



## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

### Presentació i justificació

El present treball estadístic parteix d'una activitat realitzada per l'alumnat de tercer d'ESO de l'IES Juníper Serra de Palma al curs 2009-2010. El tema d'aquest petit estudi està relacionat amb el coneixement del sector terciari, un dels temes de la matèria de geografia. Es va proposar a l'alumnat la realització d'un estudi de recerca estadística del sector hotelier consistent en: l'elaboració d'una enquesta per a l'obtenció de dades; la realització d'entrevistes directes i formals als professionals del sector turístic; el tractament informàtic de les dades i l'obtenció de conclusions a partir dels resultats obtinguts. Es va decidir delimitar la població (finita) de l'estudi als hotels de la badia de Palma (tres municipis), realitzar un mostreig representatiu, simple i aleatori, i fixar la grandària de la mostra en un nombre superior a setanta i inferior a 100.

L'alumnat va treballar en grups petits per tal d'aportar i discutir diferents preguntes referents als següents quatre camps:

- Identificació i característiques de l'establiment hotelier
- Serveis generals dels Hotels i serveis de les habitacions
- Característiques dels clients
- Opinió dels professionals del sector sobre qüestions relacionades amb el turisme i el sector

El professor va recollir les preguntes proposades per l'alumnat, les va filtrar, corregir i ordenar per, finalment, elaborar un formulari en paper i online (google.doc) que va presentar a l'alumnat dels tres cursos de tercer d'ESO als que imparteix classe. Es va realitzar una lectura del qüestionari resultant per resoldre dubtes finals i, per tal de familiaritzar-se amb el treball de camp, es van simular una sèrie d'entrevistes on el professor era enquestat per part d'alguns alumnes. Finalment, l'alumnat es va distribuir en grups de tres i van iniciar les entrevistes en la zona que s'havia marcat per l'estudi. Finalitzada la recollida de dades, l'alumnat va emplenar el formulari online al temps que observava les dades que anaven apareixent al full de càlcul i a les gràfiques generades pel programa.

Una vegada obtingudes 83 fitxes correctes i completes d'hotels –es van descartar 15 per diferents problemes- i processades convenientment, es van dedicar dues sessions a comentar els incidents produïts al llarg del procés i valorar els resultats obtinguts.

### Objectius

- Conèixer directament una part de l'activitat turística i apropar-se a la realitat econòmica pròpia de la nostra comunitat
- Participar en un estudi estadístic i de recerca per tal d'apropar-se a la realitat del seu àmbit pròxim
- Familiaritzar a l'alumnat amb l'anàlisi de dades mitjançant l'aplicació de mètodes i tècniques estadístiques, treballant amb dades qualitatives i quantitatives
- Identificar i seleccionar les fonts d'obtenció de dades pel seu tractament estadístic
- Dissenyar enquestes i gestionar i explotar les bases de dades
- Interpretar resultats i extreure conclusions

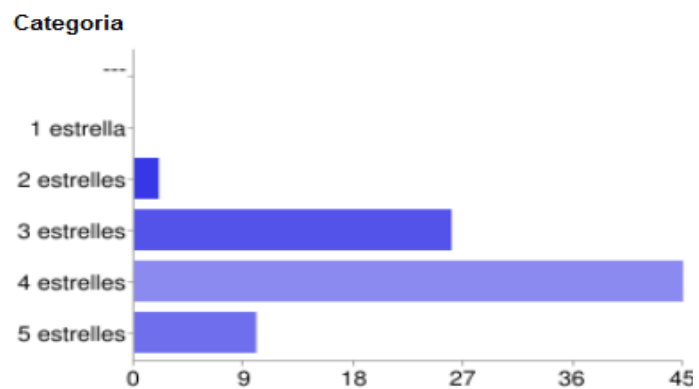
## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010



### Dades i gràfiques

#### 01. Categoria dels establiments hotelers.

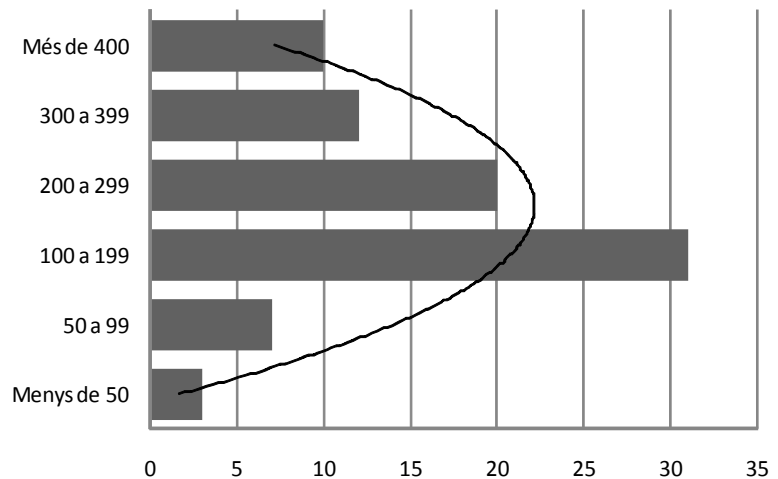
1 estrella	0	0%
2 estrelles	2	2%
3 estrelles	26	31%
4 estrelles	45	54%
5 estrelles	10	12%



## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

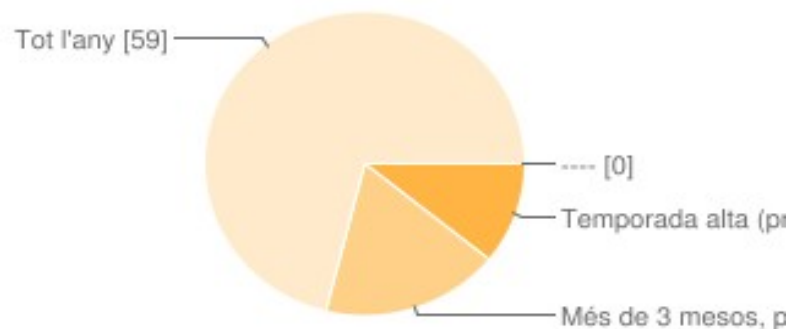
### 02. Nombre de places de l'establiment

Menys de 50	3	4%
De 50 a 99	7	8%
De 100 a 199	31	37%
De 200 a 299	20	24%
De 300 a 399	12	15%
Més de 400	10	12%



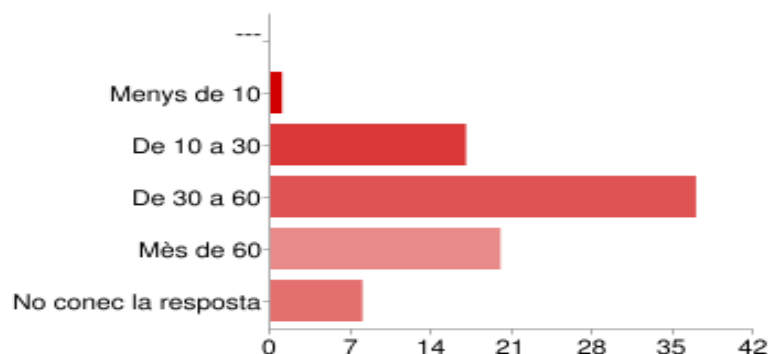
### 03. Temporada d'obertura anual

Temporada alta (principalment l'estiu)	9	11%
Més de 3 mesos, però no obre tot l'any	15	18%
Tot l'any	59	71%



### 04. Número aproximat de treballadors/es per establiment.

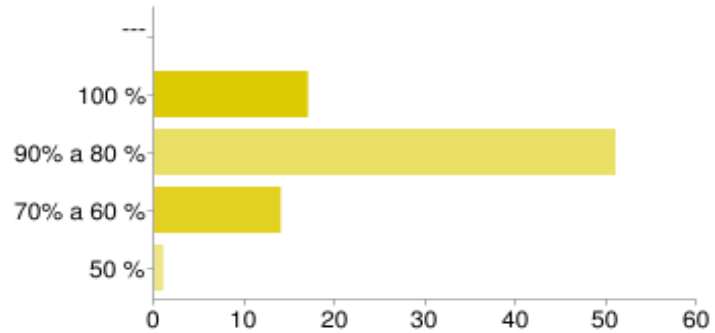
Menys de 10	1	1%
De 10 a 30	17	20%
De 30 a 60	37	45%
Més de 60	20	24%
No conec la resposta	8	10%



## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

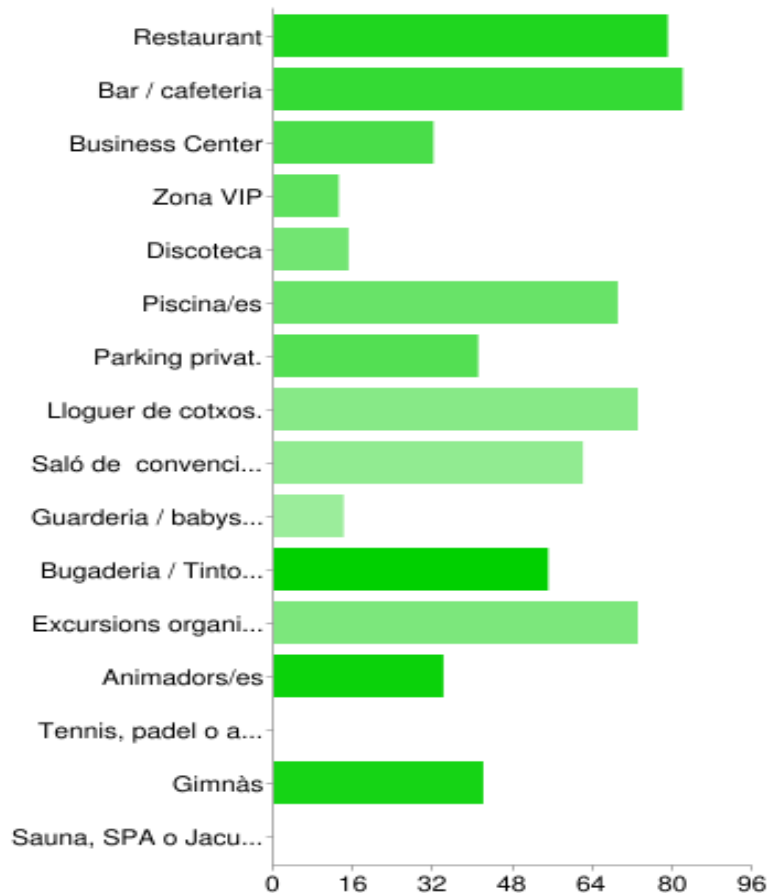
### 05. Ocupació mitjana en temporada alta

100 %	17	20%
90% a 80 %	51	61%
70% a 60 %	14	17%
50 %	1	1%



### 06. Serveis dels establiments hotelers

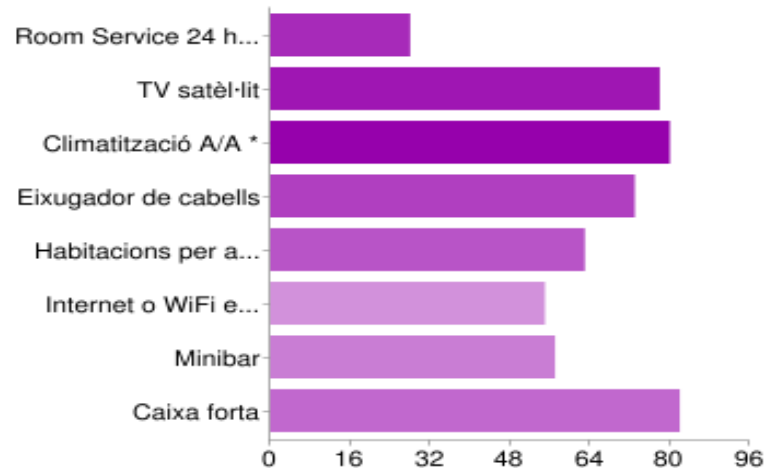
Restaurant	79	95%
Bar / cafeteria	82	99%
Business Center	32	39%
Zona VIP	13	16%
Discoteca	15	18%
Piscina/es	69	83%
Parking privat.	41	49%
Lloguer de cotxos.	73	88%
Saló de convencions/esdeveniments	62	75%
Guarderia / babysitting	14	17%
Bugaderia / Tintoreria	55	66%
Excursions organitzades	73	88%
Animadors/es	34	41%
Tennis, padel o altres similars	0	0%
Gimnàs	42	51%
Sauna, SPA o Jacuzzi, massatges	0	0%



## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

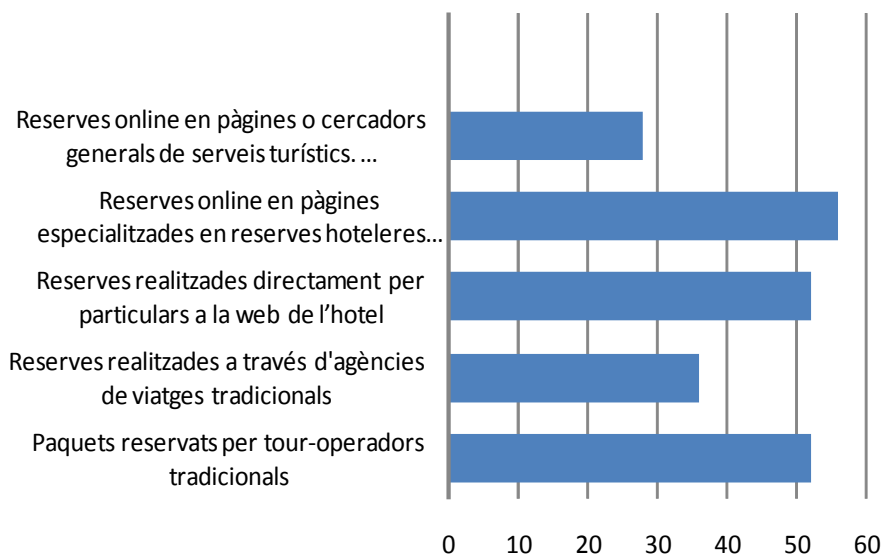
### 07. Serveis d'habitació

Room Service 24 hores	28	34%
TV satèl·lit	78	94%
Climatització A/A *	80	96%
Eixugador de cabells	73	88%
Habitacions per a no fumadors	63	76%
Internet o WiFi en habitació	55	66%
Minibar	57	69%
Caixa forta	82	99%



### 08. Forma habitual de realitzar les reserves per part de la clientela de l'hotel

Paquets reservats per tour-operadors tradicionals	52	63%
Reserves realitzades a través d'agències de viatges tradicionals	36	44%
Reserves realitzades directament per particulars a la web de l'hotel	52	63%
Reserves online en pàgines especialitzades en reserves hoteleres (Booking.com, hoteles.com, etc.)	56	68%
Reserves online en pàgines o cercadors generals de serveis turístics. (Atrápalo.com, edreams.com. etc.)	28	34%

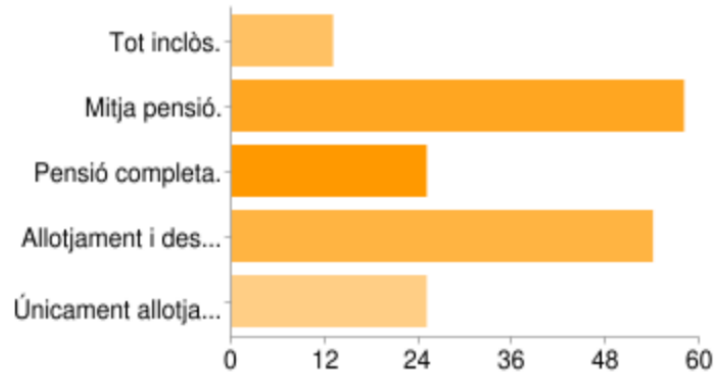




## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

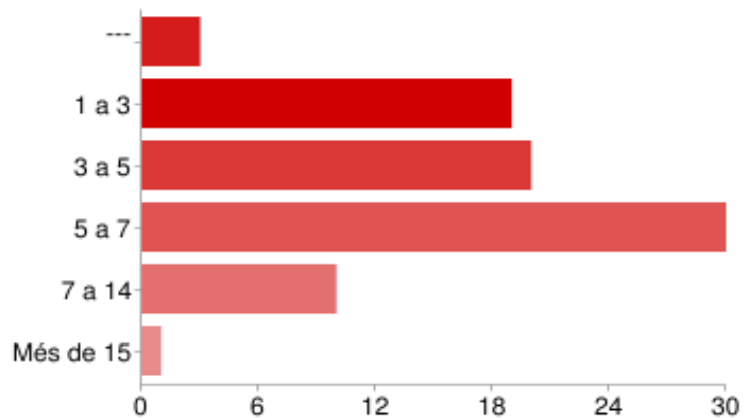
### 09. Tipus d'acomodació preferents dels clients

Tot inclòs.	13	16%
Mitja pensió.	58	70%
Pensió completa.	25	30%
Allotjament i desdijuni	54	65%
Únicament allotjament	25	30%



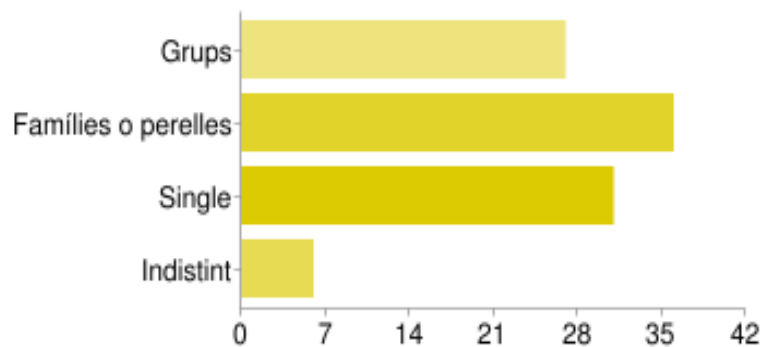
### 10. Pernoctacions mitjanes

---	3	4%
1 a 3 nits	19	23%
3 a 5 nits	20	24%
5 a 7 nits	30	36%
7 a 14 nits	10	12%
Més de 15 nits	1	1%



### 11. Visitants predominant

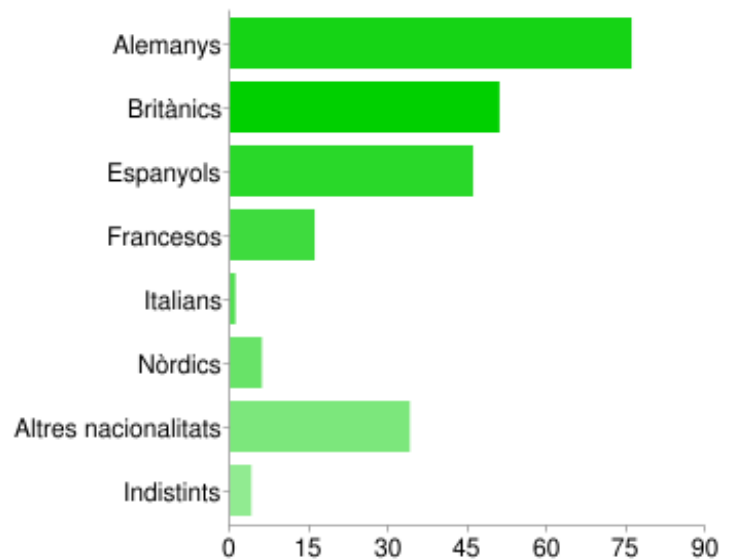
Grups	27	33%
Famílies o parelles	36	43%
Single	31	37%
Indistint	6	7%



## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

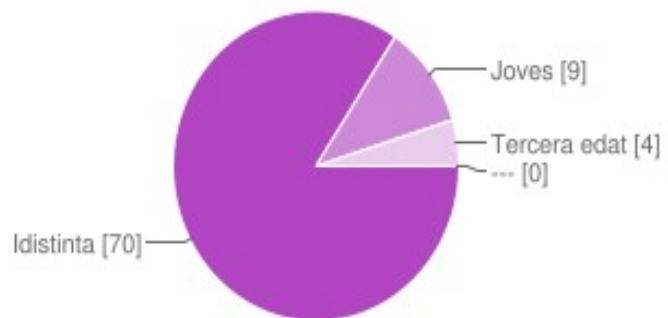
### 12. Principals nacionalitats dels turistes allotjats a l'establiment hoteler

Alemanys	76	92%
Britànics	51	61%
Espanyols	46	55%
Francesos	16	19%
Italians	1	1%
Nòrdics	6	7%
Altres nacionalitats	34	41%
Indistints	4	5%



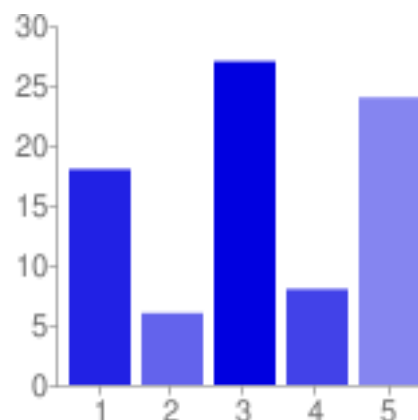
### 13. Edat mitjana dels clients

Indistinta	70	84%
Joves	9	11%
Tercera edat	4	5%



### 14. Despesa mitjana dels clients

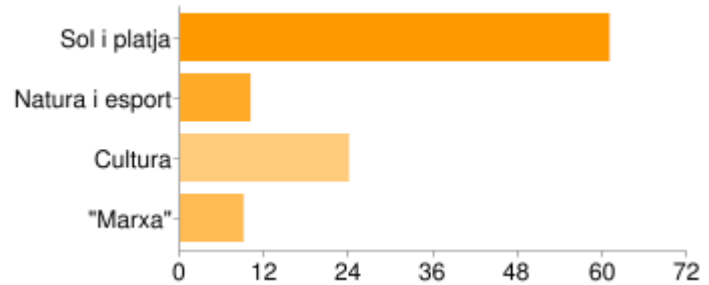
1 -	Menys de 60 €	18	22%
2		6	7%
3		27	33%
4	Més de 100 €	8	10%
5 -		24	29%



## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

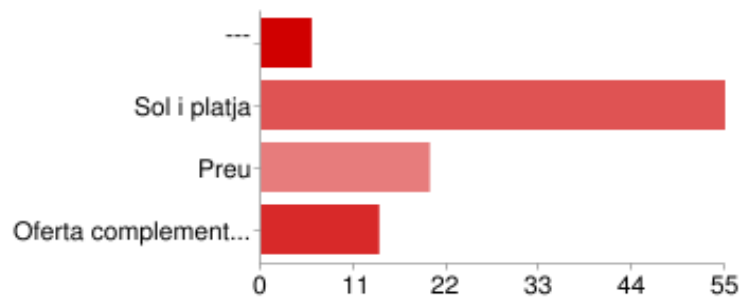
### 15. Preferències d'oci dels clients

Sol i platja	61	73%
Natura i esport	10	12%
Cultura	24	29%
"Marxa"	9	11%



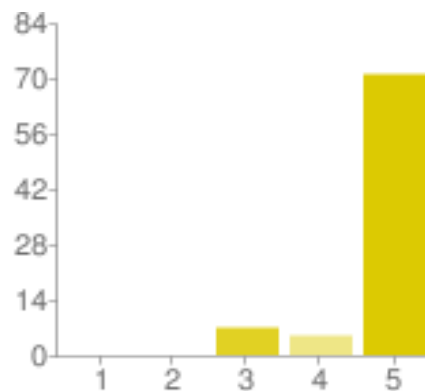
### 16. Principals atractius de la zona turística cercada pels clients

No saben no contesten	6	7%
Sol i platja	55	66%
Preu	20	24%
Oferta complementària	14	17%



### 17. Grau de satisfacció dels clients al finalitzar la seva estada a Mallorca

-1	Baixa	0	0%
2		0	0%
3		7	8%
4		5	6%
5 -	Alta	71	86%





## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

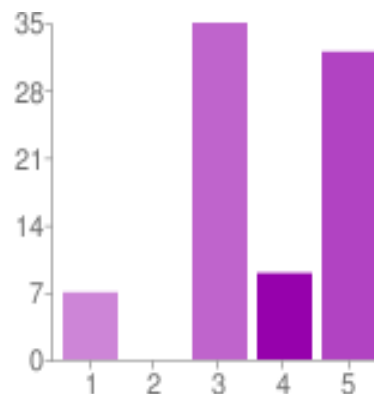
18. Manifesten, els clients, intencions de tornar a Mallorca?

Sí	82	99%
No	0	0%
No conec la resposta	0	0%



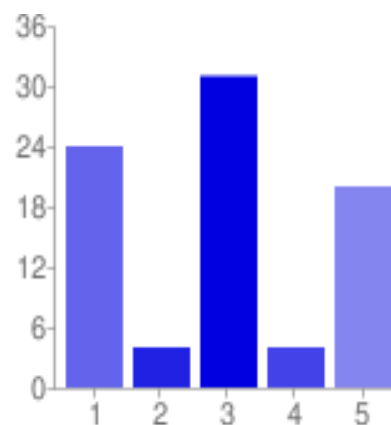
19. La previsió d'ocupació pel pròxim estiu és...

1 -	Baixa	7	8%
2		0	0%
3		35	42%
4		9	11%
5 -	Plena	32	39%



20. La present temporada es presenta...

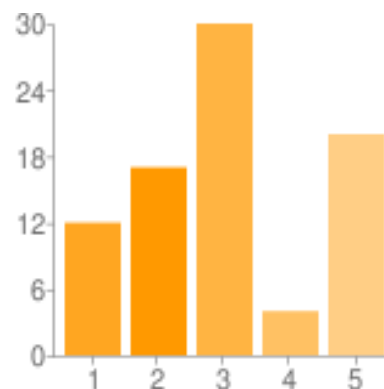
1 -	Pitjor	24	29%
2		4	5%
3		31	37%
4		4	5%
5 -	Millor	20	24%



## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

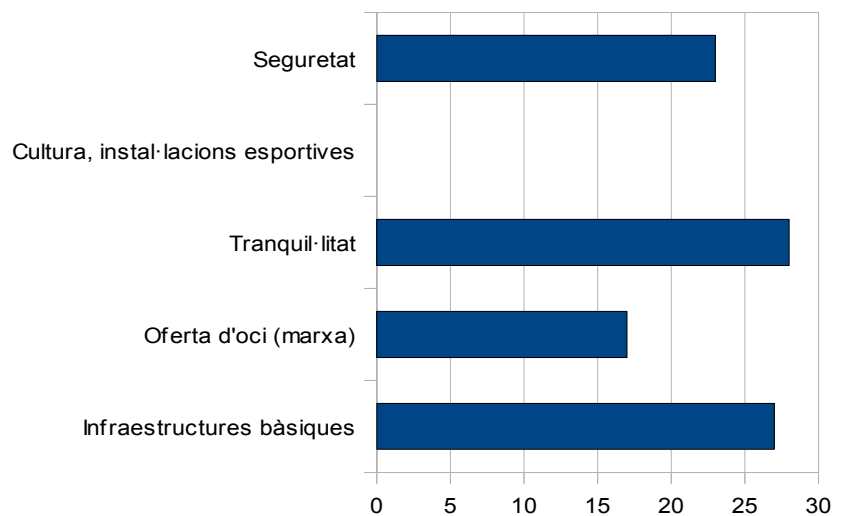
### 21. La present crisi econòmica ha afectat l'activitat del seu establiment

1 -	No ha afectat	12	14%
2		17	20%
3		30	36%
4		4	5%
5 -	Greument	20	24%



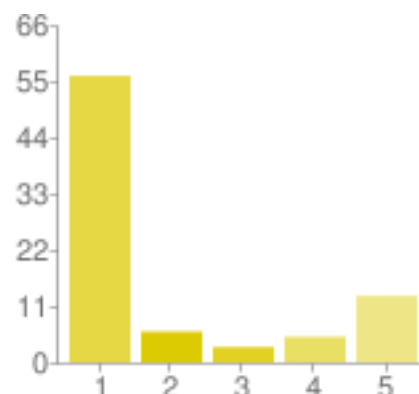
### 22. Principals mancances a la zona

Infraestructures bàsiques	27	33%
Oferta d'oci (marxa)	17	20%
Tranquil·litat	28	34%
Cultura, instal·lacions esportives	0	0%
Seguretat	23	28%



### 23. Considera positiva l'oferta del tot inclòs

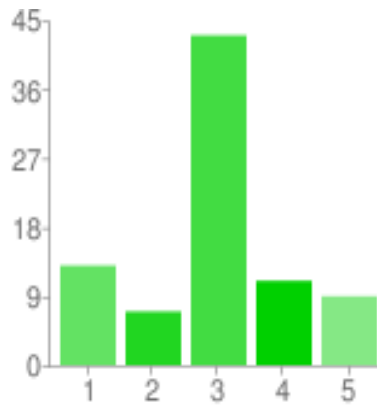
1 -	Gens	56	67%
2		6	7%
3		3	4%
4		5	6%
5 -	Molt	13	16%



## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

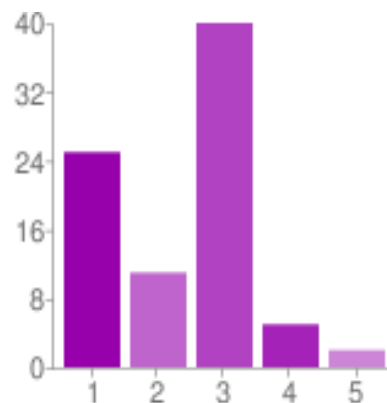
24. Considera suficient l'oferta turística complementària a la zona

1 -	Gens	13	16%
2		7	8%
3		43	52%
4		11	13%
5 -	Molt	9	11%



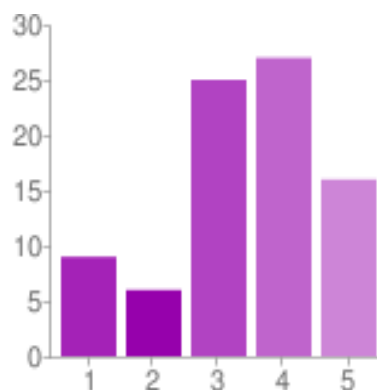
25. Considera les ajudes institucionals al sector turístic...

1 -	Inexistents	25	30%
2		11	13%
3		40	48%
4		5	6%
5 -	Excel·lents	2	2%



26. L'actual model de creixement turístic suposa una pressió mediambient.

-1	No	9	11%
2		6	7%
3		25	30%
4		27	33%
5 -	Sí, molt greu	16	19%

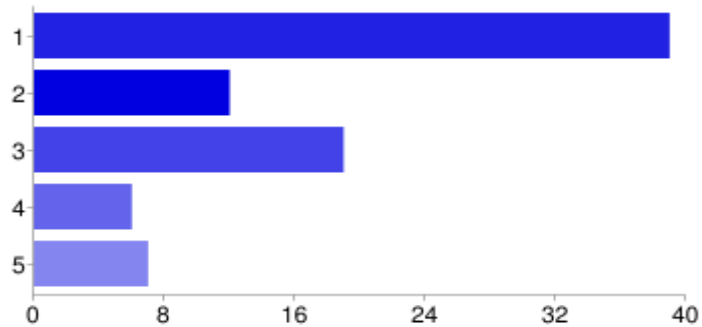


## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

### 27. Quina és la política turística que necessita Mallorca.

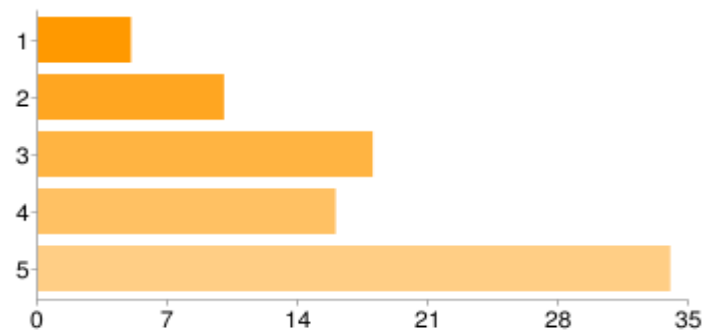
- Augmentar l'oferta i el número de place

1	Poc	39	47%
2		12	14%
3		19	23%
4	Gens	6	7%
5		7	8%



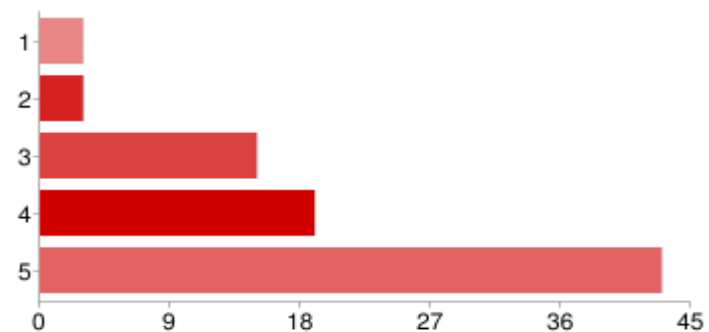
- Tendir cap un turisme de major nivell adquisitiu.

1	Poc	5	6%
2		10	12%
3		18	22%
4	Gens	16	19%
5		34	41%



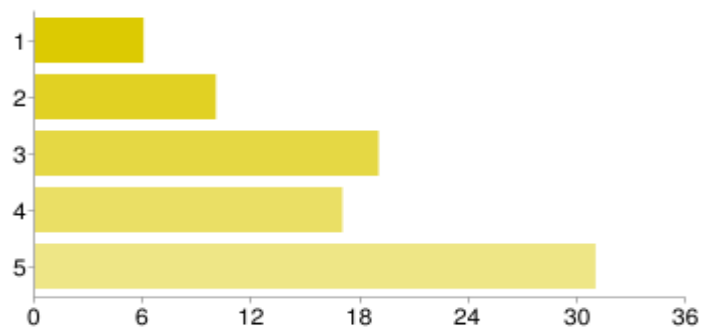
- Millorar les zones i renovar l'oferta.

1	Poc	3	4%
2		3	4%
3	Gens	15	18%
4		19	23%
5		43	52%



- Trobar nous mercats d'origens dels visitants

1	Poc	6	7%
2		10	12%
3		19	23%
4	Gens	17	20%
5		31	37%

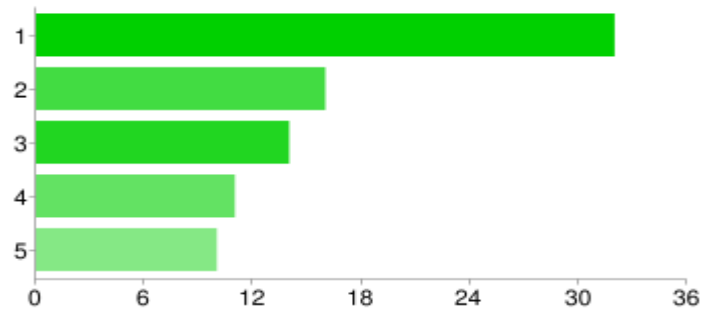


## Enquesta sobre establiments hotelers a la zona de la badia de Palma, any 2010

### Quina és la política turística que necessita Mallorca.

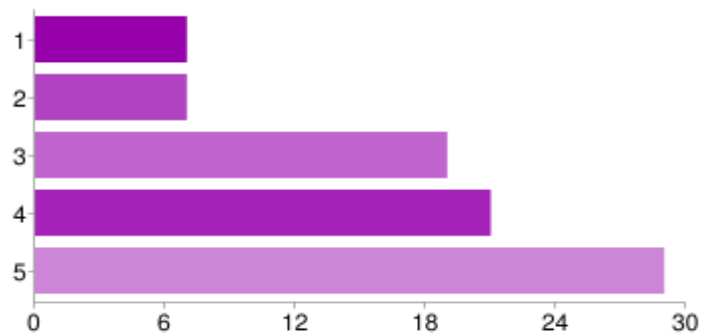
- Reduir els preus per guanyar competitivitat.

1	Poc	32	39%
2		16	19%
3		14	17%
4		11	13%
5	Gens	10	12%



- Augmentar la promoció institucional (fires i publicitat)

1	Poc	7	8%
2		7	8%
3		19	23%
4		21	25%
5	Gens	29	35%



- Reduir l'estacionalitat diversificant l'oferta.

1	Poc	11	13%
2		9	11%
3		19	23%
4		10	12%
5	Gens	34	41%

