



ALBEN
Ingeniería y Marketing

Gijón

Turismo



SERVICIO MUNICIPAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

INFORME ANUAL

FEBRERO 2023

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	28
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. Este es el primer año en que el cuestionario de satisfacción de autocumplimentación se modifica reduciéndolo de manera importante, centrando las preguntas en instalaciones y atención, así como en la seguridad frente a la crisis sanitaria. De igual manera, el método de recogida ha variado, al ser exclusivamente en los kioscos sin apoyo del personal de Infogijón, siendo mucho menor la participación efectiva de usuarios (solo 42). 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**, incrementando el número de encuestas hasta 350 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 (42)

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:** 42 encuestas válidas con un margen de error muestral del $\pm 15,4\%$ 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 2022
- ❑ **Director Técnico:** Alfredo Álava Benito.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Número encuestas

En %

SEXO

Hombre	11	26,2
Mujer	28	66,7
No contesta	3	7,1
Total	42	100,0

EDAD

Menos de 31 años	12	28,6
31-49 años	17	40,5
50 ó más años	10	23,8
No contesta	3	7,1
Total	42	100,0

PROCEDENCIA

Gijón	10	23,8
Resto de Asturias	5	11,9
Nacional	27	64,3
Internacional	---	---
No contesta	---	---
Total	42	100,0

PUNTO DE INFORMACIÓN

Casa Paquet	42	100,0
Escalerona	---	---
Total	42	100,0

Ficha técnica estudio Expectativas Servicio de Información Turística

Porcentaje sobre el tota de encuestados (350)

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:** 350 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 2022
- ❑ **Director Técnico:** Alfredo Álava Benito.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Número encuestas

En %

SEXO

Hombre	11	26,2
Mujer	28	66,7
No contesta	3	7,1
Total	42	100,0

EDAD

Menos de 31 años	12	28,6
31-49 años	17	40,5
50 ó más años	10	23,8
No contesta	3	7,1
Total	42	100,0

PROCEDENCIA

Gijón	10	23,8
Resto de Asturias	5	11,9
Nacional	27	64,3
Internacional	---	---
No contesta	---	---
Total	42	100,0

PUNTO DE INFORMACIÓN

Casa Paquet	42	100,0
Escalerona	---	---
Total	42	100,0

Características de los usuarios de Infogijón



Perfil de los usuarios de Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestados (42)

Perfil		Sexo		Edad			Procedencia				Total
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac.	
Sexo	Hombre	100,0	---	25,0	17,6	30,0	10,0	20,0	33,3	--	26,2
	Mujer	---	100,0	58,3	82,4	60,0	60,0	80,0	66,7	--	66,7
	No contesta	---	--	16,7	0	10,0	30,0	---	---	--	7,1
Edad	< 31 años	27,3	25	100,0	---	--	40,0	20,0	25,9	--	28,6
	De 31 a 49 años	27,3	50	---	100,0	--	30,0	20,0	48,1	--	40,5
	> 49 años	27,3	21,4	---	--	100,0	30,0	20,0	22,2	---	23,8
	No contesta	18,1	3,6	---	---	---	0,0	40,0	3,7	---	7,1
Edad media		44,7	40,3	22,5	41,6	60,4	36,8	40,3	42,0	---	40,5

El reducido número de consultas obtenidas incide en los resultados, que se exponen a título orientativo, debido al elevado margen de error.

La edad media de las personas encuestadas es de 40,5 años, siendo el perfil principal el de **una mujer de 31 a 49 años de procedencia nacional**, como en 2021, dado que el 66,7% de las personas que realizaron la encuesta son mujeres.

El promedio de edad más joven se produce entre los usuarios locales (36,8 años).

Procedencia de los usuarios de Infogijón

Porcentaje sobre el total de encuestados (42)

Perfil		Sexo		Edad			Procedencia				Total
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac.	
Total	Gijón	9,1	21,4	33,3	17,6	30	100,0	0	0	--	23,8
	Resto Asturias	9,1	14,3	8,3	5,9	10	0	100,0	0	--	11,9
	Nacional	81,8	64,3	58,3	76,5	60	0	0	100,0	--	64,3
	Internacional	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
CCAA	País Vasco	22,2	27,8	14,3	30,8	33,3	--	--	25,9	--	16,7
	Com. de Madrid	55,6	0	14,3	0	50	--	--	18,5	--	11,9
	Galicia	0	27,8	0	30,8	16,7	--	--	18,5	--	11,9
	Castilla y León	22,2	5,6	14,3	15,4	0	---	---	11,1	---	7,1
	Canarias	0	11,1	14,3	7,7	0	--	--	7,4	--	4,8
	Extremadura	0	11,1	14,3	7,7	0	--	--	7,4	--	4,8
	Resto CCAA	0	16,8	28,6	7,7	0	--	--	11,1	--	7,2
Totales		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	---	---	100,0	---	64,3

Como se ha indicado, las variaciones en 2022 han sido muy elevadas debido al efecto de cada respuesta por el escaso número de consultas. Así, dos de cada diez encuestados son residentes en la ciudad (23,8%) y otro, del resto de Asturias (11,9%), mientras los restantes usuarios provienen **del resto de España**, principalmente el País Vasco, Madrid, Galicia y Castilla y León hasta aglutinar **el 64,3% de las respuestas. No hay ningún encuestado de procedencia internacional.**

Valoración del servicio ofrecido



Valoración del servicio Infogijón

Promedio sobre el total de encuestados (42)

Valoración media (1 a 10 puntos)		Sexo		Edad			Procedencia				Total
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac.	
Instalaciones	Localización	8,6	9,4	9,4	9,5	8,2	9,1	9,4	9,0	---	9,0
	Señalización oficina	8,6	8,0	9,0	8,8	9,1	7,7	8,0	9,4	---	8,6
Atención personal	Trato y amabilidad	9,5	9,0	9,9	9,8	9,8	8,8	9,4	10,0	---	9,5
	Información	9,1	8,7	9,4	9,5	9,8	7,4	9,1	10,0	---	9,1
	Tiempo de espera	9,1	9,1	9,5	9,0	9,1	9,0	8,3	10,0	---	9,1
Satisfacción global		9,3	8,5	9,7	9,4	9,7	8,6	9,2	9,6	---	9,3

Las valoraciones obtenidas en todos los aspectos obtienen promedios elevados, superando los nueve puntos a excepción de la señalización de la oficina con 8,6 puntos de promedio.

La satisfacción global registra 9,3 puntos que en la escala señalada de 1 a 10 puntos indica un grado de satisfacción muy elevado. Las mujeres y los residentes se convierten en los grupos más críticos, con una media de 8,5 y 8,6 puntos respectivamente.

Los resultados, siendo sobresalientes, son ligeramente inferiores al pasado año.

No se ofrece el cruce por punto de información al ser 41 de las 42 consultas de Casa Paquet.

Valoración del servicio Infogijón. Usuarios satisfechos

Porcentaje sobre el total de encuestados (42)

En %, valoraciones de 7 a 10 puntos		Sexo		Edad			Procedencia				Total
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac.	
Instalaciones	Localización	81,8	100,0	100,0	100,0	80,0	90,0	100,0	92,6	---	92,8
	Señalización oficina	81,8	96,5	91,6	100,0	80,0	80,0	100,0	92,6	---	90,5
Atención personal	Trato y amabilidad	90,9	100,0	100,0	100,0	80,0	90,0	100,0	96,3	---	95,3
	Información	90,9	96,4	100,0	100,0	70,0	90,0	100,0	92,6	---	92,9
	Tiempo de espera	90,9	96,4	91,6	94,1	90,0	80,0	100,0	96,3	---	92,8
Satisfacción global		90,9	100,0	100,0	100,0	90,0	100,0	100,0	96,3	---	97,6

Se ha optado por mantener el criterio utilizado anteriormente en el tracking de valoración del servicio de Infogijón considerando personas satisfechas a aquellas que evalúen el servicio con siete o más puntos, e insatisfechas a aquellos que valoren por debajo de cinco puntos, siendo considerada una puntuación neutral los cinco y seis puntos.

Se recuerda además que debido al bajo número de cuestionarios, algunos de los cruces están representados por un número anormalmente reducido de personas, como en el caso de la procedencia del resto de Asturias, solo cinco personas, por lo que los resultados deben tomarse como orientativos.

Como se deducía en la diapositiva anterior con los promedios obtenidos, el porcentaje de personas satisfechas supera en todos los aspectos valorados el 90% de las respuestas, siendo el menor registro el obtenido en la señalización de la oficina, con el 90,5% de repuestas positivas. Los valores menos favorables se recogen entre los usuarios de Gijón y los mayores de 49 años (80%).

Valoración del servicio Infogijón. Usuarios insatisfechos

Porcentaje sobre el total de encuestados (42)

En %, valoraciones de 1 a 4 puntos		Sexo		Edad			Procedencia				Total
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Nacional	Internac.	
Instalación	Localización	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	---	0,0
	Señalización oficina	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	---	2,4
Atención personal	Trato y amabilidad	9,1	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	3,7	---	2,4
	Información	9,1	3,6	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	7,4	---	4,8
	Tiempo de espera	9,1	0,0	8,3	0,0	10,0	10,0	0,0	3,7	---	4,8
Satisfacción global		2,4	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	3,7	---	2,4

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, dado que es una única persona en el caso de la satisfacción global (2,4%) y dos personas en los aspectos de tiempo de espera e información.

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 han realizado sugerencias a pesar de no haber valorado insatisfactoriamente los aspectos, como la posibilidad de “abrir dos oficinas” o disponer de “más gente atendiendo” y tener el “programa del Antroxu”.

Evolución de las valoración del servicio Infogijón

Promedios sobre el total de encuestados (42)

Evolución (Valores medios)		AÑO											Prm.	
		2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021		2022
Instalación	Localización	8,8	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,8	9,1	9,4	--	9,4	9,0	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	8,5
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
	Información	9,6	9,6	9,6	9,6	9,6	9,8	9,7	9,8	9,8	--	9,8	9,1	9,6
	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	9,6

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**.

En cuanto al resto de ítems, ya se había indicado previamente que el número de encuestas ha sido menor de lo habitual, por lo que una sola persona que realice una mala valoración supone, de facto, un porcentaje de insatisfacción del 2,4%, y un empeoramiento mayor de sus promedios anuales. De este modo, todos los aspectos obtienen menor valoración que los dos últimos años en las instalaciones, y las valoraciones más bajas en el histórico en el bloque de atención personal.

El aspecto mejor valorado es el trato y amabilidad, con un promedio histórico de 9,8 puntos, lo que indica la excepcional de dicho aspecto.

Evolución de las valoraciones del servicio Infogijón

Porcentajes sobre el total de encuestados (42)

Evolución (En %, valoraciones de 7 a 10 puntos)		AÑO											Prm.	
		2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021		2022
Instalación	Localización	90,1	91,2	91,4	91,2	90,8	90,6	90,5	91,2	96,5	--	98,0	92,8	92,2
	Señalización oficina	66,7	82,3	83,6	84,7	78,1	82,0	83,2	84,3	94,4	--	92,5	90,5	83,8
Atención personal	Trato y amabilidad	99,4	98,8	98,2	98,3	97,3	99,0	96,7	95,7	99,8	--	100,0	95,3	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	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	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.**

Todo el bloque de atención personal tiene magníficos resultados, con porcentajes de satisfacción que superan el 95%.

Medidas sanitarias



Medidas sanitarias

Porcentaje sobre el total de encuestados (42)

Covid - 19		Sexo		Edad			Procedencia				Total
		Hombre	Mujer	<31	31-49	>49	Gijón	Asturias	Naciona	Internac	
Medidas	Sí, mayoritariamente	81,8	78,6	83,3	82,4	60,0	90,0	80,0	74,1	---	78,6
	Sí, algunos casos	9,1	14,3	8,3	11,8	30,0	10,0	20,0	14,8	---	14,3
	No se respetan	9,1	3,6	0,0	5,9	10,0	0,0	0,0	7,4	---	4,8
	No contesta	0,0	3,6	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,7	---	2,4
Respetan medidas		90,9	92,9	91,6	94,2	90,0	100,0	100,0	88,9	---	92,9
Seguridad	Sí, en todo momento	72,7	71,4	75,0	70,6	60,0	60,0	80,0	70,4	---	69,0
	La mayor parte de los casos	18,2	17,9	16,7	17,6	30,0	40,0	20,0	14,8	---	21,4
	No	9,1	3,6	0,0	5,9	10,0	0,0	0,0	7,4	---	4,8
	No contesta	0,0	7,1	8,3	5,9	0,0	0,0	0,0	7,4	---	4,8
Sentimiento de seguridad		90,9	89,3	91,7	88,2	90,0	100,0	100,0	85,2	---	90,4

Se han incluido este año dos preguntas relacionadas con las medidas sanitarias, básicamente si se respetan y si la persona usuaria se siente segura. A la vista de los resultados, se están respetando las medidas de seguridad (92,9%), y las personas se sienten seguras frente al Covid – 19 (90,4%) durante su estancia en Gijón. En todo caso, uno de cada seis usuarios de procedencia nacional (14,78%) sí señalan que las medidas no se respetan siempre y que hay momentos que sienten mayor inseguridad frente al Covid-19. De igual modo, tres de los diez usuarios mayores de 49 años también mostraron dichas inseguridades.

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



Importancia de las instalaciones y el material facilitado

Promedio sobre el total de encuestados (350)

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

Importancia de la atención personal

Promedio sobre el total de encuestados (350)

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

En cuanto **a la atención personal**, hay varios factores que cobran máxima importancia. Así, **el trato (9,6), la utilidad de la información (9,5), la satisfacción con la misma (9,4) y la acogida (9,1)** 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 (7,8) y el aspecto de los mismos (7,2) mantienen una importancia relativa.

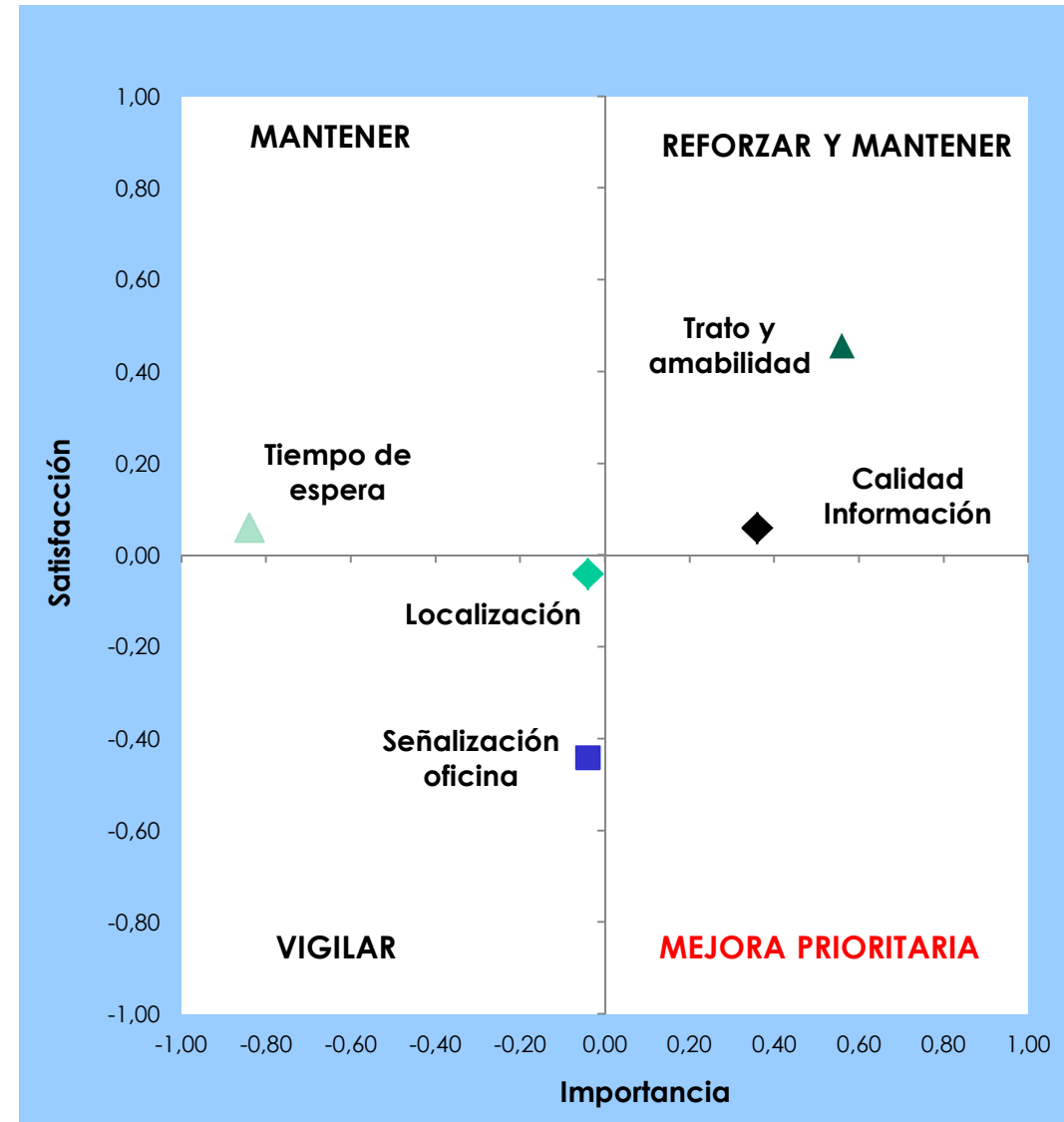
Prioridades en la mejora del servicio



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 como la señalización y la localización de la oficina. En el caso de la localización repite sector respecto al año pasado. La señalización mejora ligeramente, al estar en 2021 en el sector de mejora prioritaria.
- II. **Mejorar:** factores considerados más importante que la media y generan menos satisfacción. En este caso no se ha posicionado ninguno.
- 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 (17 evaluaciones) bien telefónicamente (13 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 también difiere, y en 2021 las evaluaciones presenciales solo fueron doce y las telefónicas ocho, lo que también puede significar diferencias.

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 (17) (Escala de 1 a 5)

INFORMADOR	AÑO				Prom.
	2018	2019	2021	2022	
ACOGIDA	4,63	4,38	4,18	4,72	4,48
Contacto visual	5,00	4,65	5,00	5,00	4,91
Saludo de bienvenida	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Actitud del saludo	5,00	5,00	4,90	4,47	4,84
Despedida	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Rapidez de atención	4,25	4,40	4,00	4,88	4,38
Tiempo de espera	4,25	4,35	4,15	4,88	4,44
Pregunta procedencia	5,00	4,65	3,00	3,71	4,09
Pregunta alojado en la ciudad	3,55	2,00	2,35	---	2,63
ASPECTO PERSONAL	4,40	4,67	4,88	3,49	4,36
Identificación	3,85	4,35	4,65	3,00	3,96
Uniformidad	4,35	4,90	5,00	3,53	4,44
Aspecto personal	5,00	4,75	5,00	3,94	4,67
ATENCIÓN PERSONAL	5,00	4,91	4,88	4,49	4,82
Amabilidad	5,00	5,00	4,90	4,47	4,84
Sonrisa	5,00	4,65	5,00	5,00	4,91
Se preocupa por entenderme	5,00	5,00	4,85	4,35	4,80
Predisposición positiva	5,00	5,00	4,75	4,12	4,72

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

En el bloque de Acogida se observa una mejora respecto a las evaluaciones de años anteriores, promediando 4,72 puntos. El hasta ahora aspecto peor valorado, si se aloja en la ciudad, ya no se tiene en cuenta dado que los informadores ya no lo preguntan, si bien la mejora se ve reflejado en el resto de factores, con una mejora notable en la rapidez.

En el **Aspecto personal**, los **resultados son mejorables**. Así, se mantiene un problema con la identificación de los informadores, que en seis ocasiones no la portaban, que supone **una valoración de 3,0 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 4,49 puntos. Los informadores sonríen (5,0) y son amables (4,47) preocupándose por entender al usuario (4,35) y con predisposición positiva (4,12), si bien con resultados inferiores a los años previos.

Evolución de las evaluaciones presenciales

Promedios sobre el total de evaluaciones (17) (Escala de 1 a 5)

	AÑO				Prom.
	2018	2019	2021	2022	
INFORMACIÓN	4,54	4,19	4,33	3,69	4,19
Completa	4,90	4,90	4,65	3,24	4,42
Correcta	4,90	5,00	4,90	4,18	4,74
Fácil de comprender	5,00	5,00	4,75	4,24	4,75
Ofrece sugerencias	3,35	1,85	3,00	3,12	2,83
	4,88	4,88	4,75	4,62	4,78
OFICINA	5,00	5,00	5,00	3,50	4,63
Limpieza exterior: suelo, lunas	4,65	4,65	5,00	4,29	4,65
Limpieza interior: suelo, lunas	4,85	4,85	5,00	4,41	4,78
Sin elementos extraños	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Horario visible	5,00	5,00	4,00	4,76	4,94
MATERIAL PUBLICITARIO	5,00	5,00	5,00	3,49	4,62
Disponible	5,00	5,00	5,00	3,35	4,59
Ordenado	5,00	5,00	5,00	3,65	4,66
Merchandising ordenado	5,00	5,00	5,00	3,47	4,62
VOLVERÍA	---	---	---	4,53	4,53
SATISFACCIÓN INSP.	---	---	---	4,12	4,12
Promedio	4,70	4,65	4,55	4,22	4,53

Para el **bloque de Información** se producen dos hechos que reducen la evaluación de este bloque a **3,69 puntos**. Por un lado, la **carencia habitual de sugerencias (3,12 puntos)** y por otro una excesiva **estandarización de la información**, que se considera completa (**3,24 puntos**), resultados claramente inferiores a los obtenidos en los años previos. Hasta en cinco ocasiones no se realizó ninguna sugerencia. **La información se considera correcta (4,18)** y fácil de comprender (4,24).

La oficina tiene un promedio de 4,62 puntos dado que 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 **4,53 puntos** y **4,12 puntos** respectivamente.

El promedio global del año 2022 es de 4,22 puntos, inferior en tres décimas a 2021.

Evaluaciones telefónicas



Evolución de las evaluaciones telefónicas

Promedios sobre el total de evaluaciones (13) (Escala de 1 a 5)

	AÑO				Prom.
	2018	2019	2021	2022	
ACOGIDA	3,79	3,70	3,81	4,68	3,99
Identificación Infogijón	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Saludo de bienvenida	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Actitud del saludo	5,00	5,00	5,00	4,31	4,83
Despedida	4,50	4,50	4,00	5,00	4,50
Rapidez de atención	2,50	2,40	2,65	4,38	2,98
Pregunta procedencia	3,50	3,00	4,00	4,38	3,72
Tiempo de espera	2,50	2,65	2,65	4,23	3,01
Devuelve llamada si comunica	1,00	1,00	1,00	---	1,00
ATENCIÓN TELEFÓNICA	5,00	5,00	5,00	4,33	4,81
Amabilidad	5,00	5,00	5,00	4,46	4,87
Tratamiento formal	5,00	5,00	5,00	4,38	4,85
Vocabulario	5,00	5,00	5,00	4,38	4,85
Se preocupa por entenderme	5,00	5,00	5,00	4,08	4,77
Recaba más información	5,00	5,00	5,00	4,38	4,85
Predisposición positiva	5,00	5,00	5,00	4,31	4,83
Gestiona la demanda	5,00	5,00	5,00	4,33	4,65
SATISFACCIÓN INSP.	---	---	---	4,38	4,38
Promedio	4,00	4,00	3,90	4,33	4,06

Respecto a las evaluaciones telefónicas existen diferencias con años previos, no solo en el número de evaluaciones (13 frente a 8) sino también en alguno de los aspectos y en los promedios en Acogida.

En el bloque de Acogida se observa una mejora sustancial del promedio que no se debe exclusivamente al ítem “devuelve la llamada si comunica”, si lo suprimimos los resultados de años anteriores estarían en el intervalo 4,15 – 4,28 puntos, siendo este año de 4,68 puntos, que se puede calificar de excelente, identificándose, saludando y despidiéndose, y con una adecuada rapidez y actitud. El tiempo de espera es más que correcto.

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.

Por último se ha preguntado a los inspectores su **valoración general en cada evaluación, como compendio del servicio recibido, con un promedio de 4,38 puntos muy cercano al obtenido de 4,33 puntos, superior al alcanzado en los años anteriores.**

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 9,3 puntos.**
2. **La puntuación** otorgada por los usuarios al servicio Infogijón es muy buena, siendo la menor nota obtenida de 8,6 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** (9,1 puntos) y precisión, obteniendo la **calidad de la información facilitada** 9,1 puntos. Las **oficinas de Infogijón** están bien señalizadas (8,6) consolidando resultados de ejercicios anteriores.
3. **El principal usuario** del servicio es una persona española, principalmente mujer de 40 años. **El residente** mantiene su elevada importancia como usuario del servicio Infogijón, siendo el segundo en importancia, acudiendo al mismo dos de cada diez beneficiarios (23,8%). La CC.AA. que más usuarios aporta es el País Vasco (16,7%) seguida de Madrid y Galicia(11,9%).
4. **El turismo interno**, entendiendo como tal el proveniente de la propia región mantiene un resultado similar al ejercicio anterior, y supone el 2,5% del total de participantes.
5. **Ocho de cada diez personas usuarias** del servicio consideran que se adoptan medidas sanitarias (78,6%) y siete de cada diez se sienten seguras en todo momento (69%)
6. **Los elementos más importantes** para las personas entrevistadas son la localización y señalización de las oficinas, ambas con nueve puntos sobre diez. 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 vigilarse tienen relación con la localización y señalización de la oficina, No existe ningún aspecto de mejora prioritaria.



9. **Las evaluaciones misteriosas presenciales realizadas muestran** que el servicio se desarrolla adecuadamente, con una acogida que supera los estándares de atención (4,48 puntos sobre 5), una excelente atención personal (4,82 puntos) y un aspecto personal bueno pero mejorable (4,36 puntos).
10. **En los bloques relacionados con la oficina y la información,** la información es correcta (4,18) y fácil de comprender (4,24). Sin embargo, la falta de sugerencias (3,12) y la falta de iniciativa de los informadores desdibujan la calidad de la información que no se ve tan completa, aunque supere los estándares (3,24). La oficina está limpia tanto exteriormente (4,29) como interiormente (4,41), sin elementos extraños (5,0) y con el horario perfectamente visible (4,76). 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 (4,53) y globalmente lo valoran como adecuado (4,12), cifra casi idéntica al promedio global (4,22).**
12. **En las evaluaciones telefónicas el resultado global es adecuado, promediando 4,33 puntos** casi la misma cifra que la valoración final que realizan los técnicos (4,38). **La acogida** es excelente (4,68) y **la atención personal** adecuada (4,33), debiendo mejorar en la **calidad de la información** (3,81), especialmente en que esta sea completa (3,62) y se ofrezcan sugerencias (2,85).

Anexo: Tabulación





PERFILES DE USUARIOS

En % Verticales

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Sexo											
Hombre	26,2	100,0	---	25,0	17,6	30,0	10,0	20,0	33,3	---	
Mujer	66,7	---	100,0	58,3	82,4	60,0	60,0	80,0	66,7	---	
Ns/Nc	7,1	---	---	16,7	---	10,0	30,0	---	---	---	
Edad											
Edad media	40,5	44,7	40,1	22,5	41,6	60,4	36,8	40,3	42,0	---	
Distribución de frecuencias											
Menos de 20 años	9,5	9,1	3,6	33,3	---	---	40,0	---	---	---	
20-30 años	19,0	18,2	21,4	66,7	---	---	---	20,0	25,9	---	
31-49 años	40,5	27,3	50,0	---	100,0	---	30,0	20,0	48,1	---	
50-64 años	21,4	18,2	21,4	---	---	90,0	30,0	20,0	18,5	---	
65 ó más	2,4	9,1	---	---	---	10,0	---	---	3,7	---	
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Edad agregada											
< 31 años	28,6	27,3	25,0	100,0	---	---	40,0	20,0	25,9	---	
31-49	40,5	27,3	50,0	---	100,0	---	30,0	20,0	48,1	---	
> 49 años	23,8	27,3	21,4	---	---	100,0	30,0	20,0	22,2	---	
Ns/Nc	7,1	18,2	3,6	---	---	---	---	40,0	3,7	---	
Punto de información											
Fomento	2,4	---	3,6	---	5,9	---	---	---	3,7	---	
Escalera	97,6	100,0	96,4	100,0	94,1	100,0	100,0	100,0	96,3	---	
Otros (Infoteléfono, Infomail...)											
Mes de utilización del servicio de Infogijón											
Enero	7,1	9,1	7,1	---	17,6	---	---	---	11,1	---	
Febrero	38,1	45,5	32,1	41,7	17,6	60,0	50,0	60,0	29,6	---	
Marzo	28,6	18,2	35,7	33,3	29,4	20,0	10,0	20,0	37,0	---	
Abril	23,8	27,3	21,4	25,0	29,4	20,0	40,0	20,0	18,5	---	
Mayo	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Junio	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Julio	2,4	---	3,6	---	5,9	---	---	---	3,7	---	
Agosto	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Septiembre	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Octubre	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Noviembre	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Diciembre	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	



Base: nº de encuestados (42)

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	23,8	9,1	21,4	33,3	17,6	30,0	100,0	---	---	---
Resto de Asturias	11,9	9,1	14,3	8,3	5,9	10,0	---	100,0	---	---
Nacional	64,3	81,8	64,3	58,3	76,5	60,0	---	---	100,0	---
Internacional	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
País Vasco	25,9	22,2	27,8	14,3	30,8	33,3	---	---	25,9	---
Comunidad de Madrid	18,5	55,6	---	14,3	---	50,0	---	---	18,5	---
Galicia	18,5	---	27,8	---	30,8	16,7	---	---	18,5	---
Castilla y León	11,1	22,2	5,6	14,3	15,4	---	---	---	11,1	---
Canarias	7,4	---	11,1	14,3	7,7	---	---	---	7,4	---
Extremadura	7,4	---	11,1	14,3	7,7	---	---	---	7,4	---
Andalucía	3,7	---	5,6	14,3	---	---	---	---	3,7	---
Cantabria	3,7	---	5,6	---	7,7	---	---	---	3,7	---
Comunidad Valenciana	3,7	---	5,6	14,3	---	---	---	---	3,7	---
Andalucía	3,7	---	5,6	14,3	---	---	---	---	3,7	---
Cantabria	3,7	---	5,6	---	7,7	---	---	---	3,7	---
Comunidad Valenciana	3,7	---	5,6	14,3	---	---	---	---	3,7	---
Aragón	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Castilla La Mancha	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Cataluña	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Ciudad Autónoma de Ceuta	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Ciudad Autónoma de Melilla	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Comunidad Foral de Navarra	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Islas Baleares	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
La Rioja	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Región de Murcia	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



Base: nº de encuestados (42)

VALORACIÓN DEL SERVICIO (I)

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA			
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern
Valoración localización										
Valoración media	9,0	8,6	9,4	9,4	9,5	8,2	9,1	9,4	9,0	---
<i>Distribución de frecuencias</i>										
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	7,1	18,2	---	---	---	20,0	10,0	---	7,4	---
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	19,0	18,2	17,9	16,7	11,8	30,0	10,0	20,0	22,2	---
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	73,8	63,6	82,1	83,3	88,2	50,0	80,0	80,0	70,4	---
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Valoración señalización exterior de la oficina										
Valoración media	8,6	8,0	9,0	8,8	9,1	7,7	8,0	9,4	8,6	---
<i>Distribución de frecuencias</i>										
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	2,4	---	---	8,3	---	---	10,0	---	---	---
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	7,1	18,2	3,6	---	---	20,0	10,0	---	7,4	---
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	35,7	54,5	28,6	33,3	35,3	40,0	30,0	20,0	40,7	---
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	54,8	27,3	67,9	58,3	64,7	40,0	50,0	80,0	51,9	---
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



Base: nº de encuestados (42)

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	9,5	9,0	9,9	9,8	9,8	8,8	9,4	10,0	9,5	---
<i>Distribución de frecuencias</i>										
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	2,4	9,1	---	---	---	10,0	---	---	3,7	---
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	2,4	---	---	---	---	10,0	10,0	---	---	---
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	4,8	9,1	3,6	8,3	5,9	---	---	---	7,4	---
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	90,5	81,8	96,4	91,7	94,1	80,0	90,0	100,0	88,9	---
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Valoración de la calidad de la información										
Valoración media	9,1	8,7	9,4	9,5	9,8	7,4	9,1	10,0	9,0	---
<i>Distribución de frecuencias</i>										
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	4,8	9,1	3,6	---	---	20,0	---	---	7,4	---
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	2,4	---	---	---	---	10,0	10,0	---	---	---
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	4,8	---	7,1	8,3	---	10,0	10,0	---	3,7	---
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	88,1	90,9	89,3	91,7	100,0	60,0	80,0	100,0	88,9	---
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Valoración del tiempo de espera hasta ser atendido										
Valoración media	9,1	9,1	9,5	9,0	9,1	9,0	8,3	10,0	9,3	---
<i>Distribución de frecuencias</i>										
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	2,4	---	3,6	---	5,9	---	10,0	---	---	---
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	9,5	---	10,7	8,3	17,6	---	10,0	---	11,1	---
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	83,3	90,9	85,7	83,3	76,5	90,0	70,0	100,0	85,2	---
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Valoración global con el servicio										
Valoración media	9,3	8,5	9,7	9,4	9,7	8,6	9,2	9,6	9,3	---
<i>Distribución de frecuencias</i>										
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	2,4	9,1	---	---	---	10,0	---	---	3,7	---
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	11,9	18,2	3,6	16,7	5,9	10,0	30,0	---	7,4	---
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	85,7	72,7	96,4	83,3	94,1	80,0	70,0	100,0	88,9	---
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Base: nº de encuestados (42)

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	78,6	81,8	78,6	83,3	82,4	60,0	90,0	80,0	74,1	---
Sí, pero se respetan sólo en algunos casos	14,3	9,1	14,3	8,3	11,8	30,0	10,0	20,0	14,8	---
No, prácticamente no se respetan nunca	4,8	9,1	3,6	---	5,9	10,0	---	---	7,4	---
Ns/Nc	2,4	---	3,6	8,3	---	---	---	---	3,7	---



Base: nº de encuestados (42)

Personalmente, ¿se siente / se ha sentido seguro/a frente al Covid-19 durante su estancia?										
Sí, he sentido seguridad en todo momento	69,0	72,7	71,4	75,0	70,6	60,0	60,0	80,0	70,4	---
Sí, me he sentido seguro/a en la mayor parte de los casos	21,4	18,2	17,9	16,7	17,6	30,0	40,0	20,0	14,8	---
No me he sentido seguro/a frente al Covid-19 en	4,8	9,1	3,6	---	5,9	10,0	---	---	7,4	---
Ns/Nc	4,8	---	7,1	8,3	5,9	---	---	---	7,4	---

Base: nº de encuestados (42)



PERFILES DE USUARIOS EXPECTATIVAS

En % Verticales

 	TOTAL	SEXO		EDAD			RESIDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Sexo											
Hombre	48,0	100,0	---	35,1	51,3	50,3	48,6	38,5	48,5	50,0	
Mujer	52,0	---	100,0	64,9	48,7	49,7	51,4	61,5	51,5	50,0	
Ns/Nc											
Edad											
Edad media	48,2	49,6	46,9	25,4	41,4	59,7	48,0	47,2	48,8	47,1	
Distribución de frecuencias											
< 31 año	16,3	11,9	20,3	100,0	---	---	16,2	23,1	12,9	24,0	
31 a 49 años	32,3	34,5	30,2	---	100,0	---	32,4	30,8	35,0	24,0	
> 49 años	50,6	53,0	48,4	---	---	100,0	50,5	46,2	50,9	52,0	
Ns/Nc	0,9	0,6	1,1	---	---	---	0,9	---	1,2	---	
Lugar de residencia											
Gijón	31,7	32,1	31,3	31,6	31,9	31,6	100,0	---	---	---	
Resto de Asturias	7,4	6,0	8,8	10,5	7,1	6,8	---	100,0	---	---	
Nacional	46,6	47,0	46,2	36,8	50,4	46,9	---	---	100,0	---	
Internacional	14,3	14,9	13,7	21,1	10,6	14,7	---	---	---	100,0	
Ns/Nc											
Comunidad de Madrid	27,6	35,4	20,2	9,5	22,8	34,9	50,0	---	---	27,6	
Castilla y León	14,1	6,3	21,4	33,3	8,8	12,0	50,0	---	---	14,1	
Andalucía	12,3	13,9	10,7	9,5	14,0	12,0	---	---	---	12,3	
Cataluña	9,2	7,6	10,7	19,0	10,5	6,0	---	---	---	9,2	
Galicia	8,6	8,9	8,3	14,3	10,5	6,0	---	---	---	8,6	
Comunitat Valenciana	5,5	7,6	3,6	---	7,0	6,0	---	---	---	5,5	
País Vasco	5,5	2,5	8,3	---	8,8	4,8	---	---	---	5,5	
Castilla-La Mancha	4,9	3,8	6,0	9,5	---	7,2	---	---	---	4,9	
Aragón	3,1	3,8	2,4	---	1,8	4,8	---	---	---	3,1	
Canarias	3,1	3,8	2,4	4,8	1,8	3,6	---	---	---	3,1	
Extremadura	1,8	3,8	---	---	1,8	2,4	---	---	---	1,8	
Islas Baleares	1,2	---	2,4	---	3,5	---	---	---	---	1,2	
Región de Murcia	1,2	1,3	1,2	---	3,5	---	---	---	---	1,2	
Cantabria	0,6	---	1,2	---	1,8	---	---	---	---	0,6	
Comunidad Foral de Navarra	0,6	---	1,2	---	1,8	---	---	---	---	0,6	
La Rioja	0,6	1,3	---	---	1,8	---	---	---	---	0,6	
<i>Base: nº de encuestados nacionales(163)</i>											
Alemania	30,0	36,0	24,0	33,3	41,7	23,1	---	---	---	30,0	
Francia	22,0	24,0	20,0	25,0	33,3	15,4	---	---	---	22,0	
Reino Unido	18,0	20,0	16,0	8,3	8,3	26,9	---	---	---	18,0	
Bélgica	8,0	---	16,0	8,3	---	11,5	---	---	---	8,0	
Argentina	6,0	12,0	---	---	---	11,5	---	---	---	6,0	
Otros países	16,0	8,0	24,0	25,0	16,7	11,5	---	---	---	16,0	
<i>Base: nº de encuestados internacionales (50)</i>											

VALORACIÓN DEL SERVICIO. INSTALACIÓN



En % Verticales

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Valoración localización											
Valoración media	9,0	9,0	9,1	8,9	9,0	9,1	9,0	8,9	9,1	9,0	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,3	0,6	---	---	---	0,6	0,9	---	---	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	3,1	2,4	3,8	1,8	4,4	2,8	4,5	7,7	1,8	2,0	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	24,3	27,4	21,4	35,1	20,4	23,7	22,5	23,1	23,3	32,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	72,3	69,6	74,7	63,2	75,2	72,9	72,1	69,2	74,8	66,0	
Ns/Nc											
Valoración señalización exterior de la oficina											
Valoración media	9,0	8,8	9,1	8,4	9,0	9,1	8,8	8,8	9,0	9,0	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,3	0,6	---	1,8	---	---	---	---	---	2,0	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,6	---	1,1	---	---	1,1	0,9	3,8	---	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	6,0	8,9	3,3	14,0	5,3	4,0	9,0	7,7	4,3	4,0	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	19,7	18,5	20,9	26,3	23,0	15,3	21,6	19,2	19,6	16,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	73,1	71,4	74,7	57,9	70,8	79,7	68,5	69,2	75,5	78,0	
Ns/Nc	0,3	0,6	---	---	0,9	---	---	---	0,6	---	
Valoración iluminación											
Valoración media	7,4	7,4	7,4	7,0	7,2	7,7	7,5	6,6	7,5	7,2	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,3	---	0,5	1,8	---	---	---	3,8	---	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,9	1,2	0,5	1,8	0,9	0,6	1,8	---	---	2,0	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	26,9	28,6	25,3	38,6	31,9	20,3	21,6	46,2	25,8	32,0	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	47,7	42,9	52,2	40,4	51,3	46,9	47,7	30,8	50,9	46,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	22,6	25,0	20,3	17,5	15,0	29,4	25,2	15,4	23,3	18,0	
Ns/Nc	1,7	2,4	1,1	---	0,9	2,8	3,6	3,8	---	2,0	

Base: nº de encuestados (350)

VALORACIÓN DEL SERVICIO. INSTALACIÓN (II)



En % Verticales

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA			
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern
Valoración ruido										
Valoración media	8,2	8,2	8,3	7,6	8,1	8,5	7,9	7,4	8,5	8,5
<i>Distribución de frecuencias</i>										
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,9	1,2	0,5	3,5	0,9	---	0,9	3,8	0,6	---
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	1,4	2,4	0,5	---	0,9	2,3	2,7	3,8	---	2,0
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	14,0	14,9	13,2	24,6	19,5	7,3	18,0	26,9	10,4	10,0
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	32,9	29,2	36,3	28,1	32,7	34,5	40,5	23,1	30,1	30,0
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	50,6	52,4	48,9	42,1	46,0	55,9	37,8	38,5	58,9	58,0
Ns/Nc	0,3	---	0,5	1,8	---	---	---	3,8	---	---
Valoración limpieza										
Valoración media	9,0	8,9	9,1	8,7	8,9	9,2	8,9	8,7	9,1	9,3
<i>Distribución de frecuencias</i>										
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,6	1,2	---	1,8	---	0,6	0,9	---	0,6	---
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	3,4	4,8	2,2	7,0	4,4	1,7	3,6	15,4	2,5	---
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	22,9	23,8	22,0	28,1	24,8	19,8	28,8	15,4	20,9	20,0
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	72,6	69,6	75,3	63,2	69,0	78,0	65,8	69,2	75,5	80,0
Ns/Nc	0,6	0,6	0,5	---	1,8	---	0,9	---	0,6	---
Valoración de la zona de espera										
Valoración media	7,4	7,2	7,5	7,3	7,3	7,4	7,3	7,2	7,5	7,1
<i>Distribución de frecuencias</i>										
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	3,4	3,6	3,3	5,3	5,3	1,7	2,7	---	4,9	2,0
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	26,9	29,8	24,2	24,6	25,7	27,7	30,6	42,3	20,9	30,0
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	44,6	42,9	46,2	49,1	45,1	42,9	44,1	38,5	43,6	52,0
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	24,3	22,6	25,8	17,5	23,9	27,1	21,6	19,2	30,7	12,0
Ns/Nc	0,9	1,2	0,5	3,5	---	0,6	0,9	---	---	4,0

Base: nº de encuestados (350)

VALORACIÓN DEL SERVICIO. ATENCIÓN PERSONAL



En % Verticales

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Valoración de la acogida											
Valoración media	9,1	9,1	9,2	9,2	9,1	9,2	9,2	9,3	9,1	9,0	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	1,1	1,2	1,1	---	0,9	1,7	1,8	---	1,2	---	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	22,6	25,0	20,3	22,8	24,8	21,5	18,9	15,4	22,1	36,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	76,0	73,2	78,6	77,2	74,3	76,3	79,3	84,6	76,1	64,0	
Ns/Nc	0,3	0,6	---	---	---	0,6	---	---	0,6	---	
Valoración del trato / amabilidad											
Valoración media	9,6	9,5	9,6	9,7	9,6	9,6	9,6	9,7	9,6	9,7	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	1,1	1,2	1,1	---	0,9	1,7	1,8	---	1,2	---	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	7,7	9,5	6,0	7,0	8,0	7,9	7,2	3,8	9,8	4,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	90,3	88,7	91,8	93,0	90,3	89,3	89,2	92,3	89,0	96,0	
Ns/Nc	0,9	0,6	1,1	---	0,9	1,1	1,8	3,8	---	---	
Valoración información											
Valoración media	9,4	9,3	9,5	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,4	9,4	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	1,4	1,8	1,1	5,3	0,9	0,6	0,9	---	1,2	4,0	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	9,7	11,3	8,2	3,5	11,5	10,7	10,8	11,5	11,0	2,0	
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	88,6	86,9	90,1	91,2	86,7	88,7	87,4	88,5	87,7	94,0	
Ns/Nc	0,3	---	0,5	---	0,9	---	0,9	---	---	---	
Valoración utilidad información											
Valoración media	9,5	9,4	9,5	9,6	9,5	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	0,3	0,6	---	---	---	0,6	---	---	0,6	---	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	9,4	10,1	8,8	7,0	8,0	11,3	12,6	15,4	8,0	4,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	89,4	87,5	91,2	93,0	92,0	86,4	84,7	84,6	91,4	96,0	
Ns/Nc	0,9	1,8	---	---	---	1,7	2,7	---	---	---	

Base: nº de encuestados (350)

VALORACIÓN DEL SERVICIO. ATENCIÓN PERSONAL (II)



En % Verticales

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Valoración aspecto											
Valoración media	7,2	7,0	7,3	6,3	7,3	7,4	7,3	6,9	7,2	6,9	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	2,3	4,8	---	7,0	2,7	0,6	4,5	---	1,2	2,0	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	4,0	1,8	6,0	14,0	0,9	2,8	4,5	11,5	3,1	2,0	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	26,3	31,5	21,4	31,6	24,8	24,9	18,9	23,1	27,6	40,0	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	46,0	42,3	49,5	29,8	50,4	49,2	44,1	42,3	49,1	42,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	21,1	19,6	22,5	17,5	21,2	22,0	27,0	23,1	19,0	14,0	
Ns/Nc	0,3	---	0,5	---	---	0,6	0,9	---	---	---	
Valoración número informadores											
Valoración media	7,8	7,6	8,0	7,5	7,8	7,9	7,7	7,7	7,9	7,7	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,6	0,6	0,5	1,8	0,9	---	---	---	1,2	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,9	1,2	0,5	3,5	0,9	---	---	---	1,8	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	16,0	18,5	13,7	21,1	13,3	15,3	24,3	15,4	11,0	14,0	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	54,3	57,7	51,1	45,6	56,6	55,9	45,0	69,2	55,2	64,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	28,0	21,4	34,1	28,1	28,3	28,2	29,7	15,4	30,7	22,0	
Ns/Nc	0,3	0,6	---	---	---	0,6	0,9	---	---	---	
Valoración del tiempo de espera hasta ser atendido											
Valoración media	8,2	8,1	8,3	7,9	8,3	8,3	7,7	7,8	8,6	8,4	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,6	0,6	0,5	1,8	---	0,6	0,9	---	0,6	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	1,1	2,4	---	---	0,9	1,7	1,8	---	1,2	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	10,9	12,5	9,3	21,1	9,7	8,5	17,1	26,9	4,9	8,0	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	36,6	39,3	34,1	31,6	39,8	35,6	46,8	30,8	30,7	36,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	50,6	45,2	55,5	45,6	48,7	53,7	32,4	42,3	62,6	56,0	
Ns/Nc	0,3	---	0,5	---	0,9	---	0,9	---	---	---	
Valoración dominio idiomas											
Valoración media	8,6	8,5	8,7	8,8	8,9	8,4	8,5	8,2	8,4	9,5	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	0,9	1,2	0,5	1,8	---	1,1	1,8	---	0,6	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	1,1	1,2	1,1	---	---	2,3	1,8	---	1,2	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	8,3	8,9	7,7	7,0	5,3	10,7	8,1	19,2	8,6	2,0	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	26,3	29,2	23,6	21,1	28,3	25,4	25,2	23,1	31,9	12,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	60,0	55,4	64,3	70,2	65,5	54,2	56,8	53,8	55,2	86,0	
Ns/Nc	3,4	4,2	2,7	---	0,9	6,2	6,3	3,8	2,5	---	

Base: nº de encuestados (350)

VALORACIÓN DEL SERVICIO. MATERIAL FACILITADO



En % Verticales

 	TOTAL	SEXO		EDAD			PROCEDENCIA				
		Hombre	Mujer	< 31	31-49	> 49	Gijón	Resto Asturias	Nacion	Intern	
Valoración calidad planos ciudad											
Valoración media	8,7	8,7	8,8	8,4	8,8	8,8	8,9	8,5	8,8	8,5	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	6,6	7,7	5,5	15,8	3,5	5,6	8,1	11,5	5,5	4,0	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	31,7	33,9	29,7	29,8	35,4	29,9	24,3	30,8	31,3	50,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	61,4	57,7	64,8	54,4	61,1	63,8	67,6	57,7	62,6	46,0	
Ns/Nc	0,3	0,6	---	---	---	0,6	---	---	0,6	---	
Valoración folletos											
Valoración media	8,5	8,3	8,6	8,2	8,4	8,6	8,6	8,2	8,5	8,3	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	0,3	---	0,5	---	---	0,6	---	---	0,6	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	8,6	10,7	6,6	17,5	9,7	5,1	10,8	15,4	7,4	4,0	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	37,7	40,5	35,2	38,6	39,8	36,2	29,7	30,8	38,0	58,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	52,9	48,8	56,6	42,1	50,4	57,6	58,6	50,0	54,0	38,0	
Ns/Nc	0,6	---	1,1	1,8	---	0,6	0,9	3,8	---	---	
Valoración adecuación de la información											
Valoración media	9,2	9,2	9,2	9,1	9,2	9,2	9,2	8,7	9,2	9,4	
<i>Distribución de frecuencias</i>											
Muy insatisfecho (valoración entre 1 y 2)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
insatisfecho (valoración entre 3 y 4)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Indiferente (valoración entre 5 y 6)	2,0	1,8	2,2	1,8	1,8	2,3	2,7	7,7	1,2	---	
satisfecho (valoración entre 7 y 8)	18,9	19,6	18,1	21,1	20,4	17,5	18,0	30,8	19,6	12,0	
Muy satisfecho (valoración entre 9 y 10)	79,1	78,6	79,7	77,2	77,9	80,2	79,3	61,5	79,1	88,0	
Ns/Nc	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	

Base: nº de encuestados (350)

MEDIDAS SANITARIAS

En % Verticales

 	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?										
Menos papel	16,7	8,3	25,0	---	28,6	15,4	30,0	---	11,1	---
Más apertura horarios y días oficina	16,7	16,7	16,7	25,0	28,6	7,7	20,0	---	22,2	---
Más aplicaciones.	12,5	25,0	---	25,0	14,3	7,7	10,0	---	11,1	25,0
Papel personas mayores	12,5	16,7	8,3	---	---	23,1	10,0	100,0	11,1	---
Más puntos	8,3	---	16,7	25,0	---	7,7	10,0	---	11,1	---
Personal	8,3	---	16,7	25,0	14,3	---	10,0	---	11,1	---
Oficina: baño, aire acondicionado	8,3	16,7	---	---	14,3	7,7	---	---	11,1	25,0
Otros	20,8	16,7	25,0	---	---	38,5	10,0	---	22,2	50,0

Base: nº de encuestados que hicieron sugerencias (24)