

Pitiüses



Un establecimiento hotelero del Grupo Playa Sol ubicado en Platja d'en Bossa. MOISÉS COPA

LOS APUNTES

CATEGORÍA DE HOTELES
Se suaviza la diferencia entre los hoteles de distinta categoría

► Si en el estudio de 2009 se observaban grandes diferencias en cuanto a satisfacción global entre categorías, en el avance del sondeo de 2011 se suavizan. En 2009 los hoteles de tres o más estrellas obtenían una satisfacción global de 8,2 (el resto de 6,7 sobre 10). En 2011 la diferencia no es tanta, pero los hoteles de mayor categoría obtienen una mayor puntuación en todos los apartados excepto en el de la ubicación del alojamiento y en la relación entre calidad y precio.

FIDELIDAD DE LOS CLIENTES
La calidad de la oferta favorece la fidelidad del destino

► Aunque pueda parecer una obviedad, numerosos estudios avalan que la calidad de la oferta hotelera y la satisfacción de los clientes favorecen la fidelidad del destino, según Carlos Rivas, el director de CRE Marketing. Rivas entiende que la calidad de los establecimientos de la isla puede mejorar y, para ello, asegura que este estudio realizado por su empresa es una buena herramienta de uso.

La satisfacción del cliente de GPS mejora pero sigue lejos de la de otras cadenas

► Un estudio apunta que ahora únicamente un seis por ciento se niega a repetir en un hotel de GPS

E. R. EIVISSA

■ La satisfacción global de los clientes del Grupo Playa Sol (GPS), la cadena hotelera intervenida hace un año y que actualmente administra Hipereión bajo tutela judicial, ha mejorado en el último año, según el avance de un estudio que desarrolla este verano la empresa ibicenca de estudios de mercado CRR Marketing. Su director, Carlos Rivas, explica que se ha realizado este estudio para introducirse en el mercado y que no obedece al encargo de ninguna compañía.

Esta empresa de estudios de mercado, que el año pasado ganó el premio Jove Emprendedor, hizo en 2009 un primer sondeo, con entrevistas a 152 turistas, para conocer la situación del sector hotelero y diseñar un estudio más amplio, que se desarrolla este verano. En el primer estudio, CRR Marketing de-

tectó que «la baja satisfacción» de los establecimientos de menor categoría estaba influenciada por la presencia en la muestra de muchos hoteles de la cadena GPS, que obtuvo una media de satisfacción global de 6,4 sobre 10.

Entonces solo el 10 por ciento de los encuestados dijeron que tenían intención de volver a alojarse a un establecimiento de GPS, mientras que el 33% de los clientes de otros hoteles consultados aseguraron que repetirían seguro. El 36% de los clientes de GPS sondeados manifestaron categóricamente que no iban a volver a alojarse en el mismo hotel (el 48% dijeron que probablemente y el 7% seguramente), mientras que la respuesta negativa de las personas hospedadas en otras cadenas fue del 22%.

En el nuevo estudio se ha ampliado notablemente la muestra

NUEVA WEB CON LOS DATOS

DIARIO DE IBIZA


La comodidad de los hoteles debe mejorar

► Los datos de este estudio sobre la calidad hotelera en las Pitiüses se colgará al final de la temporada en una página web para que los turistas puedan establecer comparaciones entre distintos establecimientos. Carlos Rivas asegura que esta nueva página web será de suma utilidad para evitar que los turistas se lleven «sorpresas des-

agradables» al llegar al hotel y «se diferenciará de otras páginas en que estará basada en datos representativos y objetivos [encuestas reales a turistas y no solo a usuarios de Internet]».

Del estudio de 2009 destaca que los aspectos mejor valorados por los clientes eran «el trato y la ubicación de los establecimientos», mientras que los que lograban menor nota eran «la comida y la comodidad de las habitaciones».

En el avance de la ampliación del estudio de este año se detecta que en general los principales aspectos a mejorar tienen que ver con la comodidad y equipamiento de las habitaciones, la tranquilidad y los servicios complementarios de los establecimientos. E. R. EIVISSA

(1.600 personas) al igual que el número de cuestiones (hasta 24) relacionadas con la calidad de los establecimientos. En el avance del nuevo sondeo, basado en la encuesta a las primeras 409 personas (entre mayo y junio), GPS «incrementa la satisfacción global de sus clientes y se sitúa en una media de siete sobre 10, «probablemente gracias a las mejoras introducidas después de su intervención», según apunta CRR Marketing. En este caso, el 24% de los clientes consultados aseguran que repetirán y el 6% (36% en el estudio de 2009) se niega a hacerlo. El 41% de las personas hospedadas en otros establecimientos aseguran que volverán al mismo hotel y el 4% no lo hará.

Pese a la mejoría, el estudio apunta que los resultados del grupo GPS «distan mucho de los obtenidos por otras cadenas». Así, Insolet, Azuline, Invisa, Sirenis y Fiesta son los grupos con una mayor aceptación. Insolet destaca por sus buenas valoraciones en satisfacción global; Fiesta y Sirenis por la calidad de la comida, mientras que Azuline e Invisa por la buena relación entre calidad y precio.

SANT ANTONI

Herido un motorista en un accidente

■ Un motorista de 24 años edad y nacionalidad española resultó herido leve ayer de madrugada en un accidente en Sant Antoni. El joven requirió de asistencia sanitaria después de que el vehículo que conducía se estrellara contra un turismo, informó la Policlínica Nuestra Señora del Rosario. El motorista ingresó con múltiples excoriaciones y de mialgias cervicales (dolor en el cuello), informó el centro sanitario. R.S. EIVISSA

TRÁFICO

Taxis 'pirata' en ses Salines y el aeropuerto

■ El Ayuntamiento de Sant Josep informó ayer de la denuncia a tres conductores por transporte ilegal de pasajeros en ses Salines y el aeropuerto. La detección de estos taxis 'pirata' fue posible gracias a un control realizado por agentes de la Policía Local de este municipio apoyados por inspectores del Consell de Eivissa. Los vehículos fueron retirados «por carecer de documentación», se agrega en la nota. REDACCIÓN EIVISSA

Herida grave al caer de un barco

R. S. EIVISSA

■ Una joven de entre 24 y 26 años de edad resultó herida grave ayer por la tarde después de caerse de una embarcación de recreo en el mar en una zona próxima a Platges de Comte, según la información facilitada por el servicio de urgencias del 061 y por el Ib-Salut.

A la hora del cierre de esta edición la mujer estaba siendo intervenida quirúrgicamente en el hospital Can Misses. Los médicos trataban de suturarle las graves he-

ridas que sufrió en una pierna y en una rodilla, según explicó un portavoz del Servei de Salut.

Al parecer, la joven había venido a la isla para trabajar en la temporada de verano. Es natural del Reino Unido, según la información que ha podido recoger este diario, puesto que la Policía Local de Sant Josep y Salvamento Marítimo no intervinieron en el rescate y carecían de información.

En circunstancias no precisa-

das, la mujer, tras caer cuando bajaba al mar por las escaleras del barco, fue absorbida por un remolino producido al parecer por el motor de la embarcación de recreo en la que disfrutaba de un día de asueto. La británica se hundió debido a la fuerza del motor y la hélice le produjo las heridas. Fue trasladada al puerto de Sant Antoni, desde donde una ambulancia tipo UVI móvil se la llevó al hospital Can Misses, donde quedó ingresada.