



SERVICIO MUNICIPAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

INFORME ANUAL

FEBRERO 2024

INDICE

	<u>Página</u>
Objetivos y metodología. Fichas técnicas	3
Servicio Infogijón	7
Características de los usuarios del servicio Infogijón	7
Valoración de los servicios ofrecidos	10
Medidas sanitarias	16
Importancia de factores del servicio de información turística	18
Prioridades en la mejora del servicio	21
Evaluación misteriosa	23
Objetivos y metodología	24
Evaluaciones presenciales	26
Evaluaciones telefónicas	29
Conclusiones	31
Anexo: Tabulación de datos	34

***Objetivos y
metodología.
Fichas técnicas***



Objetivos y Metodología

El objetivo del presente estudio es obtener una **valoración del servicio municipal de información turística de Gijón** - también llamado Infogijón - por los usuarios del mismo a lo largo del año y obtener una imagen del mismo a lo largo del tiempo. El cuestionario de satisfacción de autocumplimentación se modificó con una reducción importante en 2022 y se ha mantenido este año, centrando las preguntas en instalaciones y atención, así como en la seguridad frente a la crisis sanitaria. Si en 2022 solo se recogieron 42 participaciones, en esta ocasión el número de encuestas es de 914, con la mejora en el margen de error, y deben tenerse en cuenta a la hora de evaluar la evolución de resultados. Las principales variables de estudio son:

- ▶ Perfil del usuario que utiliza el servicio de información turística.
- ▶ Satisfacción con diferentes aspectos del servicio: trato, tiempo de espera y calidad de la información, accesibilidad de las oficinas.
- ▶ Obtener posibles deficiencias de la información facilitada en dichas peticiones.
- ▶ Delimitar deficiencias y aspectos que deben ser mejorados del servicio.
- ▶ Comparar los resultados con los obtenidos en los ejercicios anteriores en la medida de lo posible.

Se ha continuado la labor iniciada el pasado año, de realizar una muestra independiente para evaluar **las expectativas de los servicios turísticos**, el número de encuestas en este ejercicio ha sido de 310 personas que hayan utilizado dichos servicios. Con esta información se puede conocer que servicios deben ser mejorados prioritariamente.

Finalmente se ha evaluado el servicio objetivamente mediante la realización de treinta **mystery shopper o evaluaciones misteriosas** (17 presenciales y 13 telefónicas) tal y como se hizo en años anteriores. Los resultados agregados de estas evaluaciones también figuran en el presente informe.

Por último, algunas comparaciones tendrán carácter orientativo, por los cambios metodológicos sufridos, tanto en el número de encuestas como de variables a analizar.

Ficha técnica estudio Satisfacción del Servicio Infogijón

Porcentaje sobre el tota de encuestados (914)

FICHA TÉCNICA

- ❑ **Universo:** usuarios del servicio municipal de información turística, Infogijón en el período de estudio.
- ❑ **Tipo de encuesta:** Personal autocumplimentada por el propio usuario.
- ❑ **Tamaño de la muestra:** 914 encuestas válidas con un margen de error muestral del $\pm 3,2\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (en la condición más desfavorable: $p=q=0,5$) para el total de la muestra y una población finita.
- ❑ **Período del trabajo de campo:** de 1 de enero a 31 de diciembre de 2023
- ❑ **Director Técnico:** Alfredo Álava Benito.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Número encuestas

En %

SEXO

Hombre	377	41,2
Mujer	529	57,9
No contesta	8	0,9
Total	914	100,0

EDAD

Menos de 31 años	114	12,5
31-49 años	390	42,7
50 ó más años	395	43,2
No contesta	15	1,6
Total	914	100,0

PROCEDENCIA

Gijón	27	3,0
Resto de Asturias	11	1,2
Nacional	812	88,8
Internacional	60	6,6
No contesta	4	0,4
Total	914	100,0

PUNTO DE INFORMACIÓN

Casa Paquet	572	62,7
Kiosco Paquet	42	4,6
Escalerona	298	32,7
Total	914	100,0

Ficha técnica estudio Expectativas Servicio de Información Turística

Porcentaje sobre el tota de encuestados (310)

FICHA TÉCNICA

- ❑ **Universo:** usuarios de servicios de información turística.
- ❑ **Tipo de encuesta:** Personal mediante CAPI (encuesta asistida con dispositivo electrónico) en diferentes meses y puntos de muestreo.
- ❑ **Tamaño de la muestra:** 310 encuestas válidas con un margen de error muestral del $\pm 5,3\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (en la condición más desfavorable: $p=q=0,5$) para el total de la muestra y una población finita.
- ❑ **Período del trabajo de campo:** de 1 de enero a 31 de diciembre de 2023
- ❑ **Director Técnico:** Alfredo Álava Benito.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Número encuestas

En %

SEXO

Hombre	137	44,2
Mujer	173	55,8
Total	310	100,0

EDAD

Menos de 31 años	55	17,7
31-49 años	100	32,3
50 ó más años	155	50,0
No contesta	0	0
Total	310	100,0

PROCEDENCIA

Gijón	70	22,6
Resto de Asturias	10	3,2
Nacional	179	57,7
Internacional	51	16,5
No contesta	---	---
Total	310	100,0

PUNTO DE INFORMACIÓN

1º Trimestre	0	0
2º Trimestre	109	35,2
3º Trimestre	194	62,6
4º Trimestre	66	21,3
Total	310	100,0

Características de los usuarios de Infogijón



Perfil de los usuarios de Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestados (914)

Perfil		Sexo		Edad			Procedencia				Total
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac.	
Sexo	Hombre	100,0	---	40,4	40,0	43,0	40,7	27,3	42	36,7	41,2
	Mujer	---	100,0	59,6	59,2	56,5	59,3	72,7	57,4	61,7	57,9
	No contesta	---	--	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,6	1,7	0,9
Edad	< 31 años	12,2	12,9	100,0	---	--	0,0	18,2	12,7	15	12,5
	De 31 a 49 años	41,4	43,7	---	100,0	--	37	27,3	43,6	38,3	42,7
	> 49 años	45,1	42,2	---	--	100,0	63	54,5	42,4	43,3	43,2
	No contesta	1,3	1,3	---	---	---	0,0	0,0	1,4	3,3	1,6
Edad media		46,8	46,8	25,0	41,3	58,6	53,1	50,6	46,5	47,9	46,8

La edad media de las personas encuestadas es de 46,8 años, muy próxima a la media nacional que es de 45,3 años, siendo el perfil principal el de **una mujer de más de treinta años de procedencia nacional**, como en los ejercicios previos, dado que el 57,9% de las personas que realizaron la encuesta son mujeres, cifra menor que en 2022 pero similar al año 2021 (56,2%).

El promedio de edad más joven se produce entre los usuarios nacionales, con 46,5 años cifra ligeramente mayor que en 2021 que fue de 44,4 años con 201 consultas.

Procedencia de los usuarios de Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestados (914)

Perfil		Sexo		Edad			Procedencia				Total
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac.	
Total	Gijón	2,9	3	0	2,6	4,3	100,0	0	0	0	3,0
	Resto Asturias	0,8	1,5	1,8	0,8	1,5	0	100,0	0	0	1,2
	Nacional	90,5	88,1	90,4	90,8	87,1	0	0	100,0	0	88,8
	Internacional	5,8	7	7,9	5,9	6,6	---	---	---	100	6,6
CCAA	Com de Madrid	24,9	21,2	33,3	22,8	19,2	--	--	25,4	--	22,5
	Castilla y León	10,6	15,7	13,2	12,6	14,4	--	--	15,1	--	13,5
	País Vasco	9,8	7,9	3,5	10	8,9	--	--	9,9	--	8,8
	Andalucía	8,0	8,5	9,6	8,7	7,6	---	---	9,2	---	8,2
	Cataluña	6,6	5,7	4,4	5,4	7,3	--	--	6,8	--	6,0
	Castilla - Mancha	5,3	5,3	1,8	5,4	6,3	--	--	5,9	--	5,3
	Resto CCAA	25,1	23,8	24,6	26	23,6	--	--	27,5	--	24,6
Totales		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	---	---	100,0	---	88,8

Dado el escaso número de encuestas en 2022 la comparación es poco útil. Los resultados se asemejan más a los obtenidos en 2021. En este caso, las CCAA más importantes repiten **Madrid, Castilla y León y el País Vasco** variando su importancia relativa. Así, Madrid incrementa su peso desde el 16,5% hasta suponer uno de cada cuatro consultas, el 24,9%. El País Vasco desciende cuatro puntos porcentuales, hasta el 9,8%. De igual modo, se incrementa la presencia del turismo internacional, reflejada en que el 5,8% de las encuestas las cumplimentan personas procedentes de otros países.

Valoración del servicio ofrecido



Valoración del servicio Infogijón

Promedio sobre el total de encuestados (914)

Valoración media (1 a 10 puntos)	Sexo		Edad			Procedencia				Punto Inf.		Total
	Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac	Paquet	Escaler.	
INSTALACIONES												
Localización	9,3	9,2	9,4	9,2	9,2	8,7	9,1	9,3	8,6	9,3	9,1	9,2
Señalización oficina	8,7	8,8	9,0	8,7	8,7	8,1	8,9	8,8	8,2	8,8	8,5	8,7
ATENCIÓN PERSONAL												
Trato y amabilidad	9,8	9,8	9,9	9,8	9,8	9,6	9,5	9,8	9,9	9,8	9,9	9,8
Información	9,8	9,8	9,9	9,8	9,8	9,5	9,5	9,8	9,9	9,8	9,8	9,8
Tiempo de espera	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,7	9,2	9,8	9,9	9,8	9,8	9,8
SATISFACCIÓN GLOBAL	9,7	9,8	9,9	9,8	9,8	9,4	9,5	9,8	9,9	9,8	9,8	9,8

Las valoraciones obtenidas en todos los aspectos obtienen promedios elevados, superando los nueve puntos a excepción de la señalización de la oficina con 8,7 puntos de promedio. Comparando con 2021, por el mayor número de cuestionarios, se observa una semejanza de resultados, con la señalización como único ítem por debajo de los nueve puntos (8,9) y el bloque de instalaciones con peores valoraciones que atención personal y satisfacción global.

La satisfacción global registra 9,8 puntos que en la escala señalada de 1 a 10 puntos indica un grado de satisfacción muy elevado, idéntica valoración que en 2021. Los asturianos, tanto locales como del resto de Asturias, son los grupos más críticos, con una media de 9,4 y 9,5 puntos, lo que indica el alto grado de satisfacción.

Valoración del servicio Infogijón. Usuarios satisfechos

Promedio sobre el total de encuestados (914)

En %. Valoraciones de 7 a 10 puntos (satisfechos)	Sexo		Edad			Procedencia				Punto Inf.		Total
	Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac	Paquet	Escaler.	
INSTALACIONES												
Localización	97,9	99,5	98,3	99,0	98,7	92,6	100,0	99,3	93,2	99,1	98,6	98,8
Señalización oficina	93,9	93,8	93,0	95,1	92,8	81,4	100,0	94,9	84,2	95,0	92,6	93,9
ATENCIÓN PERSONAL												
Trato y amabilidad	100,0	99,6	100,0	100,0	99,5	96,3	100,0	99,8	100,0	99,8	100,0	99,7
Información	99,4	99,4	100,0	99,8	99,2	92,6	90,9	99,8	100,0	99,8	100,0	99,4
Tiempo de espera	100,0	99,6	100,0	99,8	100,0	100,0	100,0	99,8	100,0	100,0	100,0	99,8
SATISFACCIÓN GLOBAL	99,5	100,0	100,0	100,0	99,5	96,3	100,0	99,9	100,0	99,8	100,0	99,8

A lo largo del tracking realizado se ha considerado como personas satisfechas con el servicio a aquellas que valoran el mismo con siete o más puntos.

Habitualmente los resultados se aproximan al 100% en los casos de **atención personal y satisfacción global**, como se muestra en la tabla, siendo la mayor diferencia la referida a las personas residentes en Asturias, sean locales o no, que reducen su grado de satisfacción en cuanto a la información facilitada.

Teniendo en cuenta el bloque de las **instalaciones**, especialmente en la señalización de la oficina, los resultados son inferiores a los dos bloques mencionados anteriormente, aglutinando **un 93,9% de respuestas favorables** y con los usuarios locales e internacionales mostrando un menor grado de conformidad, superando apenas el 80% en el nivel de satisfacción, con un comportamiento **similar a 2021** en cuanto a la valoración total y a los residentes.

Valoración del servicio Infogijón. Usuarios insatisfechos

Promedio sobre el total de encuestados (914)

En %. Valoraciones de 1 a 4 puntos (insatisfechos)	Sexo		Edad			Procedencia				Punto Inf.		Total
	Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac	Paquet y kiosco	Escaler.	
INSTALACIONES												
Localización	0,8	0	0,9	0	0,5	0	0	0,2	1,7	0,5	0,0	0,3
Señalización oficina	1,6	1,2	0,9	0,8	2,1	0,0	0,0	1,3	1,8	1,0	1,7	1,3
ATENCIÓN PERSONAL												
Trato y amabilidad	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Información	0	0,4	0	0,3	0	0	0	0,2	0	0,2	0,0	0,2
Tiempo de espera	0	0,2	0	0	0	0	0	0,1	0	0,1	0,0	0,1
SATISFACCIÓN GLOBAL	0,6	0	0	0	0,6	3,7	0	0,1	0	0,2	0	0,2

El grado de insatisfacción, o de personas que optan por valorar los servicios con cuatro o menos puntos es muy limitado, pudiéndose considerar casi residual. En la señalización de la oficina, el aspecto que mayor grado de insatisfacción recoge, supone que doce personas optan por considerarlo insuficiente, y tres personas en la localización.

En el cuestionario se solicitaba a los usuarios que hubiesen realizado valoraciones inferiores a cinco puntos posibles mejoras del servicio. Al ser un cuestionario de autocumplimentación, algunos usuarios que no se han mostrado satisfechos no han señalado la razón, y otros han realizado sugerencias a pesar de no haber valorado insatisfactoriamente los aspectos. En general los comentarios hacen referencia a la falta de señalización, o que esta no es muy clara e identificativa. Incorporar una bandera con un "I" de información, añadir más señalización por la ciudad, mala indicación en el "Google maps" o "creíamos que eran unos baños públicos" "tuvimos que preguntar qué era" son algunos de los comentarios.

Evolución de las valoración del servicio Infogijón

Promedios sobre el total de encuestados (914)

Evolución (Valores medios)	AÑO													Prm.
	2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
INSTALACIONES														
Localización	8,8	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,8	9,1	9,4	--	9,4	9,0	9,2	9,0
Señalización oficina	8,5	8,6	8,4	8,4	8,2	8,3	8,3	8,7	8,7	--	8,9	8,6	8,7	8,5
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	9,5	9,8	9,8
Información	9,6	9,6	9,6	9,6	9,6	9,8	9,7	9,8	9,8	--	9,8	9,1	9,8	9,7
Tiempo de espera	9,7	9,6	9,5	9,6	9,5	9,7	9,7	9,8	9,9	--	9,9	9,1	9,8	9,7

En el cuadro adjunto podemos observar la evolución de los valores medios del servicio Infogijón a lo largo de los años y el **promedio obtenido. Todos los aspectos igualan o superan los nueve puntos sobre diez de valoración media a excepción de la señalización de la oficina (8,5 puntos)**, que como ya se señaló anteriormente es el aspecto que registra un menor grado de satisfacción, si bien sigue siendo una **evaluación muy positiva.**

Dado el menor número de consultas del pasado año y el efecto mayor de cualquier valoración negativa, los resultados de 2023 son mucho mejores, si bien, comparados con años previos, se observa una línea similar a los registros de 2018 y 2019. **El aspecto mejor valorado a lo largo del tiempo es el trato y amabilidad, con un promedio histórico de 9,8 puntos, lo que indica la excepcional de dicho aspecto.**

Evolución de las valoración del servicio Infogijón

Porcentajes sobre el total de encuestados (914)

Evolución (Valores medios)	AÑO												Prm.	
	2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		2023
INSTALACIONES														
Localización	90,1	91,2	91,4	91,2	90,8	90,6	90,5	91,2	96,5	--	98,0	92,8	98,8	92,8
Señalización oficina	66,7	82,3	83,6	84,7	78,1	82,0	83,2	84,3	94,4	--	92,5	90,5	93,9	84,7
Trato y amabilidad	99,4	98,8	98,2	98,3	97,3	99,0	96,7	95,7	99,8	--	100,0	95,3	99,7	98,0
Información	97,4	97,6	97,9	97,6	95,8	97,7	97,8	93,1	98,5	--	100,0	92,9	99,4	96,9
Tiempo de espera	98,0	96,5	97,2	97,9	97,1	98,4	98,8	95,7	99,7	--	99,5	92,8	99,8	97,4

Realizando el mismo procedimiento anterior con los porcentajes obtenidos en las valoraciones realizadas de siete a diez puntos, se observa en la evolución, **la mejora producida en la señalización de la oficina a partir del año 2019, año en que por primera vez supera la barrera del 90% de valoraciones positivas, obteniendo en 2023 su mejor resultado histórico, con el 93,9% de las valoraciones.**

Todo el bloque de atención personal tiene magníficos resultados, con porcentajes de satisfacción que superan el 99% y promedios históricos superiores al 95%.

Medidas sanitarias



Medidas sanitarias

Porcentaje sobre el total de encuestados (914)

Covid - 19		Sexo		Edad			Procedencia				2023	2022
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacion	Interna		
Medidas	Sí, mayoritariamente	24,7	25,9	21,1	26,7	24,6	48,1	45,5	25,6	6,7	25,2	78,6
	Sí, algunos casos	0,8	1,3	0,0	1,3	1,3	7,4	9,1	0,9	1,7	1,2	14,3
	No se respetan	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	4,8
	No contesta	74,3	72,8	78,9	71,8	74,2	44,4	45,5	73,4	91,7	73,5	2,4
Seguridad	Sí, en todo momento	24,1	27,0	20,2	28,5	24,1	40,7	45,5	26,2	8,3	25,6	69,0
	La mayor parte de los casos	2,4	1,3	0,0	1,5	2,5	14,8	9,1	1,4	1,7	1,9	21,4
	No	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	4,8
	No contesta	73,2	71,6	79,8	69,7	73,4	44,4	45,5	72,3	90,0	72,4	4,8

Se han mantenido este año las dos preguntas relacionadas con las medidas sanitarias, básicamente si se respetan y si la persona usuaria se siente segura. En este caso, tres de cada cuatro personas no han respondido a las preguntas, mientras que entre los que han respondido la respuesta mayoritaria es que sí se respetan las medidas de seguridad.

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



Importancia de las instalaciones y el material facilitado

Promedio sobre el total de encuestados (310)

Instalaciones y material. Valores medios (1 a 10 puntos)		Sexo		Edad			Procedencia				Año 2023	Año 2022
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Interna.		
Instalaciones	Localización	8,8	9,1	8,8	8,7	9,2	9,0	9,0	8,9	9,0	9,0	9,0
	Señalización oficina	9,2	9,4	9,3	9,2	9,4	9,3	9,2	9,3	9,6	9,3	9,0
	Iluminación	7,4	7,7	7,3	7,3	7,9	7,6	7,8	7,5	7,5	7,6	7,4
	Ruido dentro oficina	8,1	8,3	8,0	8,1	8,3	8,0	8,3	8,2	8,5	8,2	8,2
	Orden y limpieza	9,0	9,1	8,8	8,9	9,3	8,9	9,0	9,0	9,4	9,1	9,0
	Zona de espera	6,9	7,5	6,9	6,9	7,6	7,6	7,5	7,2	6,9	7,3	7,4
Material facilitado	Calidad de los planos de la ciudad	8,2	8,7	8,1	8,3	8,8	8,5	7,7	8,5	8,5	8,5	8,7
	Calidad de los folletos	8,1	8,6	7,9	8,1	8,6	8,4	8,0	8,4	8,4	8,4	8,5
	Calidad y adecuación de la información	8,9	9,2	9,0	9,1	9,1	8,9	8,3	9,2	9,1	9,1	9,2

Se ha preguntado a usuarios de los servicios de información turística por el **grado de importancia** en una escala de 1 a 10 puntos, de una serie de aspectos relacionados con las instalaciones, el material facilitado y la atención personal para **identificar los aspectos prioritarios a la hora de ser mejorados**. Referente a los dos primeros expuestos en esta tabla, y centrándonos en **las instalaciones**, las personas entrevistadas centran la importancia en la **localización y señalización de la oficina, así como en la limpieza** de la misma en cuanto a las instalaciones, todas ellas con un **promedio superior a los nueve puntos**. La iluminación y la zona de espera no son tan importantes, a tenor de los resultados de los dos últimos años, con medias inferiores a los ocho puntos.

En cuanto al material, la **calidad y adecuación de la información es de vital importancia (9,2 puntos)**, sin menoscabo de la **calidad en planos y folletos que alcanzan 8,5 y 8,4 puntos de promedio**.

Importancia de la atención personal

Promedio sobre el total de encuestados (310)

Atención personal. Valoración media (1 a 10 puntos)		Sexo		Edad			Procedencia				Año 2023	Año 2022
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Interna.		
Atención personal	Acogida	9,1	9,3	9,1	9,2	9,3	9,2	8,9	9,3	9,3	9,2	9,1
	Trato y amabilidad	9,5	9,6	9,5	9,5	9,6	9,5	9,3	9,5	9,6	9,5	9,6
	Satisfacción Información	9,1	9,4	9,1	9,3	9,3	9,3	7,9	9,4	9,4	9,3	9,4
	Utilidad información	9,1	9,4	9,2	9,3	9,3	9,3	7,9	9,3	9,3	9,3	9,5
	Aspecto personal	7,4	7,5	6,8	7,3	7,8	7,6	7,8	7,4	7,5	7,4	7,2
	Nº informadores	7,9	8,1	7,9	7,9	8,1	7,8	8,2	8,1	8,1	8,0	7,8
	Tiempo de espera	8,5	8,6	8,5	8,5	8,6	8,5	8,8	8,6	8,4	8,6	8,2
	Dominio idiomas	8,6	8,6	9,1	8,7	8,3	8,4	8,4	8,3	9,7	8,6	8,6

En cuanto **a la atención personal**, hay varios factores que cobran máxima importancia. Así, **el trato (9,5), la utilidad de la información (9,3), la satisfacción con la misma (9,3) y la acogida (9,2)** superan los nueve puntos en la escala de 1 a 10. Otros aspectos que tienen importancia son el dominio de los idiomas y el tiempo de espera, ambos factores superando la barrera de los ocho puntos.

Algunos aspectos como el número de informadores alcanza los 8,0 puntos de promedio y el aspecto de los mismos (7,4) mantienen una importancia relativa.

Todos los aspectos mantienen la línea del pasado año y un comportamiento similar al 2021 en los ítems que son coincidentes como el trato y la calidad de la información

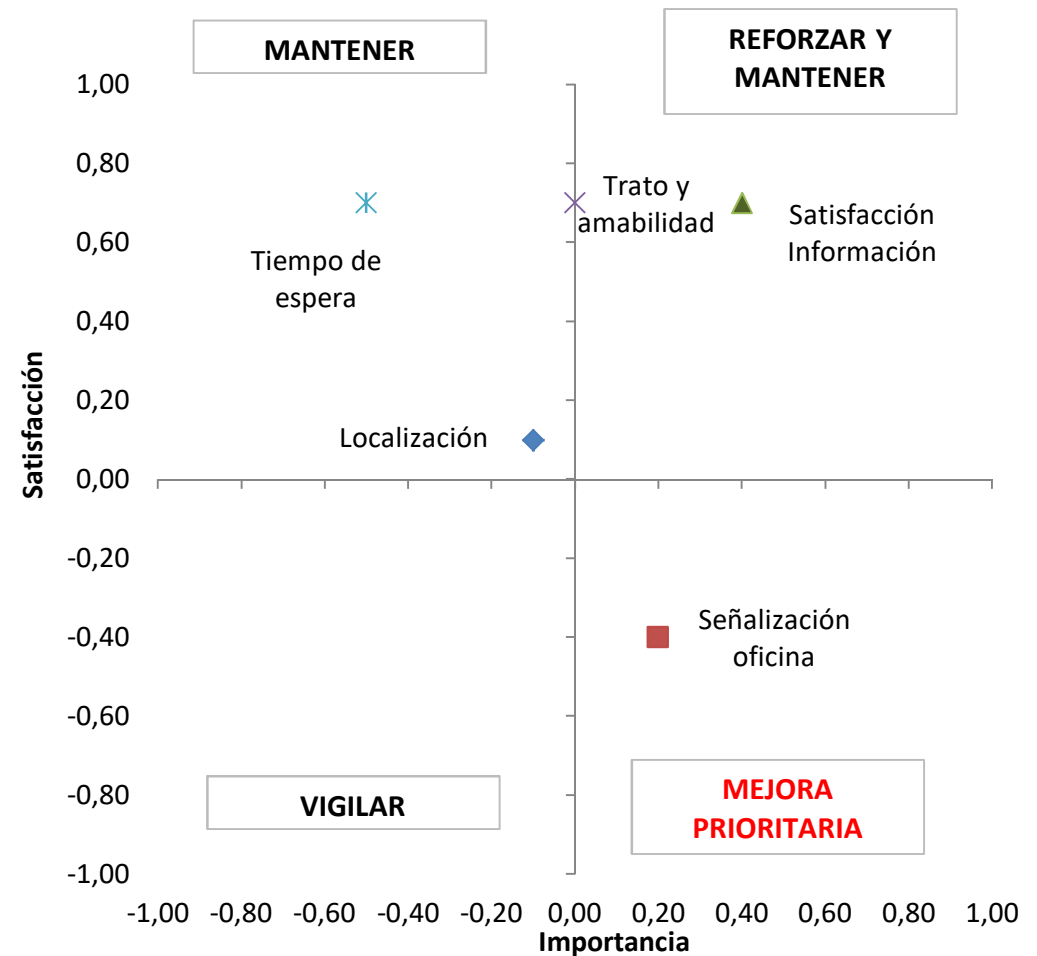
Prioridades en la mejora del servicio



Matriz Importancia - satisfacción: prioridades de mejora

Para construir la matriz debemos comparar los aspectos o factores preguntados tanto en Satisfacción como en Importancia: localización, señalización, trato, información y tiempo de espera hasta ser atendido. A su vez, si calculamos las evaluaciones con respecto a los respectivos promedios podemos construir la matriz de importancia – satisfacción que se divide en cuatro grandes bloques:

- I. **Vigilar:** se trata de aspectos que los usuarios consideran menos importantes y con un nivel menor de satisfacción. Los dos años anteriores figuraba la localización de oficina, que con la mejora de este año pasa a estar en Mantener.
- II. **Mejorar:** factores considerados más importantes que la media y generan menos satisfacción. En este caso, la **señalización de la oficina**, como en el año 2021 y 2022, y la **localización** que cambia respecto a años previos.
- III. **Mantener:** menos importantes que la media y producen un mayor grado de satisfacción como **el tiempo de espera**, en una situación similar al 2021.
- IV. **Reforzar:** los aspectos que deben ser reforzados porque generan más satisfacción que el promedio considerándose más importantes: el **trato y la calidad** de la información, reiterando resultados anteriores.



Evaluaciones misteriosas



Objetivos y metodología.



Objetivos y Metodología

A diferencia de los estudios anteriores, de carácter cuantitativo y que medían la calidad del servicio percibida por los usuarios, con la técnica del usuario misterioso o mystery shopper se evalúa objetivamente **el servicio municipal de información turística de Gijón**. Para ello, se parte de unos estándares de calidad en una serie de parámetros, previamente definidos por los responsables del servicio Infogijón.

En esta técnica, el personal de la empresa actúa como si fuera un usuario más del servicio, utilizando el mismo bien presencialmente (16 evaluaciones) bien telefónicamente (14 evaluaciones). En la propuesta de cuestionario de evaluación, con los ítems o aspectos a medir, se ha incorporado una escala de puntuación de 1 a 5 puntos, similar a la que se utilizó en el trabajo hasta 2017, donde 3 puntos se corresponden al estándar. Dado que desde 2018 a 2021 se estableció un criterio sobre 100 puntos, será preciso homogeneizarlo para su correcta comparación, utilizándose la información facilitada por Infogijón de los informes anteriores. De hecho el número de evaluaciones en algunos de los años anteriores también varió, siendo en este caso igual el procedimiento al año 2022.

El número de personas que participan en la evaluación misteriosa, que es reducido, y se alterna para evitar su reconocimiento, recibe previamente un briefing explicativo e indicaciones a lo largo de las evaluaciones. Además, se ha mantenido contacto continuado con la persona responsable de Infogijón para garantizar en cada evaluación realizada el máximo rigor y el cumplimiento de las indicaciones de Infogijón. De hecho, mensualmente se coordinaba con Infogijón la materia objeto de evaluación.

Finalmente se ofrece la información de forma agregada, si bien mensualmente se enviaban los resultados individuales a la dirección del servicio Infogijón para la toma de decisiones en cuanto a la mejora del servicio de información turística.

Evaluaciones presenciales



Evolución de las evaluaciones presenciales. Informador

Promedios sobre el total de evaluaciones (16) (Escala de 1 a 5)

INFORMADOR	AÑO					Prom.
	2018	2019	2021	2022	2023	
ACOGIDA	4,63	4,38	4,18	4,72	4,77	4,54
Contacto visual	5,00	4,65	5,00	5,00	5,00	4,93
Saludo de bienvenida	5,00	5,00	5,00	5,00	4,75	4,95
Actitud del saludo	5,00	5,00	4,90	4,47	4,38	4,75
Despedida	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Rapidez de atención	4,25	4,40	4,00	4,88	4,94	4,49
Tiempo de espera	4,25	4,35	4,15	4,88	4,81	4,49
Pregunta procedencia	5,00	4,65	3,00	3,71	4,50	4,17
Pregunta alojado en la ciudad	3,55	2,00	2,35	---	---	2,63
ASPECTO PERSONAL	4,40	4,67	4,88	3,49	3,54	4,20
Identificación	3,85	4,35	4,65	3,00	3,25	3,82
Uniformidad	4,35	4,90	5,00	3,53	3,50	4,26
Aspecto personal	5,00	4,75	5,00	3,94	3,88	4,51
ATENCIÓN PERSONAL	5,00	4,91	4,88	4,49	4,56	4,77
Amabilidad	5,00	5,00	4,90	4,47	4,50	4,77
Sonrisa	5,00	4,65	5,00	5,00	4,75	4,88
Se preocupa por entenderme	5,00	5,00	4,85	4,35	4,56	4,75
Predisposición positiva	5,00	5,00	4,75	4,12	4,44	4,66

Se ha dividido el cuestionario por bloques. Se exponen los indicadores que se corresponden con **el informador**: acogida, aspecto y atención personal.

En el bloque de Acogida se consolida la mejora observada en 2022, promediando 4,77 puntos. Se basa fundamentalmente en el mantenimiento de la mayoría de los ítems y en la nueva mejora obtenida al preguntar con más frecuencia por la procedencia (4,50 puntos). En los últimos cinco años el promedio de este bloque es de 4,54 puntos.

En el **Aspecto personal, los resultados son mejorables**. Así, se mantiene un problema con la identificación de los informadores, que en tres ocasiones no la portaban que supone **una valoración de un punto** a lo que se añade el problema habitual de girarse que supone que en ocho ocasiones fue "difícilmente visible" (3 puntos) Uniforme y aspecto personal están estandarizados

En la atención personal la valoración es positiva, superando en todos los ítems los cuatro puntos y promediando 4,56 puntos. Los informadores sonríen (4,75) y son amables (4,77) preocupándose por entender al usuario (4,56) y con predisposición positiva (4,44).

Evolución de las evaluaciones presenciales

Promedios sobre el total de evaluaciones (16) (Escala de 1 a 5)

Evaluaciones presenciales	AÑO					Prom.
	2018	2019	2021	2022	2023	
INFORMACIÓN	4,54	4,19	4,33	3,69	4,06	4,16
Completa	4,90	4,90	4,65	3,24	3,69	4,28
Correcta	4,90	5,00	4,90	4,18	4,31	4,66
Fácil de comprender	5,00	5,00	4,75	4,24	4,50	4,70
Ofrece sugerencias	3,35	1,85	3,00	3,12	3,75	3,01
OFICINA	4,88	4,88	4,75	4,62	4,72	4,77
Limpieza exterior: suelo, lunas	4,65	4,65	5,00	4,29	4,38	4,59
Limpieza interior: suelo, lunas	4,85	4,85	5,00	4,41	4,50	4,72
Sin elementos extraños	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Horario visible	5,00	5,00	4,00	4,76	5,00	4,75
MATERIAL PUBLICITARIO	5,00	5,00	5,00	3,49	3,46	4,39
Disponibile	5,00	5,00	5,00	3,35	3,50	4,37
Ordenado	5,00	5,00	5,00	3,65	3,63	4,46
Merchandising ordenado	5,00	5,00	5,00	3,47	3,25	4,34
VOLVERÍA	---	---	---	4,53	4,63	4,58
SATISFACCIÓN INSPECCIÓN	---	---	---	4,12	4,38	4,38
Promedio	4,70	4,65	4,55	4,22	4,32	4,45

En el **bloque de Información** se ha evolucionado favorablemente en este período obteniendo resultados similares al 2019, promediando 4,06 puntos. El avance se debe a la mejora en la información y en las sugerencias, que aún se mantienen por debajo de los cuatro puntos, por lo que pueden evolucionar más. Hasta en tres ocasiones no se realizó ninguna sugerencia. **La información se considera correcta** (4,31) y fácil de comprender (4,50).

La oficina tiene un promedio de 4,72 puntos en línea con los resultados de otros años. Los aspectos evaluados de limpieza, tanto exterior como interior, así como horario y la falta de elementos extraños obtienen evaluaciones favorables.

El material publicitario está disponible y ordenado, así como el merchandising, sin embargo, se considera una exposición correcta pero no excelente o atractiva al contrario que los tres años anteriores.

Por último se ha preguntado a los inspectores si volverían a usar el servicio y su valoración general. En ambos casos es favorable con 4,63 puntos y 4,38 puntos respectivamente.

El promedio global del año 2023 es de 4,32 puntos.

Evaluaciones telefónicas



Evolución de las evaluaciones telefónicas

Promedios sobre el total de evaluaciones (14) (Escala de 1 a 5)

	AÑO					Prom.
	2018	2019	2021	2022	2023	
ACOGIDA	3,79	3,70	3,81	4,68	4,48	4,09
Identificación Infogijón	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Saludo de bienvenida	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Actitud del saludo	5,00	5,00	5,00	4,31	4,36	4,73
Despedida	4,50	4,50	4,00	5,00	5,00	4,60
Rapidez de atención	2,50	2,40	2,65	4,38	3,64	3,11
Pregunta procedencia	3,50	3,00	4,00	4,38	4,43	3,86
Tiempo de espera	2,50*	2,65*	2,65*	4,23	3,93	3,19
Devuelve llamada si comunica	1,00	1,00	1,00	---	---	---
ATENCIÓN TELEFÓNICA	5,00	5,00	5,00	4,33	4,40	4,75
Amabilidad	5,00	5,00	5,00	4,46	4,21	4,73
Tratamiento formal	5,00	5,00	5,00	4,38	5,00	4,88
Vocabulario	5,00	5,00	5,00	4,08	3,57	4,59
Se preocupa por entenderme	5,00	5,00	5,00	4,38	4,36	4,69
Recaba más información	5,00	5,00	5,00	4,38	4,43	4,76
Predisposición positiva	5,00	5,00	5,00	4,31	4,43	4,75
Gestiona la demanda	5,00	5,00	5,00	4,33	5,00	4,87
INFORMACIÓN	4,29	4,41	4,10	3,81	4,00	
Completa	4,65	4,65	4,40	3,62	3,64	4,19
Correcta	5,00	5,00	5,00	4,46	4,29	4,75
Fácil de comprender	5,00	5,00	5,00	4,31	4,36	4,73
Ofrece sugerencias	2,50	3,00	2,00	2,85	3,71	2,81
SATISFACCIÓN INSP.	---	---	---	4,38	4,21	4,30
Promedio	4,27	4,27	4,25	4,33	4,32	4,11

Respecto a las evaluaciones telefónicas existen diferencias metodológicas, no solo en el número de evaluaciones sino también en alguno de los aspectos y en los promedios.

El **bloque de Acogida** se mantiene con un promedio global por encima de los cuatro puntos, 4,48 puntos en este caso, ligeramente inferior al pasado año, debido a un empeoramiento en algunos ítems, especialmente en **“rapidez de atención” (3,64 puntos)**, además que **“tiempo de espera”** se recogía hasta 2021 de forma individualizada. El tiempo de espera reduce su valoración a 3,93 puntos.

En la **Atención Telefónica**, no se alcanza la máxima nota como en todos los aspectos de los últimos años, si bien se superan con claridad los estándares (tres puntos), superando en todos los factores los cuatro puntos que marcan el bueno o adecuado excepto en **“vocabulario”**, con 3,57 puntos.

La **información** promedia 4 puntos, debiendo mejorar en ser más completa (3,64 puntos) y en ofrecer sugerencias (3,71 puntos).

Por último se ha preguntado a los inspectores su **valoración general en cada evaluación, como compendio del servicio recibido, con un promedio de 4,21 puntos muy cercano al obtenido globalmente para todos los ítems de 4,32 puntos, anteriores y superior a años previos.**

Conclusiones



1. **El objetivo principal** del servicio municipal de información turística, denominado Infogijón, es **facilitar información útil** a los usuarios del servicio, independientemente de su perfil, origen y permanencia en la ciudad. A lo largo de estos años, se ha podido observar por los resultados obtenidos, que Infogijón **cumple con su objetivo obteniendo excelentes resultados. La satisfacción global señalada es de 9,8 puntos.**
2. **La puntuación** otorgada por los usuarios al servicio Infogijón es muy buena, siendo la menor nota obtenida de 8,7 puntos (escala de 1 a 10) en la **señalización de las oficinas**, el **trato dispensado** por los informadores es excelente: 9,5 puntos, realizado con **rapidez** (9,8 puntos) y precisión, obteniendo la **calidad de la información facilitada** 9,8 puntos.
3. **La edad media del usuario del servicio es de 46,8 años. La persona que utiliza el servicio principalmente procede del resto de CCAA** (88,8%) de género femenino, con más de 50 años. La CC.AA. que más usuarios aportan son Madrid (24,9%), Castilla y León (10,6%) y País Vasco (9,8%).
4. **El turismo interno**, entendiendo como tal el proveniente de la propia región mantiene un resultado similar al ejercicio anterior, y supone el 3,2% del total de participantes.
5. **Siete de cada diez personas usuarias** del servicio no valoran las medidas sanitarias por lo que se recomienda eliminar este bloque.
6. **Los elementos más importantes** para las personas entrevistadas son la señalización y la localización de las oficinas. También la limpieza es un elemento importante.
7. **En cuanto a la atención personal**, el trato y la información en sus dos vertientes: satisfacción y utilidad son los factores más destacados por su nivel de importancia.
8. **Las prioridades de mejora** que deben mejorarse es la señalización de la oficina, siendo conveniente reforzar la amabilidad y la satisfacción con la información.



9. **Las evaluaciones misteriosas presenciales realizadas a lo largo del tiempo muestran** que el servicio se desarrolla adecuadamente, con una acogida que supera los estándares de atención (4,54 puntos sobre 5), una excelente atención personal (4,77 puntos) y un aspecto personal bueno pero mejorable (4,20 puntos), en este último caso es el único bloque que no ha superado los cuatro puntos en la evaluación anual, con 3,54 puntos de promedio.
10. **En los bloques relacionados con la oficina y la información el promedio global es de 4,16 puntos**, la información es correcta (4,31) y fácil de comprender (4,50), reduciéndose la valoración por falta de sugerencias (3,75). La falta de iniciativa de los informadores desdibujan la calidad de la información que no se ve tan completa, aunque supere los estándares (3,69). La oficina está limpia tanto exteriormente (4,38) como interiormente (4,50), sin elementos extraños (5,0) y con el horario perfectamente visible (5,0). Las mejoras deben centrarse en la calidad de la información y en cierta iniciativa para no facilitar solo la dirección de la web o el folleto, cuando este existe.
11. **Los técnicos volverían al servicio (4,63) y globalmente lo valoran como adecuado (4,38), cifra casi idéntica al promedio global (4,32).**
12. **En las evaluaciones telefónicas el resultado global es adecuado, promediando 4,32 puntos** casi la misma cifra que la valoración final que realizan los técnicos (4,21). **La acogida** es excelente (4,48) y **la atención telefónica** adecuada (4,40), debiendo mejorar en la **calidad de la información** (4,00), especialmente en que esta sea completa (3,64) y se ofrezcan sugerencias (3,71).

Anexo: Tabulación




PERFILES DE USUARIOS

En % Verticales

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Sexo											
Hombre	41,2	100,0	---	40,4	40,0	43,0	40,7	27,3	42,0	36,7	
Mujer	57,9	---	100,0	59,6	59,2	56,5	59,3	72,7	57,4	61,7	
Ns/Nc	0,9	---	---	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,6	1,7	
Edad											
Edad media	46,8	46,8	46,8	25,0	41,3	58,6	53,1	50,6	46,5	47,9	
Distribución de frecuencias											
Menos de 20 años	1,0	1,3	0,8	7,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	
20-30 años	11,5	10,9	12,1	92,1	0,0	0,0	0,0	18,2	11,6	15,0	
31-49 años	42,7	41,4	43,7	0,0	100,0	0,0	37,0	27,3	43,6	38,3	
50-64 años	34,9	37,1	33,6	0,0	0,0	80,8	48,1	36,4	34,6	31,7	
65 ó más	8,3	8,0	8,5	0,0	0,0	19,2	14,8	18,2	7,8	11,7	
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Edad agregada											
< 31 años	12,5	12,2	12,9	100,0	0,0	0,0	0,0	18,2	12,7	15,0	
31-49	42,7	41,4	43,7	0,0	100,0	0,0	37,0	27,3	43,6	38,3	
> 49 años	43,2	45,1	42,2	0,0	0,0	100,0	63,0	54,5	42,4	43,3	
Ns/Nc	1,6	1,3	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	3,3	
Punto de información											
Casa Paquet	62,7	66,5	60,4	70,8	64,3	59,0	37,0	45,5	65,1	50,0	
Kiosco Paquet	4,6	5,9	3,4	1,8	3,6	5,3	44,4	27,3	3,0	1,7	
Escalera	32,7	27,7	36,2	27,4	32,1	35,7	18,5	27,3	32,0	48,3	
Mes de utilización del servicio de Infogijón											
Enero	0,7	0,5	0,8	0,9	0,0	1,3	7,4	0,0	0,5	0,0	
Febrero	1,3	1,1	1,5	0,9	1,3	1,5	11,1	0,0	1,1	0,0	
Marzo	1,4	2,4	0,8	0,9	1,3	1,8	7,4	0,0	1,4	0,0	
Abril	6,0	7,4	5,1	0,9	10,3	3,5	0,0	0,0	6,7	1,7	
Mayo	1,2	1,6	0,9	0,9	1,0	1,3	0,0	0,0	1,4	0,0	
Junio	4,3	4,8	4,0	6,1	3,1	5,1	0,0	0,0	4,6	3,3	
Julio	65,2	62,1	67,9	71,1	64,9	64,6	29,6	72,7	65,9	75,0	
Agosto	14,4	13,8	14,6	14,0	14,1	15,2	0,0	0,0	14,8	16,7	
Septiembre	0,5	0,8	0,4	0,0	0,3	1,0	3,7	18,2	0,2	0,0	
Octubre	1,1	0,8	1,3	0,0	0,8	1,3	14,8	9,1	0,6	0,0	
Noviembre	1,3	1,3	1,1	1,8	1,5	0,8	7,4	0,0	1,0	1,7	
Diciembre	2,5	3,4	1,7	2,6	1,5	2,8	18,5	0,0	2,0	1,7	



Base: nº de encuestados (914)

LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS DE INFOGIJÓN



 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Lugar de residencia											
Gijón	3,0	2,9	3,0	0,0	2,6	4,3	100,0	0,0	0,0	0,0	
Resto de Asturias	1,2	0,8	1,5	1,8	0,8	1,5	0,0	100,0	0,0	0,0	
Nacional	88,8	90,5	88,1	90,4	90,8	87,1	0,0	0,0	100,0	0,0	
Internacional	6,6	5,8	7,0	7,9	5,9	6,6	0,0	0,0	0,0	100,0	
Ns/Nc	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	
Comunidad de Madrid	25,4	27,6	24,0	36,9	25,1	22,1	0,0	0,0	25,4	---	
Castilla y León	15,1	11,7	17,8	14,6	13,8	16,6	0,0	0,0	15,1	---	
País Vasco	9,9	10,9	9,0	3,9	11,0	10,2	0,0	0,0	9,9	---	
Andalucía	9,2	8,8	9,7	10,7	9,6	8,7	0,0	0,0	9,2	---	
Cataluña	6,8	7,3	6,4	4,9	5,9	8,4	0,0	0,0	6,8	---	
Castilla La Mancha	5,9	5,9	6,0	1,9	5,9	7,3	0,0	0,0	5,9	---	
Comunidad Valenciana	5,0	4,4	5,4	3,9	4,0	6,7	0,0	0,0	5,0	---	
Aragón	4,6	5,3	4,1	2,9	4,5	5,2	0,0	0,0	4,6	---	
Extremadura	3,3	2,9	3,6	5,8	2,5	3,2	0,0	0,0	3,3	---	
Canarias	2,7	3,5	2,1	2,9	4,0	1,5	0,0	0,0	2,7	---	
Comunidad Foral de Navarra	2,5	4,1	1,3	1,0	2,5	2,9	0,0	0,0	2,5	---	
Galicia	2,2	2,6	1,9	3,9	2,0	2,0	0,0	0,0	2,2	---	
Región de Murcia	2,1	1,2	2,4	1,0	3,4	0,9	0,0	0,0	2,1	---	
La Rioja	2,0	0,9	2,8	3,9	1,1	2,0	0,0	0,0	2,0	---	
Cantabria	1,5	1,5	1,5	0,0	2,5	0,9	0,0	0,0	1,5	---	
Islas Baleares	1,2	0,6	1,5	1,9	1,4	0,9	0,0	0,0	1,2	---	
Ciudad Autónoma de Ceuta	0,2	0,3	0,2	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,2	---	
Ciudad Autónoma de Melilla	0,2	0,3	0,2	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,2	---	
Sin determinar	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	---	
La Rioja	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Región de Murcia	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	

Base: nº de encuestados (914)



VALORACIÓN DEL SERVICIO (I)

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Valoración localización											
Valoración media	9,2	9,3	9,2	9,4	9,2	9,2	8,7	9,1	9,3	8,6	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,3	0,8	0,0	0,9	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2	1,7	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	0,9	1,3	0,6	0,9	1,0	0,8	7,4	0,0	0,4	5,1	
Satisfecho (valoración entre 7 y 8)	19,0	16,5	20,5	13,3	20,3	19,0	29,6	18,2	17,1	37,3	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	79,8	81,4	79,0	85,0	78,7	79,7	63,0	81,8	82,2	55,9	
<i>Base: nº de encuestados que responden (912)</i>											
Valoración señalización exterior de la oficina											
Valoración media	8,7	8,7	8,8	9,0	8,7	8,7	8,1	8,9	8,8	8,2	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,3	0,5	0,2	0,9	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2	1,8	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	1,0	1,1	1,0	0,0	0,8	1,6	0,0	0,0	1,1	0,0	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	4,8	4,5	5,0	6,1	4,1	5,2	18,5	0,0	3,7	14,0	
Satisfecho (valoración entre 7 y 8)	31,5	32,6	30,6	21,1	35,5	31,1	37,0	27,3	31,3	33,3	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	62,4	61,3	63,2	71,9	59,6	61,7	44,4	72,7	63,6	50,9	
<i>Base: nº de encuestados que responden (904)</i>											

VALORACIÓN DEL SERVICIO (II)

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Valoración del trato / amabilidad											
Valoración media	9,8	9,8	9,8	9,9	9,8	9,8	9,6	9,5	9,8	9,9	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,5	3,7	0,0	0,1	0,0	
Satisfecho (valoración entre 7 y 8)	1,6	1,6	1,5	0,0	1,8	1,5	7,4	9,1	1,2	3,4	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	98,1	98,4	98,1	100,0	98,2	98,0	88,9	90,9	98,6	96,6	
<i>Base: nº de encuestados que responden (913)</i>											
Valoración de la calidad de la información											
Valoración media	9,8	9,8	9,8	9,9	9,8	9,8	9,5	9,5	9,8	9,9	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,2	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	0,3	0,5	0,2	0,0	0,0	0,8	7,4	9,1	0,0	0,0	
Satisfecho (valoración entre 7 y 8)	1,6	1,3	1,7	0,9	2,1	1,0	7,4	0,0	1,4	3,4	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	97,8	98,1	97,7	99,1	97,7	98,2	85,2	90,9	98,4	96,6	
<i>Base: nº de encuestados que responden (912)</i>											
Valoración del tiempo de espera hasta ser atendido											
Valoración media	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,7	9,2	9,8	9,9	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	0,1	0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	
Satisfecho (valoración entre 7 y 8)	3,5	3,4	3,4	1,8	3,1	4,1	7,4	27,3	3,1	3,4	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	96,3	96,6	96,2	98,2	96,7	95,9	92,6	72,7	96,7	96,6	
<i>Base: nº de encuestados que responden (912)</i>											
Valoración global con el servicio											
Valoración media	9,8	9,7	9,8	9,9	9,8	9,8	9,4	9,5	9,8	9,9	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,1	0,0	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	3,7	0,0	0,0	0,0	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Satisfecho (valoración entre 7 y 8)	2,3	2,9	1,7	0,9	2,6	2,0	11,1	18,2	1,7	3,4	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	97,5	96,6	98,3	99,1	97,4	97,5	85,2	81,8	98,2	96,6	
<i>Base: nº de encuestados que responden (912)</i>											

MEDIDAS SANITARIAS

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Nacion	Intern	Resto Astu	
¿Cree Ud. que en Gijón/Xixón se están respetando las medidas de seguridad?											
Sí, se respetan en la mayor parte de los casos	25,2	24,7	25,9	21,1	26,7	24,6	48,1	45,5	25,6	6,7	
Sí, pero se respetan sólo en algunos casos	1,2	0,8	1,3	0,0	1,3	1,3	7,4	9,1	0,9	1,7	
No, prácticamente no se respetan nunca	0,1	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	
Ns/Nc	73,5	74,3	72,8	78,9	71,8	74,2	44,4	45,5	73,4	91,7	

Base: nº de encuestados (914)

Personalmente, ¿se siente / se ha sentido seguro/a frente al Covid-19 durante su estancia?										
Sí, he sentido seguridad en todo momento	25,6	24,1	27,0	20,2	28,5	24,1	40,7	45,5	26,2	8,3
Sí, me he sentido seguro/a en la mayor parte de los casos	1,9	2,4	1,3	0,0	1,5	2,5	14,8	9,1	1,4	1,7
No me he sentido seguro/a frente al Covid-19 en	0,1	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0
Ns/Nc	72,4	73,2	71,6	79,8	69,7	73,4	44,4	45,5	72,3	90,0

Base: nº de encuestados (914)