



Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

INFORME DE VALORACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



OFICINA DE TURISMO

Año:	2015
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la Oficina de Turismo
Periodo encuesta:	Mayo - Julio
Nº de encuestas realizadas en mayo:	150 encuestas
Nº de encuestas realizadas en julio:	150 encuestas



Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

En el presente informe se describen aspectos relacionados con la satisfacción de usuarios que solicitaron información presencial durante los meses de Mayo y Julio, en la Oficina de Turismo de Comillas.

La realización de encuestas tiene por finalidad conocer el nivel de satisfacción del usuario y su opinión del servicio de dicha oficina, y de esta manera poder implantar las mejoras necesarias para asegurar la eficacia de la organización.

Para evitar sesgos, el cuestionario se realizó los días pares del mes (cada 4 personas en julio y cada 2 personas en mayo) con un máximo de 10 encuestados. Se solicitó al usuario, una vez recibida la información, que completara la encuesta y la introdujera en una urna instalada en la misma oficina.

En el cuestionario se han establecido los siguientes ítems o preguntas:

1. Localización de la oficina de turismo.
2. Calidad del material recibido.
3. Información facilitada.
4. Amabilidad y cortesía del personal.
5. Tiempo de espera en ser atendido.
6. Valoración global del servicio.

El usuario valoró cada pregunta con una puntuación del 1 al 5 dependiendo de su grado de satisfacción. Considerando

- 1 y 2 como NADA SATISFECHO
- 3 y 4 como SATISFECHO
- 5 como MUY SATISFECHO.

A continuación, se describen los resultados de las encuestas vinculados al nivel de satisfacción del usuario:

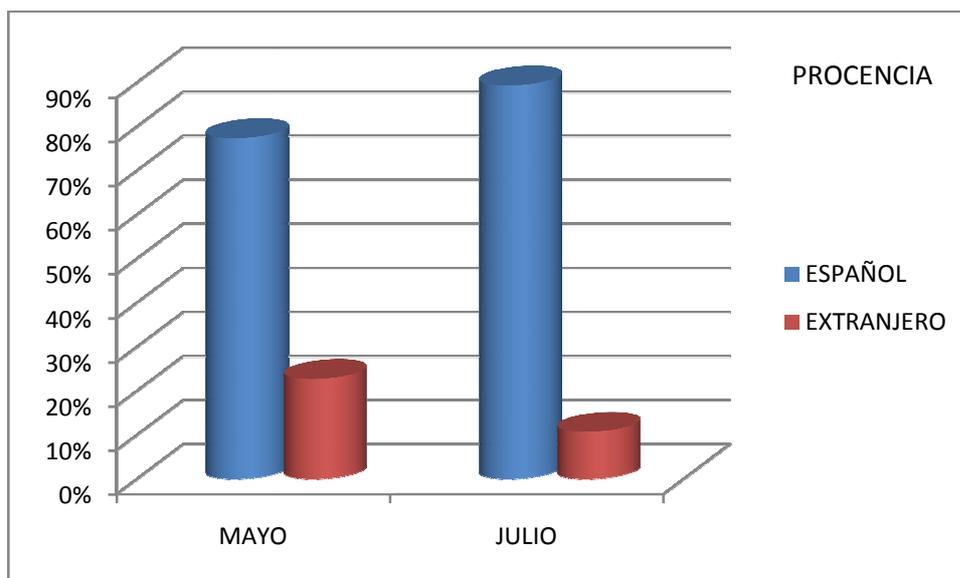


Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

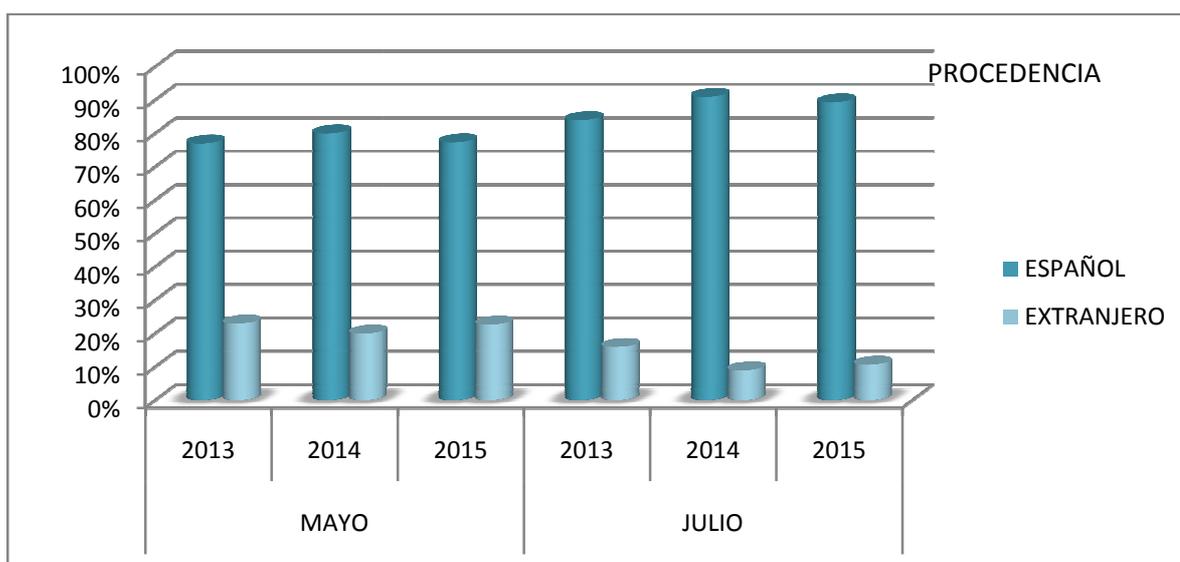
Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

■ ¿Cuál es la **procedencia** de los usuarios de la oficina durante el año **2015**?



COMPARATIVA ANUAL

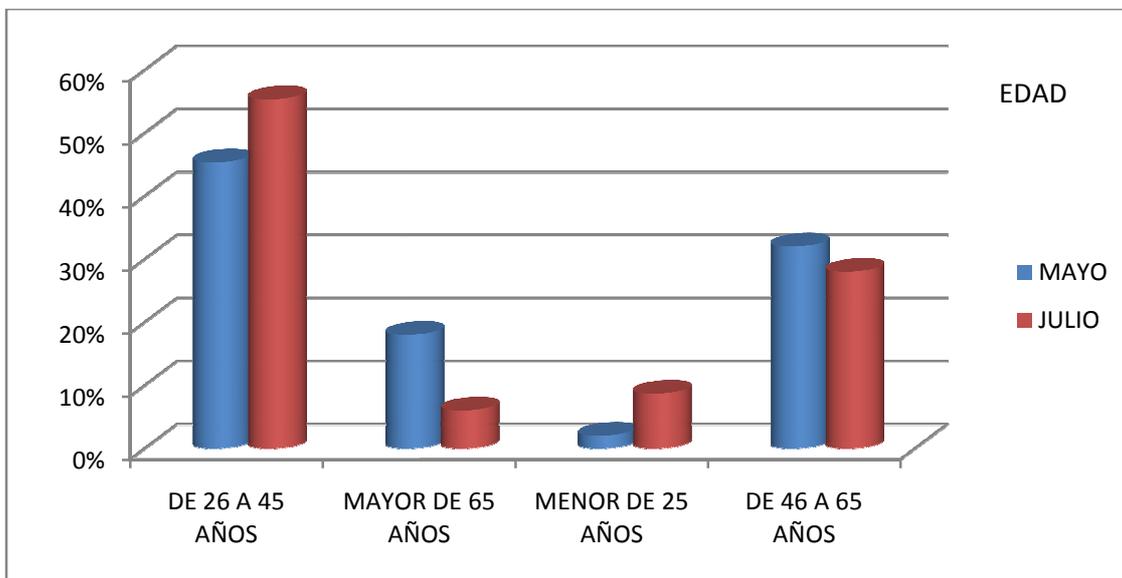




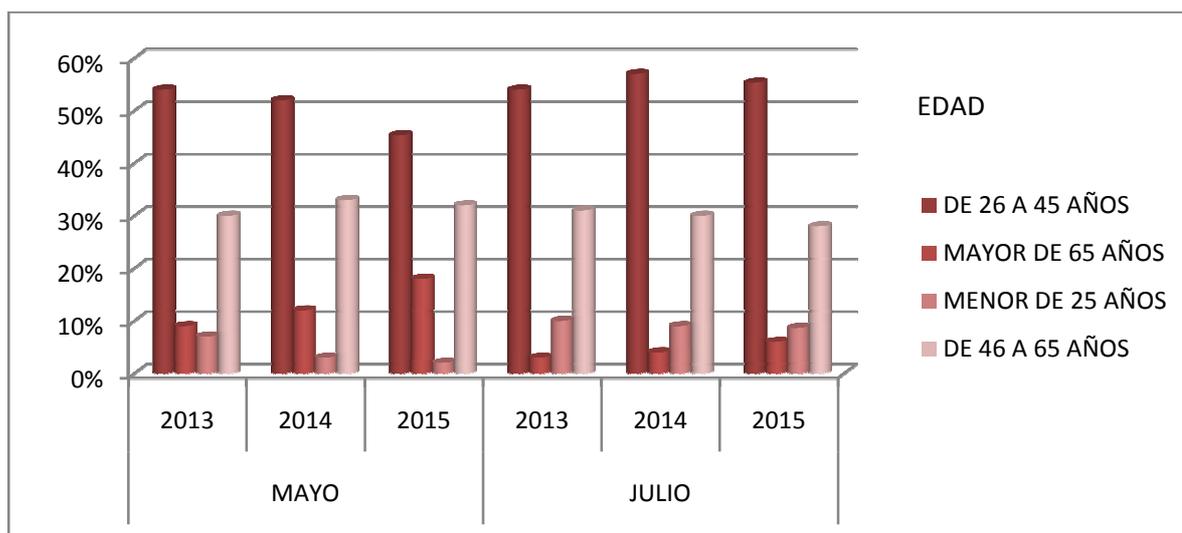
Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Cuál es el **intervalo de edad** que más acude a nuestra oficina?



COMPARATIVA ANUAL

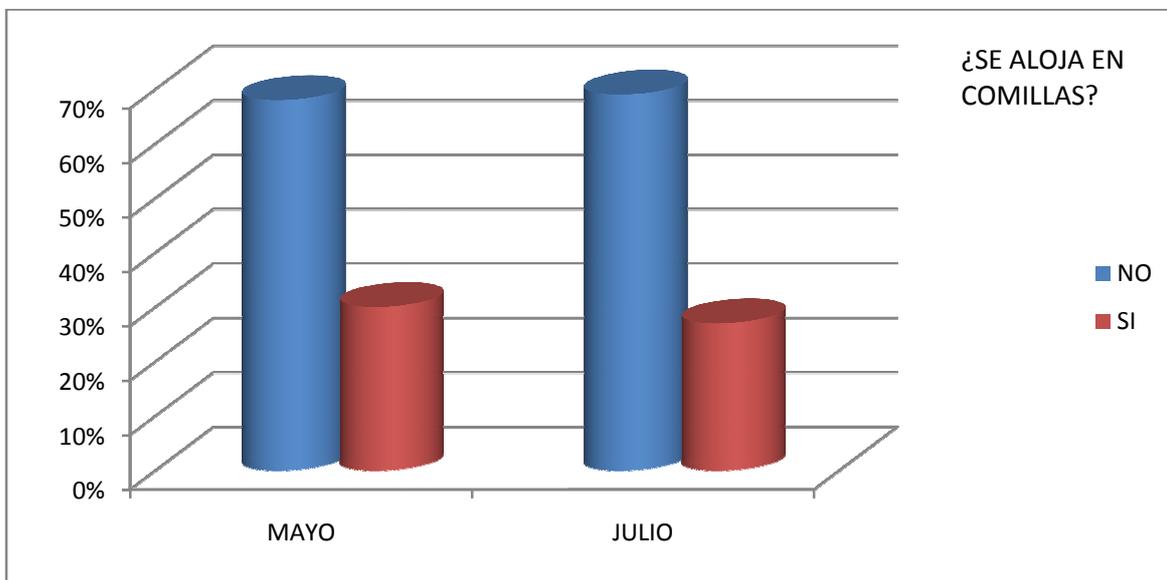




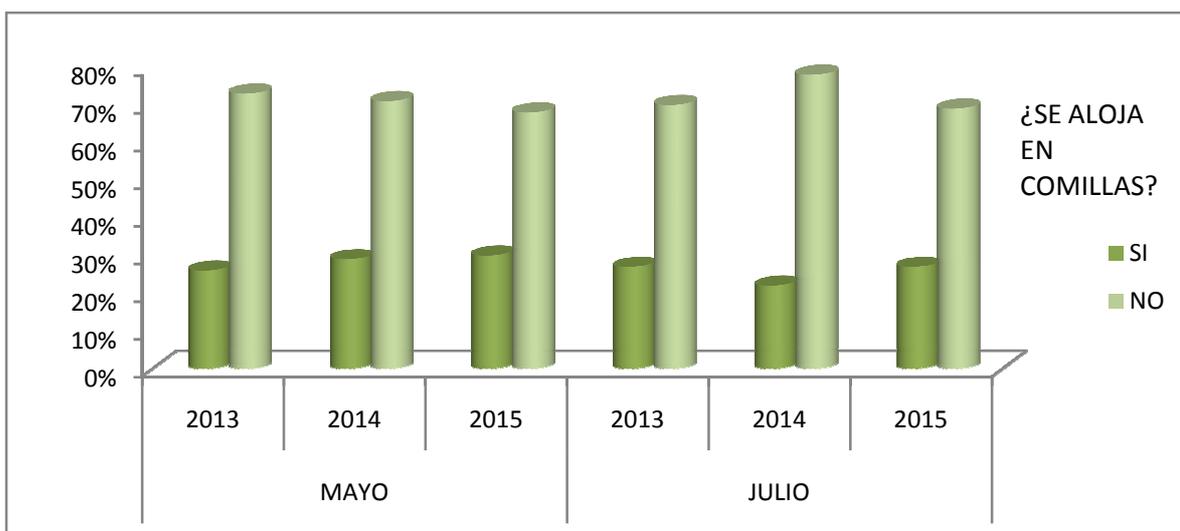
Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Los usuarios que acuden a la Oficina de Turismo **se alojan en el municipio?**



COMPARATIVA ANUAL

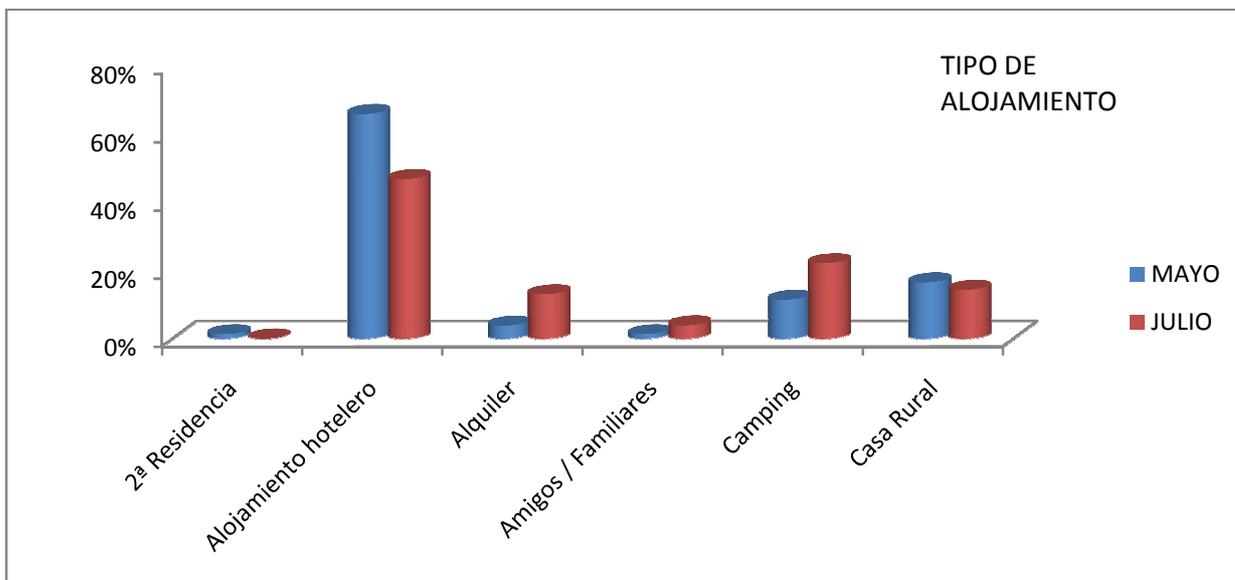




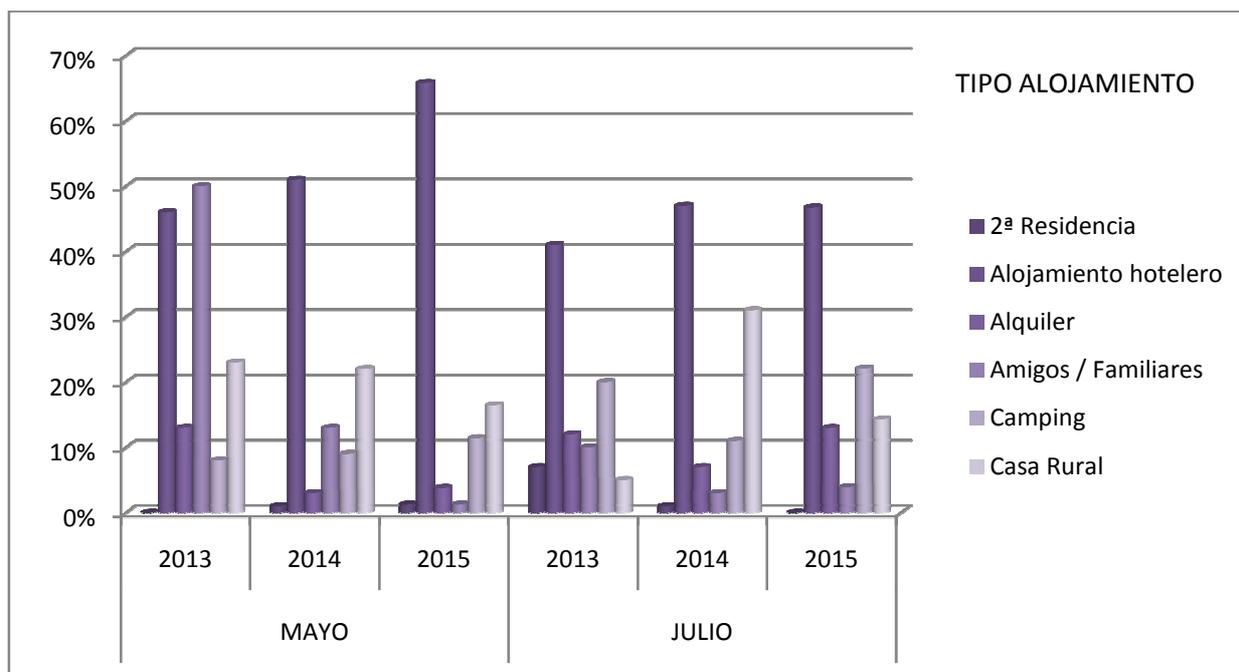
Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ Quienes se alojan en Comillas, ¿dónde lo hacen?



COMPARATIVA ANUAL

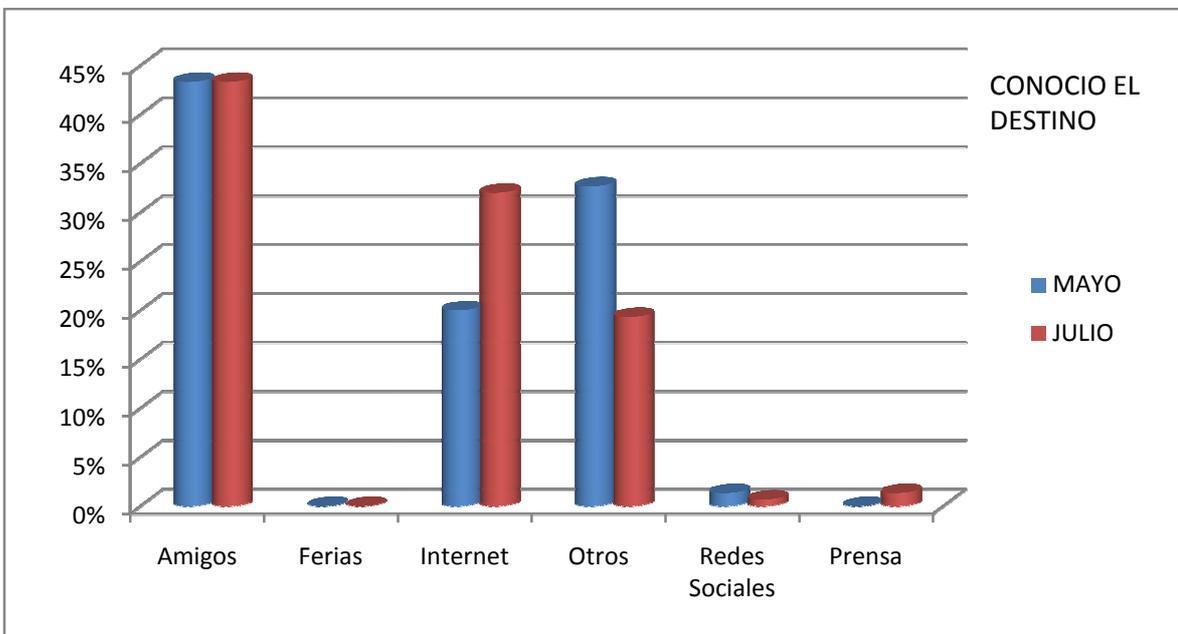




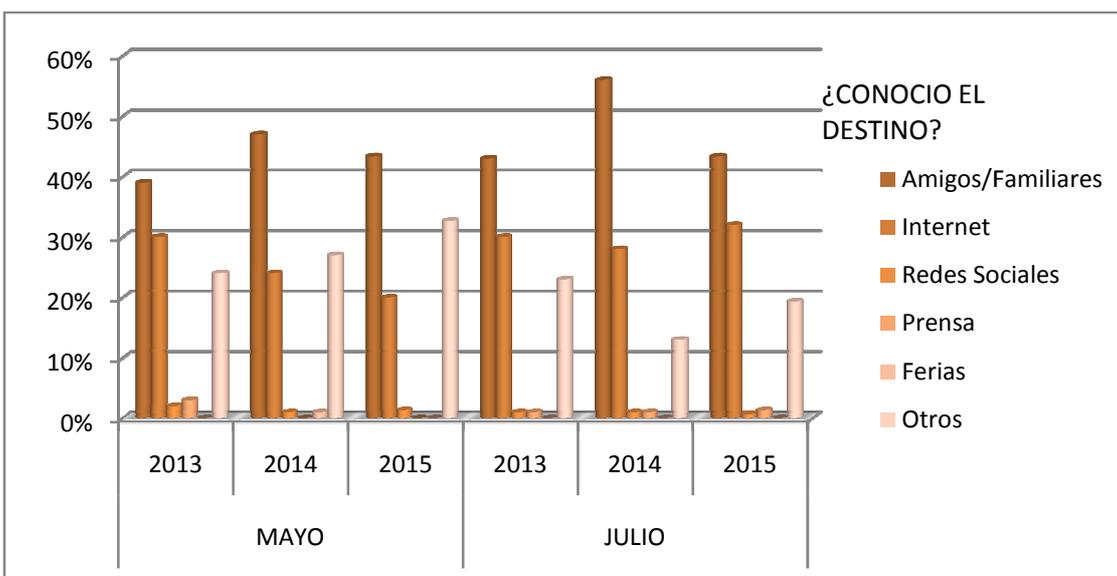
Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Por qué **medio conoce Comillas** como destino turístico?



COMPARATIVA ANUAL

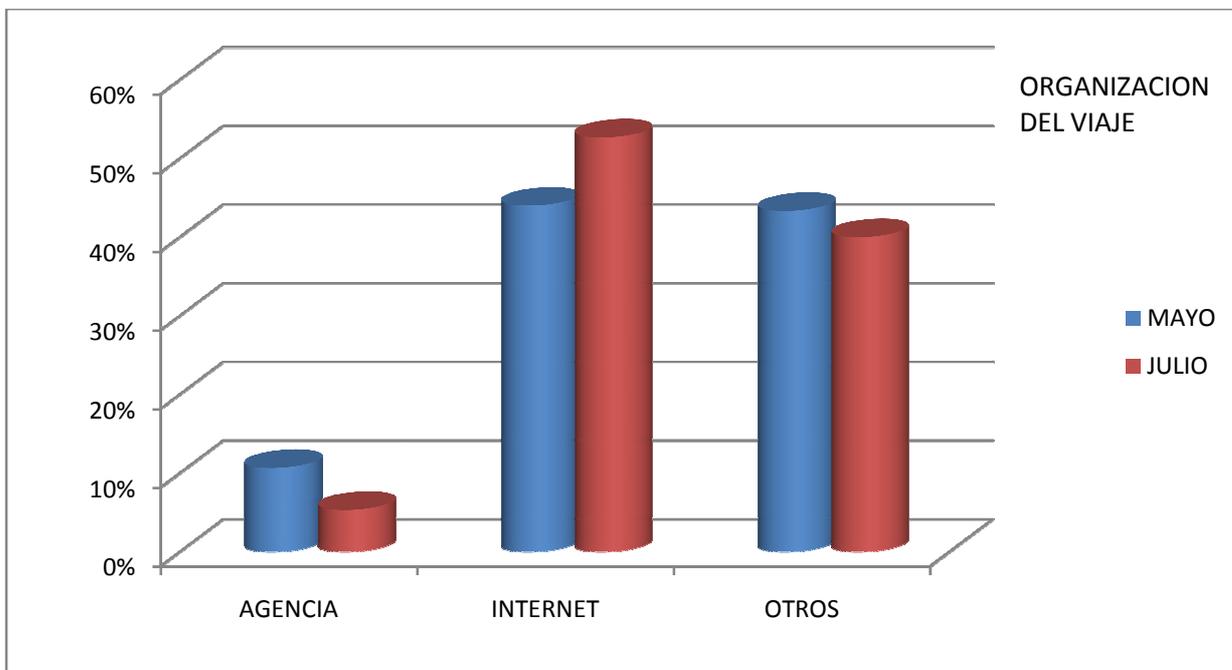




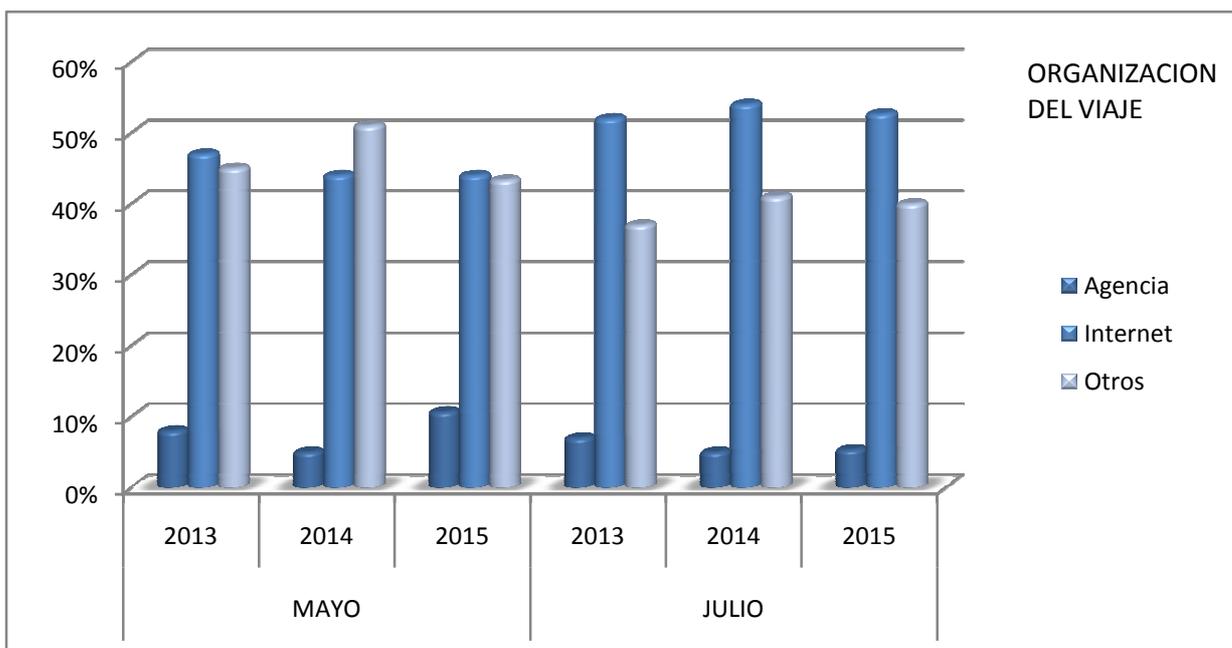
Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ **¿Cómo organizan el viaje** los usuarios que acuden a solicitar información turística?



COMPARATIVA ANUAL

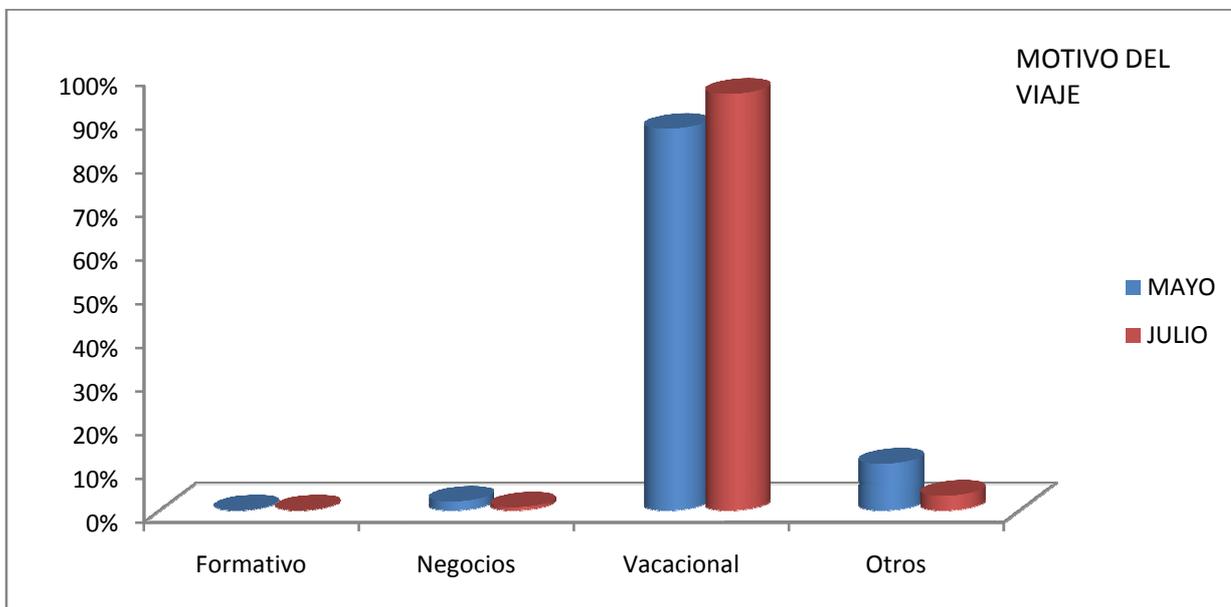




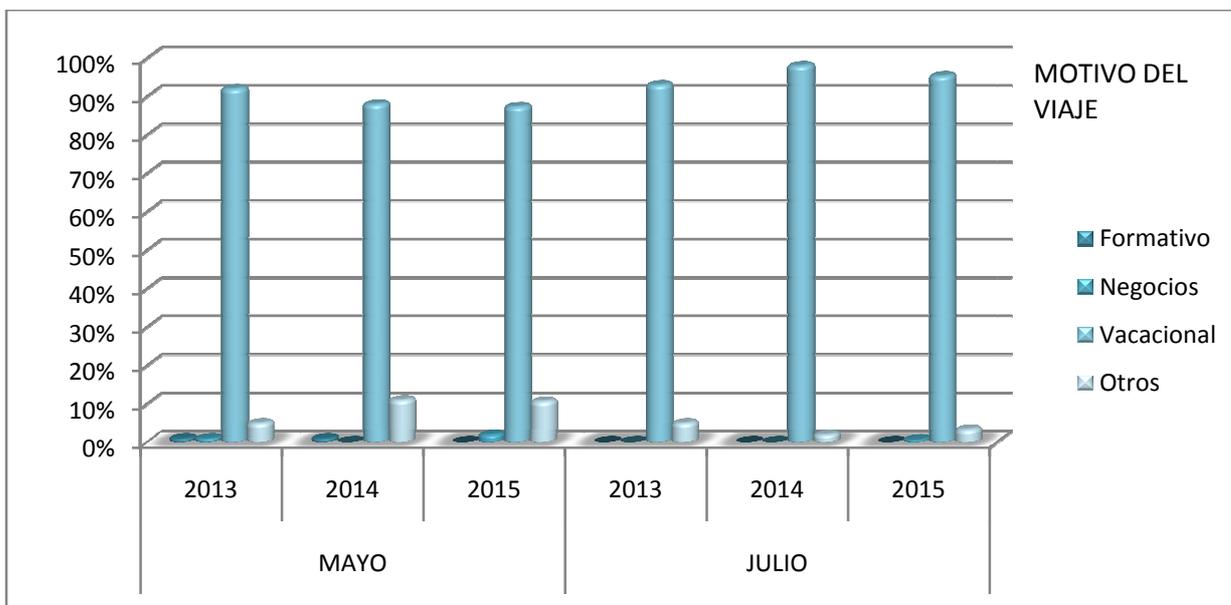
Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

■ ¿Cuál es el **motivo** de su paso por Comillas?



COMPARATIVA ANUAL





Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

PERFIL DEL TURISTA. MAYO

- La mayor parte de la procedencia es de turistas españoles, siendo el porcentaje de visitas de un 77% frente a un 23% de extranjeros (aumenta el porcentaje de turistas extranjeros respecto al año anterior que fue de 20%).
- Valorando a los turistas por la edad podemos ver que la edad que más se refleja es el intervalo entre 26 y 45 años, con un 45% seguido de 46 a 65 años con un 32%, mayor de 65 años y menor de 25 años con el 18% y 2% respectivamente.
- La mayor parte de usuarios no se alojan en Comillas, un 68% lo hace fuera y un 32% en la Villa (aumenta este dato respecto al año anterior que fue de 29%).
- De las personas alojadas en Comillas un 66% lo hace en alojamientos hoteleros, un 16% en casas rurales, un 1% en casas de amigos o familiares, un 11% en camping, un 4% en viviendas de alquiler y el 1% de los encuestados en segundas residencias.
- El 43% de los turistas conoció el destino a través de un amigo o familiar, mientras que el 20% lo hicieron a través de Internet, el 21% a través de ferias o redes sociales y el 33% restante a través de otros medios.
- El 44% de los usuarios organizaron el viaje a través de Internet, el 11% en agencias de viajes y el 43% a través de otros medios.
- El motivo del viaje de la mayoría de los usuarios ha sido vacacional con un 87%, el 2% ha sido por motivos formativos y el 11% restante por otros motivos.

PERFIL DEL TURISTA JULIO

De acuerdo con los resultados obtenidos se deberán tomar en consideración los siguientes datos:

- La mayor parte de la procedencia es de turistas españoles, siendo el porcentaje de visitas de un 89% frente a un 11% de extranjeros.
- Valorando a los turistas por la edad podemos ver que la edad que más se refleja es el intervalo entre 26 y 45 años, con un 55% seguidos de 46 a 65 años con un 28%, menor de 25 años con un 9% y mayor de 65 años con el 6%.
- La mayor parte de los usuarios no se alojan en Comillas, un 69% lo hace fuera y un 27% en la Villa.
- De las personas alojadas en Comillas un 47% lo hace en alojamientos hoteleros, un 14% en casas rurales y un 13% en casas alquiladas, en casas de amigos o familiares 4% y el camping un 22%.



Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

- El 43% de los turistas conoció el destino a través de un amigo o familiar, mientras que el 32% lo hicieron a través de Internet, el 1% a través de la prensa, el 19% a través de otros medios y el 1% a través de Redes Sociales (Facebook y/o Twitter) Ninguno de los usuarios de la oficina encuestados conoció el destino a través de las ferias.
- El 53% de los usuarios organizaron el viaje a través de Internet, el 5% en agencias de viajes y el 40% a través de otros medios.
- El motivo del viaje del 95% de los usuarios del mes de julio ha sido vacacional, el 3% alego otros motivos y el 1% vino a Comillas por motivos de negocio.

VALORACION GLOBAL. Perfil del turista

Concluyendo, a la Oficina de Turismo acuden más visitantes españoles que extranjeros, siendo en julio cuando el número de extranjeros se reduce de un 23% a un 11%. El grupo de personas con edades comprendidas entre 26 y 45 años, son los que más utilizan el servicio.

Es muy significativo que la mayor parte de los usuarios están de paso, puesto que la mayor parte se alojan fuera de Comillas tanto en el mes de mayo como en julio. En cuanto a los que se alojan en Comillas es el alojamiento hotelero, aunque en segundo lugar en mayo está la vivienda rural y en julio se sitúa el camping, cambiando esta tendencia respecto al año anterior (el alojamiento en camping se situó en tercer lugar). La ocupación en segundas viviendas y en casas de amigos y familiares se mantiene bastante equitativas en ambos meses mientras que la estancia en viviendas de alquiler se aumenta en un 7% en el mes de julio respecto al mes de mayo.

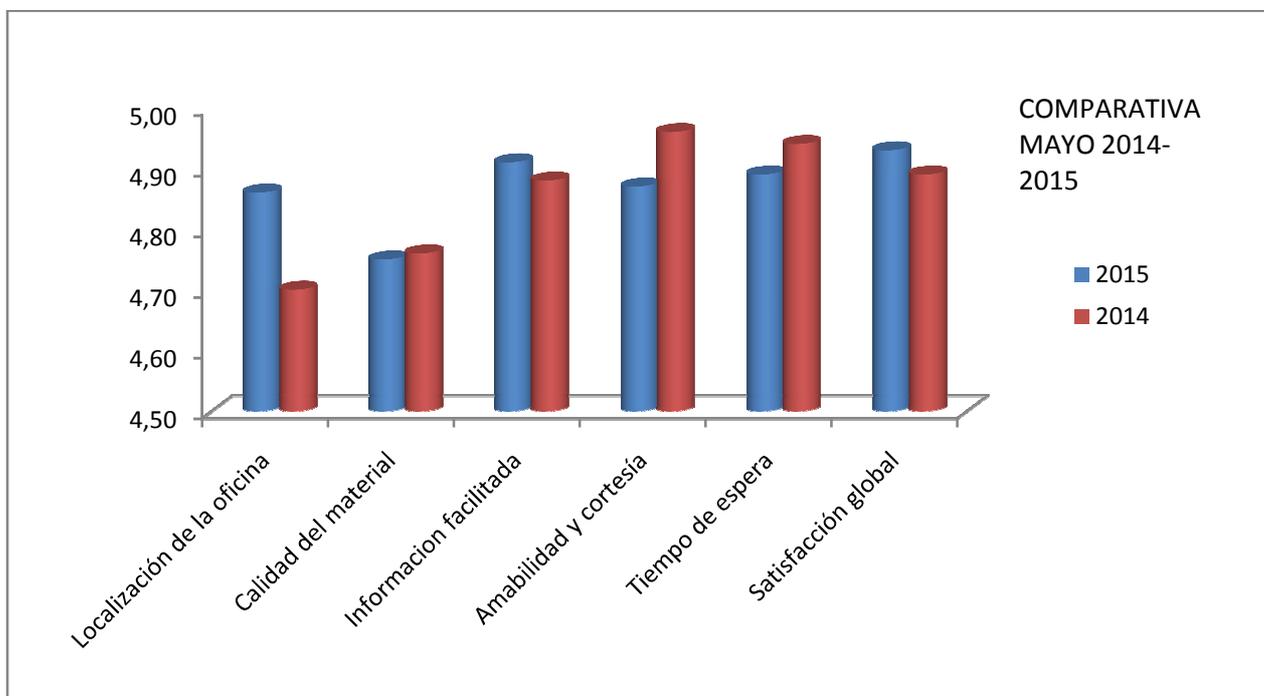
El conocimiento del destino ha sido mayoritariamente través de amigos y familiares, aunque también destaca internet y en el caso del mes de mayo (33%) otros medios sin especificar.

La organización del viaje se ha llevado a cabo casi a partes iguales a través de internet y otros medios en ambos meses.

El motivo del viaje ha sido vacacional prácticamente en todos los casos encuestados.

Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de CalidadAprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad**Valoración de los ITEMS establecidos para el mes de mayo:**

MAYO	Puntuación Obtenida	Puntuación Comprometida (Nº de encuestas x4)	Puntuación Media	¿Mejora Respecto al año anterior?	Media año anterior (2014)
Localización de la oficina	729	600	4,86	NO	4.70
Calidad del material	712	600	4,75	NO	4.76
Información facilitada	736	600	4,91	SI	4.88
Amabilidad y cortesía	744	600	4,96	=	4.96
Tiempo de espera	735	600	4,90	NO	4.94
Satisfacción global	739	600	4,93	SI	4.89



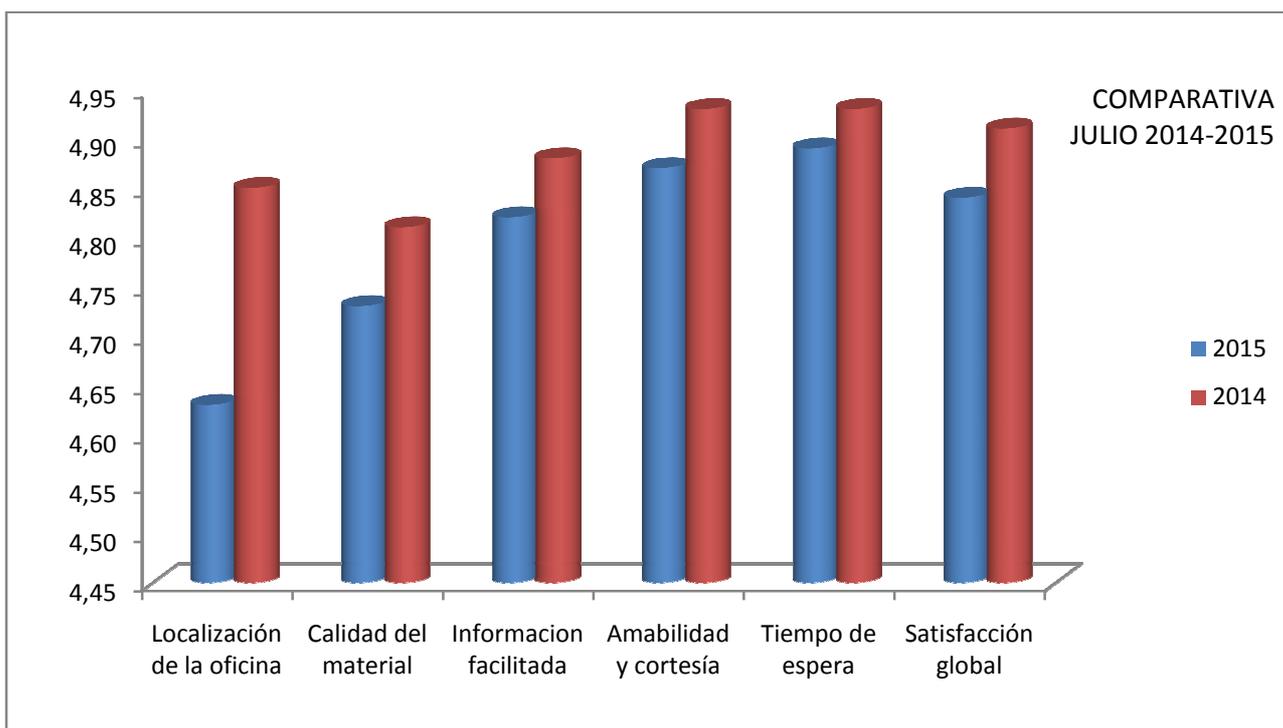


Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

Valoración de los ITEMS establecidos para el mes de Julio:

JULIO	Puntuación Obtenida	Puntuación Comprometida (Nº de encuestas x4)	Puntuación Media	¿Mejora Respecto al año anterior?	Media año anterior (2014)
Localización de la oficina	695	600	4,63	NO	4.85
Calidad del material	709	600	4,73	NO	4.81
Información facilitada	723	600	4,82	NO	4.88
Amabilidad y cortesía	730	600	4,87	NO	4.93
Tiempo de espera	733	600	4,89	NO	4.93
Satisfacción global	726	600	4,84	NO	4.91



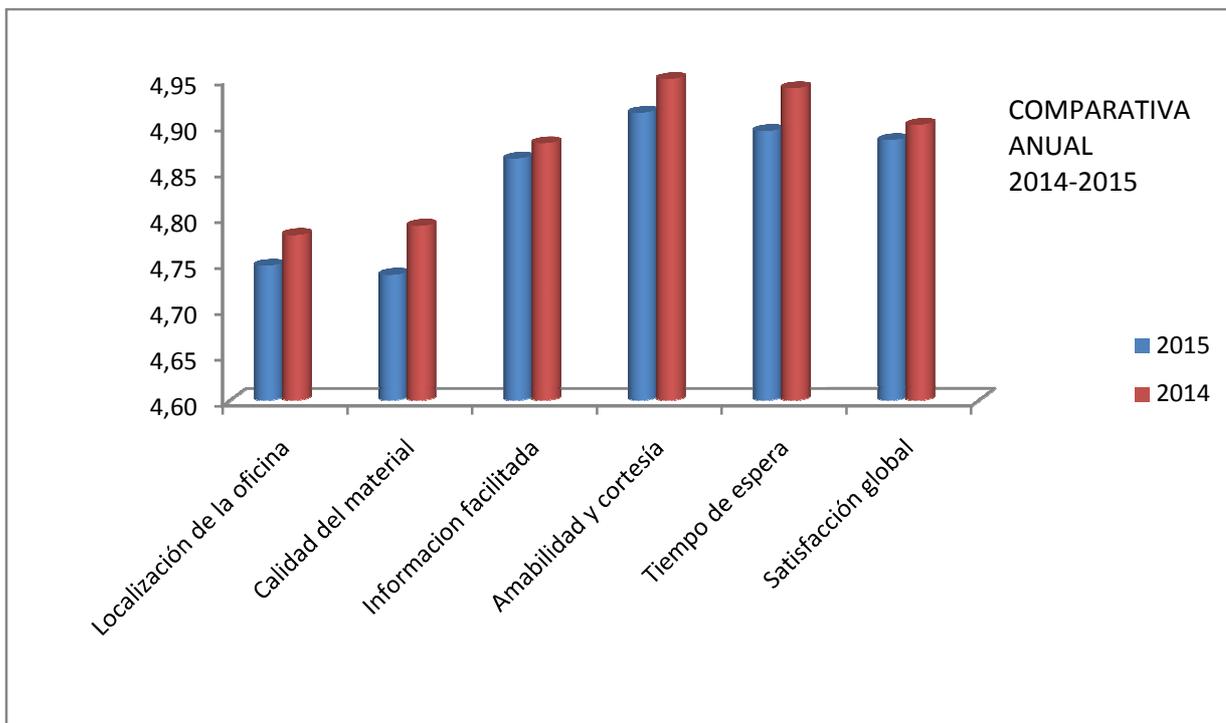


Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

Valoración TOTAL de los ITEMS establecidos:

TOTAL	Puntuación Obtenida	Puntuación Comprometida (Nº de encuestas x4)	Puntuación Media	¿Mejora Respecto al año anterior?	Media año anterior (2014)
Localización de la oficina	1424	1200	4,75	NO	4,78
Calidad del material	1421	1200	4,74	NO	4,79
Información facilitada	1459	1200	4,86	NO	4,88
Amabilidad y cortesía	1474	1200	4,91	NO	4,95
Tiempo de espera	1468	1200	4,89	NO	4,94
Satisfacción global	1465	1200	4,88	NO	4,9





Revisado por: Natalia Villanueva Pereda
Coordinadora de Calidad

Aprobado por: Pedro Velarde Castañeda
Director de Calidad

VALORACION GLOBAL

En cuanto a la valoración de los criterios de calidad todos han superado el compromiso de la Oficina de Turismo que era alcanzar un cuatro sobre cinco. Aunque no se ha mejorado respecto al año pasado, la diferencia ha sido por muy pocas décimas.

El criterio más valorado es la "**Amabilidad y cortesía del personal de la Oficina de Turismo**" que obtiene un 4,91 como puntuación global de ambos meses.

El criterio menos valorado al igual que el año anterior es la "**Calidad del Material**", que ha bajado 3 décimas. A consecuencia de las circunstancias económicas actuales el stock de material informativo ha disminuido con lo que en ocasiones no se puede facilitar a los usuarios de la Oficina material promocional de los destinos solicitados, a pesar de que se solicita con frecuencia material a otros municipios y al Gobierno de Cantabria para tener material actualizado.

Esta bajada de puntuación puede ser debida al aumento de usuarios del servicio respecto del año anterior, ya que en mayo de 2014 se atendió a 3.914 personas y en el mismo mes de este año se atendió a 4.290.

En el mes de julio también hubo un aumento considerable, pasando de 19.437 personas en el año 2014 a 25.674 personas en el mes de julio de 2015.