



Valoración del Servicio Infogijón

- INFORME ANUAL 2021 -

visita **gijón**

Indice

	<u>Página</u>
Presentación, objetivos y ficha técnica del estudio	3
Principales resultados del estudio	7
Características de los usuarios del servicio Infogijón	8
Valoración del servicio ofrecido por Infogijón	11
Importancia de factores del servicio de información turística	16
Prioridades en la mejora del servicio	19
Evaluaciones mediante “ <i>mystery shopper</i> ”	21
Anexo: tabulación de resultados	26



Presentación, objetivos y ficha técnica del estudio



Presentación y objetivos del estudio

El presente informe muestra los principales resultados del estudio sobre la valoración del servicio de información turística del Ayuntamiento de Gijón, “Infogijón”.

El estudio plantea como objetivo principal conocer la satisfacción de los usuarios del servicio respecto al mismo prestando especial atención a aspectos como el trato dispensado por el personal, la rapidez de atención o la calidad de la información aunque también recaba información respecto a la señalización y accesibilidad de las oficinas, el horario de atención al público y las demandas de información planteadas por los usuarios.

Por primera vez desde que se viene realizando el estudio se ha complementado la muestra de encuestas obtenidas en los puntos de información turística con otra muestra independiente en la que se ha encuestado a 200 personas “viajeras” (residentes y no residentes en Gijón) para conocer qué importancia tienen para ellos determinados elementos de un servicio de información turística, con independencia de la ciudad en la que se encuentren.

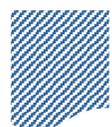
Esta información permite comparar la satisfacción obtenida para cada uno de los distintos elementos del servicio analizados con la importancia que los usuarios conceden a cada uno de ellos para, de este modo, conocer cuáles deben ser mejorados de manera prioritaria.

El servicio InfoGijón también ha sido evaluado objetivamente mediante la realización de 20 mystery shopping (12 presenciales y 8 telefónicas) tal y como se hizo en años anteriores. Los resultados agregados de estas evaluaciones también figuran en el presente informe.

En años precedentes, el estudio también incluía información relativa a la caracterización del viajero, del viaje o de los servicios de InfoGijón utilizados.

Toda esta información se obtiene ya a través de la encuesta de demanda que se realiza para la elaboración del informe anual “El Turismo en Gijón” por lo que se ha eliminado de este cuestionario para hacerlo más amigable hacia el encuestado centrandolo en los aspectos que tienen más relevancia para la toma de decisiones relacionadas con el servicio de información turística.

El informe continua comparando los resultados obtenidos en 2021 con los de la serie histórica desde 2011, ofrece los resultados medios agregados de las mystery shopping realizadas a lo largo de todo el año e incorpora, como novedad los resultados de la encuesta de expectativas del servicio de información turística. El informe se completa con un anexo estadístico en el que es posible encontrar la tabulación cruzada de todas las variables.



Ficha técnica estudio “Satisfacción Servicio InfoGijón”

Porcentaje sobre el total de encuestas (201)

MUESTRA	Encuestas	%
SEXO		
Hombre	88	43,8
Mujer	113	56,2
Total	201	100,0
EDAD		
Menos de 31 años	41	20,4
31-49 años	83	41,3
50 ó más años	77	38,3
Total	201	100,0
PROCEDENCIA		
Gijón	19	9,5
Resto de Asturias	5	2,5
Nacional	171	85,1
Internacional	5	2,5
NS/NC	1	0,5
Total	201	100,0
PUNTO DE INFORMACIÓN		
Casa Paquet	191	95,0
Escalera	8	4,0
InfoTeléfono	1	1,0
Total	201	100,0

FICHA TÉCNICA

- Universo: usuarios del servicio de información turística Infogijón durante el año 2021
- Tipo de encuesta: personal autocumplimentada por el propio usuario del servicio.
- Tamaño de la muestra: 201 encuestas válidas.
- Margen de error: $\pm 7,1\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (condición $p = q = 0,5$) para el total de la muestra.
- Trabajo de campo: del 1 de enero al 31 de Diciembre de 2021.
- Director técnico: Daniel González Arias

Ficha técnica estudio “Expectativas Servicio Información Turística”

Porcentaje sobre el total de encuestas (200)

MUESTRA	Encuestas	%
SEXO		
Hombre	99	49,5
Mujer	101	50,5
Total	200	100,0
EDAD		
Menos de 18 años	38	19,2
18 - 24 años	40	20,2
25 - 44 años	44	22,1
45 - 64 años	47	23,1
65 y más años	31	15,4
Total	200	100,0
RESIDENCIA		
Gijón	140	70,2
Resto de Asturias	23	11,5
Nacional	31	15,4
Internacional	6	2,9
Total	201	100,0

FICHA TÉCNICA

- Universo: personas residentes y no residentes en Gijón (turistas y excursionistas) que hayan realizado un desplazamiento turístico de, al menos 3 días, en los últimos 5 años
- Tipo de encuesta: personal autocumplimentada por el propio usuario del servicio.
- Tamaño de la muestra: 200 encuestas válidas.
- Margen de error: $\pm 7,1\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (condición $p = q = 0,5$) para el total de la muestra.
- Trabajo de campo: del 16 al 27 de agosto de 2021.
- Director técnico: Daniel González Arias



Principales resultados del estudio



Características de los usuarios del servicio Infogijón

Características demográficas del usuario

Porcentaje sobre el total de encuestas (201)

Características demográficas del usuario	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO INFO			
	Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Asturias	Nacional	Extranj	Paquet	Escaler.		
Sexo													
Hombre	43,8		100,0	--	43,9	44,6	42,9	47,4	20,0	42,7	80,0	44,0	50,0
Mujer	56,2		--	100,0	56,1	55,4	57,1	52,6	80,0	57,3	20,0	56,0	50,0
Edad													
Menores de 31 años	20,4		20,5	20,4	100,0	--	--	15,8	20,0	21,1	--	21,5	--
De 31 a 49 años	41,3		42,1	40,7	--	100,0	--	36,8	60,0	42,7	--	40,8	62,5
Mayores de 49 años	38,3		37,5	38,9	--	--	100,0	47,4	20,0	36,3	100,0	37,7	37,5
Edad media	44,4 años		44,3	44,4	26,2	40,9	57,8	47,5	40,6	43,7	61,4	44,1	46,6

P7. Sexo del encuestado. P8. Edad del encuestado.

Mujer de 31 a 49 años perfil mayoritario de los usuarios de Infogijón

Más de la mitad de las personas usuarias del servicio Infogijón (56,2%) son mujeres y la edad media es de 44,4 años siendo el tramo de edad de 31 a 49 años el más numeroso (41,3%) aunque con escasa diferencia respecto al grupo de los que superan los 49 años ya que representa el 38,3% del total de usuarios del servicio.

Sólo entre los visitantes de procedencia extranjera se observa una proporción mayor de hombres usuarios del servicio Infogijón, en proporción cuatro a uno.

El usuario medio nacional es mujer en un 57,3% de los casos y cuenta con una edad media de 43,7 años.

Procedencia geográfica del usuario

Porcentaje sobre el total de encuestas (201)

Procedencia del usuario del servicio Infogijón	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO INFO			
	Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Asturias	Nacional	Extranj	Paquet	Escaler.		
Asturias	11,9		11,4	12,4	9,8	12,0	13,0	100,0	100,0	--	--	11,5	25,0
Gijón	9,5		10,2	8,9	7,3	8,4	11,7	100,0	--	--	--	8,9	25,0
Resto Asturias	2,5		1,1	3,5	2,4	3,6	1,3	--	100,0	--	--	2,6	--
Resto CCAA	85,6		84,1	86,7	90,2	88,0	80,5	--	--	100,0	--	85,9	75,0
Comunidad de Madrid	16,5		13,8	18,6	10,0	20,5	15,6	--	--	19,3	--	15,3	25,0
País Vasco	13,0		10,4	15,0	10,0	15,7	11,7	--	--	15,2	--	13,2	12,5
Castilla y León	11,5		13,8	9,7	12,5	8,4	14,3	--	--	13,5	--	11,1	25,0
Comunidad Valenciana	7,5		10,4	5,3	2,5	7,2	10,4	--	--	8,8	--	7,9	--
Cataluña	7,0		6,9	7,1	12,5	6,0	5,2	--	--	8,2	--	7,4	--
Andalucía	4,5		6,9	2,7	10,0	3,6	2,6	--	--	5,3	--	4,7	--
Cantabria	4,5		2,3	6,2	7,5	4,8	2,6	--	--	5,3	--	4,2	12,5
Galicia	3,0		4,6	1,8	5,0	2,4	2,6	--	--	3,5	--	3,2	--
Aragón	3,0		--	5,3	--	3,6	3,9	--	--	3,5	--	3,2	--
Resto (8 CCAA)	15,0		15,0	15,0	20,1	15,7	11,7	--	--	17,5	--	15,8	--
Extranjero	2,5		4,6	0,9	--	--	6,5	--	--	--	100,0	2,6	--

P9 ¿De dónde procede Ud.? ¿De qué comunidad autónoma? ¿De qué país?

En 2021, sólo el 2,5% de los usuarios de Infogijón procede del extranjero

El impacto de la pandemia también ha afectado de manera muy importante al perfil de los usuarios de Infogijón atendiendo a su procedencia.

En 2019, el 13,8% de los usuarios procedían del extranjero (principalmente Argentina, Francia, EEUU y Canadá).

Sin embargo, el peso de los viajeros internacionales ha descendido de manera muy importante hasta el 2,5% del total.

El turista nacional supone el 85,6% de los usuarios aunque prácticamente la mitad procede de Madrid (16,5%), el País Vasco (13,0%) y Castilla y León (11,5%).



Valoración del servicio Infogijón

Valoración del servicio Infogijón

Valores medios en la escala de 1 a 10 puntos

Valoración del Servicio Infogijón Valoración Media (1 - 10 puntos)			SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO INFO		
			Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Asturias	Nacional	Extranj	Paquet	Escaler.	
INSTALACIONES														
Localización de la oficina	9,4		9,4	9,5	9,3	9,6	9,3	9,3	9,6	9,4	9,8	9,5	8,6	
Señalización exterior de la oficina	8,9		8,9	8,9	8,7	9,0	8,8	8,0	9,6	8,9	9,4	8,9	8,9	
ATENCIÓN PERSONAL														
Trato y amabilidad	9,9		9,9	9,8	9,8	9,9	9,9	9,8	10,0	9,9	9,8	9,9	9,9	
Calidad información facilitada	9,8		9,9	9,8	9,7	9,9	9,8	9,5	10,0	9,9	9,8	9,8	9,9	
Tiempo espera hasta ser atendido	9,9		9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,7	10,0	9,9	9,8	9,9	9,8	
SATISFACCIÓN GLOBAL														
Satisfacción global con el servicio	9,8		9,8	9,8	9,6	9,9	9,8	9,8	10,0	9,8	9,8	9,8	9,9	

P1, P2, P3. Valore por favor, el servicio de InfoGijon Utilizando la escala de 1 a 10 puntos (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)

La satisfacción de los usuarios con el servicio Infogijón se sitúa entre los mejores valores de la serie histórica

Las valoraciones obtenidas en 2021 son prácticamente idénticas a las que se registraron en 2019 que ya habían sido las mejores de la serie histórica.

La satisfacción global con el servicio registra una nota media de 9,8 puntos en la escala de 1 a 10, donde 10 significa que el usuario se manifiesta muy satisfecho con el servicio recibido en Infogijón.

Estas valoraciones son excelentes con independencia de la variable de cruce que se considere e, incluso, son similares las valoraciones para las dos oficinas.

Las valoraciones más bajas se registran respecto a la señalización exterior de las oficinas (8,9 puntos) y respecto a la localización de la oficina de la Escalerona (8,6 puntos)

Usuarios satisfechos con el servicio Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestas (201)

Valoración del Servicio Infogijón % Satisfechos (7 a 10 puntos)		SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO INFO	
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Asturias	Nacional	Extranj	Paquet	Escaler.
INSTALACIONES												
Localización de la oficina	98,0	97,7	98,2	100,0	98,8	96,1	94,7	100,0	98,3	100,0	98,4	87,5
Señalización exterior de la oficina	92,5	94,3	91,2	95,1	94,0	89,6	84,2	100,0	93,0	100,0	92,1	100,0
ATENCIÓN PERSONAL												
Trato y amabilidad	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Calidad información facilitada	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Tiempo espera hasta ser atendido	99,5	100,0	99,1	100,0	100,0	98,7	94,7	100,0	100,0	100,0	99,5	100,0
SATISFACCIÓN GLOBAL												
Satisfacción global con el servicio	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

P1, P2, P3. Valore por favor, el servicio de InfoGijon Utilizando la escala de 1 a 10 puntos (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)

El trato dispensado y la calidad de la información, principales palancas de la satisfacción del usuario

Los porcentajes que se muestran en la tabla superior reflejan la proporción de usuarios satisfechos o muy satisfechos con cada uno de los principales aspectos del servicio recibido, es decir, aquellos que han valorado con puntuaciones de entre 7 y 10 puntos.

Todos los usuarios del servicio (100,0%) han valorado el mismo globalmente con estas valoraciones.

El trato y amabilidad de los informadores junto con la calidad de la información facilitada son los aspectos mejor valorados del servicio.

La localización de la oficina recibe es valorada con 7 o más puntos por el 98,0% de los usuarios (87,5% en el caso de Escalera) y la señalización exterior por el 92,5% (92,1% en el caso de la oficina situada en la Casa Paquet).



Usuarios no satisfechos con el servicio Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestas (201)

Valoración del Servicio Infogijón % Insatisfechos (1 a 4 puntos)		SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO INFO	
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Asturias	Nacional	Extranj	Paquet	Escaler.
INSTALACIONES												
Localización de la oficina	0,5	1,1	--	--	--	1,3	--	--	0,6	--	--	12,5
Señalización exterior de la oficina	2,0	1,1	2,7	--	1,2	3,9	10,5	--	1,2	--	2,1	--
ATENCIÓN PERSONAL												
Trato y amabilidad	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Calidad información facilitada	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Tiempo espera hasta ser atendido	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
SATISFACCIÓN GLOBAL												
Satisfacción global con el servicio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

P1, P2, P3. Valore por favor, el servicio de InfoGijon Utilizando la escala de 1 a 10 puntos (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)

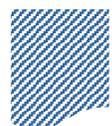
La señalización exterior de la oficina de la Casa Paquet, principal motivo de insatisfacción

Como se ha comentado anteriormente todos los encuestados se han manifestado satisfechos globalmente con el servicio.

Sin embargo, existen dos aspectos que, en algunos casos han recibido valores inferiores a 5 puntos: la localización de la oficina (0,5%) en referencia a Escalerona y la señalización exterior (2,0%) en referencia a la Casa Paquet.

Las sugerencias de mejora realizadas por los encuestados inciden, por tanto, en estas dos cuestiones.

Se comenta la necesidad de señalar exteriormente la nueva oficina de la Casa Paquet ya que pasa desapercibida e instalar señales de dirección; así mismo se ha señalado en dos casos que es una oficina "ruidosa".



Evolución de la valoración del servicio ofrecido por Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestas (201)

Evolución	AÑO										
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Valores medios (1 - 10 puntos)											
INSTALACIONES											
Localización de la oficina	8,8	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,8	9,1	9,4	--	9,4
Señalización exterior de la oficina	8,5	8,6	8,4	8,4	8,2	8,3	8,3	8,7	8,7	--	8,9
ATENCIÓN PERSONAL											
Trato y amabilidad	9,8	9,7	9,7	9,7	9,7	9,8	9,8	9,8	9,9	--	9,9
Calidad información facilitada	9,6	9,6	9,6	9,6	9,6	9,8	9,7	9,8	9,8	--	9,8
Tiempo espera hasta ser atendido	9,7	9,6	9,5	9,6	9,5	9,7	9,7	9,8	9,9	--	9,9
% Satisfechos (7 a 10 puntos)											
INSTALACIONES											
Localización de la oficina	90,1	91,2	91,4	91,2	90,8	90,6	90,5	91,2	96,5	--	98,0
Señalización exterior de la oficina	66,7	82,3	83,6	84,7	78,1	82,0	83,2	84,3	94,4	--	92,5
ATENCIÓN PERSONAL											
Trato y amabilidad	99,4	98,8	98,2	98,3	97,3	99,0	96,7	95,7	99,8	--	100,0
Calidad información facilitada	97,4	97,6	97,9	97,6	95,8	97,7	97,8	93,1	98,5	--	100,0
Tiempo espera hasta ser atendido	98,0	96,5	97,2	97,9	97,1	98,4	98,8	95,7	99,7	--	99,5

En 2021, se registran los mejores resultados de la serie histórica

Atendiendo a los valores medios, se comprueba que los datos registrados son idénticos a los de 2019 con la única excepción de la señalización exterior de la oficina en referencia a la de Fomento en 2019 y a la de la Casa Paquet en 2021 dado que, a lo largo de este último año, se produjo un cambio en su ubicación.

Los datos en porcentaje muestran los mismos resultados aunque se ve con mayor claridad que los datos de este año son aún más positivos que los de 2019.

En cualquier caso, lo que si se observa es que la señalización exterior de la oficina es valorada positivamente por el 92,5% de los encuestados (94,4% en 2019).



**Importancia de factores
del servicio de
información turística**



Importancia de factores del servicio de información turística

Valores medios en la escala de 1 a 10 puntos

Importancia Factores Servicio Info Turística Valoración Media (1 - 10 puntos)	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				USUARIO			
	Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Asturias	Nacional	Extranj	SI	NO		
INSTALACIONES													
Localización de la oficina	8,6		8,5	8,8	8,4	8,4	9,0	8,7	8,3	8,1	9,2	8,8	8,2
Señalización exterior de la oficina	8,8		8,5	9,1	8,7	8,6	9,1	8,9	8,7	8,5	9,3	8,9	8,6
ATENCIÓN PERSONAL													
Trato y amabilidad	9,2		9,1	9,3	9,2	9,1	9,3	9,3	9,3	9,0	9,5	9,2	9,3
Calidad información facilitada	9,4		9,3	9,4	9,4	9,2	9,4	9,4	9,5	9,2	9,7	9,4	9,4
Tiempo espera hasta ser atendido	7,8		7,9	7,8	8,1	7,5	7,7	7,8	8,4	7,4	8,8	7,7	8,1

P1, P2, P3. Valore por favor, la importancia de cada factor Utilizando la escala de 1 a 10 puntos (1=nada importante y 10=muy importante)

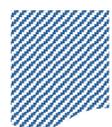
Calidad de la información y amabilidad son los factores del servicio que registran mayor nivel de importancia para los usuarios

Con el objetivo de identificar cuáles son los aspectos del servicio que deberían ser mejorados de manera prioritaria se realizó una encuesta, con una muestra de 200 personas que realizaron al menos un viaje turístico en los últimos cinco años.

Para ello se ha pedido que indiquen el nivel de importancia que conceden a cada uno de los cinco factores del servicio analizados utilizando una escala de 1 a 10 puntos.

Atendiendo a los valores medios obtenidos se comprueba que la calidad de la información facilitada registra una valoración de 9,4 puntos y el trato y amabilidad del personal de 9,2 puntos.

Todo lo relativo a las instalaciones recibe valoraciones inferiores con una media de 8,8 puntos para la señalización exterior y de 8,6 puntos respecto a la localización mientras que el tiempo de espera registra una valoración media de 7,8 puntos.



Importancia de factores del servicio de información turística

Porcentaje sobre el total de encuestas (200)

Importancia Factores Servicio Info Turística % Bastante o Muy Importante (7 a 10 puntos)		SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				USUARIO	
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Asturias	Nacional	Extranj	SI	NO
INSTALACIONES												
Localización de la oficina	89,4	88,4	90,5	87,8	87,0	92,5	91,8	83,3	81,3	100,0	92,7	83,3
Señalización exterior de la oficina	92,8	91,3	94,3	91,5	91,3	95,0	94,5	91,7	84,4	100,0	94,1	90,3
ATENCIÓN PERSONAL												
Trato y amabilidad	99,0	98,1	100,0	100,0	97,8	98,8	99,3	100,0	96,9	100,0	98,5	100,0
Calidad información facilitada	99,5	99,0	100,0	100,0	97,8	100,0	100,0	100,0	96,9	100,0	99,3	100,0
Tiempo espera hasta ser atendido	78,9	82,5	75,2	82,9	71,7	78,8	76,7	91,7	75,0	100,0	77,9	80,6

P1, P2, P3. Valore por favor, la importancia de cada factor Utilizando la escala de 1 a 10 puntos (1=nada importante y 10=muy importante)

Calidad de la información y amabilidad son los factores del servicio que registran mayor nivel de importancia para los usuarios

Otra manera de jerarquizar los factores del servicio de información turística es a través del porcentaje de personas que valoran cada uno de ellos con 7 o más puntos.

Si se atiende a este criterio se comprueba que el 99,5% de los encuestados concede las máximas valoraciones a la calidad de la información y el 99,0% al trato y la amabilidad.

El tercer factor en orden de importancia sería la señalización exterior de la oficina y el cuatro la localización de la propia oficina con porcentajes que se sitúan en el 92,8% y 89,4% respectivamente.

Por último, el tiempo de espera hasta ser atendido ocupa el quinto puesto con un 78,9% de encuestados que le conceden un nivel de importancia de entre 7 y 10 puntos.



Prioridades en la mejora del servicio

Matriz importancia - satisfacción: prioridades de mejora

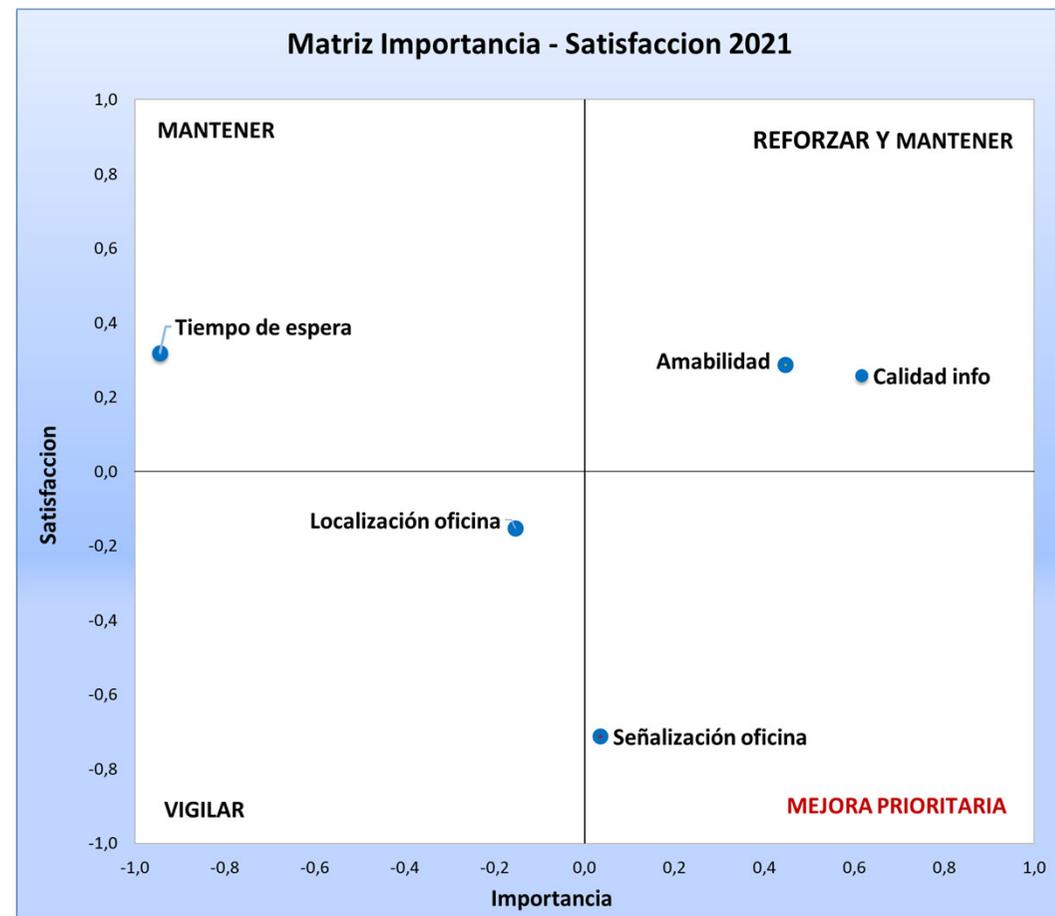
Como se ha señalado en el apartado anterior, no todos los factores de servicio tienen el mismo nivel de importancia para los usuarios. Según su importancia y el nivel de satisfacción, se pueden dividir en cuatro grupos:

1. Más importantes (que el promedio) y que generan más satisfacción (que el promedio). Estos son factores vitales cuyo nivel de calidad debe mantenerse y mejorarse, si es posible. Este grupo incluye la calidad de la información y la amabilidad y buen trato de los informadores.

2. Menos importantes (que la media) y que generan más satisfacción (que la media) en el que se incluyen los tiempos de espera y que simplemente debemos mantener con el mismo nivel de prestación actual.

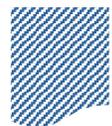
3. Menos importantes (que la media) y que generan menos satisfacción (que la media) en el que se incluye la localización de la oficina; simplemente se debe vigilar en futuros estudios que la ubicación no adquiere mayor nivel de importancia para los usuarios.

4. Más importante (que el promedio) y genera menos satisfacción (que el promedio): Este es el **grupo de factores sobre los que es prioritario actuar** y que en este caso se concreta en la señalización exterior de las oficinas, concretamente la oficina de la Casa Paquet.





Evaluaciones mediante Mystery Shopper



Objetivos y metodología de las evaluaciones “*mystery shopper*”

El objetivo principal de esta técnica consiste en la realización de una evaluación de calidad objetiva del servicio de información turística “Infogijón”.

A diferencia de los estudios de calidad percibida, que se realizan directamente a usuarios del mismo, en la evaluación de la calidad objetiva se mide el cumplimiento y la puesta en práctica de una serie de estándares de atención al usuario que los responsables del servicio consideran relevantes de cara a alcanzar la máxima satisfacción del cliente.

La técnica de investigación empleada se denomina *Mystery Shopper* y consiste en la visita a los módulos de información de “Infogijón” por parte de un inspector de la empresa InvesMark que evalúa los parámetros de calidad del servicio previamente establecidos.

Este proceso también se sigue con el servicio “Infoteléfono” aunque, obviamente, los factores que se evalúan en este caso difieren respecto a los que se miden en los módulos de información.

Para garantizar la homogeneidad de las evaluaciones el número de inspectores es reducido y estable para todo el periodo en el que se realiza el trabajo de evaluación.

Aunque las evaluaciones realizadas mantienen una estructura común a lo largo de todo el periodo difieren entre sí respecto a las temáticas sobre las que se solicita información, una circunstancia que se coordina mensualmente con la dirección del Servicio de Información y que incide en aquellos aspectos sobre los que se desea que los informadores presten mayor atención en el desempeño de sus funciones.

El inspector otorga 60 puntos cuando el factor evaluado cumple con el estándar establecido, con 80 si lo mejora y con 100 si la situación es difícilmente mejorable. Califica con 40 puntos si es peor que la establecida en el estándar y con 20 puntos si es difícilmente empeorable.

El presente apartado del informe ofrece los datos agregados y anónimos para todo el periodo analizado diferenciando entre el servicio presencial en los módulos y el servicio telefónico, aunque la dirección del Servicio de Información ha recibido periódicamente y de manera individualizada cada una de las evaluaciones efectuadas por lo que ha sido posible efectuar, con rapidez, las correcciones que hayan sido pertinentes en cada caso.

Evaluaciones presenciales del servicio mediante “mystery shopper”

Valores medios para el total de evaluaciones presenciales (12)

Evaluaciones Presenciales	AÑO	AÑO	AÑO
	2018	2019	2021
INFORMADOR			
ACOGIDA	94	88	84
Contacto visual	100	93	100
Saludo de bienvenida	100	100	100
Actitud del saludo	100	100	98
Despedida	100	100	100
Rapidez de atención	85	88	80
Pregunta procedencia	100	93	60
Pregunta alojado en la ciudad	71	40	47
ASPECTO PERSONAL	88	95	98
Identificación	77	87	93
Uniformidad	87	98	100
Aspecto personal	100	95	100
ATENCIÓN PERSONAL	100	98	98
Amabilidad	100	100	98
Sonrisa	100	93	100
Se preocupa por entenderme	100	100	97
Predisposición positiva	100	100	95

En primer lugar se presentan los resultado relativos a las evaluaciones presenciales y, más concretamente, a los indicadores que se refieren a la valoración del informador: la acogida, su aspecto personal y la atención personal.

La comparativa respecto a los valores obtenidos en 2019 (recuérdese que en 2020 no se realizó este estudio) se observa un descenso en la valoración del apartado “acogida”, debido principalmente a que se ha preguntado en menor número de ocasiones la procedencia del viajero a la vez que continúa siendo bajo el número de ocasiones en las que se pregunta si el usuario del servicio se aloja en la ciudad.

La calificación media en este apartado es de 84 puntos (4 menos que en 2019) aunque el descenso relacionado con la obligación de preguntar por la procedencia es de 33 puntos.

En 2019 ya se había producido una mejora importante en relación con el aspecto personal (7 puntos) y en esta ocasión vuelve a mejorar la valoración hasta alcanzar los 98 puntos; se observa un mayor uso de la tarjeta de identificación, del uniforme y una mejora del aspecto personal.

En el apartado “atención personal” el resultado es el mismo que el obtenido en 2019 aunque baje ligeramente la valoración de la predisposición y la empatía; los informadores sonrieron en todas las ocasiones.

Evaluaciones presenciales del servicio mediante “mystery shopper”

Valores medios para el total de evaluaciones presenciales (12)

Evaluaciones Presenciales	AÑO	AÑO	AÑO
	2018	2019	2021
INFORMACIÓN TURÍSTICA			
INFORMACIÓN	91	84	87
Completa	98	98	93
Correcta	98	100	98
Fácil de comprender	100	100	95
Ofrece sugerencias	67	37	60
INSTALACIÓN			
OFICINA	98	98	95
Limpieza exterior: suelo, lunas	93	93	100
Limpieza interior: suelo, lunas	97	97	100
Sin elementos extraños	100	100	100
Horario visible	100	100	80
MATERIAL PUBLICITARIO	100	100	100
Disponible	100	100	100
Ordenado	100	100	100
Merchandising ordenado	100	100	100
TIEMPO DE ESPERA	85	87	73
TOTAL	94	93	91

Continúa la presentación de los resultados de las evaluaciones presenciales mostrando los que se refieren a la información turística proporcionada y a las condiciones que presentaba la oficina y la disposición del material publicitario.

En relación con la información turística proporcionada se comprueba que la valoración media registrada es de 87 puntos por lo que sube 3 puntos respecto a 2019; esta mejora se debe a que aumenta sensiblemente el número de ocasiones en las que se han ofrecido sugerencias y este incremento viene a compensar los ligeros descensos observados en el resto de los factores evaluados.

Respecto a la valoración de la oficina se produce un descenso respecto a 2019 (de 98 a 95 puntos) y es debido a que el cambio de oficina (de Fomento a Casa Paquet) ha supuesto una menor visibilidad del horario de apertura debido a los materiales empleados en para informar de ello en la nueva ubicación.

Finalmente, en relación con el material publicitario (disponibilidad, orden, ...) se registran exactamente los mismos resultados que en 2018 y 2019, es decir, 100 puntos.

La valoración total, por lo tanto, es de 91 puntos por lo que puede calificarse como un resultado excelente pese a que sea dos puntos inferior a la valoración registrada en 2019.

Evaluaciones telefónicas del servicio mediante “mystery shopper”

Valores medios para el total de evaluaciones telefónicas (8)

Evaluaciones Telefónicas	AÑO	AÑO	AÑO
	2018	2019	2021
INFORMADOR			
ACOGIDA	83	80	80
Identificación	100	100	100
Saludo de bienvenida	100	100	100
Actitud del saludo	100	100	100
Despedida	90	90	80
Rapidez de atención	50	48	53
Pregunta procedencia	70	60	80
Devuelve llamada si comunica	20	20	20
ATENCIÓN PERSONAL	100	100	100
Amabilidad	100	100	100
Tratamiento formal	100	100	100
Vocabulario	100	100	100
Se preocupa por entenderme	100	100	100
Recaba más información	100	100	100
Predisposición positiva	100	100	100
Gestiona la demanda	100	100	100
INFORMACIÓN	86	88	82
Completa	93	93	88
Correcta	100	100	100
Fácil de comprender	100	100	100
Ofrece sugerencias	50	60	40
TIEMPO DE ESPERA	50	53	53
TOTAL	80	80	78

Finaliza el informe mostrando los resultados relativos a las evaluaciones realizadas al servicio de información telefónica de Infogijón mediante la técnica del *mystery shopper*.

La valoración total media de las 8 evaluación es de 78 puntos por lo que es dos puntos menor a la registrada en los años 2018 y 2019.

En relación con la acogida, la valoración media es de 80 puntos por lo que es idéntica a la registrada en 2019 y baja 3 puntos respecto a 2018.

El informador se identificó en todos los casos, saludó correctamente y, además, lo hizo con buena actitud aunque no siempre se atendió al teléfono en la primera llamada y no se ha devuelto la llamada en ninguna de las tres ocasiones en las que hubiera sido necesario hacerlo.

En el extremo opuesto se sitúan todas las valoraciones relativas a la atención personal prestada por el informador. Todas las valoraciones en este ámbito (amabilidad, tratamiento formal, vocabulario, empatía, ...) son de 100 puntos y repite puntuación respecto a los dos años anteriores.

La valoración media de la información proporcionada es de 82 puntos (6 menos que en 2019) debido a que en más de la mitad de los casos no se han ofrecido sugerencias y a que la información proporcionada no ha sido tan completa como en años anteriores.



Anexo: tabulación de resultados



	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO DE INFORMACIÓN			MES					
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Astur.	Nacion.	Intern.	Casa Paquet	Escaler	Info tlfno	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
P4 Mes (Fecha de la consulta)																			
Mes																			
Junio	19,9	10,2	27,4	19,5	15,7	24,7	10,5	--	21,6	20,0	20,9	--	--	100,0	--	--	--	--	--
Julio	22,9	26,1	20,4	19,5	22,9	24,7	21,1	60,0	21,1	60,0	22,5	12,5	100,0	--	100,0	--	--	--	--
Agosto	7,0	10,2	4,4	12,2	7,2	3,9	15,8	--	6,4	--	7,3	--	--	--	--	100,0	--	--	--
Septiembre	3,0	4,6	1,8	2,4	4,8	1,3	--	--	3,5	--	2,1	25,0	--	--	--	100,0	--	--	--
Octubre	20,9	20,5	21,2	19,5	19,3	23,4	--	--	24,0	20,0	22,0	--	--	--	--	--	100,0	--	--
Noviembre	12,9	14,8	11,5	12,2	14,5	11,7	15,8	--	12,9	--	13,6	--	--	--	--	--	--	100,0	--
Diciembre	13,4	13,6	13,3	14,6	15,7	10,4	36,8	40,0	10,5	--	11,5	62,5	--	--	--	--	--	--	100,0
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado los cuestionarios (201)</i>																			
Trimestre																			
Trimestre 2	19,9	10,2	27,4	19,5	15,7	24,7	10,5	--	21,6	20,0	20,9	--	--	100,0	--	--	--	--	--
Trimestre 3	32,8	40,9	26,6	34,2	34,9	29,9	36,8	60,0	31,0	60,0	31,9	37,5	100,0	--	100,0	100,0	100,0	--	--
Trimestre 4	47,3	48,9	46,0	46,3	49,4	45,5	52,6	40,0	47,4	20,0	47,1	62,5	--	--	--	--	100,0	100,0	100,0
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado los cuestionarios (201)</i>																			

VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN

P5 Valoración de las instalaciones: LOCALIZACIÓN DE LA OFICINA (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)

Valoración media (de 1 a 10)	9,4	9,4	9,5	9,3	9,6	9,3	9,3	9,6	9,4	9,8	9,5	8,6	9,5	9,6	9,6	9,4	9,3	9,3	9,3	9,2
Distribución de frecuencias:																				
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	86,1	86,4	85,8	82,9	89,2	84,4	79,0	80,0	86,6	100,0	85,9	87,5	100,0	87,5	91,3	78,6	100,0	85,7	84,6	77,8
Satisfecho (valores 7 y 8)	11,9	11,4	12,4	17,1	9,6	11,7	15,8	20,0	11,7	--	12,6	--	--	10,0	4,4	21,4	--	11,9	15,4	22,2
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	0,5	1,1	--	--	--	1,3	--	--	0,6	--	0,5	--	--	--	--	--	--	2,4	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	0,5	1,1	--	--	--	1,3	--	--	0,6	--	--	12,5	--	--	2,2	--	--	--	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	1,0	--	1,8	--	1,2	1,3	5,3	--	0,6	--	1,1	--	--	2,5	2,2	--	--	--	--	
<i>Base: nº de encuestados (201)</i>																				

P6 Valoración de las instalaciones: SEÑALIZACIÓN EXTERIOR DE LA OFICINA (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)

Valoración media (de 1 a 10)	8,9	8,9	8,9	8,7	9,0	8,8	8,0	9,6	8,9	9,4	8,9	8,9	9,5	9,4	9,3	8,9	8,7	9,0	8,3	7,7
Distribución de frecuencias:																				
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	68,2	67,1	69,0	61,0	73,5	66,2	47,4	100,0	69,0	80,0	68,1	62,5	100,0	82,5	73,9	64,3	66,7	71,4	61,5	40,7
Satisfecho (valores 7 y 8)	24,4	27,3	22,1	34,2	20,5	23,4	36,8	--	24,0	20,0	24,1	37,5	--	12,5	23,9	35,7	33,3	23,8	26,9	33,3
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	4,5	4,6	4,4	4,9	4,8	3,9	--	--	5,3	--	4,7	--	--	2,5	--	--	--	4,8	--	22,2
Insatisfecho (valores 3 y 4)	2,0	1,1	2,7	--	1,2	3,9	10,5	--	1,2	--	2,1	--	--	--	--	--	--	--	11,5	3,7
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	1,0	--	1,8	--	--	2,6	5,3	--	0,6	--	1,1	--	--	2,5	2,2	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de encuestados (201)</i>																				



	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO DE INFORMACIÓN			MES						
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Astur.	Nacion.	Intern.	Casa Paquet	Escaler	Info tfno	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
P7 Valoración de las instalaciones: TRATO Y AMABILIDAD (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)																				
Valoración media (de 1 a 10)	9,9	9,9	9,8	9,8	9,9	9,9	9,8	10,0	9,9	9,8	9,9	9,9	10,0	9,9	9,9	10,0	10,0	9,9	9,7	9,8
Distribución de frecuencias:																				
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	98,5	98,9	98,2	97,6	98,8	98,7	94,7	100,0	98,8	100,0	98,4	100,0	100,0	97,5	100,0	100,0	100,0	100,0	96,2	96,3
Satisfecho (valores 7 y 8)	1,5	1,1	1,8	2,4	1,2	1,3	5,3	--	1,2	--	1,6	--	--	2,5	--	--	--	--	3,9	3,7
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de encuestados (201)</i>																				
P8 Valoración de las instalaciones: SATISFACCION CON LA INFORMACION (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)																				
Valoración media (de 1 a 10)	9,8	9,9	9,8	9,7	9,9	9,8	9,5	10,0	9,9	9,8	9,8	9,9	10,0	9,9	9,9	9,9	10,0	9,9	9,8	9,6
Distribución de frecuencias:																				
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	97,0	98,9	95,6	92,7	98,8	97,4	84,2	100,0	98,3	100,0	96,9	100,0	100,0	97,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	81,5
Satisfecho (valores 7 y 8)	3,0	1,1	4,4	7,3	1,2	2,6	15,8	--	1,8	--	3,1	--	--	2,5	--	--	--	--	--	18,5
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de encuestados (201)</i>																				
P9 Valoración de las instalaciones: TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)																				
Valoración media (de 1 a 10)	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,7	10,0	9,9	9,8	9,9	9,8	10,0	10,0	9,8	9,9	10,0	9,9	9,9	9,9
Distribución de frecuencias:																				
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	98,0	100,0	96,5	97,6	100,0	96,1	89,5	100,0	98,8	100,0	97,9	100,0	100,0	97,5	95,7	100,0	100,0	100,0	100,0	96,3
Satisfecho (valores 7 y 8)	1,5	--	2,7	2,4	--	2,6	5,3	--	1,2	--	1,6	--	--	2,5	2,2	--	--	--	--	3,7
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	0,5	--	0,9	--	--	1,3	5,3	--	--	--	0,5	--	--	--	2,2	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de encuestados (201)</i>																				
P10 Valoración de las instalaciones: SATISFACCION GLOBAL CON EL SERVICIO (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)																				
Valoración media (de 1 a 10)	9,8	9,8	9,8	9,6	9,9	9,8	9,8	10,0	9,8	9,8	9,8	9,9	10,0	9,9	9,9	9,9	10,0	9,8	9,7	9,7
Distribución de frecuencias:																				
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	97,5	98,9	96,5	92,7	100,0	97,4	94,7	100,0	97,7	100,0	97,4	100,0	100,0	97,5	100,0	100,0	100,0	95,2	100,0	92,6
Satisfecho (valores 7 y 8)	2,5	1,1	3,5	7,3	--	2,6	5,3	--	2,3	--	2,6	--	--	2,5	--	--	--	4,8	--	7,4
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de encuestados (201)</i>																				

	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO DE INFORMACIÓN			MES						
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Astur.	Nacion.	Intern.	Casa Paquet	Escaler	Info tífno	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
P11 Motivo de valoraciones <5 propuestas de mejora																				
Señalización de nueva oficina	31,6	22,2	40,0	25,0	14,3	50,0	60,0	--	18,2	50,0	31,6	--	--	--	25,0	--	--	33,3	50,0	--
Señalización exterior, cartel	26,3	22,2	30,0	--	42,9	25,0	20,0	--	36,4	--	26,3	--	--	--	--	--	--	--	50,0	66,7
Agradecimiento	15,8	22,2	10,0	--	28,6	12,5	--	--	18,2	50,0	15,8	--	--	--	75,0	--	--	--	--	--
Nada, todo esta bien	15,8	11,1	20,0	25,0	28,6	--	--	100,0	18,2	--	15,8	--	--	--	--	--	--	33,3	--	33,3
Acustica oficina, mucho ruido	10,5	11,1	10,0	50,0	--	--	--	--	18,2	--	10,5	--	--	--	--	--	--	33,3	--	--
Buena atencion	5,3	11,1	--	--	--	12,5	20,0	--	--	--	5,3	--	--	--	--	--	--	--	16,7	--
<i>Base: nº de usuarios que realizan sugerencias sobre el servicio (19)</i>																				
P12 ¿Cree que en Gijon se estan respetando las medidas de seguridad frente al coronaviurs por parte de la ciudadanía																				
Si, se respetan en la mayor parte de los casos	68,7	67,1	69,9	61,0	63,9	77,9	63,2	60,0	69,0	100,0	67,5	87,5	100,0	85,0	73,9	35,7	66,7	57,1	76,9	63,0
Si, pero se respetan solo en algunos casos	23,4	23,9	23,0	29,3	26,5	16,9	36,8	20,0	22,8	--	24,1	12,5	--	7,5	17,4	57,1	33,3	38,1	11,5	25,9
No, practicamente no se respetan nunca	1,5	1,1	1,8	--	3,6	--	--	20,0	1,2	--	1,6	--	--	--	2,2	--	--	4,8	--	--
Ns/Nc	6,5	8,0	5,3	9,8	6,0	5,2	--	--	7,0	--	6,8	--	--	7,5	6,5	7,1	--	--	11,5	11,1
<i>Base: nº de turistas y visitantes (201)</i>																				
P13 ¿Se siente / se ha sentido seguro frene al Covid-19 en Gijón?																				
Si, me he sentido seguro en todo momento	68,7	67,1	69,9	61,0	63,9	77,9	63,2	60,0	69,0	100,0	67,5	87,5	100,0	85,0	73,9	35,7	66,7	57,1	76,9	63,0
Si, me he sentido seguro la mayor parte de los casos	23,4	23,9	23,0	29,3	26,5	16,9	36,8	20,0	22,8	--	24,1	12,5	--	7,5	17,4	57,1	33,3	38,1	11,5	25,9
No me he sentido seguro frente al Covid-19 en Gijon	1,5	1,1	1,8	--	3,6	--	--	20,0	1,2	--	1,6	--	--	--	2,2	--	--	4,8	--	--
Ns/Nc	6,5	8,0	5,3	9,8	6,0	5,2	--	--	7,0	--	6,8	--	--	7,5	6,5	7,1	--	--	11,5	11,1
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (201)</i>																				
P14 Edad																				
Edad																				
Valor medio	44,4	44,3	44,4	26,2	40,9	57,8	47,5	40,6	43,7	61,4	44,1	46,6	57,0	46,2	44,8	38,3	41,0	46,2	44,5	41,9
Distribución de frecuencias																				
Menos de 20 años	0,5	1,1	--	2,4	--	--	--	--	0,6	--	0,5	--	--	--	2,2	--	--	--	--	--
20-30 años	19,9	19,3	20,4	97,6	--	--	15,8	20,0	20,5	--	20,9	--	--	20,0	15,2	35,7	16,7	19,1	19,2	22,2
31-49 años	41,3	42,1	40,7	--	100,0	--	36,8	60,0	42,7	--	40,8	62,5	--	32,5	41,3	42,9	66,7	38,1	46,2	48,2
50-64 años	30,9	29,6	31,9	--	--	80,5	36,8	20,0	29,8	60,0	29,8	37,5	100,0	40,0	37,0	21,4	16,7	31,0	23,1	22,2
65 ó más	7,5	8,0	7,1	--	--	19,5	10,5	--	6,4	40,0	7,9	--	--	7,5	4,4	--	--	11,9	11,5	7,4
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (201)</i>																				
Edad agregada																				
Valor medio	44,4	44,3	44,4	26,2	40,9	57,8	47,5	40,6	43,7	61,4	44,1	46,6	57,0	46,2	44,8	38,3	41,0	46,2	44,5	41,9
Distribución de frecuencias																				
< 31 años	20,4	20,5	20,4	100,0	--	--	15,8	20,0	21,1	--	21,5	--	--	20,0	17,4	35,7	16,7	19,1	19,2	22,2
31-49	41,3	42,1	40,7	--	100,0	--	36,8	60,0	42,7	--	40,8	62,5	--	32,5	41,3	42,9	66,7	38,1	46,2	48,2
> 49 años	38,3	37,5	38,9	--	--	100,0	47,4	20,0	36,3	100,0	37,7	37,5	100,0	47,5	41,3	21,4	16,7	42,9	34,6	29,6
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (201)</i>																				



	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO DE INFORMACIÓN			MES						
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Astur.	Nacion.	Intern.	Casa Paquet	Escaler	Info tfno	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
P15 Sexo																				
Hombre	43,8	100,0	--	43,9	44,6	42,9	47,4	20,0	42,7	80,0	44,0	50,0	--	22,5	50,0	64,3	66,7	42,9	50,0	44,4
Mujer	56,2	--	100,0	56,1	55,4	57,1	52,6	80,0	57,3	20,0	56,0	50,0	100,0	77,5	50,0	35,7	33,3	57,1	50,0	55,6
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (201)</i>																				
P16 Lugar de residencia																				
Gijón	9,5	10,2	8,9	7,3	8,4	11,7	100,0	--	--	--	8,9	25,0	--	5,0	8,7	21,4	--	--	11,5	25,9
Otro municipio de Asturias	2,5	1,1	3,5	2,4	3,6	1,3	--	100,0	--	--	2,6	--	--	--	6,5	--	--	--	--	7,4
Otra Comunidad Autónoma	85,1	83,0	86,7	87,8	88,0	80,5	--	--	100,0	--	85,3	75,0	100,0	92,5	78,3	78,6	100,0	97,6	84,6	66,7
Otro país	2,5	4,6	0,9	--	--	6,5	--	--	--	100,0	2,6	--	--	2,5	6,5	--	--	2,4	--	--
Ns/Nc	0,5	1,1	--	2,4	--	--	--	--	--	--	0,5	--	--	--	--	--	--	--	3,9	--
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (201)</i>																				
P18 País																				
Francia	60,0	75,0	--	--	--	60,0	--	--	--	60,0	60,0	--	--	--	100,0	--	--	--	--	--
México	20,0	--	100,0	--	--	20,0	--	--	--	20,0	20,0	--	--	100,0	--	--	--	--	--	--
EEUU	20,0	25,0	--	--	--	20,0	--	--	--	20,0	20,0	--	--	--	--	--	--	100,0	--	--
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (201)</i>																				
P19 Comunidad Autónoma																				
Comunidad de Madrid	16,9	14,5	18,8	10,0	20,5	16,7	--	--	19,3	--	15,7	25,0	100,0	18,0	18,6	14,3	16,7	14,6	24,0	11,1
País Vasco	13,3	10,8	15,2	10,0	15,7	12,5	--	--	15,2	--	13,5	12,5	--	25,6	7,0	7,1	--	12,2	12,0	14,8
Asturias	12,3	12,1	12,5	10,0	12,1	13,9	100,0	100,0	--	--	11,9	25,0	--	5,1	16,3	21,4	--	--	12,0	33,3
Castilla y León	11,8	14,5	9,8	12,5	8,4	15,3	--	--	13,5	--	11,4	25,0	--	12,8	11,6	14,3	--	19,5	--	11,1
Comunidad Valenciana	7,7	10,8	5,4	2,5	7,2	11,1	--	--	8,8	--	8,1	--	--	5,1	4,7	7,1	66,7	7,3	8,0	3,7
Cataluña	7,2	7,2	7,1	12,5	6,0	5,6	--	--	8,2	--	7,6	--	--	7,7	14,0	7,1	--	7,3	4,0	--
Andalucía	4,6	7,2	2,7	10,0	3,6	2,8	--	--	5,3	--	4,9	--	--	2,6	7,0	--	--	9,8	--	3,7
Cantabria	4,6	2,4	6,3	7,5	4,8	2,8	--	--	5,3	--	4,3	12,5	--	2,6	9,3	--	16,7	2,4	8,0	--
Aragón	3,1	--	5,4	--	3,6	4,2	--	--	3,5	--	3,2	--	--	7,7	2,3	--	--	--	8,0	--
Castilla La Mancha	3,1	1,2	4,5	5,0	3,6	1,4	--	--	3,5	--	3,2	--	--	5,1	--	7,1	--	2,4	4,0	3,7
Galicia	3,1	4,8	1,8	5,0	2,4	2,8	--	--	3,5	--	3,2	--	--	2,6	--	7,1	--	2,4	4,0	7,4
La Rioja	3,1	2,4	3,6	--	2,4	5,6	--	--	3,5	--	3,2	--	--	2,6	2,3	--	--	4,9	8,0	--
Canarias	2,6	1,2	3,6	--	2,4	4,2	--	--	2,9	--	2,7	--	--	--	--	--	--	9,8	--	3,7
Comunidad Foral de Navarra	2,6	4,8	0,9	2,5	4,8	--	--	--	2,9	--	2,7	--	--	2,6	2,3	--	--	--	8,0	3,7
Extremadura	1,5	1,2	1,8	2,5	2,4	--	--	--	1,8	--	1,6	--	--	--	4,7	7,1	--	--	--	--
Región de Murcia	1,5	2,4	0,9	7,5	--	--	--	--	1,8	--	1,6	--	--	--	--	7,1	--	4,9	--	--
Islas Baleares	1,0	2,4	--	2,5	--	1,4	--	--	1,2	--	1,1	--	--	--	--	--	--	2,4	--	3,7
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (201)</i>																				



TOTAL	Residente Gijón		SEXO		EDAD					PROCEDENCIA				PUNTO DE INFORMACIÓN					VISITO OFICINA		
	Si	No	Hombre	Mujer	<18	18-24	25-44	45-64	> 65	Gijón	Resto Astur.	Nacion.	Extran.	Ponie.	Escar.	Fomen.	Ayto.	Begoña	Si	No	
P1. Reside Ud. En Gijón?																					
Si	70,2	100,0	--	70,9	69,5	82,5	69,1	52,2	68,8	84,4	100,0	--	--	--	70,6	68,0	73,3	62,8	87,0	68,4	73,6
No	29,8	--	100,0	29,1	30,5	17,5	31,0	47,8	31,3	15,6	--	100,0	100,0	100,0	29,4	32,1	26,7	37,2	13,0	31,6	26,4
<i>Base: Total encuestas (200)</i>																					
P2 ¿Cuál es su lugar de procedencia?																					
Asturias	38,7	--	38,7	26,7	50,0	71,4	46,2	31,8	26,7	40,0	--	100,0	--	--	50,0	36,0	50,0	18,8	100,0	39,5	36,8
España	51,6	--	51,6	60,0	43,8	28,6	46,2	59,1	60,0	40,0	--	--	100,0	--	40,0	60,0	25,0	68,8	--	51,2	52,6
Extranjero	9,7	--	9,7	13,3	6,3	--	7,7	9,1	13,3	20,0	--	--	--	100,0	10,0	4,0	25,0	12,5	--	9,3	10,5
<i>Base: nº de usuarios que no residen en Gijón (60)</i>																					
P3 ¿De qué Comunidad Autónoma? ¿De qué país?																					
Resto Asturias																					
Oviedo	9,7	--	9,7	3,3	15,6	--	--	18,2	13,3	--	--	25,0	--	--	10,0	4,0	37,5	6,3	--	11,6	5,3
Avilés	4,8	--	4,8	--	9,4	--	23,1	--	--	--	--	12,5	--	--	10,0	--	12,5	6,3	--	4,7	5,3
Llanera	6,5	--	6,5	3,3	9,4	42,9	7,7	--	--	--	--	16,7	--	--	20,0	8,0	--	--	--	7,0	5,3
Langreo	6,5	--	6,5	6,7	6,3	--	7,7	4,6	6,7	20,0	--	16,7	--	--	10,0	8,0	--	6,3	--	7,0	5,3
Rivadesella	3,2	--	3,2	--	6,3	--	--	9,1	--	--	--	8,3	--	--	--	8,0	--	--	--	4,7	--
Carreño	3,2	--	3,2	6,7	--	28,6	--	--	--	--	--	8,3	--	--	--	8,0	--	--	--	2,3	5,3
Otros	4,8	--	4,8	6,7	3,1	--	7,7	--	6,7	20,0	--	12,5	--	--	--	--	--	--	100,0	2,3	10,5
Nacional																					
Madrid	8,1	--	8,1	6,7	9,4	14,3	--	13,6	6,7	--	--	--	15,6	--	10,0	12,0	--	6,3	--	9,3	5,3
Barcelona	6,5	--	6,5	6,7	6,3	--	7,7	13,6	--	--	--	--	12,5	--	--	4,0	12,5	12,5	--	7,0	5,3
Cordoba	4,8	--	4,8	3,3	6,3	14,3	7,7	--	6,7	--	--	--	9,4	--	--	8,0	--	6,3	--	4,7	5,3
Alicante	3,2	--	3,2	6,7	--	--	--	4,6	--	20,0	--	--	6,3	--	--	--	--	12,5	--	4,7	--
Burgos	3,2	--	3,2	3,3	3,1	--	7,7	4,6	--	--	--	--	6,3	--	10,0	4,0	--	--	--	4,7	--
Murcia	3,2	--	3,2	6,7	--	--	--	--	13,3	--	--	--	6,3	--	--	--	--	12,5	--	4,7	--
Bilbao	1,6	--	1,6	3,3	--	--	--	--	6,7	--	--	--	3,1	--	--	4,0	--	--	--	--	5,3
Cáceres	1,6	--	1,6	3,3	--	--	--	--	6,7	--	--	--	3,1	--	10,0	--	--	--	--	2,3	--
Cádiz	1,6	--	1,6	--	3,1	--	--	--	--	20,0	--	--	3,1	--	--	4,0	--	--	--	--	5,3
Coruña	1,6	--	1,6	--	3,1	--	--	4,6	--	--	--	--	3,1	--	--	4,0	--	--	--	--	5,3
Gerona	1,6	--	1,6	--	3,1	--	--	4,6	--	--	--	--	3,1	--	--	4,0	--	--	--	2,3	--
Guadalajara	1,6	--	1,6	--	3,1	--	7,7	--	--	--	--	--	3,1	--	--	4,0	--	--	--	2,3	--
León	1,6	--	1,6	3,3	--	--	--	--	6,7	--	--	--	3,1	--	--	4,0	--	--	--	--	5,3
Málaga	1,6	--	1,6	3,3	--	--	--	4,6	--	--	--	--	3,1	--	--	4,0	--	--	--	2,3	--
Menorca	1,6	--	1,6	3,3	--	--	7,7	--	--	--	--	--	3,1	--	--	--	--	6,3	--	--	5,3
Ourense	1,6	--	1,6	3,3	--	--	--	--	6,7	--	--	--	3,1	--	10,0	--	--	--	--	--	5,3
Tenerife	1,6	--	1,6	3,3	--	--	--	4,6	--	--	--	--	3,1	--	--	--	--	6,3	--	2,3	--
Valencia	1,6	--	1,6	--	3,1	--	7,7	--	--	--	--	--	3,1	--	--	--	12,5	--	--	2,3	--
Zamora	1,6	--	1,6	--	3,1	--	--	4,6	--	--	--	--	3,1	--	--	4,0	--	--	--	--	5,3
Zaragoza	1,6	--	1,6	3,3	--	--	--	--	6,7	--	--	--	3,1	--	--	--	--	6,3	--	2,3	--
Extranjero																					
México	3,2	--	3,2	6,7	--	--	7,7	4,6	--	--	--	--	--	33,3	--	4,0	--	6,3	--	2,3	5,3
Belgica	1,6	--	1,6	--	3,1	--	--	--	--	20,0	--	--	--	16,7	10,0	--	--	--	--	2,3	--
Portugal	1,6	--	1,6	3,3	--	--	--	4,6	--	--	--	--	--	16,7	--	--	12,5	--	--	--	5,3
Francia	1,6	--	1,6	--	3,1	--	--	--	6,7	--	--	--	--	16,7	--	--	--	6,3	--	2,3	--
Arabia Saudí	1,6	--	1,6	3,3	--	--	--	--	6,7	--	--	--	--	16,7	--	--	12,5	--	--	2,3	--
<i>Base: nº de usuarios que no residen en Gijón (62)</i>																					



TOTAL	Residente Gijón		SEXO		EDAD					PROCEDENCIA				PUNTO DE INFORMACIÓN					VISITO OFICINA		
	SI	No	Hombre	Mujer	<18	18-24	25-44	45-64	> 65	Gijón	Resto Astur.	Nacion.	Extran.	Ponie.	Escar.	Fomen.	Ayto.	Begoña	SI	No	
IMPORTANCIA FACTORES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA																					
P5 ¿Ha visitado en alguna ocasión una oficina de información turística, bien en esta ciudad o en otra a la que haya viajado?																					
Si, la ha visitado	65,4	63,7	69,4	64,1	66,7	50,0	59,5	71,7	77,1	65,6	63,7	70,8	68,8	66,7	70,6	64,1	73,3	65,1	52,2	100,0	--
No, la ha visitado	34,6	36,3	30,7	35,9	33,3	50,0	40,5	28,3	22,9	34,4	36,3	29,2	31,3	33,3	29,4	35,9	26,7	34,9	47,8	--	100,0
Base: nº de encuestados (200)																					
P6 ¿Cuándo fue la última vez que visito una oficina de información turística?																					
Menos de 5 años	81,6	76,3	93,0	78,8	84,3	75,0	80,0	90,9	75,7	85,7	76,3	94,1	90,9	100,0	91,7	78,0	81,8	82,1	75,0	81,6	--
Mas de 5 años	17,7	22,6	7,0	19,7	15,7	25,0	20,0	9,1	21,6	14,3	22,6	5,9	9,1	--	8,3	20,0	18,2	17,9	25,0	17,7	--
Ns/Nc	0,7	1,1	--	1,5	--	--	--	--	2,7	--	1,1	--	--	--	2,0	--	--	--	0,7	--	--
Base: nº de encuestados que ha visitado una oficina de información tur(131)																					
P7 Importancia tiene cada uno de los aspectos del servicio de información turística																					
LOCALIZACIÓN DE LA OFICINA, CENTRICA																					
Valoración media (de 1 a 10)	8,6	8,7	8,3	8,5	8,8	8,4	8,4	8,4	8,8	9,1	8,7	8,3	8,1	9,2	8,7	8,5	9,4	8,2	8,4	8,8	8,2
Distribución de frecuencias:																					
Muy importante (valores 9 y 10)	63,0	65,1	58,1	59,2	66,7	57,5	59,5	63,0	62,5	75,0	65,1	62,5	53,1	66,7	61,8	65,4	80,0	55,8	47,8	67,7	54,2
Importante (valores 7 y 8)	26,4	26,7	25,8	29,1	23,8	30,0	28,6	23,9	29,2	18,8	26,7	20,8	28,1	33,3	32,4	23,1	20,0	25,6	39,1	25,0	29,2
Neutro (valores 5 y 6)	7,2	6,2	9,7	6,8	7,6	10,0	7,1	4,4	8,3	6,3	6,2	8,3	12,5	--	2,9	6,4	--	14,0	13,0	5,2	11,1
Poco importante (valores 3 y 4)	1,0	0,7	1,6	1,9	--	--	2,4	2,2	--	--	0,7	4,2	--	--	2,9	--	--	2,3	--	0,7	1,4
Nada importante (valores 1 y 2)	2,4	1,4	4,8	2,9	1,9	2,5	2,4	6,5	--	--	1,4	4,2	6,3	--	--	5,1	--	2,3	--	1,5	4,2
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Base: nº de encuestados (200)																					
P7 Importancia tiene cada uno de los aspectos del servicio de información turística																					
SEÑALIZACIÓN EXTERIOR DE LA OFICINA																					
Valoración media (de 1 a 10)	8,8	8,9	8,6	8,5	9,1	8,5	8,8	8,6	8,9	9,3	8,9	8,7	8,5	9,3	9,2	8,7	9,0	8,6	8,5	8,9	8,6
Distribución de frecuencias:																					
Muy importante (valores 9 y 10)	69,7	69,2	71,0	59,2	80,0	62,5	66,7	69,6	72,9	78,1	69,2	75,0	68,8	66,7	79,4	69,2	70,0	67,4	60,9	72,1	65,3
Importante (valores 7 y 8)	23,1	25,3	17,7	32,0	14,3	30,0	23,8	21,7	18,8	21,9	25,3	16,7	15,6	33,3	20,6	23,1	20,0	20,9	34,8	22,1	25,0
Neutro (valores 5 y 6)	3,9	4,1	3,2	4,9	2,9	2,5	9,5	2,2	4,2	--	4,1	--	6,3	--	--	2,6	6,7	9,3	--	3,7	4,2
Poco importante (valores 3 y 4)	1,0	0,7	1,6	1,0	1,0	5,0	--	--	--	--	0,7	--	3,1	--	--	2,6	--	--	--	--	2,8
Nada importante (valores 1 y 2)	2,4	0,7	6,5	2,9	1,9	--	--	6,5	4,2	--	0,7	8,3	6,3	--	--	2,6	3,3	2,3	4,4	2,2	2,8
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Base: nº de encuestados (200)																					
P7 Importancia tiene cada uno de los aspectos del servicio de información turística																					
TRATO Y AMABILIDAD DEL PERSONAL																					
Valoración media (de 1 a 10)	9,2	9,3	9,1	9,1	9,3	9,1	9,3	9,1	9,2	9,5	9,3	9,3	9,0	9,5	9,3	9,3	9,2	9,1	9,1	9,2	9,3
Distribución de frecuencias:																					
Muy importante (valores 9 y 10)	79,8	80,8	77,4	75,7	83,8	72,5	85,7	80,4	77,1	84,4	80,8	87,5	68,8	83,3	85,3	82,1	80,0	69,8	82,6	82,4	75,0
Importante (valores 7 y 8)	19,2	18,5	21,0	22,3	16,2	27,5	14,3	17,4	20,8	15,6	18,5	12,5	28,1	16,7	14,7	16,7	16,7	30,2	17,4	16,2	25,0
Neutro (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Poco importante (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Nada importante (valores 1 y 2)	1,0	0,7	1,6	1,9	--	--	--	2,2	2,1	--	0,7	--	3,1	--	--	1,3	3,3	--	--	1,5	--
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Base: nº de encuestados (200)																					
P7 Importancia tiene cada uno de los aspectos del servicio de información turística																					
CALIDAD DE LA INFORMACION FACILITADA																					
Valoración media (de 1 a 10)	7,8	7,8	7,9	7,9	7,8	8,2	8,0	7,5	7,9	7,5	7,8	8,4	7,4	8,8	8,0	7,6	7,7	8,4	7,3	7,7	8,1
Distribución de frecuencias:																					
Muy importante (valores 9 y 10)	84,6	84,3	85,5	83,5	85,7	82,5	88,1	82,6	89,6	78,1	84,3	91,7	81,3	83,3	91,2	80,8	90,0	83,7	82,6	86,0	81,9
Importante (valores 7 y 8)	14,9	15,8	12,9	15,5	14,3	17,5	11,9	15,2	10,4	21,9	15,8	8,3	15,6	16,7	8,8	18,0	10,0	16,3	17,4	13,2	18,1
Neutro (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Poco importante (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Nada importante (valores 1 y 2)	0,5	--	1,6	1,0	--	--	--	2,2	--	--	--	--	3,1	--	--	1,3	--	--	--	0,7	--
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Base: nº de encuestados (200)																					



	TOTAL	Residente Gijón		SEXO		EDAD					PROCEDECIA			PUNTO DE INFORMACIÓN					VISITO OFICINA		
		SI	No	Hombre	Mujer	<18	18-24	25-44	45-64	> 65	Gijón	Resto Astur.	Nacion.	Extran.	Ponie.	Escar.	Fomen.	Ayto.	Begoña	SI	No
P7 Importancia tiene cada uno de los aspectos del servicio de información turística																					
TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO																					
Valoración media (de 1 a 10)	9,4	9,4	9,3	9,3	9,4	9,4	9,4	9,2	9,5	9,3	9,4	9,5	9,2	9,7	9,6	9,3	9,6	9,3	9,3	9,4	9,4
Distribución de frecuencias:																					
Muy importante (valores 9 y 10)	40,9	41,1	40,3	39,8	41,9	52,5	40,5	41,3	35,4	34,4	41,1	45,8	34,4	50,0	41,2	41,0	30,0	48,8	39,1	35,3	51,4
Importante (valores 7 y 8)	38,0	35,6	43,6	42,7	33,3	27,5	45,2	30,4	47,9	37,5	35,6	45,8	40,6	50,0	41,2	37,2	50,0	37,2	21,7	42,7	29,2
Neutro (valores 5 y 6)	15,9	17,8	11,3	11,7	20,0	17,5	9,5	17,4	12,5	25,0	17,8	8,3	15,6	--	14,7	14,1	16,7	14,0	26,1	16,9	13,9
Poco importante (valores 3 y 4)	1,9	2,7	--	2,9	1,0	2,5	4,8	2,2	--	--	2,7	--	--	--	2,9	--	--	--	13,0	1,5	2,8
Nada importante (valores 1 y 2)	3,4	2,7	4,8	2,9	3,8	--	--	8,7	4,2	3,1	2,7	--	9,4	--	--	7,7	3,3	--	--	3,7	2,8
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Base: nº de encuestados (200)																					
P7 Importancia tiene cada uno de los aspectos del servicio de información turística																					
CONOZCAN IDIOMA CUANDO VIAJA AL EXTRAJERO																					
Valoración media (de 1 a 10)	8,4	8,3	8,6	8,6	8,2	8,8	8,1	8,1	8,4	8,6	8,3	9,2	8,1	8,5	8,7	8,4	8,1	8,4	8,0	8,3	8,6
Distribución de frecuencias:																					
Muy importante (valores 9 y 10)	57,2	56,2	59,7	59,2	55,2	70,0	42,9	54,4	58,3	62,5	56,2	66,7	56,3	50,0	55,9	60,3	50,0	62,8	47,8	52,9	65,3
Importante (valores 7 y 8)	28,4	26,7	32,3	28,2	28,6	17,5	42,9	30,4	25,0	25,0	26,7	33,3	31,3	33,3	38,2	26,9	30,0	23,3	26,1	32,4	20,8
Neutro (valores 5 y 6)	9,6	12,3	3,2	9,7	9,5	10,0	9,5	8,7	12,5	6,3	12,3	--	3,1	16,7	5,9	7,7	16,7	7,0	17,4	8,8	11,1
Poco importante (valores 3 y 4)	1,4	2,1	--	1,0	1,9	2,5	2,4	--	2,1	--	2,1	--	--	--	--	--	--	2,3	8,7	2,2	--
Nada importante (valores 1 y 2)	2,9	2,1	4,8	1,9	3,8	--	2,4	6,5	--	6,3	2,1	--	9,4	--	--	3,9	3,3	4,7	--	3,7	1,4
Ns/Nc	0,5	0,7	--	--	1,0	--	--	--	2,1	--	0,7	--	--	--	--	1,3	--	--	--	--	1,4
Base: nº de encuestados (200)																					
P10 Sexo																					
Hombre	49,5	50,0	48,4	100,0	--	47,5	52,4	47,8	50,0	50,0	50,0	33,3	56,3	66,7	47,1	48,7	40,0	58,1	52,2	48,5	51,4
Mujer	50,5	50,0	51,6	--	100,0	52,5	47,6	52,2	50,0	50,0	50,0	66,7	43,8	33,3	52,9	51,3	60,0	41,9	47,8	51,5	48,6
Base: nº de encuestados (200)																					
P11 Edad																					
Edad																					
Valor medio	38,0	38,3	37,2	37,2	38,7	16,0	20,4	34,0	55,9	67,2	38,3	33,4	37,9	48,7	37,2	35,9	50,7	34,6	35,7	40,7	32,7
Distribución de frecuencias:																					
Menos de 18 años	19,2	22,6	11,3	18,5	20,0	100,0	--	--	--	--	22,6	20,8	6,3	--	14,7	25,6	--	18,6	30,4	14,7	27,8
18 a 24 años	20,2	19,9	21,0	21,4	19,1	--	100,0	--	--	--	19,9	25,0	18,8	16,7	20,6	16,7	13,3	25,6	30,4	18,4	23,6
25 a 44 años	22,1	16,4	35,5	21,4	22,9	--	--	100,0	--	--	16,4	29,2	40,6	33,3	29,4	25,6	16,7	23,3	4,4	24,3	18,1
45 a 64 años	23,1	22,6	24,2	23,3	22,9	--	--	--	100,0	--	22,6	16,7	28,1	33,3	26,5	11,5	43,3	30,2	17,4	27,2	15,3
65 y mas años	15,4	18,5	8,1	15,5	15,2	--	--	--	--	100,0	18,5	8,3	6,3	16,7	8,8	20,5	26,7	2,3	17,4	15,4	15,3
Base: nº de encuestados (200)																					