



Valoración del Servicio Infogijón

- INFORME VERANO 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
Anexo: tabulación de resultados	21



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” durante el periodo vacacional (junio - septiembre).

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.

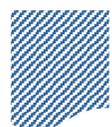
Por primera vez desde que se viene realizando el estudio se ha complementado la muestra de encuestas obtenidas en los puntos de información turística con otra muestra independiente en la que se ha encuestado a 200 personas “viajeras” (residentes y no residentes en Gijón) para conocer qué importancia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

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, 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 (106)

MUESTRA	Encuestas	%
SEXO		
Hombre	45	42,5
Mujer	61	57,6
Total	106	100,0
EDAD		
Menos de 31 años	22	20,8
31-49 años	42	39,6
50 ó más años	42	39,6
Total	106	100,0
PROCEDENCIA		
Gijón	9	8,5
Resto de Asturias	3	2,8
Nacional	90	84,9
Internacional	4	3,8
NS/NC	0	0,0
Total	106	100,0
PUNTO DE INFORMACIÓN		
Casa Paquet	101	95,3
Escalera	3	2,8
InfoTeléfono	2	1,*
Total	106	100,0

FICHA TÉCNICA

- **Universo:** usuarios del servicio de información turística Infogijón durante el verano de 2021 (junio - septiembre)
- **Tipo de encuesta:** personal autocumplimentada por el propio usuario del servicio.
- **Tamaño de la muestra:** 106 encuestas válidas.
- **Margen de error:** $\pm 9,74\%$ 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 junio al 30 de septiembre 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	106	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 (106)

Características demográficas del usuario	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO INFO			
	Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Asturias	Nacional	Extranj	Paquet	Escaler.		
Sexo													
Hombre	42,5		100,0	--	45,5	50,0	33,3	55,6	33,3	40,0	75,0	42,6	66,7
Mujer	57,6		--	100,0	54,6	50,0	66,7	44,4	66,7	60,0	25,0	57,4	33,3
Edad													
Menores de 31 años	20,8		22,2	19,7	100,0	--	--	22,2	--	22,2	--	21,8	--
De 31 a 49 años	39,6		46,7	34,4	--	100,0	--	22,2	66,7	42,2	--	40,6	33,3
Mayores de 49 años	39,6		31,1	45,9	--	--	100,0	55,6	33,3	35,6	100,0	37,6	66,7
Edad media	44,2 años		43,0	45,1	25,9	41,2	56,9	45,9	46,7	43,2	62,3	43,7	54,3

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

El grupo de personas usuarias más numeroso es el de las mujeres mayores de 49 años

Más de la mitad de las personas usuarias del servicio Infogijón (57,6%) son mujeres y la edad media es de 44,2 años siendo los tramos de edad por encima de los 30 años los más numerosos (79,2%).

Los menores de 31 años sólo representan el 20,8% de los usuarios del servicio InfoGijón.

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

El usuario medio nacional es mujer en un 60,0% de los casos y cuenta con una edad media de 43,2 años.

Procedencia geográfica del usuario

Porcentaje sobre el total de encuestas (106)

Procedencia del usuario del servicio Infogijón	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				PUNTO INFO	
	Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Asturias	Nacional	Extranj	Paquet	Escaler.
Asturias	11,3	13,3	9,1	9,5	14,3	100,0	100,0	--	--	11,9	--
Gijón	8,5	11,1	9,1	4,8	11,9	100,0	--	--	--	8,9	--
Resto Asturias	2,8	2,2	--	4,8	2,4	--	100,0	--	--	3,0	--
Resto CCAA	84,9	80,0	90,9	90,5	76,2	--	--	100,0	--	84,2	100,0
Comunidad de Madrid	17,0	8,9	4,5	19,1	21,4	--	--	20,0	--	14,9	33,3
País Vasco	13,2	13,3	9,1	14,3	14,3	--	--	15,6	--	13,9	--
Castilla y León	11,3	11,1	18,2	7,1	11,9	--	--	13,3	--	10,9	33,3
Cataluña	9,4	8,9	18,2	7,1	7,1	--	--	11,1	--	9,9	--
Comunidad Valenciana	8,5	15,6	4,5	14,3	4,8	--	--	10,0	--	8,9	--
Cantabria	5,7	2,2	4,5	7,1	4,8	--	--	6,7	--	4,9	33,3
Andalucía	3,8	4,4	4,5	2,4	4,8	--	--	4,4	--	4,0	--
Aragón	3,8	--	--	4,8	4,8	--	--	4,4	--	4,0	--
Castilla La Mancha	2,8	2,2	4,5	4,8	--	--	--	3,3	--	3,0	--
Resto (8 CCAA)	9,4	13,3	22,7	9,5	2,4	--	--	11,1	--	9,9	--
Extranjero	3,8	6,7	--	--	9,5	--	--	--	100,0	4,0	--

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

Sólo el 3,8% de los usuarios de Infogijón en verano de 2021 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.

Los usuarios procedentes del extranjero en 2019 (14,5%) procedían principalmente de Francia, EEUU, Argentina, Cuba y Canadá.

Este año, sin embargo, el peso de los viajeros internacionales ha descendido hasta el 3,8% del total.

El turista nacional supone el 84,9% de los usuarios aunque prácticamente la mitad procede de Madrid (17,0%), el País Vasco (13,2%) y Castilla y León (11,3%).



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	9,5	9,4	9,7	9,5	9,7	9,5	9,5	10,0	9,5	10,0	9,6	7,0
Señalización exterior de la oficina	9,2	9,2	9,3	9,2	9,3	9,2	8,9	10,0	9,2	9,8	9,3	8,7
ATENCIÓN PERSONAL												
Trato y amabilidad	9,9	9,9	9,9	9,9	10,0	9,8	9,9	10,0	9,9	9,8	9,9	9,7
Calidad información facilitada	9,9	9,9	9,9	9,9	10,0	9,8	9,9	10,0	9,9	9,8	9,9	9,7
Tiempo espera hasta ser atendido	9,9	9,9	9,9	9,9	10,0	9,8	9,9	10,0	9,9	9,8	9,9	9,7
SATISFACCIÓN GLOBAL												
Satisfacción global con el servicio	9,9	9,9	9,9	9,8	10,0	9,8	10,0	10,0	9,8	9,8	9,9	9,7

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 9,9 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 oficina de la Escalerona ya que recibe 8,7 puntos por su señalización exterior y 7,0 puntos respecto a su localización.



Usuarios satisfechos con el servicio Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestas (106)

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	97,2	97,8	96,7	100,0	97,6	95,2	88,9	100,0	97,8	100,0	98,0	66,7
Señalización exterior de la oficina	97,2	100,0	95,1	100,0	100,0	92,9	88,9	100,0	97,8	100,0	97,0	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	99,1	100,0	98,4	100,0	100,0	97,6	88,9	100,0	100,0	100,0	99,0	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 es valorada con 7 o más puntos por el 97,2% de los usuarios (66,7% en el caso de Escalerona) y la señalización exterior por el 97,2% (97,0% en el caso de la oficina situada en la Casa Paquet).

Usuarios no satisfechos con el servicio Infogijón



Porcentaje sobre el total de encuestas (106)

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	0,9		2,2	--	--	--	2,4	--	--	1,1	--	--	33,3	
Señalización exterior de la oficina	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
ATENCIÓN PERSONAL														
Trato y amabilidad	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Calidad información facilitada	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Tiempo espera hasta ser atendido	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
SATISFACCIÓN GLOBAL														
Satisfacción global con el servicio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

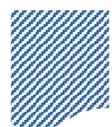
P1, P2, P3. Valore por favor, el servicio de InfoGijon Utilizando la escala de 1 a 10 puntos (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)

La localización de la oficina de Escalerona único motivo de insatisfacción

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

Sólo una persona (0,9% del total) ha valorado un aspecto con menos de cuatro puntos y se trata de la localización de la oficina situada en la Escalerona.

Entre las sugerencias de mejora registradas entre los usuarios sólo figura la necesidad de señalar exteriormente la nueva oficina de la Casa Paquet ya que pasa desapercibida e instalar señales de dirección que indiquen su ubicación.



Evolución de la valoración del servicio ofrecido por Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestas (106)

Evolución	AÑO				
	2017	2018	2019	2020	2021
Valores medios (1 - 10 puntos)					
INSTALACIONES					
Localización de la oficina	8,9	9,4	9,4	--	9,5
Señalización exterior de la oficina	8,5	8,9	8,8	--	9,2
ATENCIÓN PERSONAL					
Trato y amabilidad	9,8	9,8	9,9	--	9,9
Calidad información facilitada	9,7	9,8	9,8	--	9,9
Tiempo espera hasta ser atendido	9,7	9,8	9,9	--	9,9
% Satisfechos (7 a 10 puntos)					
INSTALACIONES					
Localización de la oficina	91,8	92,6	96,5	--	97,2
Señalización exterior de la oficina	87,0	85,1	93,9	--	97,2
ATENCIÓN PERSONAL					
Trato y amabilidad	99,8	94,7	99,8	--	100,0
Calidad información facilitada	99,8	91,6	98,7	--	100,0
Tiempo espera hasta ser atendido	98,8	94,7	99,6	--	99,1

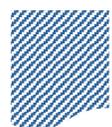
En 2021, se registran los mejores resultados de la serie histórica

Los valores medios registrados en todo lo que tiene que ver con la atención personal son excelentes mientras que los que hacen referencia a las instalaciones mejoran incluso los de 2019, una vez que ya se ha producido el cambio de ubicación de la oficina de Fomento y se ha instalado en la Casa Paquet.

Las únicas sugerencias que se registran en este sentido se refieren a la necesidad de mejorar su señalización.



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)

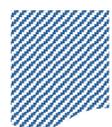
Calidad de la información y amabilidad son los factores del servicio que registran mayor nivel de importancia para los usuarios

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

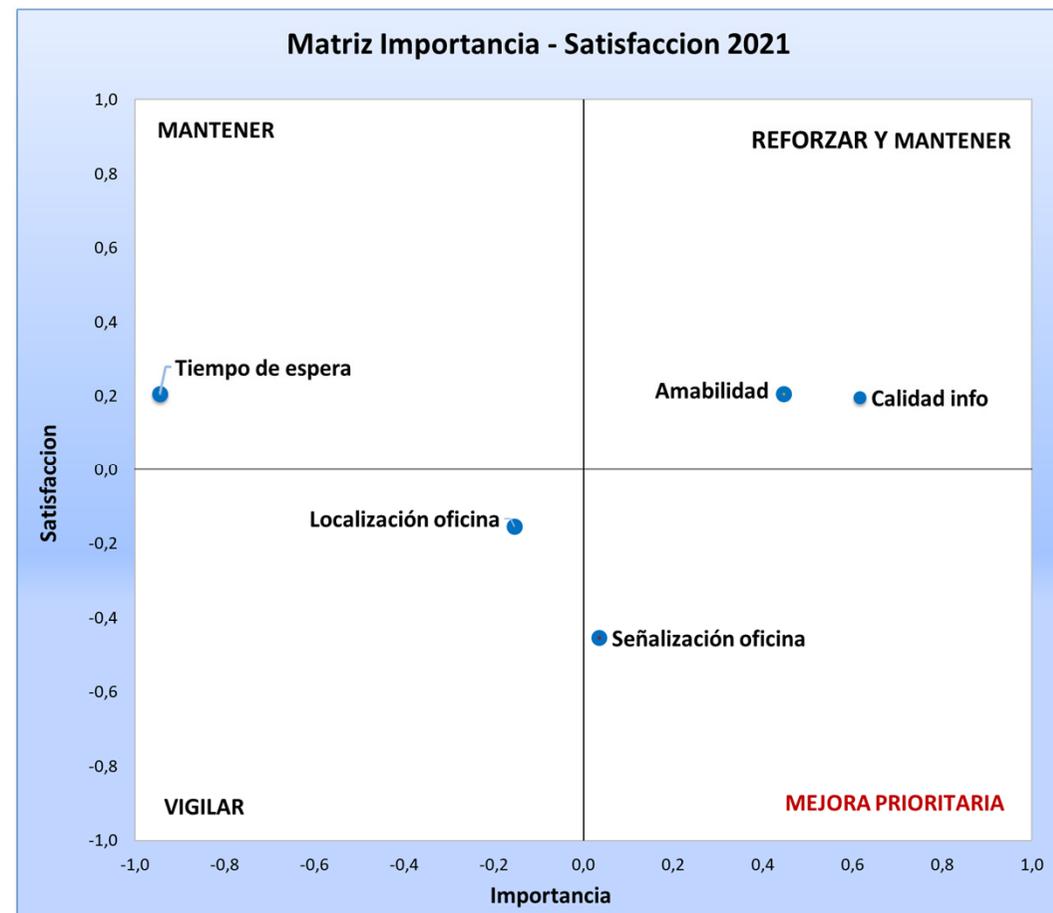
Como se ha señalado en el apartado anterior, no todos los factores de servicio tienen el mismo nivel de importancia para los usuarios. Según su importancia y el nivel de satisfacción, se pueden dividir en cuatro grupos:

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.





Anexo: tabulación de resultados



TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDECENCIA				PUNTO DE INFORMACIÓN			MES			
	Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Astur.	Nacion.	Intern.	Casa Paquet	Escaler	Info tfño	Jun	Jul	Ago	Sep

VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN

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

Valoración media (de 1 a 10)	9,5	9,4	9,7	9,5	9,7	9,5	9,5	10,0	9,5	10,0	9,6	7,0	9,5	9,6	9,6	9,4	9,3
Distribución de frecuencias:																	
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	88,7	88,9	88,5	86,4	90,5	88,1	77,8	100,0	88,9	100,0	89,1	66,7	100,0	87,5	91,3	78,6	100,0
Satisfecho (valores 7 y 8)	8,5	8,9	8,2	13,6	7,1	7,1	11,1	--	8,9	--	8,9	--	--	10,0	4,4	21,4	--
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	0,9	2,2	--	--	--	2,4	--	--	1,1	--	--	33,3	--	--	2,2	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	1,9	--	3,3	--	2,4	2,4	11,1	--	1,1	--	2,0	--	--	2,5	2,2	--	--

Base: nº de encuestados (106)

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

Valoración media (de 1 a 10)	9,2	9,2	9,3	9,2	9,3	9,2	8,9	10,0	9,2	9,8	9,3	8,7	9,5	9,4	9,3	8,9	8,7
Distribución de frecuencias:																	
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	75,5	75,6	75,4	77,3	78,6	71,4	55,6	100,0	75,6	100,0	75,3	66,7	100,0	82,5	73,9	64,3	66,7
Satisfecho (valores 7 y 8)	21,7	24,4	19,7	22,7	21,4	21,4	33,3	--	22,2	--	21,8	33,3	--	12,5	23,9	35,7	33,3
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	0,9	--	1,6	--	--	2,4	--	--	1,1	--	1,0	--	--	2,5	--	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	1,9	--	3,3	--	--	4,8	11,1	--	1,1	--	2,0	--	--	2,5	2,2	--	--

Base: nº de encuestados (106)

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	9,9	9,9	10,0	9,8	9,9	10,0	9,9	9,8	9,9	9,7	10,0	9,9	9,9	10,0	10,0
Distribución de frecuencias:																	
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	99,1	100,0	98,4	100,0	100,0	97,6	100,0	100,0	98,9	100,0	99,0	100,0	100,0	97,5	100,0	100,0	100,0
Satisfecho (valores 7 y 8)	0,9	--	1,6	--	--	2,4	--	--	1,1	--	1,0	--	--	2,5	--	--	--
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Base: nº de encuestados (106)

P8 Valoración de las instalaciones: SATISFACCION CON LA INFORMACION (1=muy insatisfecho/a y 10=muy satisfecho/a)

Valoración media (de 1 a 10)	9,9	9,9	9,9	9,9	10,0	9,8	9,9	10,0	9,9	9,8	9,9	9,7	10,0	9,9	9,9	9,9	10,0
Distribución de frecuencias:																	
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	99,1	100,0	98,4	100,0	100,0	97,6	100,0	100,0	98,9	100,0	99,0	100,0	100,0	97,5	100,0	100,0	100,0
Satisfecho (valores 7 y 8)	0,9	--	1,6	--	--	2,4	--	--	1,1	--	1,0	--	--	2,5	--	--	--
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Base: nº de encuestados (106)



	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
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	10,0	9,8	9,9	10,0	9,9	9,8	9,9	9,7	10,0	10,0	9,8	9,9	10,0
Distribución de frecuencias:																	
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	97,2	100,0	95,1	100,0	100,0	92,9	88,9	100,0	97,8	100,0	97,0	100,0	100,0	97,5	95,7	100,0	100,0
Satisfecho (valores 7 y 8)	1,9	--	3,3	--	--	4,8	--	--	2,2	--	2,0	--	--	2,5	2,2	--	--
Ni satisfecho ni insatisfecho (valores 5 y 6)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Insatisfecho (valores 3 y 4)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Muy insatisfecho (valores 1 y 2)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ns/Nc	0,9	--	1,6	--	--	2,4	11,1	--	--	--	1,0	--	--	--	2,2	--	--
<i>Base: nº de encuestados (106)</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)	9,9	9,9	9,9	9,8	10,0	9,8	10,0	10,0	9,8	9,8	9,9	9,7	10,0	9,9	9,9	9,9	10,0
Distribución de frecuencias:																	
Muy satisfecho (valores 9 y 10)	99,1	100,0	98,4	100,0	100,0	97,6	100,0	100,0	98,9	100,0	99,0	100,0	100,0	97,5	100,0	100,0	100,0
Satisfecho (valores 7 y 8)	0,9	--	1,6	--	--	2,4	--	--	1,1	--	1,0	--	--	2,5	--	--	--
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 (106)</i>																	
P11 Motivo de valoraciones <5 propuestas de mejora																	
Agradecimiento por el buen servicio	75,0	100,0	50,0	--	100,0	50,0	--	--	100,0	100,0	75,0	--	--	--	75,0	--	--
Señalización de nueva oficina	25,0	--	50,0	--	--	50,0	100,0	--	--	--	25,0	--	--	--	25,0	--	--
<i>Base: nº de usuarios que realizan sugerencias sobre el servicio (60)</i>																	
P14 Edad																	
Edad																	
Valor medio	44,2	43,0	45,1	25,9	41,2	56,9	45,9	46,7	43,2	62,3	43,7	54,3	57,0	46,2	44,8	38,3	41,0
Distribución de frecuencias																	
Menos de 20 años	0,9	2,2	--	4,6	--	--	--	--	1,1	--	1,0	--	--	--	2,2	--	--
20-30 años	19,8	20,0	19,7	95,5	--	--	22,2	--	21,1	--	20,8	--	--	20,0	15,2	35,7	16,7
31-49 años	39,6	46,7	34,4	--	100,0	--	22,2	66,7	42,2	--	40,6	33,3	--	32,5	41,3	42,9	66,7
50-64 años	34,9	24,4	42,6	--	--	88,1	55,6	33,3	32,2	50,0	32,7	66,7	100,0	40,0	37,0	21,4	16,7
65 ó más	4,7	6,7	3,3	--	--	11,9	--	--	3,3	50,0	5,0	--	--	7,5	4,4	--	--
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (106)</i>																	
Edad agregada																	
Valor medio	44,2	43,0	45,1	25,9	41,2	56,9	45,9	46,7	43,2	62,3	43,7	54,3	57,0	46,2	44,8	38,3	41,0
Distribución de frecuencias																	
< 31 años	20,8	22,2	19,7	100,0	--	--	22,2	--	22,2	--	21,8	--	--	20,0	17,4	35,7	16,7
31-49	39,6	46,7	34,4	--	100,0	--	22,2	66,7	42,2	--	40,6	33,3	--	32,5	41,3	42,9	66,7
> 49 años	39,6	31,1	45,9	--	--	100,0	55,6	33,3	35,6	100,0	37,6	66,7	100,0	47,5	41,3	21,4	16,7
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (106)</i>																	



	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDECENCIA				PUNTO DE INFORMACIÓN			MES			
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Astur.	Nacion.	Intern.	Casa Paquet	Escaler	Info tlfno	Jun	Jul	Ago	Sep
P15 Sexo																	
Hombre	42,5	100,0	--	45,5	50,0	33,3	55,6	33,3	40,0	75,0	42,6	66,7	--	22,5	50,0	64,3	66,7
Mujer	57,6	--	100,0	54,6	50,0	66,7	44,4	66,7	60,0	25,0	57,4	33,3	100,0	77,5	50,0	35,7	33,3
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (106)</i>																	
P16 Lugar de residencia																	
Gijón	8,5	11,1	6,6	9,1	4,8	11,9	100,0	--	--	--	8,9	--	--	5,0	8,7	21,4	--
Otro municipio de Asturias	2,8	2,2	3,3	--	4,8	2,4	--	100,0	--	--	3,0	--	--	--	6,5	--	--
Otra Comunidad Autónoma	84,9	80,0	88,5	90,9	90,5	76,2	--	--	100,0	--	84,2	100,0	100,0	92,5	78,3	78,6	100,0
Otro país	3,8	6,7	1,6	--	--	9,5	--	--	--	100,0	4,0	--	--	2,5	6,5	--	--
Ns/Nc	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (106)</i>																	
P18 País																	
Francia	75,0	100,0	--	--	--	75,0	--	--	--	75,0	75,0	--	--	--	100,0	--	--
México	25,0	--	100,0	--	--	25,0	--	--	--	25,0	25,0	--	--	100,0	--	--	--
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (106)</i>																	
P19 Comunidad Autónoma																	
Comunidad de Madrid	17,7	9,5	23,3	4,6	19,1	23,7	--	--	20,0	--	15,5	33,3	100,0	18,0	18,6	14,3	16,7
País Vasco	13,7	14,3	13,3	9,1	14,3	15,8	--	--	15,6	--	14,4	--	--	25,6	7,0	7,1	--
Castilla y León	11,8	11,9	11,7	18,2	7,1	13,2	--	--	13,3	--	11,3	33,3	--	12,8	11,6	14,3	--
Asturias	11,8	14,3	10,0	9,1	9,5	15,8	100,0	100,0	--	--	12,4	--	--	5,1	16,3	21,4	--
Cataluña	9,8	9,5	10,0	18,2	7,1	7,9	--	--	11,1	--	10,3	--	--	7,7	14,0	7,1	--
Comunidad Valenciana	8,8	16,7	3,3	4,6	14,3	5,3	--	--	10,0	--	9,3	--	--	5,1	4,7	7,1	66,7
Cantabria	5,9	2,4	8,3	4,6	7,1	5,3	--	--	6,7	--	5,2	33,3	--	2,6	9,3	--	16,7
Andalucía	3,9	4,8	3,3	4,6	2,4	5,3	--	--	4,4	--	4,1	--	--	2,6	7,0	--	--
Aragón	3,9	--	6,7	--	4,8	5,3	--	--	4,4	--	4,1	--	--	7,7	2,3	--	--
Castilla La Mancha	2,9	2,4	3,3	4,6	4,8	--	--	--	3,3	--	3,1	--	--	5,1	--	7,1	--
Extremadura	2,9	2,4	3,3	4,6	4,8	--	--	--	3,3	--	3,1	--	--	--	4,7	7,1	--
Comunidad Foral de Navarra	2,0	4,8	--	4,6	2,4	--	--	--	2,2	--	2,1	--	--	2,6	2,3	--	--
Galicia	2,0	2,4	1,7	9,1	--	--	--	--	2,2	--	2,1	--	--	2,6	--	7,1	--
La Rioja	2,0	2,4	1,7	--	2,4	2,6	--	--	2,2	--	2,1	--	--	2,6	2,3	--	--
Región de Murcia	1,0	2,4	--	4,6	--	--	--	--	1,1	--	1,0	--	--	--	--	7,1	--
<i>Base: nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario (106)</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)																					