

# **INFORME SOBRE LA ENCUESTA: ENCUESTA VERANO 2019**

**Oficina:**

**Tourist Info Benissa Playa**

**Benissa**



## Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**

---

## INTRODUCCIÓN

El Departamento de Turismo de Benissa en colaboración con el área de estudios Turisme Comunitat Valenciana realiza todos los veranos el cuestionario Tourist Info.

En época estival, la Turisme Comunitat Valenciana elabora y distribuye anualmente una encuesta a las Tourist Info de la Comunidad Valenciana. Al finalizar el periodo estival, una vez efectuados los cuestionarios, el Departamento de Turismo recibe unas tablas de explotación de encuestas Tourist Info referentes a las dos oficinas de Benissa desde donde se realizaron. Con los datos analizados, el Departamento de Turismo, elabora un informe del cual se extraen las siguientes conclusiones:

El proceso de la Encuesta *Tourist Info* correspondiente al verano de 2019 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. Se realizaron un total de **98 encuestas** en la oficina de la Playa.

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.

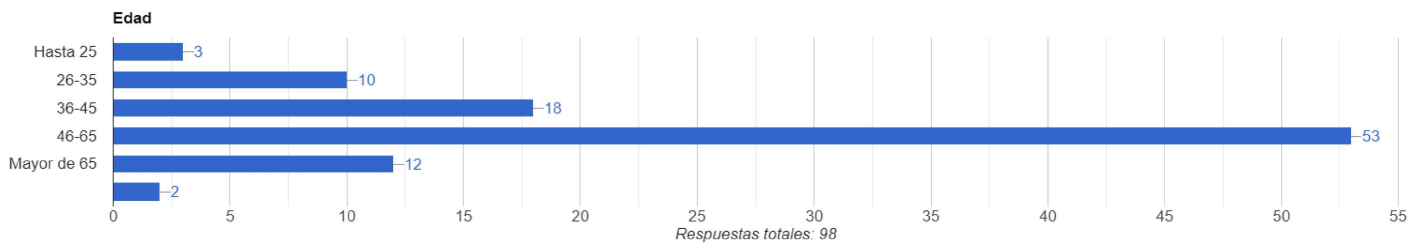
Evaluar el nivel de calidad de las oficinas que componen la red Tourist Info.



Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019

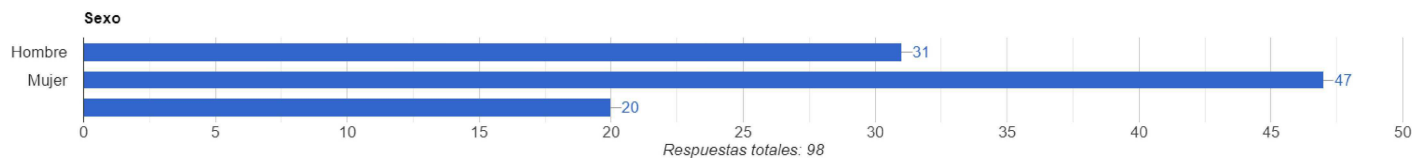
Preguntas perfil





## Encuesta Verano

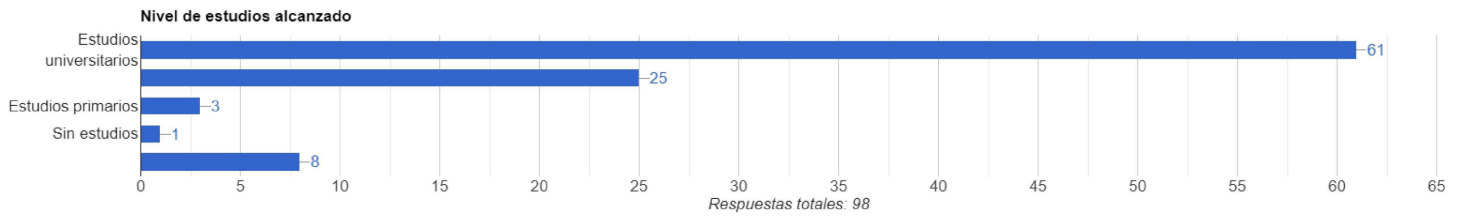
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

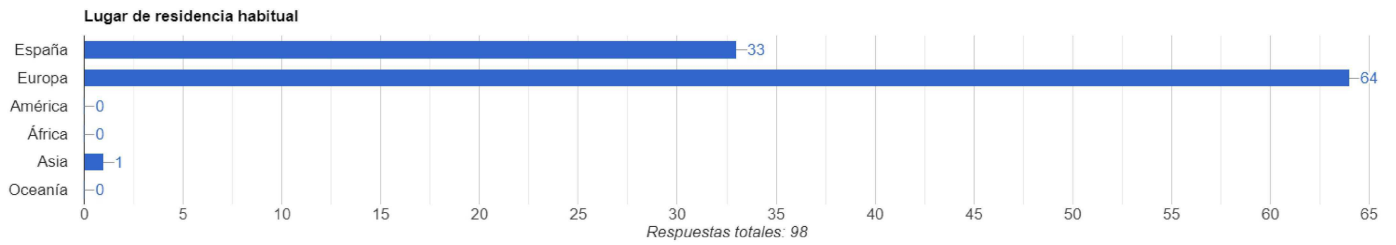
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

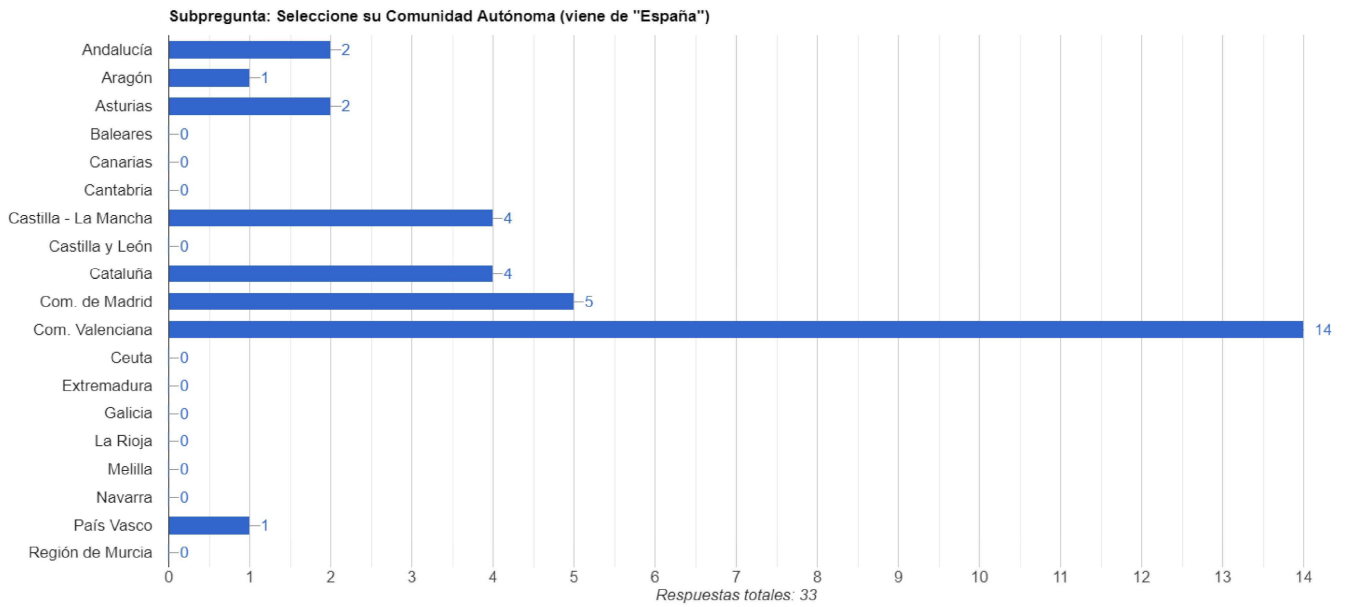
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

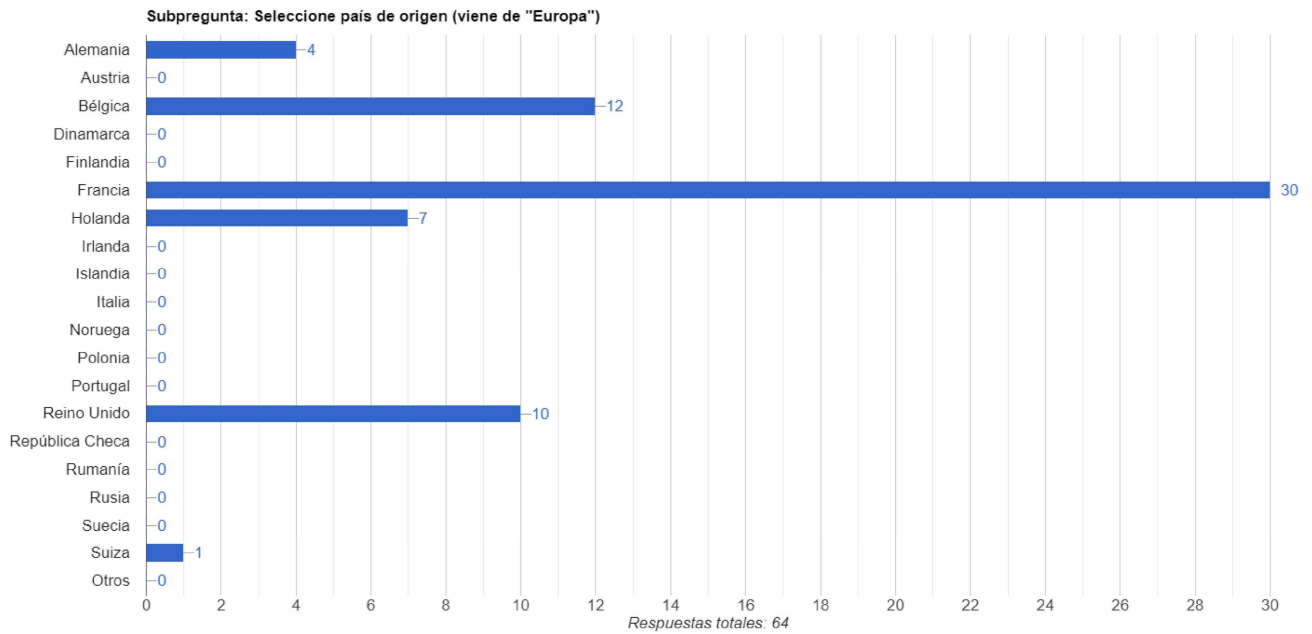
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019

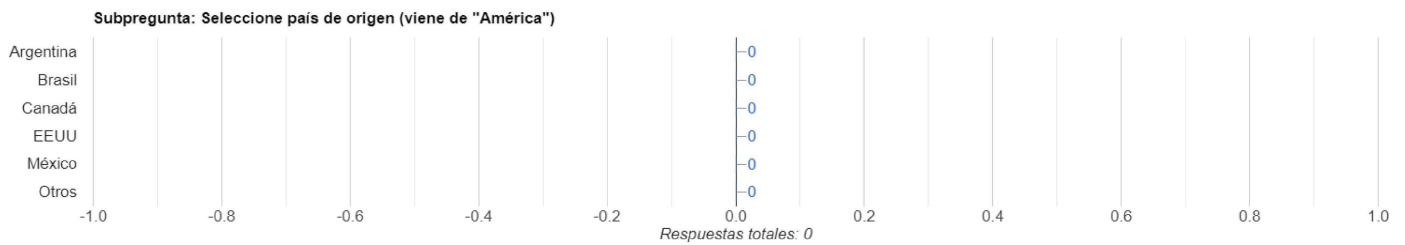






Encuesta Verano

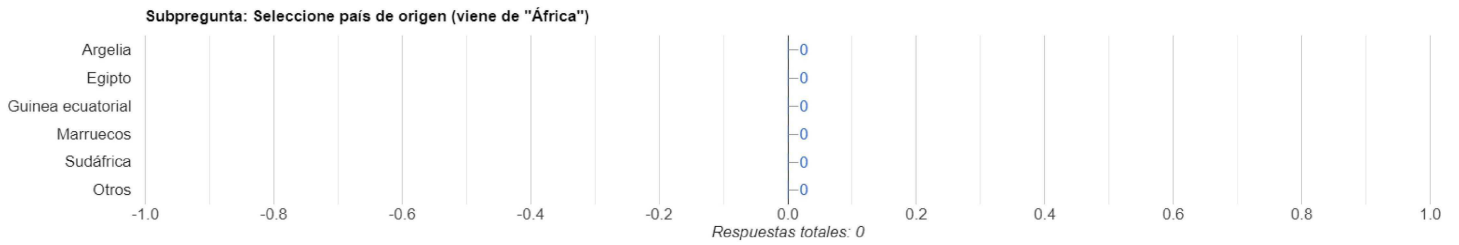
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

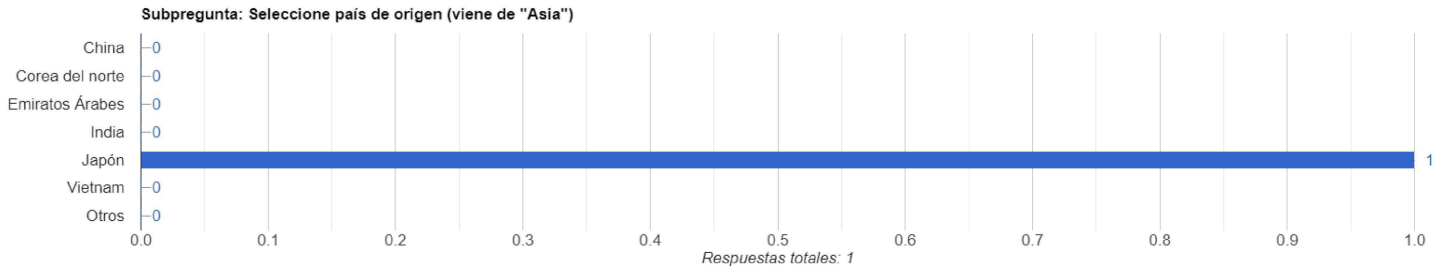
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

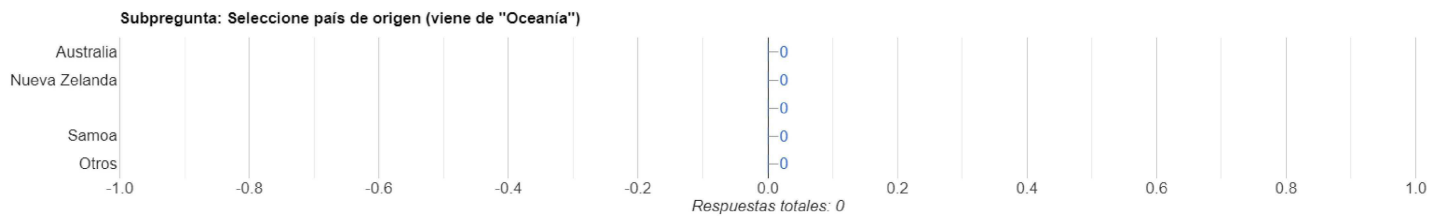
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





## Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**

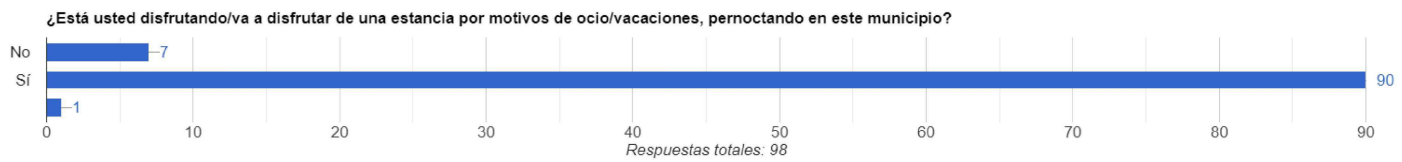




## Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**

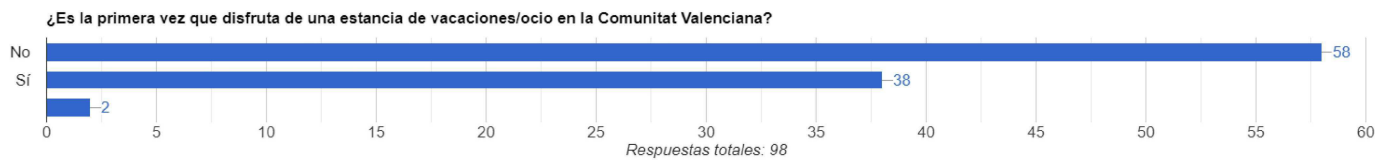
### Preguntas encuesta





## Encuesta Verano

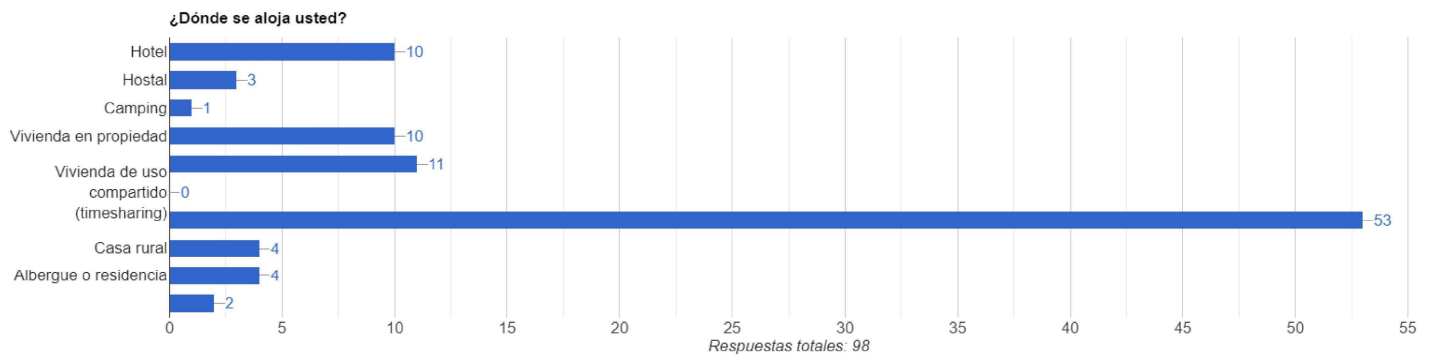
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





## Encuesta Verano

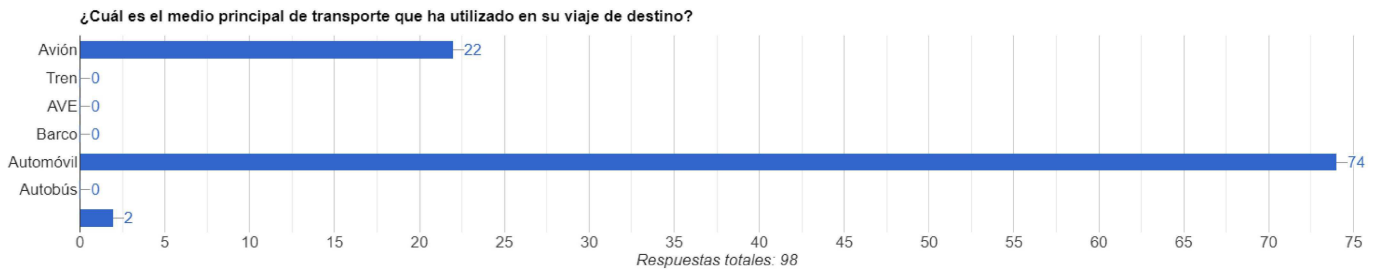
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





## Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**

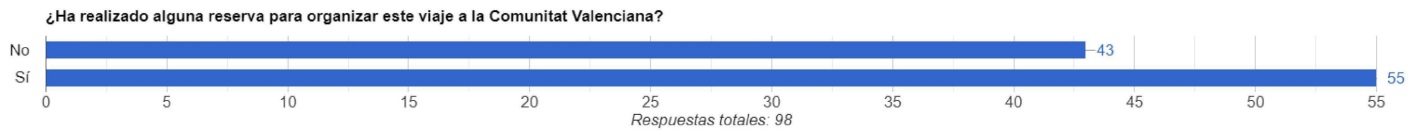






## Encuesta Verano

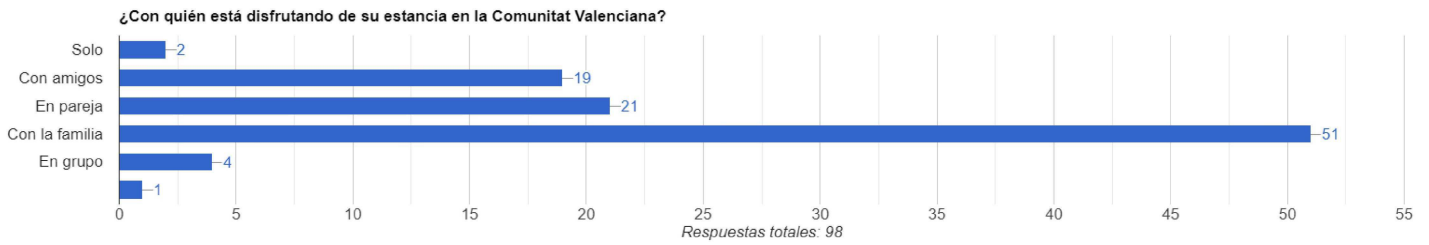
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

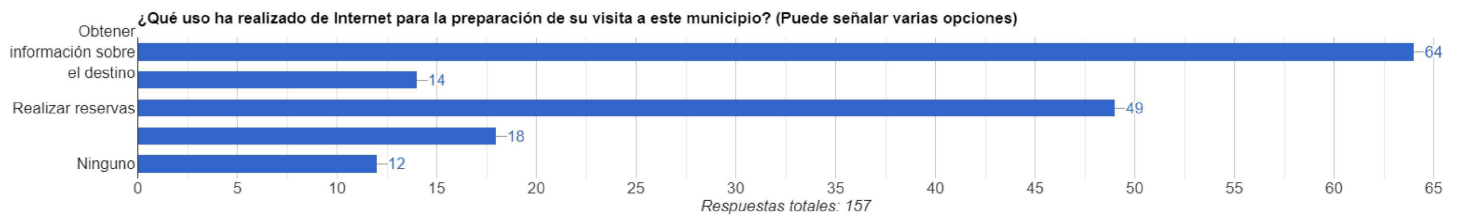
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





## Encuesta Verano

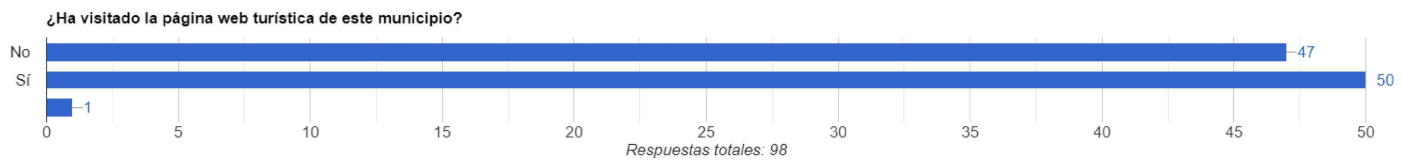
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





## Encuesta Verano

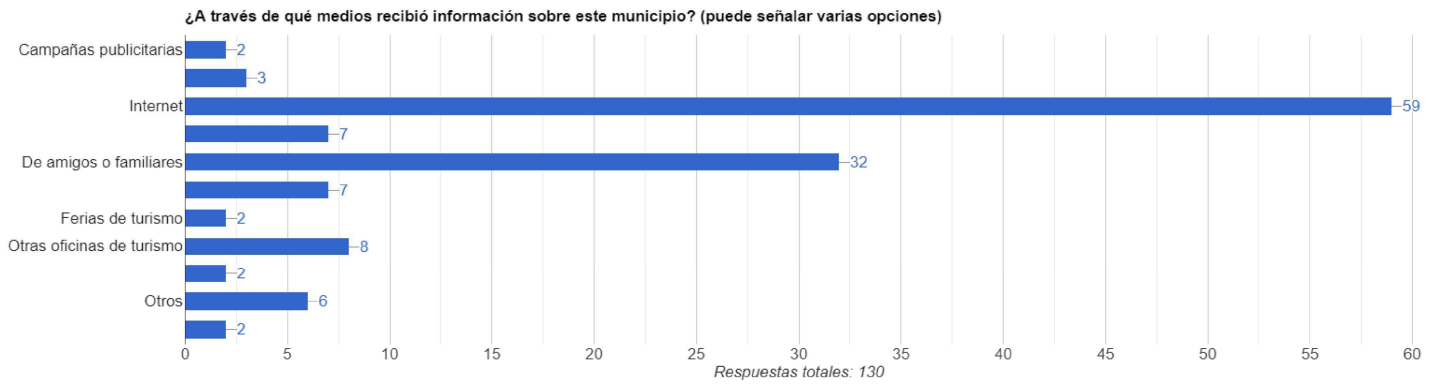
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

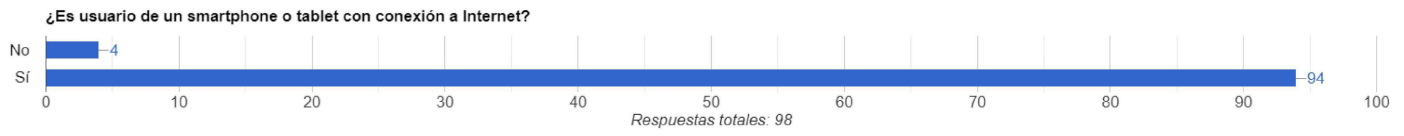
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





## Encuesta Verano

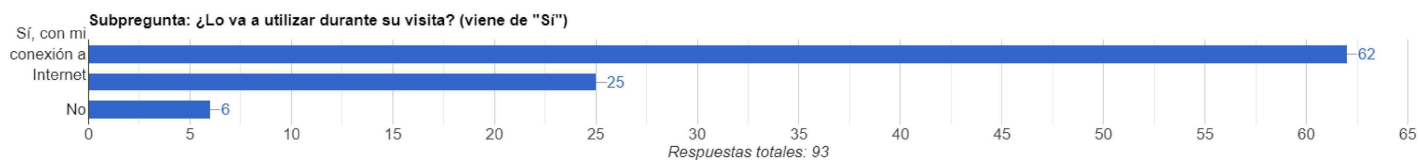
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





## Encuesta Verano

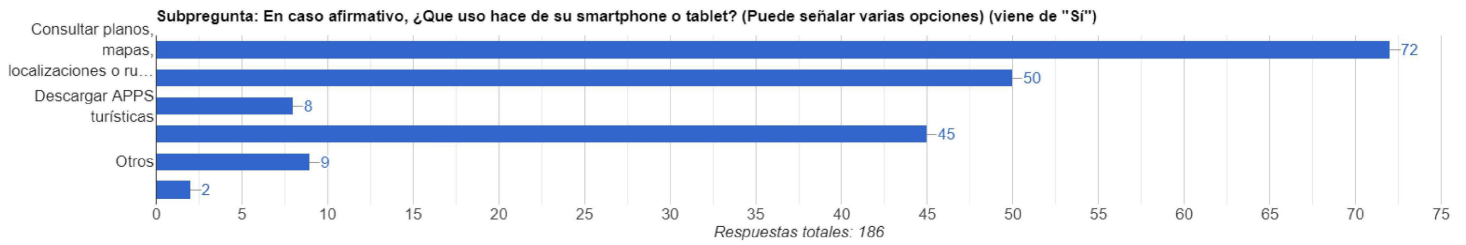
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019

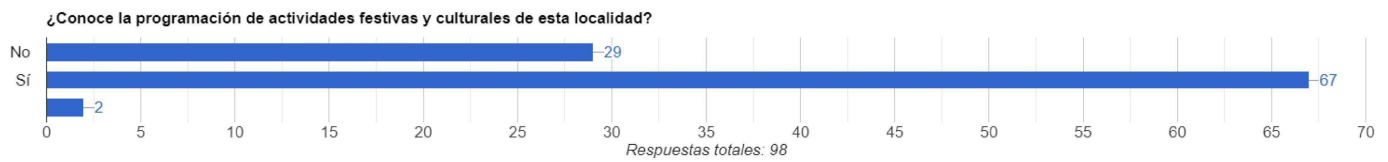






## Encuesta Verano

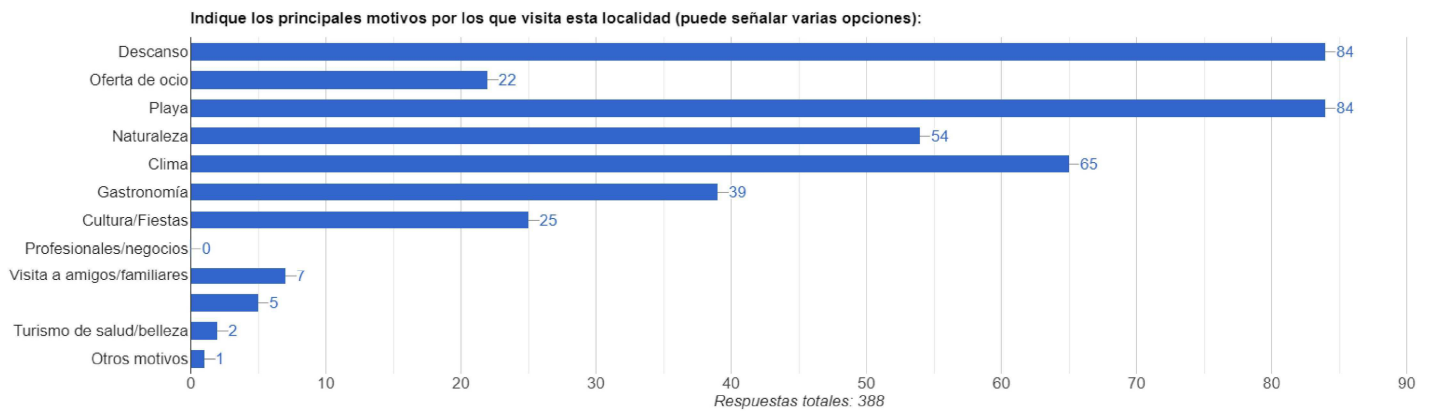
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





## Encuesta Verano

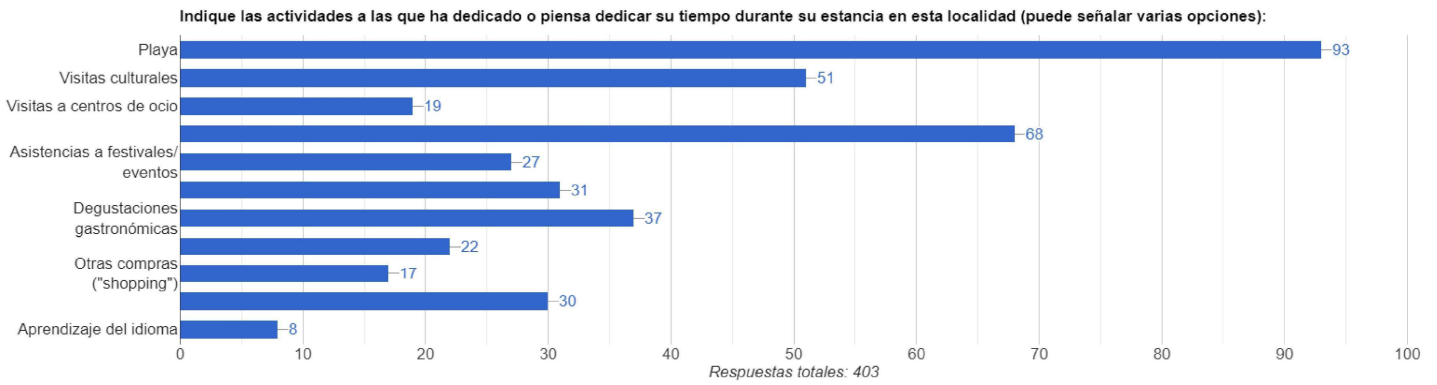
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

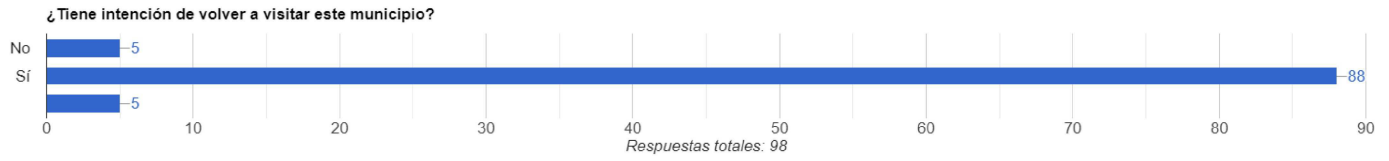
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





## Encuesta Verano

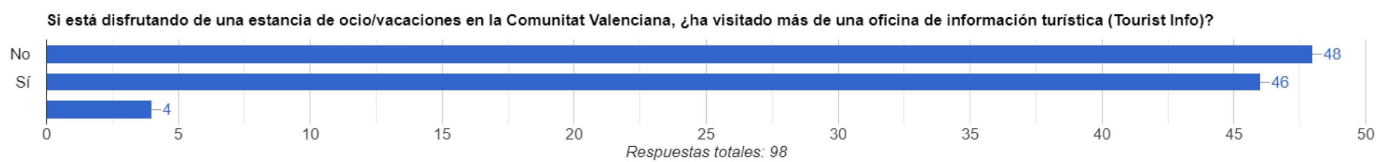
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





## Encuesta Verano

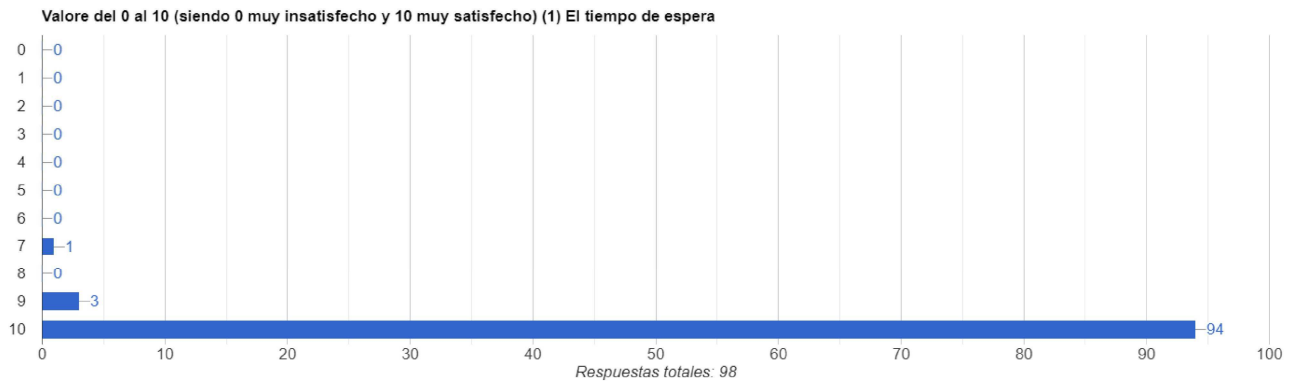
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

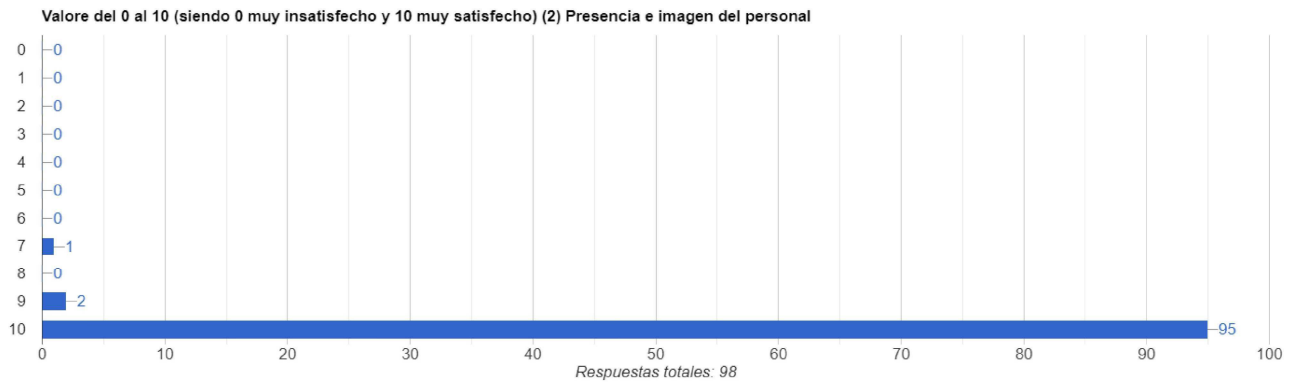
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019

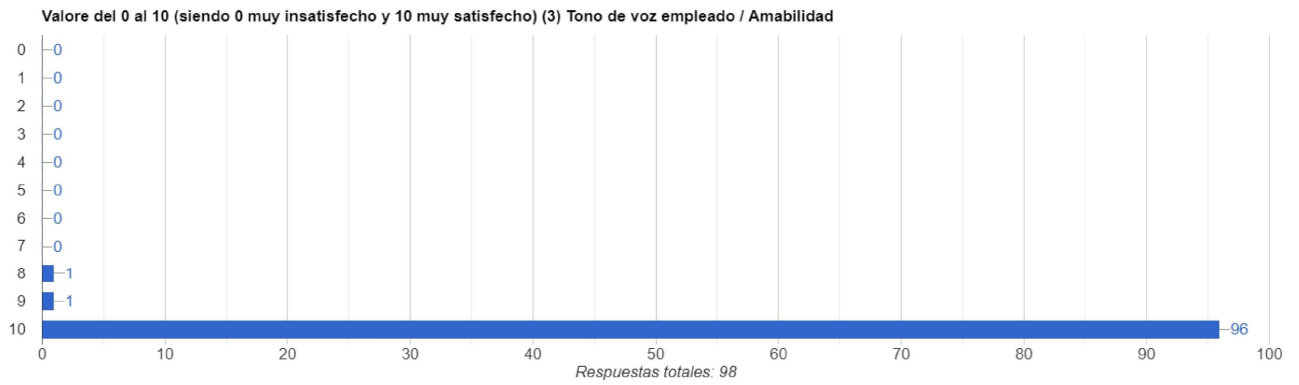






## Encuesta Verano

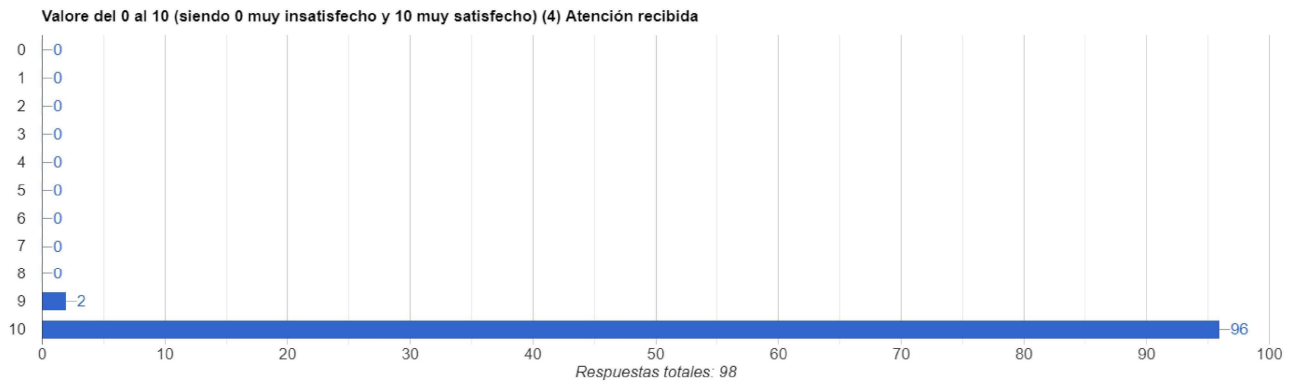
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

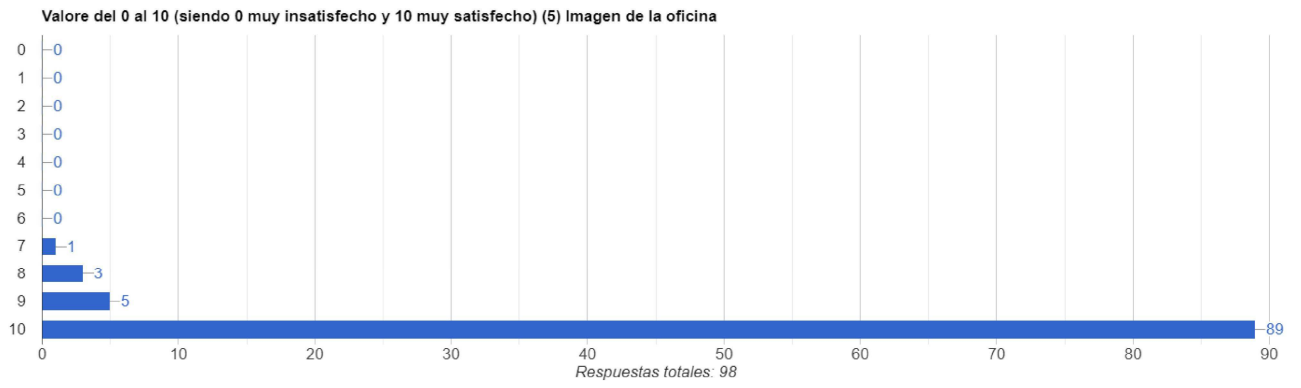
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

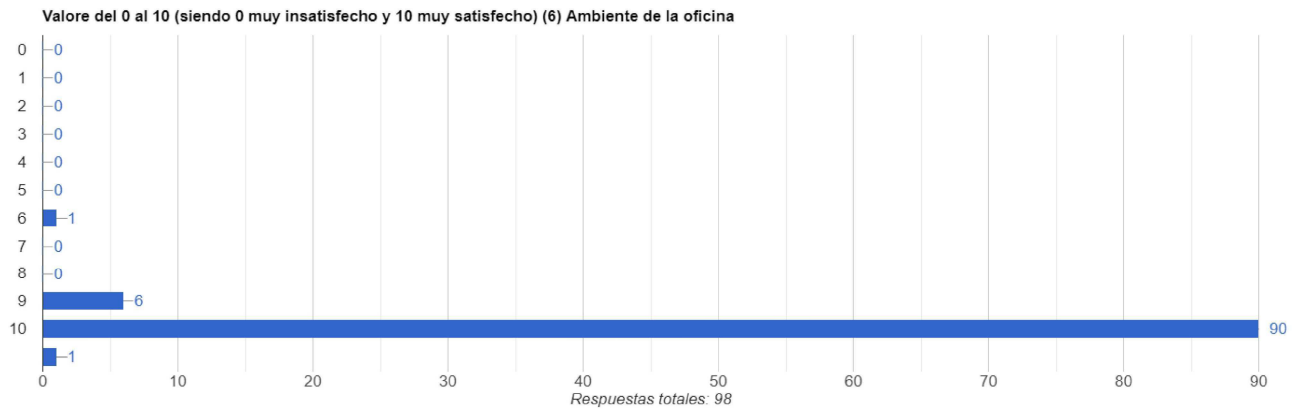
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

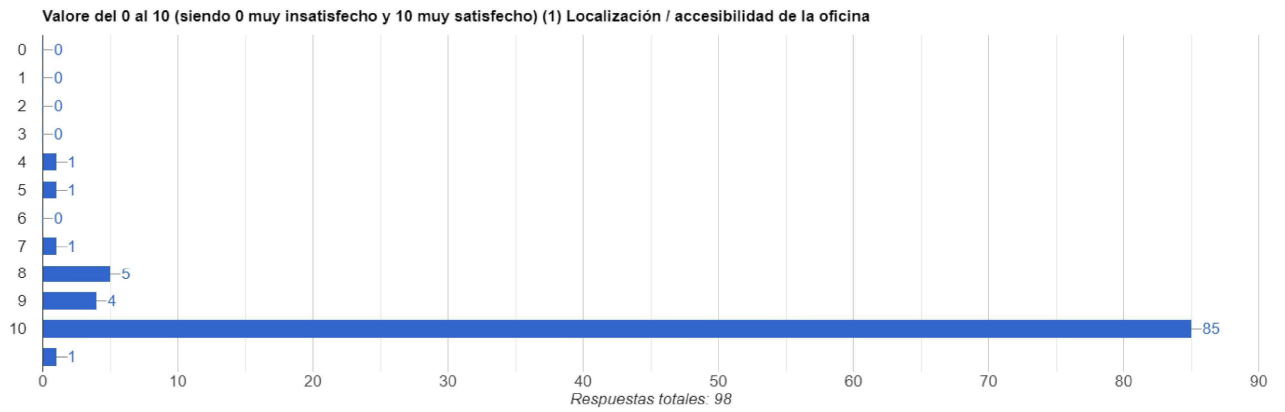
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

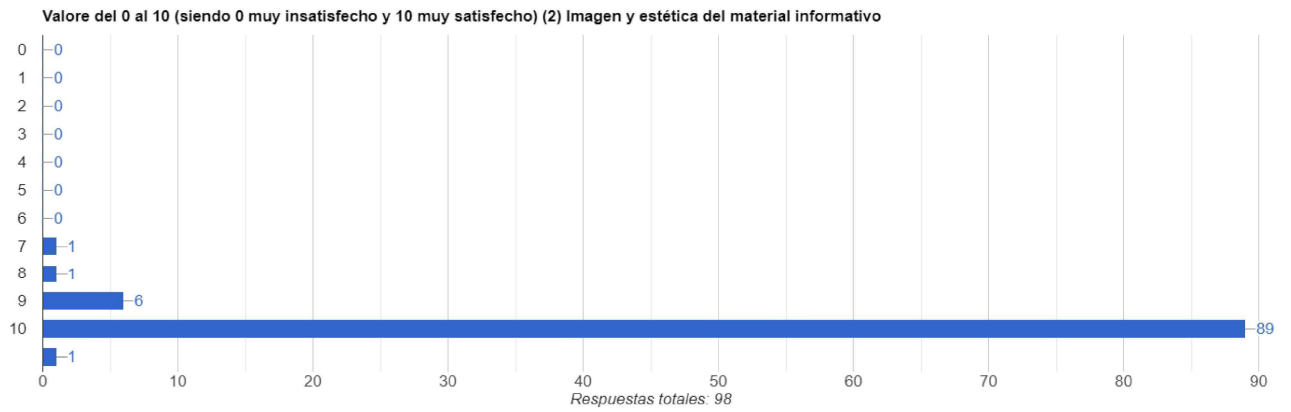
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

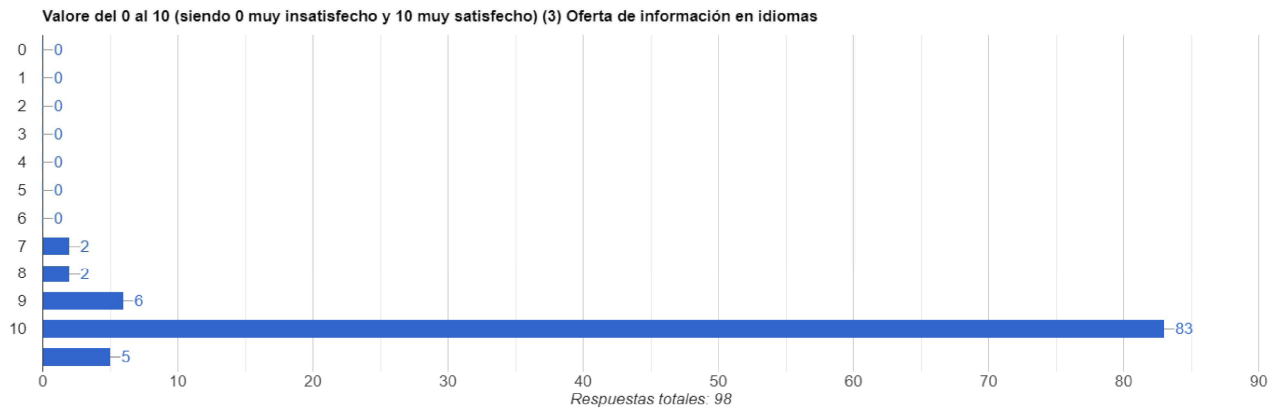
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





## Encuesta Verano

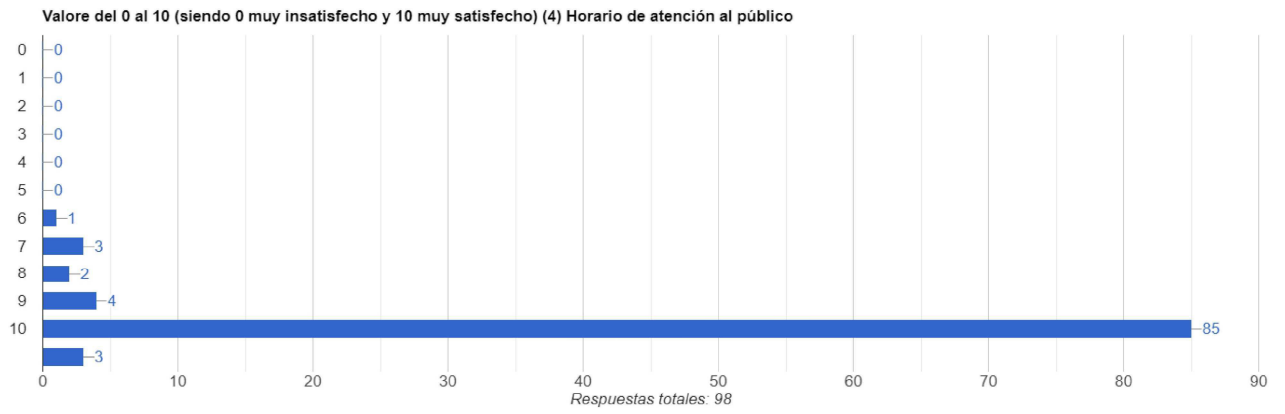
Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019

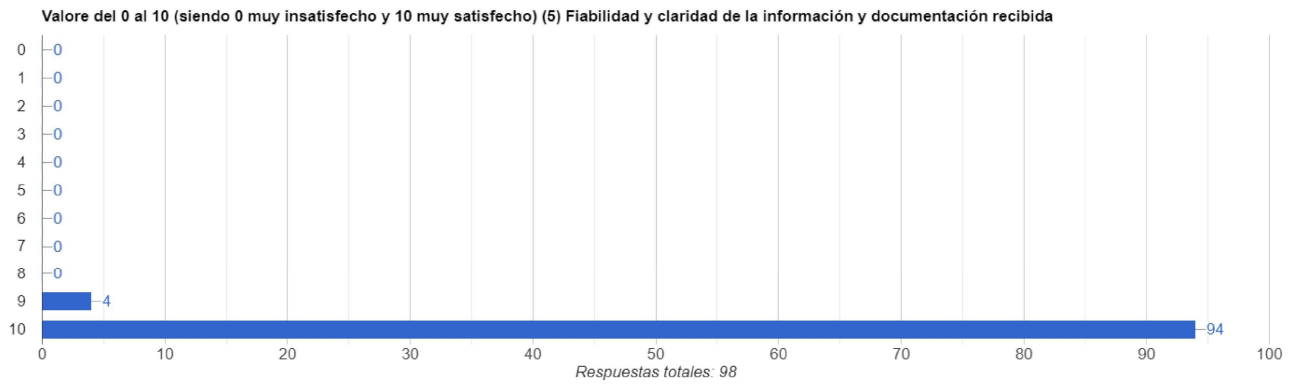






Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

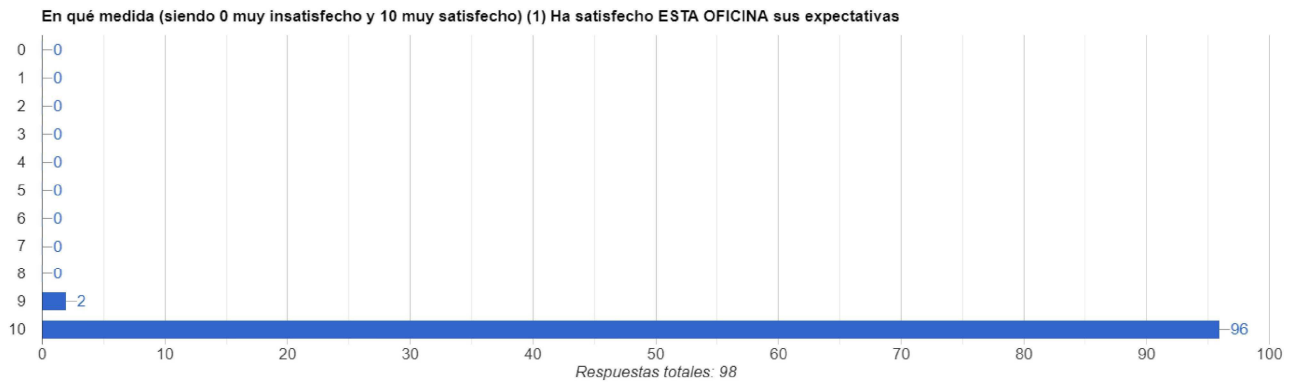
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

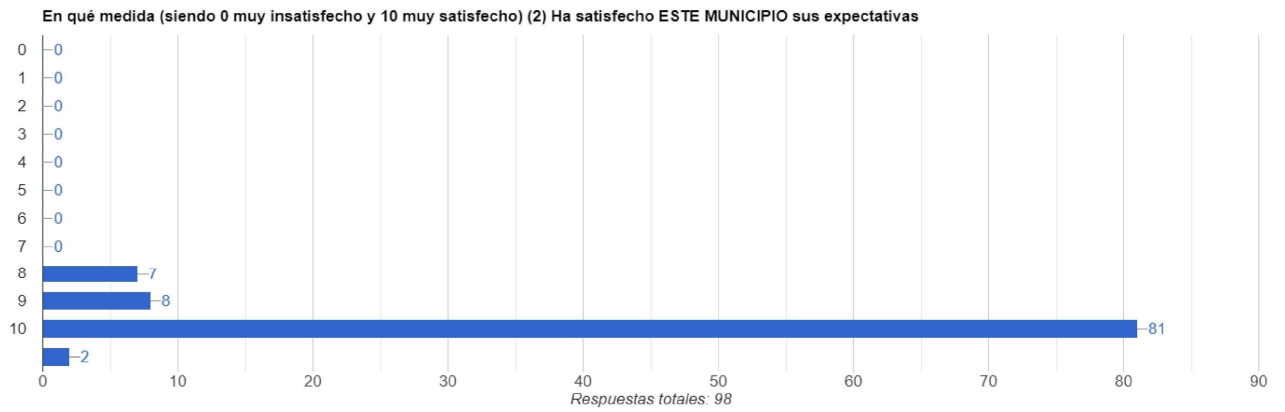
Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





Encuesta Verano

Periodo del informe desde : 01/01/2019 hasta : 31/12/2019





## Encuesta Verano

Periodo del informe desde : **01/01/2019** hasta : **31/12/2019**

---

### Conclusiones

#### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Un **67,08 %** de los encuestados **residen en el extranjero**, procedentes en su mayoría de Francia, Bélgica, Reino Unido, Holanda y Alemania. El resto de los encuestados, **un 32,92%**, **residen en España**, destacando los turistas de la Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid, Castilla la Mancha, Cataluña y Castilla y León.

La muestra corresponde a un 47,82 % de mujeres y un 37,88 % de hombres.

El rango de edades principal de la muestra es entre 46 a 65 años, seguido de entre 35 a 45 años.

Los encuestados **con estudios universitarios representan el mayor porcentaje**, con un 61% sobre el total, seguido de un 29% que representan los encuestados con estudios secundarios.

#### CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

Un 83,22% pernocta en Benissa.

Un **63,36 % de los encuestados repiten** su estancia en la Comunidad Valenciana.

Los encuestados que se alojan en Benissa emplean **principalmente la vivienda alquilada**, la vivienda en propiedad, la vivienda de amigos o familiares, el hotel y el alojamiento rural.

El automóvil es el medio de transporte más empleado por la muestra, seguido por el avión.

La mitad de encuestados (52%), no han realizado reservas en la preparación de su viaje.

Un **55%** de encuestados señalan **viajar en familia**, un 25% en pareja y un 15% con amigos.

El principal medio para la obtención de información turística sobre Benissa ha sido con un 40,3% a través de Internet y amigos y familiares (25,9%).

La muestra ha empleado Internet principalmente para obtener información sobre el destino y realizar reservas.

Un 43,4% de los encuestados, han visitado la web turística de Benissa [www.benissa.es](http://www.benissa.es).

Un **94,4% de los encuestados afirman ser usuarios de Smartphone o Tablet**, de los cuales lo van a utilizar (64,6%) con su propia conexión a Internet y un 23,6% con wifi gratuito.

Los turistas usan su Smartphone o Tablet principalmente para Consultar planos, mapas o rutas locales, además de consultar información sobre el destino y compartir imágenes, información o vídeos con familiares o amigos.

## CARACTERÍSTICAS Y VALORACIÓN DE LA VISITA A BENISSA

Los principales motivos de visita de los turistas a Benissa son el descanso, la playa, el clima, la naturaleza, la gastronomía y las fiestas.

**Las principales actividades previstas** o realizadas por los encuestados que pernoctan en el municipio son: **la playa, visitar espacios naturales, visitas culturales**, degustaciones Gastronómicas, actividades deportivas o rutas de senderismo y fiestas locales.

Un 90% de los encuestados manifestaron su intención de volver a visitar Benissa.

Los usuarios encuestados otorgaron una puntuación media de 9,67 puntos sobre 10 la satisfacción de las expectativas generadas sobre el municipio.

## VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA OFICINA TOURIST INFO BENISSA

La calificación media de los ítems evaluados por los encuestados para conocer la **calidad ofrecida por la Tourist Info ha sido de 9,92** puntos sobre 10.

Los ítems mejor valorados han sido la el tiempo de espera, tono de voz empleado y amabilidad, atención recibida, presencia e imagen del personal y la fiabilidad y claridad de la información y documentación recibida.

Los usuarios expresaron su **satisfacción** sobre las expectativas generadas en la oficina concediendo una puntuación **media de 9,77 puntos** sobre 10.

## ANEXO I.- FICHA TÉCNICA

### UNIVERSO

Usuarios de la oficina *Tourist Info* Benissa Playa.

### ÁMBITO DEL ESTUDIO

Benissa.

### TAMAÑO MUESTRAL

98 cuestionarios válidos.

### PERIODO DE ENCUESTADO

Desde el día 1 de julio de 2019 hasta el 15 de septiembre de 2019.

### TÉCNICA UTILIZADA

Cuestionario auto administrado con respuestas cerradas (binarias, multirrespuesta y Likert).

### TIPO DE MUESTREO

Aleatorio entre los usuarios de la oficina *Tourist Info* Benissa Playa.

### ERROR MUESTRAL

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