas las que ponen mejor nota (9,60 puntos frente a la puntuación de los hombres 9,52 puntos). Por edades, los mayores de 65 años son los que ponen más nota (9,64 puntos).

## 6. CONCLUSIONES

### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

El 61,7% del total de los encuestados son residentes en España, el 37% son extranjeros y el 1,2% no contesta.

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

Del reducido grupo de extranjeros no europeos, éstos proceden en su mayoría de Argentina (20,4%), EEUU (21,6%), Australia (9%), Canadá (6%) o México (4%).

Entre los encuestados residentes en España, destacan el 28,9% de residentes en la Comunitat Valenciana, el 22,9% proceden de la Comunidad de Madrid, en tercer lugar de Cataluña con 9% y Castilla-León el 6%. Entre los residentes europeos, el grupo de encuestados más numeroso procede de Francia con un 41%, seguido de Reino Unido con un 19%, Bélgica con 9% o Alemania con el 7% de los residentes en Europa encuestados.

El 55,7% de los encuestados posee estudios universitarios, el 31,3 secundarios y el 6,9 primarios.

### CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

Los principales canales de información empleados para informarse del destino visitado fueron de amigos o familiares (44,8%) en primer lugar, seguido de Internet (41,1%) .

Más de la mitad de los encuestados utilizó Internet para preparar su visita (52,1%), alcanzando un 54,9% los residentes europeos y un 69% los residentes americanos.

El 45,8% ha visitado la página web del municipio.

El 50,9% ha realizado algún tipo de reserva previa frente al 46,2% que no la realizó.

Los viajeros disfrutaron de su estancia en la Comunitat Valenciana mayoritariamente con la familia (46%), seguidos por la pareja (30,4%) y en menor medida con amigos (15,2%).

El medio de transporte más utilizado fue el automóvil (66,6%), tanto para los residentes en España (80,4%) como para los residentes europeos (46,8%).

## 6. CONCLUSIONES

La tipología principal de alojamiento de la muestra fue: Hotel 27,2%, vivienda alquilada, 21,6%, vivienda en propiedad 17,5% y vivienda de amigos o familiares 13,9%.

Las principales motivaciones del viaje a la Comunitat Valenciana son el descanso 58,8%, la playa 54,9%, el clima 40%, naturaleza 32,5%, cultura/fiestas 28,3% y gastronomía 27,8%, entre otros.

Las principales actividades que los encuestados realizan son ir a la playa (66,8%), visitas culturales (56,5%), visitas a espacios naturales (42,4%), degustaciones gastronómicas (31,9%) o fiestas locales (20%).

El 82,9% de los encuestados es usuario de dispositivos tipo smartphones o tablets, y de ellos, el 52,4% manifiesta que lo utiliza durante su visita con conexión propia a Internet y el 24,3% indica que hace uso de Wifi gratuito. El uso que van a dar a estos dispositivos coincide para todos los grupos de edad y procedencias: compartir información, imágenes y vídeos con familiares y amigos, consultar planos, mapas, localizaciones y rutas y consultar info sobre el destino/oferta.

### VALORACIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA COMO DESTINO VACACIONAL

El grado de satisfacción de expectativas del municipio visitado por el usuario de la Red Tourist Info ha sido de 9,23 puntos sobre 10.

Elevado índice de fidelidad al destino: el 64,5% del total de encuestados declara que ya ha disfrutado anteriormente de una estancia de vacaciones/ocio en la Comunitat Valenciana.

El 85,9% de los encuestados declara que piensa volver a visitar el municipio.

### VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA RED TOURIST INFO

Un 55,3% declara conocer la Red Tourist Info.

Un 46,9% de los encuestados manifestó haber visitado más de una oficina de la Red.

El 72,3% de los encuestados, manifiesta que ha recibido de forma completa la información solicitada.

La valoración media de las oficinas de la Red Tourist Info es excelente, con una puntuación media de 9,42 puntos sobre 10.

El grado medio de satisfacción de expectativas de la oficina visitada ha sido de 9,58 puntos sobre 10.

---

## 7. FUENTES

Documento elaborado por el Área de Competitividad Turística de la Agència Valenciana del Turisme a partir de los datos aportados por la encuesta realizada en las 115 oficinas de la Red Tourist Info participantes durante el periodo estival 2017 (de julio a 15 de septiembre).

### MÁS INFORMACIÓN

**Web:** [estadistiquesdeturisme.gva.es](http://estadistiquesdeturisme.gva.es)

**Twitter:** [twitter.com/TuriStatCV](https://twitter.com/TuriStatCV)

**Email:** [estadistiques\\_turisme@gva.es](mailto:estadistiques_turisme@gva.es)

# ANEXO I. FICHA TÉCNICA

## UNIVERSO

Usuarios de la Red Tourist Info

## ÁMBITO DEL ESTUDIO

Comunitat Valenciana

## TAMAÑO MUESTRAL

7.561 cuestionarios válidos

## PERÍODO DE ENCUESTADO

Desde el día 1 de julio hasta el 15 de septiembre

## TÉCNICA UTILIZADA

Cuestionario autoadministrado con respuestas cerradas (binarias, multirespuesta y *likert*)

## TIPO DE MUESTREO

Aleatorio entre los usuarios de 115 oficinas de la Red Tourist Info de la Comunitat Valenciana

## ERROR MUESTRAL

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

## ANEXO II. RELACIÓN OFICINAS PARTICIPANTES

Nº de orden	Oficinas	Total cuestionarios completados
1	TOURIST INFO PEÑÍSCOLA	427
2	TOURIST INFO ALICANTE	183
3	TOURIST INFO CULLERA - PLAYA	182
4	TOURIST INFO VINARÒS	153
5	TOURIST INFO GANDIA - PLAYA (FARO 1)	150
6	TOURIST INFO EL CASTELL DE GUADALEST	149
7	TOURIST INFO TORREBLANCA	143
8	TOURIST INFO EL PUIG	134
9	TOURIST INFO CASTELLÓN	124
10	TOURIST INFO CALPE - PEÑÓN	117
11	TOURIST INFO PEÑÍSCOLA - PORT	117
12	TOURIST INFO PILAR DE LA HORADADA	116
13	TOURIST INFO COFRENTES	100
14	TOURIST INFO OROPESA DEL MAR - AMPLARIES	96
15	TOURIST INFO EL CAMPELLO	92
16	TOURIST INFO LA VALL D'UIXÓ	83
17	TOURIST INFO SEGORBE	81
18	TOURIST INFO ONDA	81
19	TOURIST INFO BENICARLÓ	80
20	TOURIST INFO OROPESA DEL MAR	79
21	TOURIST INFO XÁBIA - ARENAL	78
22	TOURIST INFO SERRA	78
23	TOURIST INFO ALTEA	78
24	TOURIST INFO AEROPUERTO DE ALICANTE - ELCHE	78
25	TOURIST INFO ALCOY	78
26	TOURIST INFO AYORA	78
27	TOURIST INFO BENICÀSSIM	78
28	TOURIST INFO ORIHUELA - CENTRO	77
29	TOURIST INFO SAGUNTO - PLAYA	77
30	TOURIST INFO ALCOSSEBRE	77
31	TOURIST INFO LA MARINA D'ELX	77
32	TOURIST INFO BENICÀSSIM - TORRE SAN VICENTE	77
33	TOURIST INFO XÀBIA - PORT	77
34	TOURIST INFO BENICÀSSIM - HELIÓPOLIS	77
35	TOURIST INFO CINCTORRES	77
36	TOURIST INFO ALZIRA	77
37	TOURIST INFO ELX - ELS ARENALS DEL SOL	77
38	TOURIST INFO GATA	77
39	TOURIST INFO TAVERNES DE LA VALLDIGNA	76
40	TOURIST INFO ELX	76
41	TOURIST INFO ALTO TURIA	75

## ANEXO II. RELACIÓN OFICINAS PARTICIPANTES

Nº de orden	Oficinas	Total cuestionarios completados
42	TOURIST INFO BOCAIRENT	74
43	TOURIST INFO ONTINYENT	74
44	TOURIST INFO PILES	73
45	TOURIST INFO TORREVIEJA	71
46	TOURIST INFO DÉNIA	70
47	TOURIST INFO SANTA POLA - CENTRO	69
48	TOURIST INFO BENISSA - PLAYA	69
49	TOURIST INFO GRAO DE CASTELLÓN	68
50	TOURIST INFO PEÑÍSCOLA - PEÑISMAR	68
51	TOURIST INFO XÀTIVA	68
52	TOURIST INFO DÉNIA - PLAZA EL CONSELL	67
53	TOURIST INFO CABANES	67
54	TOURIST INFO LLÍRIA	66
55	TOURIST INFO SANTA POLA	66
56	TOURIST INFO GANDIA	65
57	TOURIST INFO TEULADA - MORAIRA	64
58	TOURIST INFO SAN FULGENCIO	64
59	TOURIST INFO BENIDORM - CENTRO	64
60	TOURIST INFO EL POBLE NOU DE BENITATXELL	64
61	TOURIST INFO BALCÓ DE L'ALGAR	63
62	TOURIST INFO BENIDORM - RINCON LOIX	63
63	TOURIST INFO XÀBIA - CENTRE	63
64	TOURIST INFO SAGUNTO	62
65	TOURIST INFO OLIVA	62
66	TOURIST INFO EL CAMPELLO - PLAYA MUCHAVISTA	62
67	TOURIST INFO CALLOSA D'EN SARRIÀ	61
68	TOURIST INFO ONDA-CASTILLO	61
69	TOURIST INFO CALPE CENTRO	60
70	TOURIST INFO CASTALLA	59
71	TOURIST INFO ALICANTE - RENFE	57
72	TOURIST INFO BUÑOL	56
73	TOURIST INFO MANISES	56
74	TOURIST INFO BENISSA	55
75	TOURIST INFO REQUENA	52
76	TOURIST INFO ALICANTE - AYUNTAMIENTO	52
77	TOURIST INFO AIELO DE MALFERIT	51
78	TOURIST INFO VALL DE POP	50
79	TOURIST INFO FINESTRAT-LA CALA	48
80	TOURIST INFO IBI	47
81	TOURIST INFO PEGO I LES VALLS	47
82	TOURIST INFO PUÇOL	45
83	TOURIST INFO ONIL	45
84	TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA	42
85	TOURIST INFO VINARÒS - ZONA SUD	41
86	TOURIST INFO XIXONA	40

## ANEXO II. RELACIÓN OFICINAS PARTICIPANTES

Nº de orden	Oficinas	Total cuestionarios completados
87	TOURIST INFO NOVELDA	39
88	TOURIST INFO ORIHUELA - PLAYA	38
89	TOURIST INFO OLIVA - PLAYA	37
90	TOURIST INFO VILAFAMÉS	37
91	TOURIST INFO VILLENA	37
92	TOURIST INFO GUARDAMAR	34
93	TOURIST INFO LA VILA JOIOSA	33
94	TOURIST INFO ALMORADÍ	30
95	TOURIST INFO RIBA-ROJA DE TÚRIA	29
96	TOURIST INFO ARES DEL MAESTRAT	26
97	TOURIST INFO ASPE	26
98	TOURIST INFO MORELLA	21
99	TOURIST INFO FINESTRAT	20
100	TOURIST INFO CAMP DE TÚRIA	20
101	TOURIST INFO PETRER	17
102	TOURIST INFO ELDA	16
103	TOURIST INFO ALICANTE - PLAYA SAN JUAN	12
104	TOURIST INFO VALENCIA - MARINA REAL JUAN CARLOS I	12
105	TOURIST INFO JÉRICA	12
106	TOURIST INFO MONTANEJOS	11
107	TOURIST INFO ALGEMESÍ	11
108	TOURIST INFO COCENTAINA	11
109	TOURIST INFO L'ALFÀS DEL PI - PLATJA	10
110	TOURIST INFO DOLORES	8
111	TOURIST INFO SIMAT DE LA VALLDIGNA	7
112	TOURIST INFO CHESTE	3
113	TOURIST INFO MURO	3
114	TOURIST INFO BURRIANA - L'ARENAL	2
115	TOURIST INFO MONFORTE DEL CID	1



## ANEXO III. CUESTIONARIO



### Encuesta Tourist Info 2017

OFICINA    Fecha:    20

- [1] - ¿Está usted disfrutando/va a disfrutar de una estancia por motivos de ocio/vacaciones, pernctando en este municipio?  
 Sí  No
- [2] - ¿Es la primera vez que disfruta de una estancia de vacaciones/ocio en la Comunitat Valenciana?  
 Sí  No
- [3] - ¿Dónde se aloja usted?  
 Hotel  
 Hostal  
 Camping  
 Vivienda en propiedad  
 Vivienda de amigos o familiares  
 Vivienda de uso compartido (timesharing)  
 Vivienda alquilada  
 Albergue o residencia  
 Casa rural
- [4] - ¿Cuál es el medio principal de transporte que ha utilizado en su viaje al lugar de destino?  
 Avión  
 Tren  AVE  
 Barco  
 Automóvil  
 Autobús  
 Otro medio de transporte
- [5] - ¿Ha realizado alguna reserva para organizar este viaje a la Comunitat Valenciana?  
 Sí  No
- [6] - ¿Con quién está disfrutando de su estancia en la Comunitat Valenciana?  
 Solo  
 Con amigos  
 En pareja  
 Con la familia  
 En grupo
- [7] - ¿Qué uso ha realizado de Internet para la preparación de su visita a este municipio? (puede señalar varias opciones):  
 Obtener información sobre el destino  
 Obtener información sobre ofertas de viajes  
 Realizar reservas  
 Para conocer la opinión de otros turistas  
 Ninguno
- [8] - ¿Ha visitado la página web turística de este municipio?  
 Sí  No
- [9] - ¿A través de qué medios recibió información sobre este municipio? (puede señalar varias opciones)  
 Campañas publicitarias  
 Reportajes/programas en medios de comunicación  
 Internet  
 Folletos de agencias de viajes o touroperadores  
 De amigos o familiares  
 Folletos turísticos específicos del destino  
 Ferias de turismo  
 Otras oficinas de turismo  
 No me he informado previamente  
 Otros
- [10] - ¿Es usuario de un smartphone o tablet con conexión a internet? (En caso negativo, pase a la pregunta 13).  
 Sí  No
- [11] - ¿Lo va a utilizar durante su visita?  
 Sí, con mi conexión a Internet  
 Sí, con WiFi gratuito  
 No
- [12] - En caso afirmativo ¿Qué uso hace de su smartphone o tablet? (Puede señalar varias opciones)  
 Consultar planos, mapas, localizaciones o rutas  
 Consultar información sobre el destino y la oferta  
 Descargar APPS turísticas  
 Compartir información, imágenes y videos con familiares y amigos  
 Otros
- [13] - ¿Conoce la programación de actividades festivas y culturales de esta localidad?  
 Sí  No
- [14] - Indique con una X los principales motivos por los que visita esta localidad (puede señalar varias opciones):  
 Descanso  
 Oferta de ocio  
 Playa  
 Naturaleza  
 Clima  
 Gastronomía  
 Cultura/Fiestas  
 Profesionales/negocios  
 Visita a amigos/familiares  
 Tengo una vivienda en propiedad  
 Turismo de salud/belleza  
 Otros motivos
- [15] - Indique con una X las actividades a las que ha dedicado o piensa dedicar su tiempo durante su estancia en esta localidad (puede señalar varias opciones):  
 Playa  
 Visitas culturales  
 Visitas a centros de ocio  
 Visitas a espacios naturales  
 Asistencia a festivales/eventos  
 Actividades deportivas/senderismo  
 Degustaciones gastronómicas  
 Compras de productos típicos  
 Otras compras ("shopping")  
 Fiestas locales  
 Aprendizaje del idioma
- [16] - ¿Tiene intención de volver a visitar este municipio?  
 Sí  No
- [17] - ¿Conoce la red de oficinas de información turística (Red Tourist Info) de la Comunitat Valenciana?  
 Sí  No

continúa  
al dorso

## ANEXO III. CUESTIONARIO

[18] - 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

[19] - En qué medida (siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho) valora los siguientes aspectos de la CALIDAD de esta oficina de información turística (Tourist Info)

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

[20] - Marque con una X el tipo de información que le hubiera gustado recibir y que NO le ha sido proporcionada:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Planos, mapa                      | <input type="checkbox"/> Información sobre rutas                           |
| <input type="checkbox"/> Oferta gastronómica del municipio | <input type="checkbox"/> Oferta cultural, histórica del municipio          |
| <input type="checkbox"/> Actividades de ocio-recreativa    | <input type="checkbox"/> Infraestructuras/servicios públicos del municipio |
| <input type="checkbox"/> Alojamiento                       | <input type="checkbox"/> Recursos naturales                                |
| <input type="checkbox"/> Otros                             |  |

[21] - 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		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ha satisfecho ESTE MUNICIPIO sus expectativas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Lugar de residencia habitual:**

<input type="checkbox"/> Francia	<input type="checkbox"/> Holanda	<input type="checkbox"/> Irlanda	<input type="checkbox"/> Bélgica
<input type="checkbox"/> Alemania	<input type="checkbox"/> Reino Unido	<input type="checkbox"/> Italia	

Otros países (indicar país):

**España:**

<input type="checkbox"/> Andalucía	<input type="checkbox"/> Cataluña	<input type="checkbox"/> Com. de Madrid	<input type="checkbox"/> Com. Valenciana
<input type="checkbox"/> Galicia	<input type="checkbox"/> Castilla y León	<input type="checkbox"/> País Vasco	<input type="checkbox"/> Canarias
<input type="checkbox"/> Castilla - La Mancha	<input type="checkbox"/> Región de Murcia	<input type="checkbox"/> Aragón	<input type="checkbox"/> Extremadura
<input type="checkbox"/> Asturias	<input type="checkbox"/> Baleares	<input type="checkbox"/> Navarra	<input type="checkbox"/> Cantabria
<input type="checkbox"/> La Rioja	<input type="checkbox"/> Ceuta	<input type="checkbox"/> Melilla	

**Nivel de estudios alcanzado:**

<input type="checkbox"/> Estudios Universitarios	
<input type="checkbox"/> Estudios Secundarios	
<input type="checkbox"/> Estudios Primarios	
<input type="checkbox"/> Sin estudios	

**Año de nacimiento**

(anote, por favor, los cuatro dígitos)