

INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS VERANO 2024

DE LA OFICINA DE TURISMO DE PILAR DE LA HORADADA



pilar de la horadada
ALICANTE | mar monte y sol

Realizado por la Oficina de Turismo de Pilar dela Horadada.

ÍNDICE

1. Introducción	Pág. 1
2. Metodología de trabajo empleada	Pág. 1
3. Características sociodemográficas	Pág. 1
4. Características del viaje	Pág. 4
5. Valoración del conocimiento de la Red Tourist Info	Pág. 9
6. Valoración de la calidad ofrecida por la Tourist Info de Pilar de la Horadada	Pág. 10
7. Valoración del destino visitado y de la Tourist Info de Pilar de la Horadada	Pág. 11
8. Fidelidad al destino	Pág. 12
9. Conclusiones 2024	Pág. 12

ANEXO 1: Encuesta

1. INTRODUCCIÓN.

Como cada año, la Tourist Info de Pilar de la Horadada utiliza la Encuesta Tourist Info como medio para conocer la popularidad de la Red Tourist info y el nivel de satisfacción con respecto al municipio y la oficina de turismo y para recabar información acerca del perfil del usuario que visita Pilar de la Horadada para poder así satisfacer sus expectativas y necesidades.

Con toda la información obtenida tras el análisis de estas encuestas se diseñan programas anuales de mejora de la calidad del servicio y se apuesta por el desarrollo de otros proyectos que puedan beneficiar al municipio, tanto turísticamente como en calidad de vida para los residentes.

2. METODOLOGÍA DE TRABAJO EMPLEADA.

El proceso de la Encuesta Tourist Info se ha realizado tanto en temporada alta como en periodo de baja afluencia y se han tabulado un total de 76 cuestionarios.

La población encuestada corresponde a usuarios mayores de 16 años que visitan la Tourist Info de Pilar de la Horadada. Para evitar sesgos producidos en la entrega de encuestas por parte del personal de la oficina se ha establecido una metodología tendente a la aleatoriedad. El sistema consiste en pasar el cuestionario a aquellos visitantes a los que se les ha proporcionado una gran cantidad de información.

3. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.

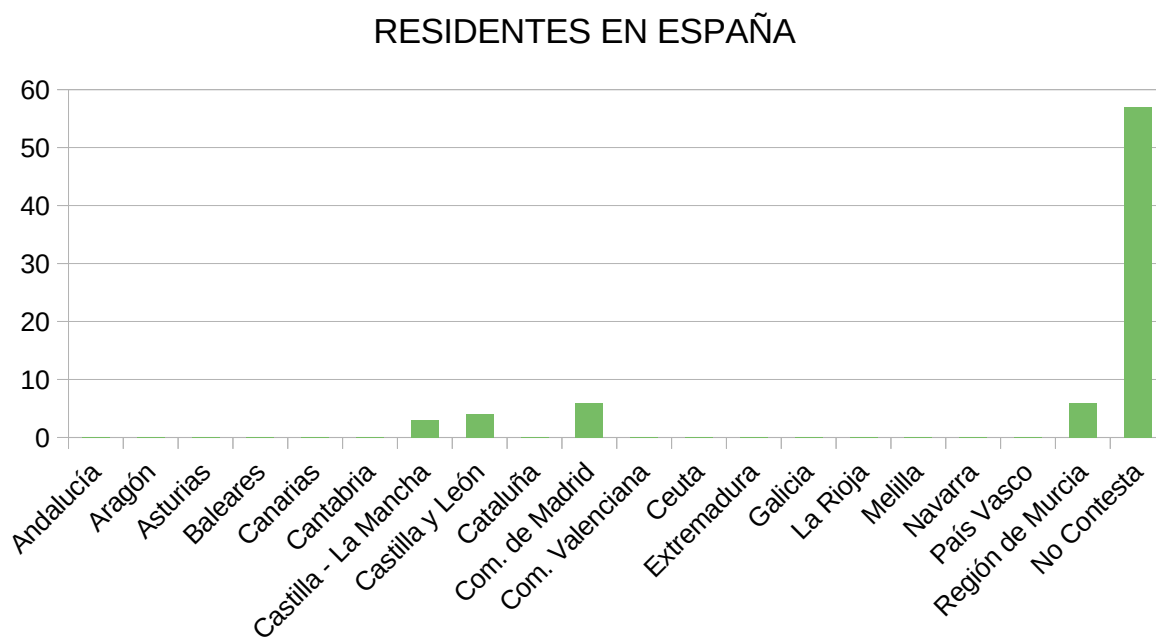
A) LUGAR DE RESIDENCIA.

Del total de **76 cuestionarios**, el **25%** han sido rellenados por residentes en España y el **73,68%** han sido rellenados por ciudadanos internacionales, todos europeos.

LUGAR DE RESIDENCIA



Si diferenciamos entre residentes en el territorio español, los grupos más numerosos proceden de la Región de Murcia y Comunidad de Madrid.

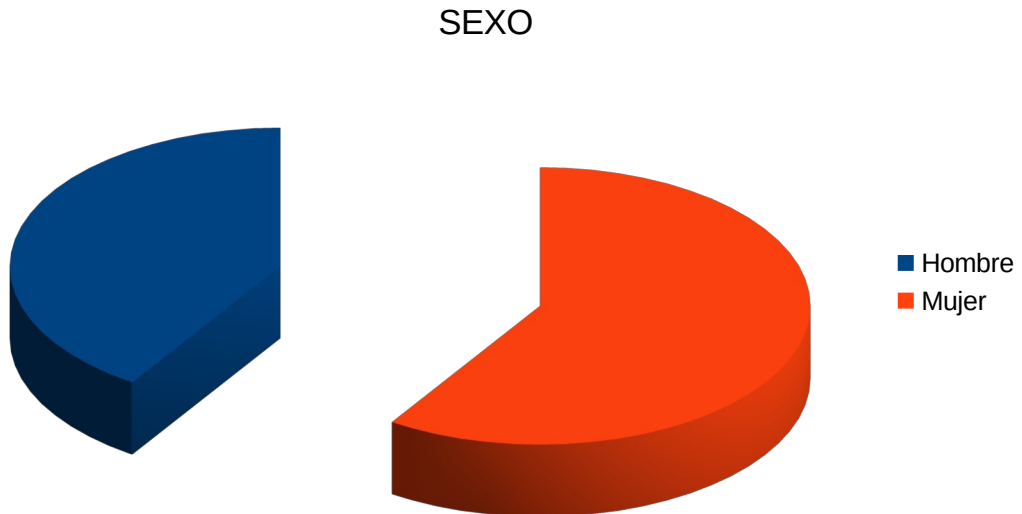


Y si nos fijamos en los en los visitantes procedentes de Europa los grupos más numerosos son de Bélgica, Reino Unido y Francia.



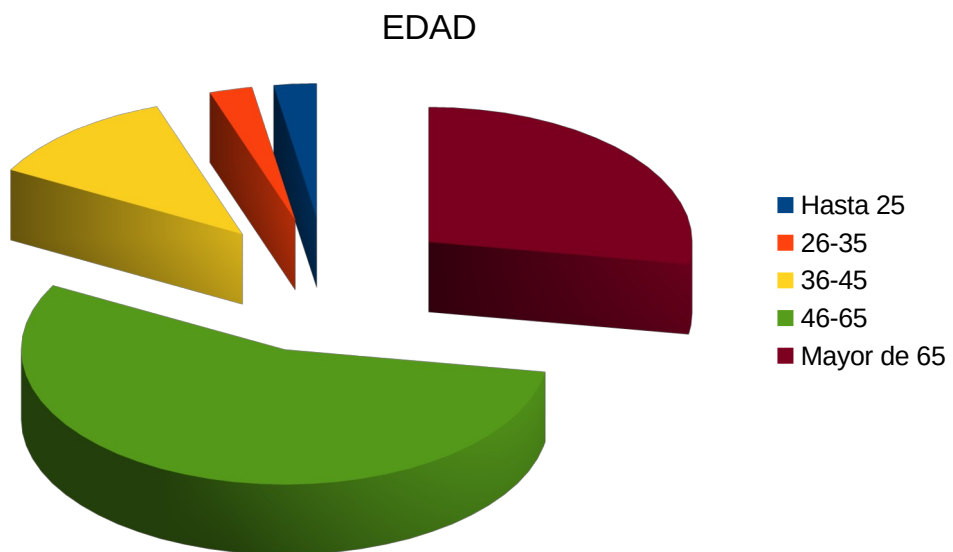
B) SEXO.

La distribución por género de la demanda se corresponde con un **59,21%** de mujeres y un **40,79%** de hombres.



C) EDAD.

Atendiendo a la estructura de edades, el mayor porcentaje de encuestados son los que tienen entre **46 y 65 años** (el **55,26%**), muy seguidos del grupo de edad mayores de 65 años (el **27,63%**).



D) NIVEL DE ESTUDIOS.

En cuanto al análisis del nivel de estudios alcanzado por la población de la muestra, de los resultados obtenidos se extrae que el **55,26%** posee estudios universitarios y el **34,21%** estudios secundarios.



Constituye un dato llamativo que casi la mitad de los usuarios que visitan la oficina de turismo dispone de título universitario. Ello refleja que un mayor nivel cultural propicia una mayor inquietud a la hora de visitar un determinado destino y por tanto la necesidad de recabar mayor información sobre el mismo.

4. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE.

En términos generales, el turista que nos visita conoce la Comunitat Valenciana y pernocta en nuestro municipio en una vivienda de propiedad, de familiares o amigos o de alquiler y llegan al municipio en avión y automóvil. Viajan en compañía de su familia y no suelen realizar ninguna reserva antes de venir a Pilar de la Horadada.

Cuando utilizan internet para preparar el viaje lo hacen para buscar información sobre el municipio un poquito más de la mitad de los encuestados admiten no haber visitado nuestra página web turística, si bien la información la han obtenido a través de internet o de familiares y/o amigos.

Una amplia mayoría desconoce la agenda de eventos y actividades y por ello es uno de los motivos de visita a nuestra oficina, donde solemos ofrecerla, nos la soliciten o no.

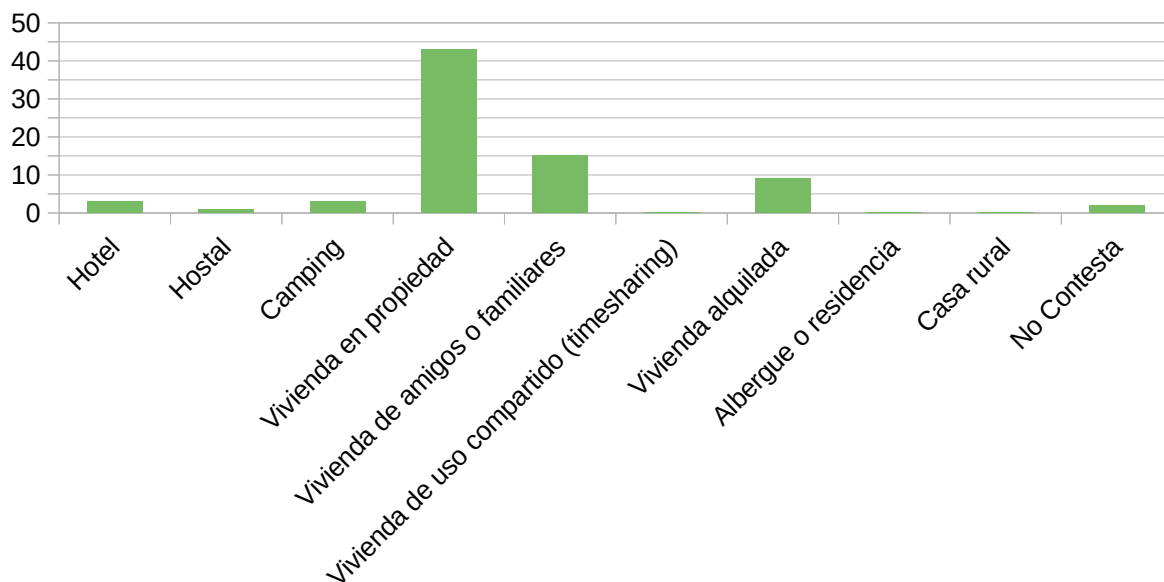
Como motivos principales de visita están el descanso, la playa y el clima y las actividades que finalmente realizan son, en su mayoría, ir a la playa y visitar los espacios naturales de los alrededores.

A continuación dejamos una serie de gráficos donde se expone la información anteriormente mencionada.

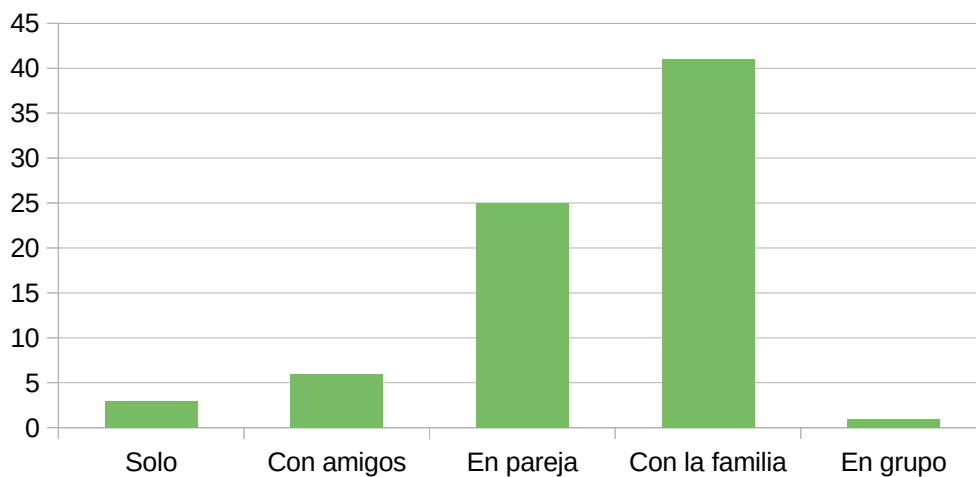
¿ES SU PRIMERA VEZ EN LA COMUNIDAD VALENCIANA?



TIPOLOGÍA DEL ALOJAMIENTO



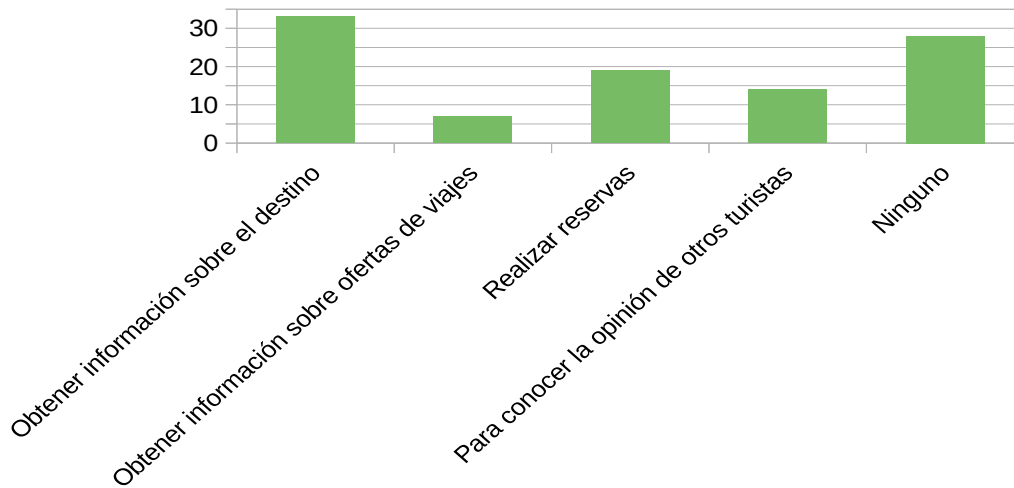
COMPAÑEROS DE VIAJE



¿HA REALIZADO ALGUNA RESERVA ANTES DE REALIZAR EL VIAJE?



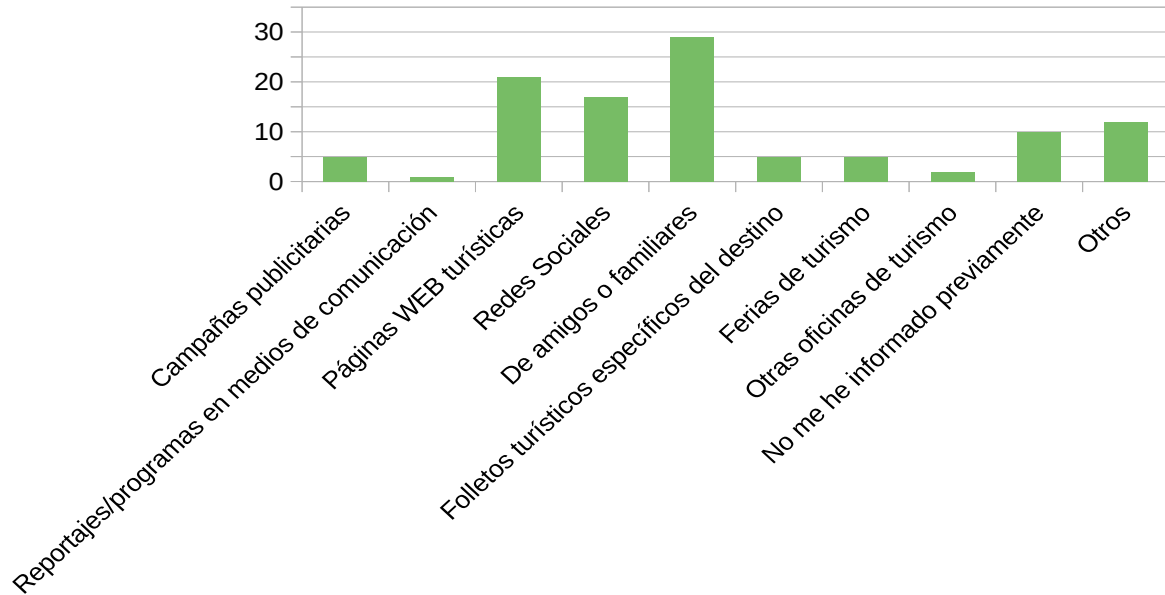
¿QUÉ USO HA HECHO DE INTERNET PARA PREPARAR EL VIAJE?



¿HA VISITADO LA WEB TURÍSTICA DEL MUNICIPIO?



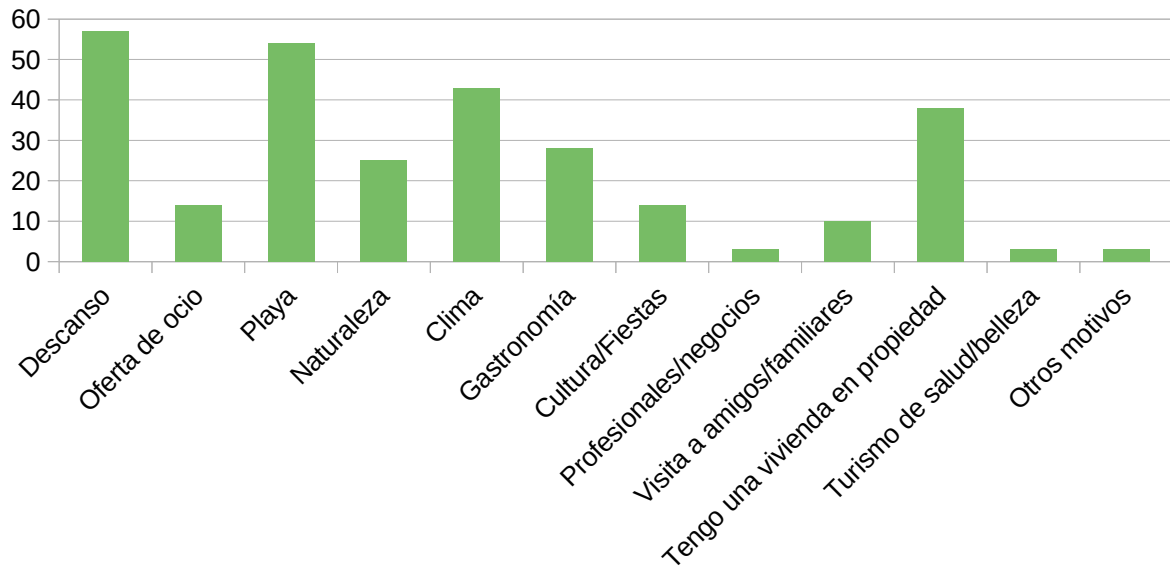
MEDIOS POR LOS QUE SE INFORMÓ SOBRE EL DESTINO



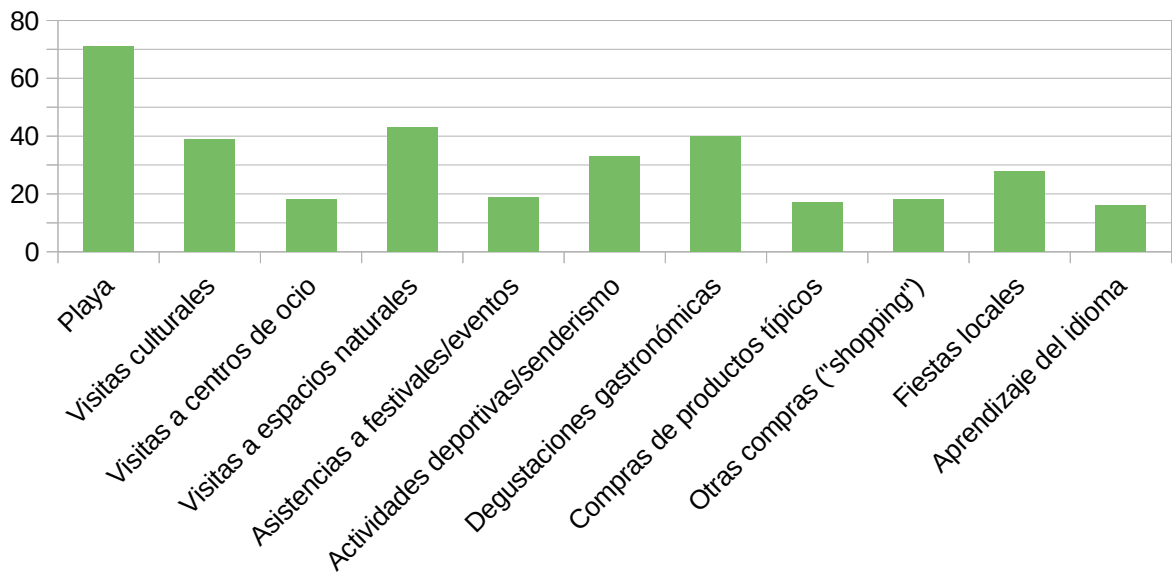
¿CONOCE LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y EVENTOS LOCALES?



PRINCIPALES MOTIVOS DE LA VISITA



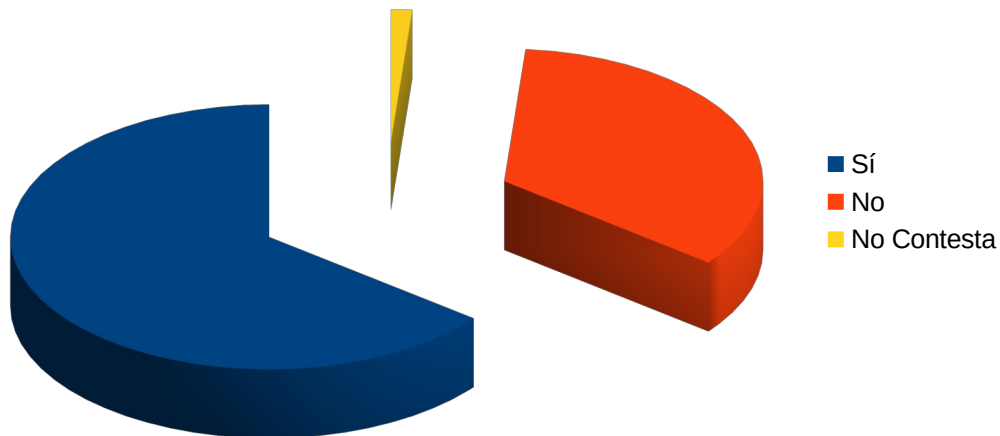
ACTIVIDADES REALIZADAS



5. VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA RED TOURIST INFO.

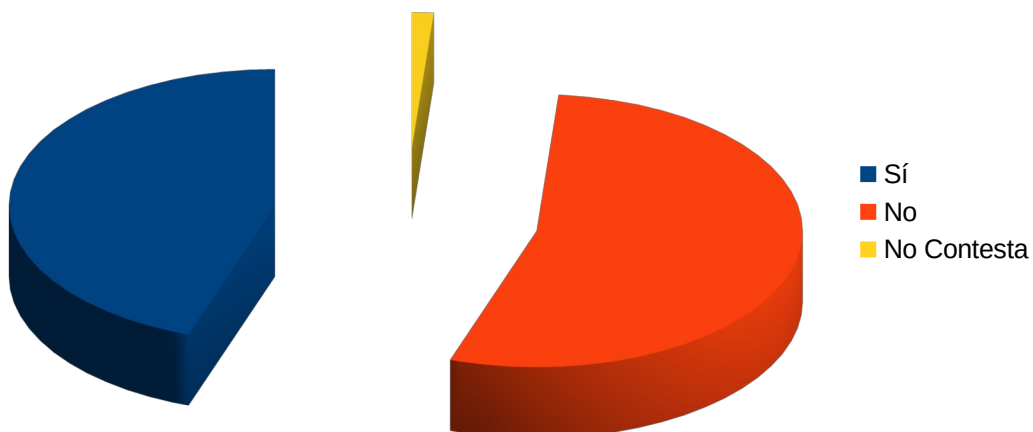
Al formular a los usuarios de la Tourist Info de Pilar de la Horadada si tienen conocimiento de las red de oficinas de la Tourist Info, el **49%** afirma conocer la Red Tourist Info, el **26%** no la conoce.

¿CONOCE LA RED DE OFICINAS TOURIST INFO?



Otra de las preguntas de la encuesta es si ha visitado más de una oficina de información turística. En este caso, el **34%** de los usuarios reconoce no haber visitado otras oficinas frente al **41%** de usuarios, que afirman haberlas visitado.

¿HA VISITADO MÁS DE UNA TOURIST INFO?



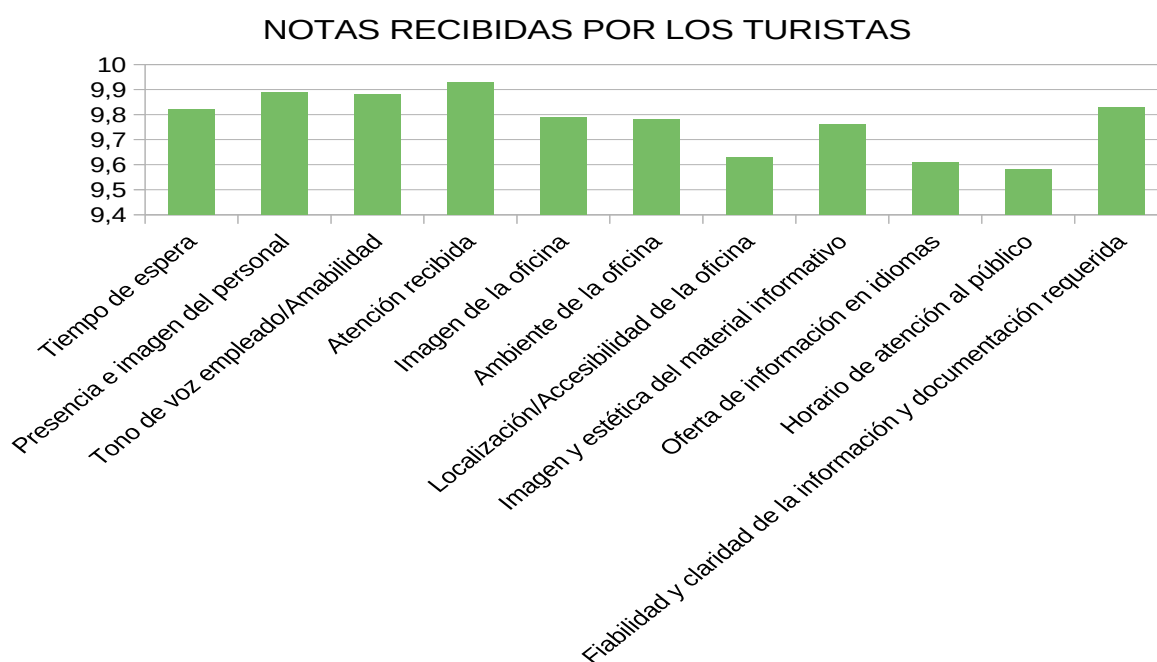
6. VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA TOURIST INFO DE PILAR DE LA HORADADA.

En la siguiente tabla se exponen las valoraciones otorgadas a los aspectos propuestos en la encuesta:

Tiempo de espera	9,82
Presencia e imagen del personal	9,89
Tono de voz empleado/Amabilidad	9,88
Atención recibida	9,93
Imagen de la oficina	9,79
Ambiente de la oficina	9,78
Localización/Accesibilidad de la oficina	9,63
Imagen y estética del material informativo	9,76
Oferta de información en idiomas	9,61
Horario de atención al público	9,58
Fiabilidad y claridad de la información y documentación requerida	9,83
Media de satisfacción de los encuestados	9,77

Teniendo en cuenta que 0 es el valor más bajo o que expresa mayor insatisfacción y 10 el valor más alto o el que expresa el valor más alto de satisfacción, podemos afirmar que la Tourist Info de Pilar de la Horadada tiene el aprobado de sus encuestados.

A continuación mostramos en un gráfico los datos obtenidos:



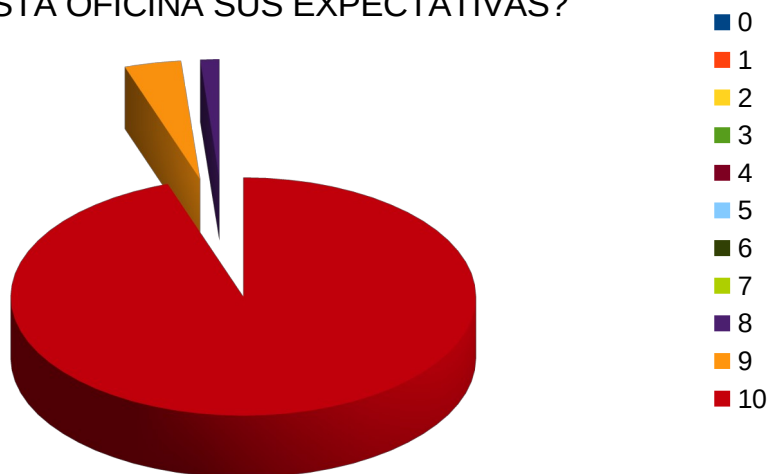
7. VALORACIÓN DEL DESTINO VISITADO Y DE LA TOURIST INFO DE PILAR DE LA HORADADA.

En el cuestionario hay dos preguntas referentes a la satisfacción de las expectativas del usuario, tanto con el municipio como con la oficina.

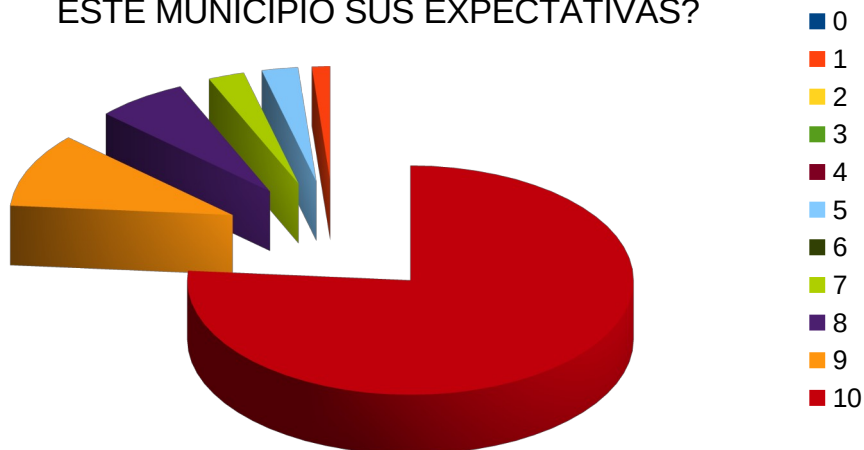
Teniendo en cuenta que 0 es totalmente insatisfactorio y 10 muy satisfactorio, hemos de decir que tanto municipio como oficina tienen una puntuación de sobresaliente.

- La media de satisfacción de la oficina es de **9,93**.
- La media de satisfacción del municipio es de **9,43**.

¿EN QUÉ MEDIDA HA SATISFECHO ESTA OFICINA SUS EXPECTATIVAS?

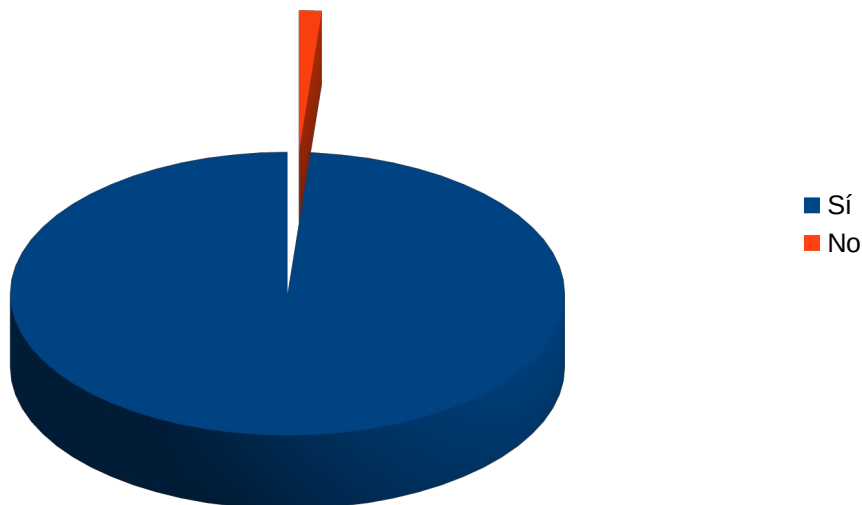


¿EN QUÉ MEDIDA HA SATISFECHO ESTE MUNICIPIO SUS EXPECTATIVAS?



8. FIDELIDAD AL DESTINO.

INTENCIÓN DE VOLVER AL MUNICIPIO



Como podemos observar en el gráfico anterior, una abrumadora mayoría de los visitantes (98,73%) de la tourist info de Pilar de la Horadada confirman que volverán a visitar Pilar de la Horadada.

9. CONCLUSIONES 2024

Este año, como novedad, se ha realizado este informe para obtener el perfil de turista que nos visita en verano para intentar mantener el grado de satisfacción de estos turistas, incluso superarlo, ya que es un factor determinante de cara a conseguir y mantener la lealtad esperada por su parte.

A continuación resumiremos los datos que hemos obtenido de las encuestas en cuatro bloques principales.

A) CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.

El **25%** de los usuarios son de origen nacional y el **73,68%** ha sido internacional. De los encuestados residentes en España la mayoría son de la Región de Murcia y de la Comunidad de Madrid. En el grupo de los extranjeros encuestados la mayoría de Bélgica, Reino Unido y Francia.

Este año vuelven a ser las mujeres las personas que más encuestas rellenan (**59,21%**) y con respecto a la edad y al nivel de estudios, la mayoría de turistas siguen estando dentro del rango de edad de entre 46 y 65 años (un **55,26%**) y tienen estudios universitarios (un **55,26%**) por delante de los que tenían estudios secundarios (un **34,21%**).

B) CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE.

El **56,59%** de los encuestados se aloja en viviendas en propiedad, el **21,05%** en viviendas de familiares y amigos y en viviendas de alquiler **19,74%**, y más de la mitad de los visitantes vienen en compañía de sus familiares.

Casi a partes iguales se dividen los que vienen en avión (el **44,74%**) de los que vienen en automóvil (el **50%**) y la gran mayoría no ha hecho reserva del viaje antes de llegar (el **75%**).

El **27,10%** obtienen información del destino por parte de sus familiares y/o amigos y el **32,67%** de los encuestados usa internet para con este fin, si bien es cierto que solo el **46,05%** ha visitado la web turística del municipio y el **63,16%** no conoce la oferta cultural y festiva.

Los turistas de Pilar de la Horadada vienen al municipio con la intención de descansar, de ir a la playa y de disfrutar del clima y las actividades que finalmente hacen son ir a la playa, a espacios naturales, visitas culturales y disfrutar de degustaciones gastronómicas.

C) VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA RED TOURIST INFO.

El **64,47%** de los encuestados conocían la Red Tourist Info y un **44,74%** había visitado más de una Tourist Info es sus vacaciones.

D) VALORACIÓN DE LA CALIDAD OFRECIDA POR LA TOURIST INFO DE PILAR DE LA HORADADA.

La nota media en referencia a la calidad ofrecida por la tourist info es de **9,77**.

E) VALORACIÓN DE PILAR DE LA HORADADA COMO DESTINO VACACIONAL Y DE LA TOURIST INFO MUNICIPAL.

El destino vacacional lo valoran los visitantes con un **9,93** sobre 10 y la satisfacción del turista en referencia a la tourist info de Pilar de la Horadada tiene una nota de **9,43**.