

## **6. INFORMACIÓN DURANTE EL VIAJE**



## 6.1 INFORMACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

### 6.1.1 Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por recepción de información complementaria según tipo de establecimiento

Por lo que respecta a la información recibida en los establecimientos públicos en los que ha pernoctado el turista, más de la mitad afirma no estar interesado en recibir información, sólo en el caso de los turistas alojados en establecimientos de turismo rural este interés es mayoritario, siendo sobre todo "folletos y recomendaciones o información del personal" la forma mayoritaria de suministrar la información por parte de los establecimientos. Información referente principalmente a rutas turísticas.

#### Información complementaria en establecimientos en los que ha pernoctado (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos públicos)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE PERNOCTACION		
		Estab. Hoteleros	Turismo Rural	Camping
Total muestral	3.910	2.697	535	678
Total colectivo	1.729.008	1.512.081	78.301	138.626
Sobre todo folletos y documentos impresos	16,5	17,0	13,5	12,2
Folletos y recomendaciones/ información del personal	10,8	10,1	30,3	7,7
Sobre todo recomendaciones/ información del personal	5,5	5,4	11,2	4,0
No le han dado información	13,8	13,1	8,8	24,4
No le interesa	53,3	54,4	36,1	51,7

#### Informaciones recibidas (%)

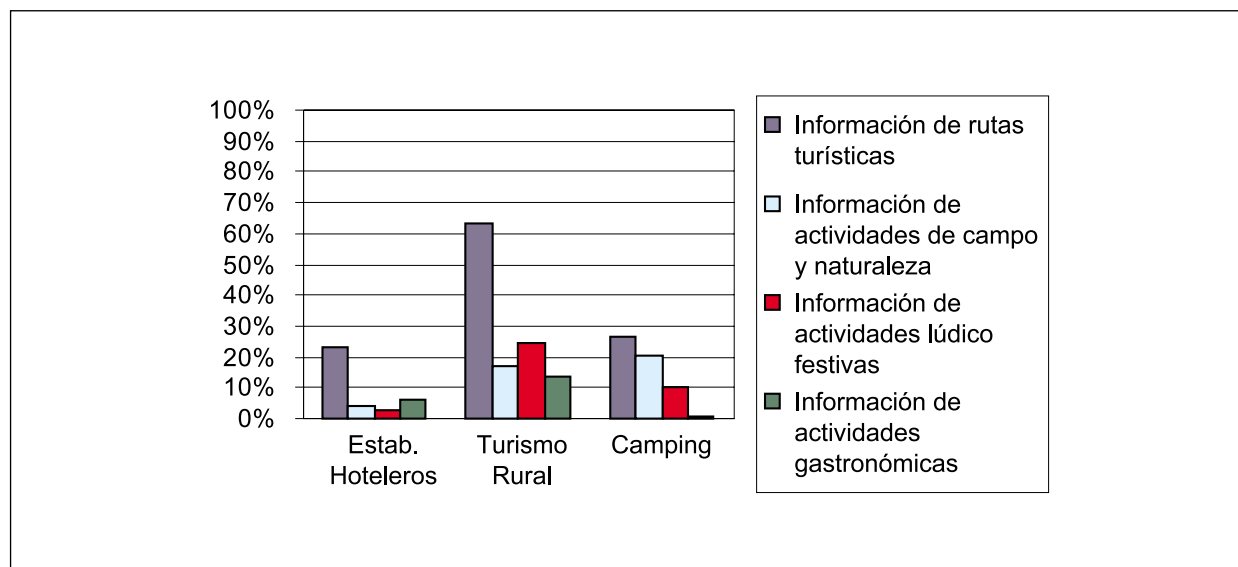
(Base: Turistas que recibieron información complementaria en los establecimientos públicos)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE PERNOCTACION		
		Estab. Hoteleros	Turismo Rural	Camping
Total muestral	1.507	962	330	215
Total colectivo	567.671	491.480	43.117	33.073
INFORMACION DE RUTAS TURISTICAS				
Si	26,5	23,3	63,6	26,6
No	73,5	76,7	36,4	73,4

.../...

.../...

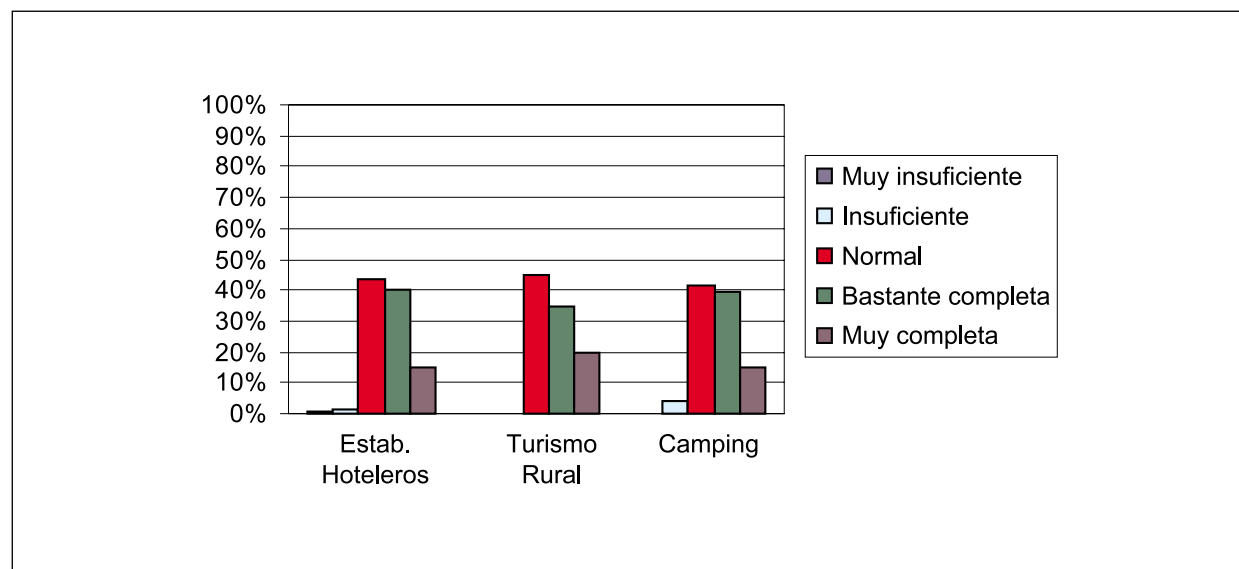
INFORMACION DE ACTIVIDADES DE CAMPO Y NATURALEZA				
Si	6,3	4,4	17,2	20,5
No	93,7	95,6	82,8	79,5
INFORMACION DE ACTIVIDADES DE SOL Y PLAYA				
Si	0,7	,6	1,9	1,0
No	99,3	99,4	98,1	99,0
INFORMACION DE ACTIVIDADES LUDICO FESTIVAS				
Si	4,9	2,8	24,6	10,3
No	95,1	97,2	75,4	89,7
INFORMACION DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS				
Si	0,9	0,9	1,0	1,1
No	99,1	99,1	99,0	98,9
INFORMACION DE ACTIVIDADES GASTRONOMICAS				
Si	6,1	5,8	13,8	0,8
No	93,9	94,2	86,2	99,2
INFORMACION DE ESPECTACULOS				
Si	1,7	1,7	1,4	1,7
No	98,3	98,3	98,6	98,3
INFORMACION DE CINE				
Si	0,1	0,2	—	—
No	99,9	99,8	100,0	100,0
INFORMACION DE OTROS				
Si	2,4	2,5	2,5	0,6
No	97,6	97,5	97,5	99,4



Comparando la valoración de la información recibida en los establecimientos públicos de pernoctación, se observa que los turistas la califican de normal o bastante completa en la mayoría de los casos. Así mismo y con cuotas superiores al 80% los turistas revelan no haber echado en falta ninguna información.

**Valoración de la información turística recibida en los lugares en los que ha pernoctado (%)**  
(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos públicos y que han recibido información)

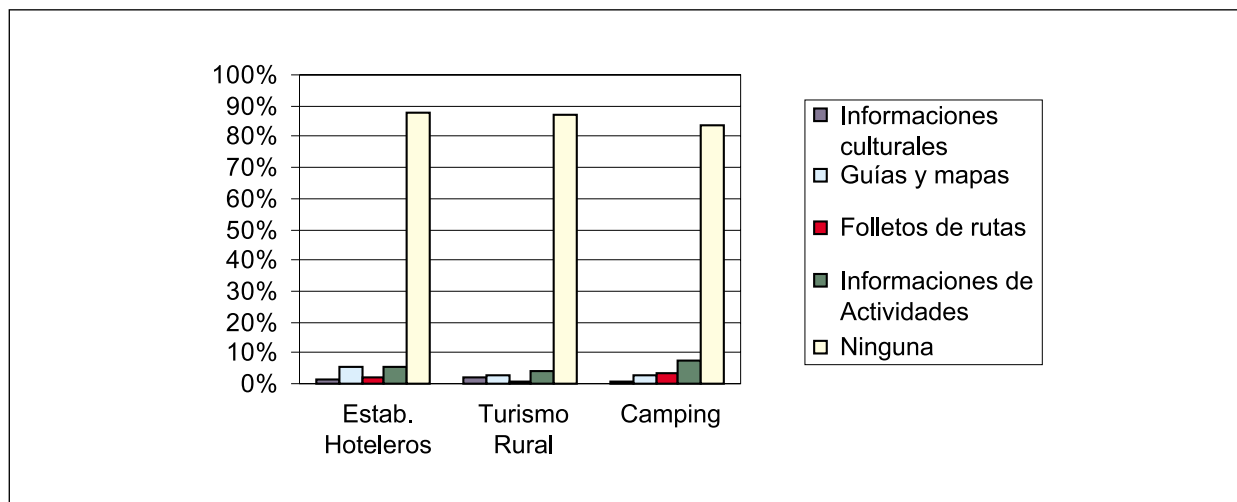
	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE PERNOCTACION		
		Estab. Hoteleros	Turismo Rural	Camping
Total muestral	1.507	962	330	215
Total colectivo	567.671	491.480	43.117	33.073
Muy insuficiente	0,3	0,4	—	—
Insuficiente	1,2	1,1	—	3,9
Normal	43,6	43,6	45,2	41,4
Bastante completa	39,5	39,9	35,0	39,5
Muy completa	15,3	15,0	19,9	15,1



**Información que ha echado en falta (%)**

(Base: Turistas que recibieron información en los establecimientos públicos y los que no recibieron)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE PERNOCTACION		
		Estab. Hoteleros	Turismo Rural	Camping
Total muestral	1.930	1.231	365	334
Total colectivo	806.645	689.674	50.040	66.931
LOCALIZACION DE PARKINGS				
No	100,0	100,0	100,0	100,0
INFORMACIONES CULTURALES				
Sí	1,6	1,7	1,8	0,5
No	98,4	98,3	98,2	99,5
GUIAS Y MAPAS				
Sí	5,0	5,4	2,6	2,9
No	95,0	94,6	97,4	97,1
FOLLETOS DE RUTAS				
Sí	2,2	2,2	0,9	3,1
No	97,8	97,8	99,1	96,9
INFORMACIONES OFICINAS DE TURISMO				
Sí	0,2	0,2	—	0,5
No	99,8	99,8	100,0	99,5
INFORMACIONES DE ACTIVIDADES				
Sí	5,3	5,2	4,4	7,5
No	94,7	94,8	95,6	92,5
INFORMACION DE OTROS IDIOMAS				
Sí	0,1	0,1	0,7	—
No	99,9	99,9	99,3	100,0
NO ESPECIFICA				
Sí	39,6	37,2	36,3	65,9
No	60,4	62,8	63,7	34,1
OTROS				
Sí	0,6	0,3	0,4	3,6
No	99,4	99,7	99,6	96,4

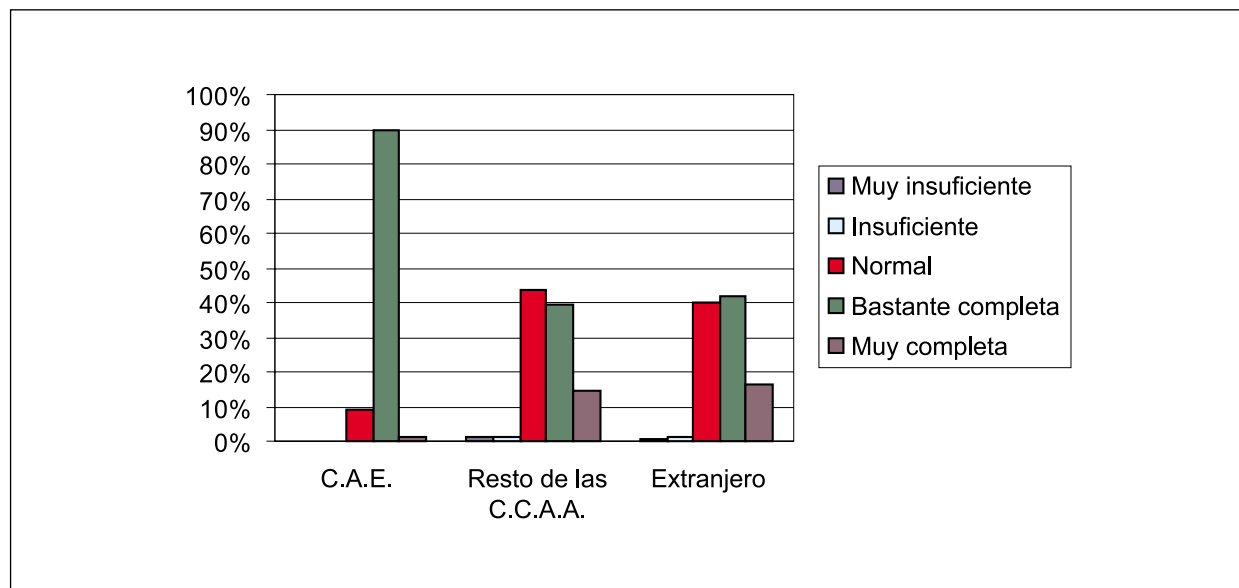


### 6.1.2 Turistas que pernoctan en el subconjunto establecimientos hoteleros cuyo motivo principal del viaje es el ocio y han recibido información por valoración de la información según lugar de residencia

#### Valoración de la información turística recibida en los lugares en los que ha pernoctado (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos hoteleros con motivo ocio y que han recibido información)

	TOTAL	LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL		
		C.A.E.	Resto de las C.C.A.A.	Extranjero
Total muestral	597	11	283	303
Total colectivo	287.135	16.736	124.381	146.018
Muy insuficiente	0,7	—	1,1	0,4
Insuficiente	1,3	—	1,2	1,4
Normal	39,8	9,2	43,6	40,1
Bastante completa	43,5	89,6	39,6	41,6
Muy completa	14,7	1,2	14,5	16,4



## 6.2 OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Al analizar la distribución porcentual del uso de las oficinas de turismo tanto para el colectivo formado por los turistas que pernoctan en establecimientos públicos como por los viajeros encuestados en lugares de ocio y museos se observa que alrededor del 80% de los visitantes "no las ha necesitado" y en torno al 3% "cuando la ha necesitado no la ha encontrado o estaba cerrada", siendo el resto de los visitantes los que si las han utilizado. Son los extranjeros 28,8% los que más las utilizan.

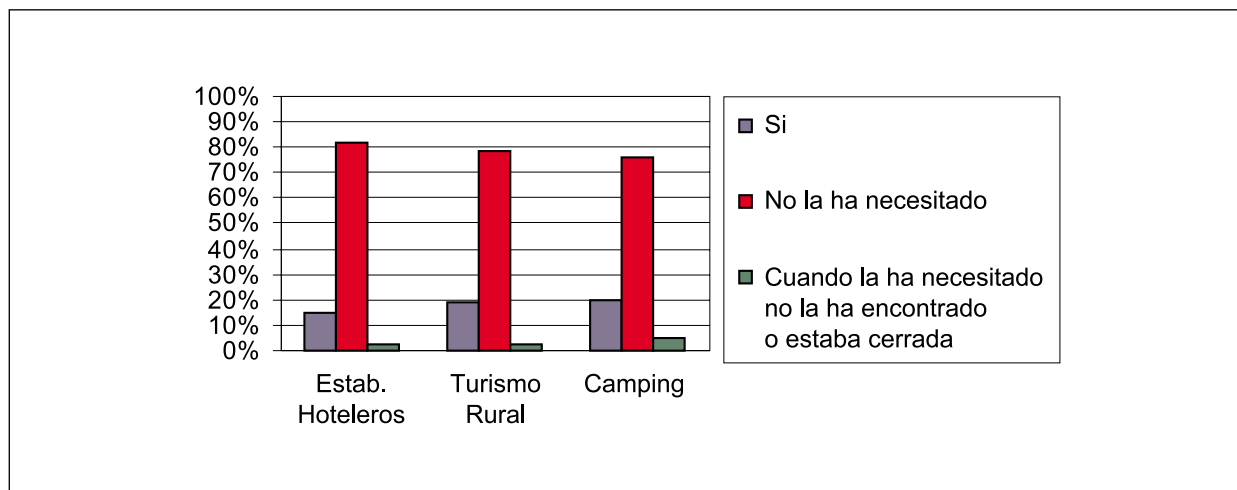
### 6.2.1 Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por uso de las oficinas de turismo según tipo de establecimiento

#### Uso de las Oficinas de Turismo (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos públicos)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE PERNOCTACION		
		Estab. Hoteleros	Turismo Rural	Camping
Total muestral	3.910	2.697	535	678
Total colectivo	1.729.008	1.512.081	78.301	138.626
Sí	15,7	15,1	19,3	19,7
No la ha necesitado	81,4	82,1	78,2	75,7
Cuando la ha necesitado no la ha encontrado o estaba cerrada	2,9	2,8	2,6	4,6



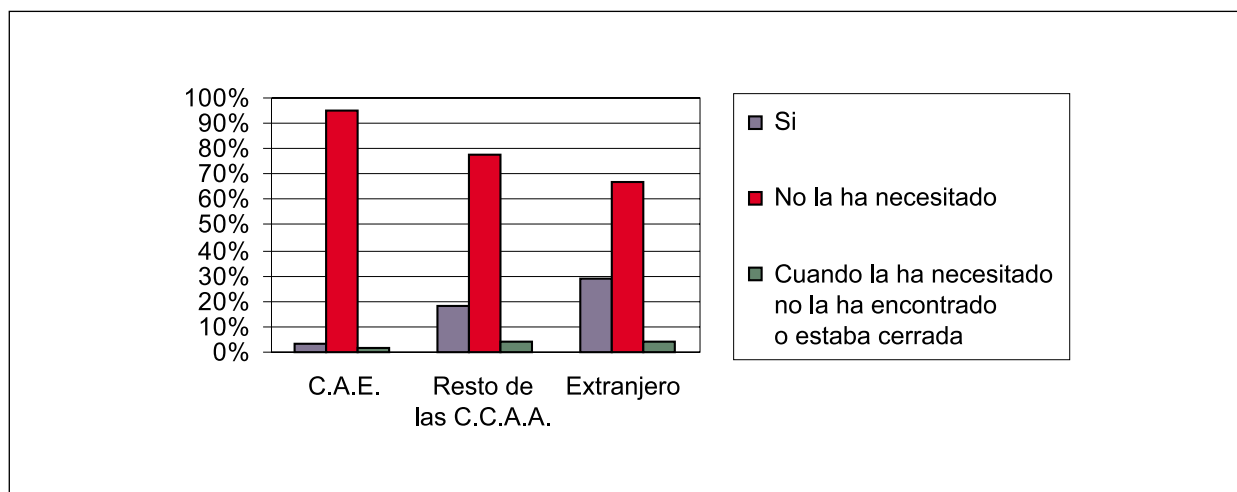


## 6.2.2 Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por uso y valoración de las oficinas de turismo según lugar de residencia habitual

### Uso de las Oficinas de Turismo (%)

(Base: Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos)

	TOTAL	LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL		
		C.A.E.	Resto de las C.C.A.A.	Extranjero
Total muestral	4.867	2.104	1.525	1.238
Sí	14,5	3,6	18,0	28,8
No la ha necesitado	82,2	94,7	77,5	66,7
Cuando la ha necesitado no la ha encontrado o estaba cerrada	3,3	1,7	4,5	4,4



Considerando el colectivo formado por los turistas encuestados en lugares de ocio y museos que utilizaron las oficinas de turismo y atendiendo a la valoración efectuada de las mismas, señalar la clasificación de normal a muy completa para el 97 % de los casos, distinguiendo como aspecto positivo de las oficinas, la buena atención del personal y señalando como negativo la información general o incorrecta 6% o la ubicación, características y cantidad de oficinas 6,5%. Estos valores rozan el 10% si nos referimos solo a aquellos que han señalado alguna deficiencia.

### Valoraciones de las Oficinas de Turismo (%)

(Base: Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos que utilizaron las Oficinas de Turismo)

	TOTAL	LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL		
		C.A.E.	Resto de las C.C.A.A.	Extranjero
Total muestral	707	76	274	357
VALORACION OFICINAS DE TURISMO				
Muy insuficiente	0,6	—	0,7	0,6
Insuficiente	2,8	6,6	1,5	3,1
Normal/Bastante completa	75,0	71,1	77,0	74,2
Muy completa	21,6	22,4	20,8	22,1
ASPECTOS POSITIVOS DE LAS OFICINAS DE TURISMO				
Buena atención del personal	33,0	32,9	35,0	31,4
Calidad de la información	15,8	19,7	16,1	14,8
Calidad del servicio y ubicación	12,3	10,5	9,5	14,8
No informa	33,5	28,9	32,5	35,3
Todo	3,5	6,6	4,4	2,2
Ninguno	1,3	—	1,8	1,1
Otros	0,6	1,3	0,7	0,3
ASPECTOS NEGATIVOS DE LAS OFICINAS DE TURISMO				
Información muy generales e incorrectos	5,9	3,9	5,8	6,4
Atención y trato del personal	0,6	1,3	0,7	0,3
Horarios	2,7	—	1,1	4,5
Ubicación, características y cantidad de oficinas	6,5	6,6	5,8	7,0
No informa	69,6	61,8	66,8	73,4
Todo	0,3	—	0,4	0,3
Ninguno	11,9	15,8	17,5	6,7
Otros	2,5	10,5	1,8	1,4

### 6.3 SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA

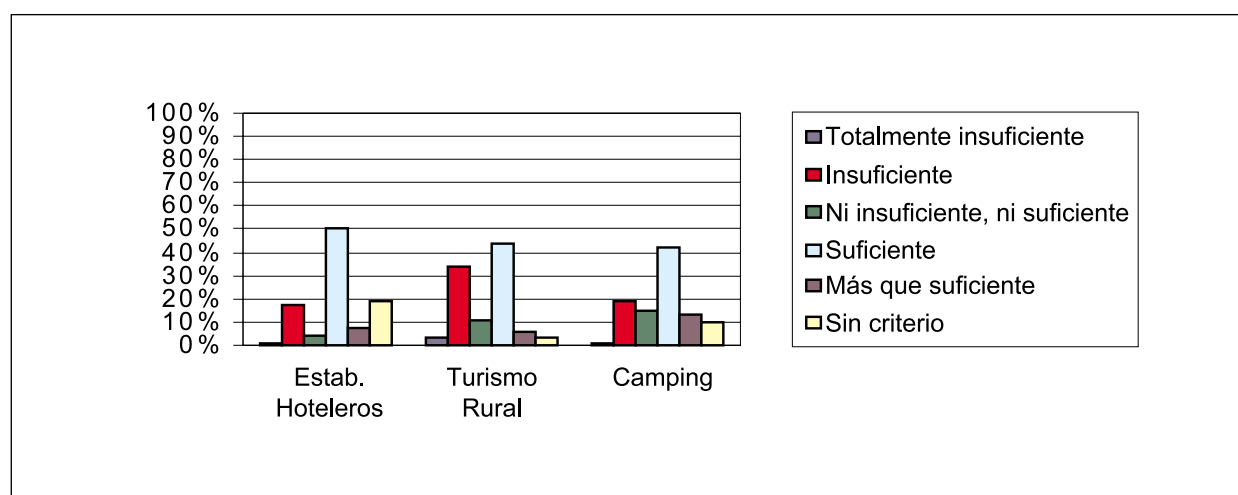
#### 6.3.1 Turistas que pernoctan en establecimientos públicos por valoración de la señalización de ayuda al turista según tipo de establecimiento

En cuanto a la valoración de la señalización de ayuda al visitante realizada por los turistas que pernoctan en establecimientos públicos, esta se considera suficiente para el 58%, siendo insuficiente para el 19%, si bien en el caso de los turistas que pernoctan en establecimientos de turismo rural esta valoración alcanza una cuota del 37%.

#### Valoración de la señalización turística (%)

(Base: Turistas que pernoctan en establecimientos públicos)

	TOTAL	ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS DE PERNOCTACION		
		Estab. Hoteleros	Turismo Rural	Camping
Total muestral	3.910	2.697	535	678
Total colectivo	1.729.008	1.512.081	78.301	138.626
Totalmente insuficiente	1,1	1,0	3,3	0,6
Insuficiente	18,4	17,5	33,9	19,3
Ni suficiente, ni insuficiente	5,1	4,0	10,4	14,5
Suficiente	49,8	50,8	44,1	42,2
Más que suficiente	7,8	7,5	5,5	13,1
Sin criterio	17,8	19,2	2,9	10,3



### 6.3.2 Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos por valoración de la señalización de ayuda al turista según lugar de residencia habitual

Por otra parte para el colectivo de viajeros encuestados en lugares de ocio y museos, atendiendo al lugar de residencia del visitante y aunque la mayoría considera suficiente la señalización de ayuda cabe señalar la peor valoración manifestada por los viajeros residentes en el resto del Estado.

#### Valoraciones del viaje: señalización turística (%)

(Base: Viajeros encuestados en lugares de ocio y museos)

	TOTAL	LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL		
		C.A.E.	Resto de las C.C.A.A.	Extranjero
Total colectivo	4.867	2.104	1.525	1.238
Totalmente insuficiente	0,9	0,4	1,7	0,9
Insuficiente	11,9	7,9	17,5	11,6
Ni suficiente, ni insuficiente	8,4	6,9	10,8	8,2
Suficiente	47,5	53,6	45,7	39,6
Más que suficiente	11,8	15,0	10,2	8,4
Sin criterio	19,4	16,3	14,0	31,3

