

# **Baròmetre de satisfacció dels turistes que viatgen a Catalunya.**

**Qüestionari**

**Realitzat mitjançant un conveni entre l'Agència Catalana  
de Turisme i el Centre d'Estudis d'Opinió de la  
Generalitat de Catalunya**

## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

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

#### (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 durante el año 2017 o 2018?(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)

E. ¿Sería tan amable indicar en qué mes ha estado de vacaciones en Catalunya?(SP: SINGLE ANSWER)

1. Diciembre 2017 (SP: CONTINUE)
2. Enero 2018 (SP: CONTINUE)
3. Febrero 2018 (SP: CONTINUE)
4. Marzo 2018 (SP: CONTINUE)
5. Abril 2018 (SP: CONTINUE)
6. Mayo 2018 (SP: CONTINUE)
7. Junio 2018 (SP: CONTINUE)
8. Julio 2018(SP: CONTINUE)
9. Agosto 2018(SP: CONTINUE)
10. Septiembre 2018(SP: CONTINUE)
11. Octubre 2018(SP: CONTINUE)
12. Noviembre 2018(SP: CONTINUE)

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

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

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

## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

**P.13. Durante su estancia en Catalunya, ¿En qué zona de Catalunya 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]

(SP: SINGLE CHOICE)

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

**(SEGUIR ADELANTE SI CUMPLE CON LAS CUOTAS DE SEXO, EDAD, NACIONALIDAD y ZONA DE ALOJAMIENTO)**

### BLOQUE 1. PERFIL DEL ENTREVISTADO

**P.3. Sin contar este viaje a Catalunya, me podría indicar, por favor, si en los últimos tres años (2017 y 2016 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.  
 (SELECCIONE HASTA UN MÁXIMO DE 3 DESTINOS QUE HAYA VISITADO PARA CADA UNO DE ESTOS AÑOS)

1	Catalunya
2	Resto de España (Baleares, Canarias, Madrid...)
3	Francia
4	Portugal
5	Italia
6	Reino Unido
7	Marruecos
8	Alemania
9	Estados Unidos de Norteamérica
10	México
11	Turquía
12	Croacia
13	Austria
14	Grecia
15	Escandinavia (Noruega, Dinamarca, Suecia...)
16	Bélgica
17	Rusia
18	Holanda
19	Luxemburgo
20	Tunez
21	Suiza
22	China
23	Thailandia
25	Polonia

## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

26	Sudafrica
27	Arabia Saudí
28	Canadá
29	República Checa
30	Otros

**(SP: RANKING. PLEASE ALLOW A MAXIMUM OF 3 ANSWERS PER ROW. DO NOT ALLOW THE SAME ITEM TO BE SELECTED IN THE SAME ROW. BUT IT CAN BE REPEATED IN DIFFERENT ROWS. EXAMPLE: ONE CAN SELECT FRANCE IN P.3.1.1 AND P.3.2.1 AND P.3.3.1 BUT THEY CANT SELECT FRANCE IN P3.1.1 AND P3.1.2 AND P.1.3)**

	Destino1	Destino 2	Destino3
P3.1. Año 2017	P.3.1.1	P.3.1.2	P.3.1.3
P3.2. Año 2016	P.3.2.1	P.3.2.2	P.3.2.3
P3.3. Año 2015	P.3.3.1	P.3.3.2	P.3.3.3

### P.6. ¿Es la primera vez que visita Cataluña? SINGLE ANSWER

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| 1 | Si. Es la primera vez     |
| 2 | No, ya había venido antes |

### P.4. ¿Cuántas veces ha estado de vacaciones en Catalunya en los últimos 5 años?, incluyendo la visita actual? (nos referimos a 2015-2016 -2017 y 2018)

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

### P.5. ¿Cuántas noches ha pasado en Catalunya en el último viaje de 2018?

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

### 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 3y4 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   |

## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

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

(RESPUESTA MÚLTIPLE) (Seleccione tantas respuestas como precise)

(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 / Touroperadores / Catálogos de Agencias o Catálogos de Tour Operadores |
| 7 | No consultó información (SP: EXCLUSIVE OPTION)  |
| 8 | Otros   |

**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 sin hijos         |
| 4 | Familia con hijos         |
| 5 | Con la pareja (sin hijos) |
| 6 | Con compañeros de trabajo |
| 7 | Otros                     |

**P.11. ¿Recuerda la cantidad aproximada que ha gastado SOLO PARA USTED en este último viaje? (billete avión, hotel, restaurantes, compras, etc.). En caso de que no recuerde la cifra exacta, por favor díganos una cifra aproximada**

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

EUROS

98. No sabe/No Contesta

## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

**P.12. Del siguiente listado, sería tan amable de valorar del 0 (motivo nada importante) hasta el 10 (motivo muy importante) los motivos que le han impulsado a hacer este ACTUAL viaje a Cataluña? 99= No sé cómo valorarlo**

BLOQUE A	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1. Conocer la ciudad de Barcelona												
2. Alojamiento												
3. Existencia de facilidades para la gente mayor												
4. Pueblos / Ciudades interesantes												
5. Actividades culturales, museos, festivales, monumentos y lugares históricos												
6. Facilidad para contratar el Destino												
7. Calidad / Claridad para obtener información del destino												
8. Ambiente nocturno												
9. Limpieza / Limpio												
10. Seguridad												
11. Tranquilidad												
12. Reunión profesional / Asistencia Feria o Congreso												

BLOQUE B	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13. Existencia de actividades para niños												
14. Clima												
15. Paisajes												
16. Vacaciones que se ajustaban a mi presupuesto												
17. Cocina local												
18. Playas												
19. Actividades y deportes en la naturaleza: montañismo, ciclo turismo...												
20. Presencia de amigos/familiares en el Destino												
21. Facilidad acceso al Destino												
22.. Ir de compras / Oferta comercial												

**P.17. Durante esta estancia, ¿qué lugares ha visitado/ha estado de Cataluña? (RESPUESTA MÚLTIPLE)**  
**MOSTRAR**

**(SP: MULTIPLE ANSWER QUESTION)**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Costa Brava-Girona-Figueres                      |
| 2 | Ciudad de Barcelona                              |
| 3 | Zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...) |
| 4 | Costa Daurada (Tarragona, Port Aventura...)      |
| 5 | Zona del Delta de l'Ebre                         |
| 6 | Zona Pirineos-Valle de Aran                      |
| 7 | Zona Lleida                                      |
| 8 | Otros  |

## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

### BLOQUE 2. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN EL DESTINO

**(SP: SHOW THIS TEXT TO THOSE WHO HAVE AN ITEM IN P14.2)**

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).

**(SP: PLEASE SHOW THIS TEXT ONLY TO THOSE WHO CODED 99 IN P3 AND P3A)**

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

**(SP: SHOW THIS TEXT TO THOSE WHO HAVE AN ITEM IN P14.2)**

**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)**

**(SP: PLEASE SHOW THIS TEXT ONLY TO THOSE WHO CODED 99 IN P3 AND P3A)**

**P.14. ¿Qué VALORACIÓN GLOBAL hace usted de CATALUNYA como destino de vacaciones?  
(10= Muy Satisfecho, 0= Nada Satisfecho, 99 = No sabe/no contesta)**

**(SP: SINGLE ANSWER IN SCALE FOR P14.1 AND P14.2.)**

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

## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

**(SP: SHOW THIS TEXT TO THOSE WHO HAVE AN ITEM IN P14.2)**

**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

**(SP: PLEASE SHOW THIS TEXT ONLY TO THOSE WHO CODED 99 IN P3 AND P3A)**

**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. 99= No quiero valorar el siguiente aspecto aun habiendo hecho uso del mismo

(SP: FIRST SECTION)	P15.1 CATALUNYA (viaje actual)														P15.2 ultimo destino <b>2018</b> (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...																												

(SP: SECOND SECTION)	P15.1 CATALUNYA (viaje actual)														P15.2 <b>2018</b> (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		
7. Facilidad de acceso desde su país al destino																												
8. Facilidades para gente mayor																												
9. Facilidad para contratar el destino																												
10. La Calidad / Claridad para obtener información del destino																												
11. Tranquilidad																												
12. Reunión profesional / Asistencia Feria o Congreso																												
13. Facilidades/ Actividades para niños																												
14. Limpieza																												
15. Paisajes																												
16. Playas																												



## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

(SP: THIRD SECTION)	P15.1 CATALUNYA (viaje actual)													P15. 2 <b>2018</b> (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
17. Pueblos / Ciudades interesantes																										
18. Posibilidad de relacionarme con otros turistas españoles																										
19. Seguridad																										
20. Vacaciones que se ajustaban a mi presupuesto																										
21. Hospitalidad																										
22. Ir de compras / oferta comercial																										
23. Accesibilidad (Discapacidad)																										

**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**

(SP: SINGLE ANSWER PER ROW IN SCALE FOR P16.1 AND P16.2)

MOLESTIAS	P16.1 CATALUNYA (viaje actual)				
	1	2	3	97	99
1. Exceso de construcción o comercialización / atentados paisajísticos					
2. Exceso de gente / ruido					
3. Falta de entorno / parques naturales					
4. Mala atención servicios fuera del hotel					
5. Atención lingüística					
6. Nivel de precios (bar, restaurante, discoteca...)					
7. Intento de agresión o robo-					
8. Suciedad (playa, calle, ...)					

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

(SP: SINGLE ANSWER)

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

## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

(SP: FOR THOSE WITH AN ITEM IN P14.2 PLEASE SHOW THE FOLLOWING TEXT):  
P.18. Señale, de Catalunya y de su último destino de vacaciones, con qué grado los recomendaría

(SP: FOR THOSE WITHOUT A CODE IN P14.2 PLEASE SHOW THE FOLLOWING TEXT):  
P.18. Señale, de Catalunya con qué grado los recomendaría

(SP: SHOW TO ALL)

(10= Muy Recomendable, 0= Nada recomendable, 99=No sabe/No Contesta)

(SP: SINGLE ANSWER PER ROW)

Destino	(SP: INSERT ITEM USED IN P14.2)	Grado de Recomendación (0-10)											
P18.1 Catalunya		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P18.2 Último destino visitado <b>2018</b> (SP: INSERT ITEM USED IN P14.2)		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

### 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)

(SP: MULTIPLE ANSWER QUESTION. MAXIMUM 3 OPTIONS. IF A RESPONDENT ANSWER CODE 99 PLEASE SHOW P.20.A)

		SPANISH
1	En mi propio país	
2	No iré de viaje	
3	Catalunya	
4	Resto de España (Baleares, Canarias, Madrid...)	
5	Francia	
6	Portugal	
7	Italia	
8	Reino Unido	
9	Marruecos	
10	Alemania	
11	Estados Unidos de Norteamérica	
12	México	
13	Turquía	
14	Croacia	
15	Austria	
16	Grecia	
17	Escandinavia (Noruega, Dinamarca, Suecia...)	
18	Bélgica	
19	Rusia	

## BARÓMETRO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VIAJAN A CATALUNYA, 2018 (VERSIÓN ONLINE – ESPAÑA)

20	Holanda	
21	Luxemburgo	
22	Tunez	
23	Suiza	
24	China	
25	Tailandia	
26	Polonia	
27	Sudafrica	
28	Arabia Saudí	
29	Canadá	
30	Republica Checa	
99	Otros	

### Y FINALMENTE, ANTES DE TERMINAR...

#### P.26. Por favor, señale cuál es su nivel de estudios terminados (MOSTRAR. RESPUESTA UNICA)

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Sin estudios / No ha terminado estudios primarios   |
| 2 | Estudios primarios finalizados                      |
| 3 | Estudios secundarios finalizados                    |
| 4 | Estudios posteriores a secundaria no universitarios |
| 5 | Estudios universitarios finalizados                 |
| 6 | No sabe / No contesta                               |

**YA HEMOS TERMINADO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**