

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

Buenos días, le entrevistamos en nombre de la Generalitat de Catalunya (Gobierno de Catalunya) porque estamos realizando un estudio sobre la satisfacción de los turistas y quisiéramos hacerle algunas preguntas. Solo serán unos minutos. Además, le garantizamos plena confidencialidad y anonimato en sus respuestas ya que estas son siempre tratadas a nivel estadístico, nunca a nivel personal.
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

PREGUNTAS FILTRO

A.1 Es usted residente: **(SP: SINGLE ANSWER)**

1. Catalunya **(SP: CLASSIFY AS CATALONIA TARGET. ASK A.2)**
2. Resto España **(SP: CLASSIFY AS SPAIN TARGET)**
3. Francia **(SP: CLASSIFY AS FRANCE TARGET)**
4. Alemania **(SP: CLASSIFY AS GERMANY TARGET)**

(ASK ONLY IF CODE 1 IN A1. SINGLE ANSWER)

A.2 Por favor, elija si quiere responder el cuestionario en:

1. Catalán **(SP: REDIRECT TO THE QUESTIONNAIRE IN CATALAN)**
2. Castellano **(SP: REDIRECT TO THE QUESTIONNAIRE IN SPANISH)**

(ASK ONLY IF CODE 1 IN A1. SINGLE ANSWER)

A.3 ¿En qué zona de Catalunya vive?

1. Interior
2. Costa
3. Urbana: Barcelona y área metropolitana

(ASK ONLY IF CODE 2 IN A1. SINGLE ANSWER)

A.4 ¿En qué zona de España vive?

1. Norte (Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, Navarra o La Rioja)
2. Centro (Madrid, Castilla y León, Castilla la Mancha o Extremadura)
3. Este (Aragón, Valencia o Baleares)
4. Sur (Andalucía, Murcia, Ceuta, Melilla o Canarias)

(SP: ASK TO ALL FROM NOW ON)

B. ¿Tiene 16 años o más? **(SP: SINGLE ANSWER)**

1. Si **(SP: CONTINUE)**
2. No **(SP: TERMINATE)**

C. ¿Ha ido de viaje por vacaciones a Catalunya entre los meses de junio y septiembre de los años 2013, 2014 o 2015? **(SP: SINGLE ANSWER)**

1. Si **(SP: CONTINUE)**
2. No **(SP: TERMINATE)**

D. ¿Ha pasado al menos una noche allí? **(SP: SINGLE ANSWER)**

1. Si **(SP: CONTINUE)**
2. No **(SP: TERMINATE)**

P.1. Usted es... (SP: SINGLE ANSWER)

- | | |
|---|--------|
| 1 | Hombre |
| 2 | Mujer |

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

P.2. Y su edad es... (SP: OPEN ENDED NUMERIC ANSWER. RANGE 1-99. IF 15 OR LESS PLEASE TERMINATE)

SP PLEASE RECODE:

- 1. 16-34**
- 2. 35-55**
- 3. 56+**

BLOQUE 1. PERFIL DEL ENTREVISTADO

P.3. Me podría indicar, por favor, si en los últimos tres años (2013, 2014 y 2015), ¿ha estado en alguno de los siguientes destinos por VACACIONES/OCIO?

Por favor tenga en cuenta que nos tiene que ordenar cronológicamente (de más reciente a menos reciente) los destinos donde haya estado.

(ESCRIBA SELECCIONE HASTA UN MÁXIMO DE 3 DESTINOS QUE HAYA VISITADO PARA CADA UNO DE ESTOS AÑOS)

		SPANISH	CATALAN	GERMAN	FRENCH
1	Catalunya	X	X	X	X
2	Resto de España (Balears, Canarias, Madrid...)	X	X	X	X
3	Francia	X	X		X
4	Portugal	X	X	X	X
5	Italia	X	X	X	X
6	Reino Unido	X	X		X
7	Marruecos	X	X		X
8	Alemania	X	X	X	X
9	Estados Unidos de Norteamérica	X	X		X
10	México	X	X		
11	Turquía			X	
12	Croacia			X	
13	Austria			X	
14	Grecia			X	X
15	Escandinavia (Noruega, Dinamarca, Suecia...)			X	
99	Otros (especificar) (SP: OTHER SPECIFY)	X	X	X	X

	Destino 1	Destino 2	Destino 3
P3.1. Año 2015	P.3.1.1	P.3.1.2	P.3.1.3
P3.2. Año 2014	P.3.2.1	P.3.2.2	P.3.2.3
P3.3. Año 2013	P.3.3.1	P.3.3.2	P.3.3.3

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

P3A. Me acaba de decir que ha ido a otros destinos. Del listado que aparece a continuación, ¿Podría marcar a qué otros destinos fue?

		SPANISH	CATALAN	GERMAN	FRENCH
16	China	X	X	X	X
17	Japon	X	X	X	X
12	Croacia	X	X		X
13	Austria	X	X		X
7	Marruecos			X	
18	Mexico			X	X
6	Reino Unido			X	
15	Escandinavia (Dinamarca, Noruega...)	X	X		X
18	Bélgica	X	X	X	X
19	Holanda	X	X	X	X
14	Grecia	X	X		
11	Turquía	X	X		X
20	Túnez	X	X	X	X
21	Tailandia	X	X	X	X
22	Rusia	X	X	X	X
23	Sudáfrica	X	X	X	X
24	Canadá	X	X	X	X
25	Polonia	X	X	X	X
26	Suiza	X	X	X	X
27	República Checa	X	X	X	X
99	Otros	X	X	X	X

P.4. ¿Cuántas veces ha visitado Catalunya en los últimos 5 años? *aclarar que* (nos referimos a 2011-2012-2013-2014 y 2015)

(SP: OPEN ENDED QUESTION. RANGE 1-50)

P.5. ¿Cuántas noches ha pasado en Catalunya en el último viaje?

(SP: OPEN ENDED QUESTION. RANGE 1-50)

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

P.6. En el último viaje a Catalunya, indique el tipo de alojamiento en el cual ha estado más noches.
[NOTA: En caso de haber estado exactamente el mismo número de noches en diferentes tipos de alojamiento, marcar solo donde haya estado la primera noche]

(SP: SINGLE ANSWER)

- | | |
|---|---|
| 1 | Hotel de 1 ó 2 estrellas, Hostal, Albergue o Pensión |
| 2 | Hotel de 3 y 4 estrellas |
| 4 | Hotel de 5 estrellas (o categorías superiores) |
| 5 | Habitación / Piso / Apartamento / Chalet en alquiler |
| 6 | Casas de amigos y/o familiares / Intercambio de casas |
| 7 | Casa Rural / Hotel Rural / Agroturismo |
| 8 | Bungalow / Caravana /Tienda |
| 9 | Otros |

P.7. ¿A través de qué fuente se informó de Catalunya?

(SP: MULTIPLE ANSWER QUESTION)

- | | |
|---|--|
| 1 | Redes sociales |
| 2 | Web, blogs, otros espacios de Internet |
| 3 | Familia, amigos |
| 4 | Guías de viaje |
| 5 | Prensa escrita |
| 6 | Agencias de Viaje / Tour operadores / Catálogos de Agencias o Catálogos de Tour Operadores |
| 7 | No consultó información (SP: EXCLUSIVE OPTION) |
| 8 | Otros |

P.8. En el último viaje a Catalunya En este viaje, ¿ha contratado un paquete turístico a través de un Tour Operador? (incluye, al menos, vuelo y/o alojamiento)

(SP: SINGLE ANSWER)

- | | | | |
|---|----|---|----|
| 1 | Sí | 2 | No |
|---|----|---|----|

P.9. ¿Con qué antelación contrató sus vacaciones? Por favor, tenga en cuenta de que en caso de NO haber contratado un paquete a través de Tour Operador queremos que nos diga con qué antelación compró el billete de avión, y que en caso de que no hubiera comprado un billete de avión queremos que nos diga cuándo reservó el hotel)

(SP: SINGLE ANSWER)

- | | |
|---|-------------------------|
| 1 | Menos de 2 semanas |
| 2 | Entre 2 semanas y 1 mes |
| 3 | Entre 1 y 2 meses |
| 4 | Entre 2 y 6 meses |
| 5 | Más de 6 meses |

P.10. ¿Con quién ha venido acompañado? (Seleccione tantas respuestas como precise)

(SP: MULTIPLE ANSWER)

- | | |
|---|----------------------|
| 1 | Solo (SP: EXCLUSIVE) |
| 2 | Amigos |
| 3 | Familia |
| 4 | Con la pareja |
| 5 | Otros |

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

P.11. ¿Recuerda la cantidad aproximada que ha gastado ~~EN TOTAL~~ SOLO PARA USTED en este último viaje? (billete avión, hotel, restaurantes, compras, etc.).

(SP: NUMERIC OPEN ENDED QUESTION. RANGE 1-5000)

EUROS

98. No sabe/No Contesta

P.12. Del siguiente listado, sería tan amable de ordenar de mayor a menor importancia los 4 motivos que le han impulsado a viajar en el último viaje A CATALUNYA (~~ALEATORIZAR~~)

(SP: RANKING. MAXIMUM 4 ITEMS TO BE RANKED. RANDOMISE)

1	Conocer la ciudad de Barcelona	11	Clima
2	Alojamiento	12	Paisajes
3	Facilidades para la gente mayor y/o niños	13	Vacaciones que se ajustaban a mi presupuesto
4	Pueblos / Ciudades interesantes	14	Cocina local
5	Actividades culturales, museos, festivales, monumentos y lugares históricos-	15	Playas
6	Facilidades para contratar el destino	16	Actividades y deportes de la naturaleza: montañismo, ciclo turismo...
7	Calidad / Claridad para obtener información del destino	17	Presencia de amigos/familiares en el destino
8	Ambiente nocturno	18	Facilidad de acceso al destino
9	Limpieza	19	Ir de compras / Oferta comercial
10	Seguridad	20	Ya conozco el destino
		21	Ninguna de las anteriores (SP: EXCLUSIVE)

P.13. Durante su última estancia en Catalunya, ¿En qué zona se ha alojado durante más noches?

[NOTA: En caso de haber estado exactamente el mismo número de noches en diversos tipos de alojamiento, marcar solo allí donde pasó el 1r grupo de noches/la 1ra noche]

1	Barcelona Ciudad / Área metropolitana de Barcelona
2	Costa/Playa
3	Interior/Montaña

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

BLOQUE 2. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN EL DESTINO

MOSTRAR ESTE ENUNCIADO SI SE COMPARA CATALUNYA CON OTRO DESTINO

A continuación le vamos a pedir que nos dé su grado de satisfacción acerca de sus vacaciones. Evaluaremos su satisfacción con Catalunya, PERO TAMBIÉN del ÚLTIMO DESTINO DE VACACIONES en el que ha estado. (Diferente a Catalunya).

MOSTRAR ESTE ENUNCIADO SI NO SE COMPARA CATALUNYA CON OTRO DESTINO

A continuación le vamos a pedir que nos dé su grado de satisfacción acerca de sus vacaciones. Evaluaremos su satisfacción con Catalunya.

P.14. ¿Qué VALORACIÓN GLOBAL hace usted de CATALUNYA como destino de vacaciones?

¿Y qué VALORACIÓN GLOBAL hace usted de su ÚLTIMO DESTINO de vacaciones donde ha estado? (Y diferente de Catalunya)

MOSTRAR ESTE ENUNCIADO SI NO SE COMPARA CATALUNYA CON OTRO DESTINO

P.14. ¿Qué VALORACIÓN GLOBAL hace usted de CATALUNYA como destino de vacaciones?

(10= Muy Satisfecho, 0= Nada Satisfecho, 99 = No sabe/no contesta)

VALORACIÓN GLOBAL	P14.1 CATALUNYA (viaje actual)																											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99				
1. Valoración GLOBAL del destino																												

P.15. A continuación, valore su grado de satisfacción en los siguientes ASPECTOS CONCRETOS que ha experimentado en CATALUNYA y también en el ÚLTIMO DESTINO DE VACACIONES que ha estado (Diferente a Catalunya).

Utilice la siguiente escala, donde 0 significa Nada satisfecho y 10 muy satisfecho, 97= No puedo valorar el siguiente aspecto porque no he hecho uso del mismo, 99= No quiero valorar el siguiente aspecto aun habiendo hecho uso del mismo

P.15. A continuación, valore su grado de satisfacción en los siguientes ASPECTOS CONCRETOS que ha experimentado en CATALUNYA.

Utilice la siguiente escala, donde 0 significa Nada satisfecho y 10 muy satisfecho. 97= No puedo valorar el siguiente aspecto porque no he hecho uso del mismo.

	P15.1 CATALUNYA (viaje actual)														P15.2 (SP: INSERT ITEM USED IN P14.2)													
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99		
1. Alojamiento																												
2. Actividades culturales, museos, festivales, monumentos y lugares históricos-																												
3. Ambiente nocturno																												
4. Clima																												
5. Restauración																												
6. Actividades y deportes de la naturaleza: montañismo, ciclo turismo...																												

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

	P15.1 CATALUNYA (viaje actual)													P15.2 (SP: INSERT ITEM USED IN P14.2)												
7. Facilidad de acceso desde su país al destino	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
8. Facilidades para gente mayor y/o niños	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
9. Facilidad para contratar el destino	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
10. La Calidad / Claridad para obtener información del destino	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
11. Limpieza	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
12. Paisajes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
13. Playas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99

	P15.1 CATALUNYA (viaje actual)													P15.2 (SP: INSERT ITEM USED IN P14.2)												
14. Pueblos / Ciudades interesantes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
15. Posibilidad de relacionarme con otros turistas españoles	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
16. Seguridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
17. Vacaciones que se ajustaban a mi presupuesto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
18. Hospitalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
19. Ir de compras / oferta comercial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99

P.16. Ahora va a leer otro listado de aspectos y nos gustaría que los valorara como ha hecho en la anterior pregunta. Para cada uno de ellos, dígame por favor, hasta qué punto los ha encontrado negativos.

En una escala de 1 a 3, donde "1" quiere decir que NO lo ha encontrado negativo/NO le ha molestado, y "3" quiere decir que lo considera Muy negativo o le ha molestado Mucho, 97= No puedo valorar el siguiente aspecto porque no he hecho uso del mismo, 99= No sé cómo valorar el siguiente aspecto habiendo hecho uso

MOLESTIAS	P15.1 CATALUNYA (viaje actual)					P15.2 (SP: INSERT ITEM USED IN P.3)				
1. Exceso de construcción o comercialización / atentados paisajísticos	1	2	3	97	99	1	2	3	97	99
2. Exceso de gente / ruido	1	2	3	97	99	1	2	3	97	99
3. Falta de entorno / parques naturales	1	2	3	97	99	1	2	3	97	99
4. Mala atención servicios fuera del hotel	1	2	3	97	99	1	2	3	97	99
5. Falta de atención en: _____ (SP: INSERT THE NAME OF THE LANGUAGE ACCORDING TO THE QNNAIRE IN USE: "Español, Catalan, French or German)	1	2	3	97	99	1	2	3	97	99
6. Nivel de precios (bar, restaurante, discoteca...)	1	2	3	97	99	1	2	3	97	99
7. Intento de agresión o robo-	1	2	3	97	99	1	2	3	97	99
8. Suciedad (playa, calle, ...)	1	2	3	97	99	1	2	3	97	99

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

P.17. En lo que refiere a las EXPECTATIVAS que tenía antes de hacer este viaje, el destino Catalunya les ha...

1	Las ha SUPERADO ÁMPLIAMENTE
2	Las ha SUPERADO
3	Las ha CUMPLIDO
4	Han QUEDADO POR DEBAJO
5	Han QUEDADO MUY POR DEBAJO
99	No sabe/No contesta

P.18. Señale, de Catalunya y de su último destino de vacaciones, con qué grado recomendaría

(10= Muy Recomendable, 0= Nada recomendable)

Destino	Grado de Recomendación (0-10)												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P18.1 Catalunya	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
P18.2 Último destino visitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

P.19. Puede parecerle que ya le hemos preguntado antes por lo mismo pero ahora nos gustaría que nos diera valoración en cuanto a su grado de satisfacción con los siguientes aspectos más específicos que ha experimentado en CATALUNYA

Por favor utilice una escala de 0 a 10, donde 0 significa "nada satisfecho" y 10 "muy satisfecho. 97= No puedo valorar el siguiente aspecto porque no he hecho uso del mismo, 99= No sé cómo valorar el siguiente aspecto aun habiendo hecho uso del mismo

	CATALUNYA												
ALOJAMIENTO													
1. Atención al público / Hospitalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
2. Atención lingüística	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
3. Limpieza	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
4. Relación Calidad/Precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
RESTAURACIÓN													
<i>Servida dentro del alojamiento</i>													
5. Calidad/ Precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
6. Atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<i>En el resto de lugares de restauración y comida</i>													
7. Calidad/ Precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
8. Atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
PLAYAS													
9. Limpieza/Mantenimiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
10. Servicios y actividades en las playas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
11. Seguridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
OFERTA COMERCIAL													
12. Atención al público / Hospitalidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
13. Atención lingüística	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
14. Horario y días de apertura.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
MONUMENTOS Y LUGARES HISTÓRICOS													
15. Mantenimiento y gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
16. Relación calidad/precio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
17. Atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
18. Atención lingüística	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

BLOQUE 3. FUTURAS VACACIONES

**P.20. Señale en qué lugar tiene previsto (o es probable que lo haga) pasar sus vacaciones en los 2 ó 3 próximos años. (Señale como máximo las 3 opciones más probables)
(Puede señalar un destino en el cual ya haya estado)**

		SPANISH	CATALAN	GERMAN	FRENCH
1	Catalunya	X	X	X	x
2	Resto de España (Balears, Canarias, Madrid...)	X	X	X	x
3	Francia	X	X		x
4	Portugal	X	X	x	x
5	Italia	X	X	x	x
6	Reino Unido	X	X		x
7	Marruecos	X	X		x
8	Alemania	X	X	x	x
9	Estados Unidos de Norteamérica	X	X		x
10	México	X	X		
11	Turquía			x	
12	Croacia			x	
13	Austria			x	
14	Grecia			x	x
15	Escandinavia (Noruega, Dinamarca, Suecia...)			x	
99	Otros (especificar) (SP: OTHER SPECIFY)	X	X	x	x

P20A. Me acaba de decir que tiene previstos otros destinos. Del listado que aparece a continuación, ¿Podría marcar a qué otros destinos se refiere?

		SPANISH	CATALAN	GERMAN	FRENCH
1	China	x	x	x	x
2	Japon	x	x	x	x
3	Croacia	x	x		x
4	Austria	x	x		x
5	Marruecos			x	
6	Mexico			x	x
7	Reino Unido			x	
8	Escandinavia (Dinamarca, Noruega...)	x	x		x
9	Bélgica	x	x	x	x
10	Holanda	x	x	x	x
11	Grecia	x	x		
12	Turquía	x	x		x
13	Túnez	x	x	x	x
14	Tailandia	x	x	x	x
15	Rusia	x	x	x	x

BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2015

16	Sudáfrica	x	x	x	x
17	Canadá	x	x	x	x
18	Polonia	x	x	x	x
19	Suiza	x	x	x	x
20	República Checa	x	x	x	x
99	Otros	x	x	x	x

Y FINALMENTE, ANTES DE TERMINAR...

P.21. Sumando los ingresos provenientes de todas las fuentes, ¿cuáles son los ingresos MENSUALES totales netos de su hogar, es decir, después de haber descontado los impuestos?

(SP: SINGLE ANSWER)

1	Inferiores a 750 € netos mensuales
2	Entre 750 y 1.199 € netos mensuales
3	Entre 1.200 y 1.699 € netos mensuales
4	Entre 1.700 y 2.299 € netos mensuales
5	Entre 2.300 y 2.749 € netos mensuales
6	Entre 2.750 y 3.349 netos mensuales
7	Entre 3.350 y 4.999 € netos mensuales
8	Superiores a 5.000 € netos mensuales
99	No Sabe / No contesta

YA HEMOS TERMINADO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.