

Análisis y resultados del “Cuestionario de satisfacción de usuarios y clientes (excursionistas) con discapacidad y/o necesidades diversas en la Vía Verde de la Sierra”.



Análisis y resultados del “Cuestionario de satisfacción de usuarios y clientes con discapacidad y/o necesidades diversas en la Vía Verde de la Sierra”. Excursionistas

1- Introducción

El cuestionario de satisfacción para usuarios de la Vía Verde de la Sierra (Cádiz-Sevilla), ha estado a disposición de los clientes con necesidades especiales desde el mes de agosto de 2017 hasta noviembre de 2017 en diferentes puntos de la Vía Verde para su cumplimentación. Entre ellos, oficina de turismo, Centro de Interpretación de la Vía Verde en Olvera, en el Centro de Interpretación de Zaframagón y en otros establecimientos accesibles del entorno de la vía verde como son las estaciones que tienen servicio de alojamiento y restaurante.

El cuestionario ha sido realizado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles contándose con la inestimable colaboración de la Fundación Vía Verde de la Sierra para su distribución y difusión

Así, este cuestionario se ha cumplimentado por los visitantes **excursionistas**, entendiéndose por ello las personas que han visitado la vía verde sin pernoctación en la zona.

Cabe mencionar que aunque todos los cuestionarios estuvieron online desde el mes de julio 2017 finalmente todos ellos fueron rellenados a mano *in situ* en las diferentes actividades y lugares donde se han distribuido. Así, con posterioridad todas las respuestas se han pasado a un formato online del cuestionario Google para poder aprovechar la tecnología de análisis estadístico que ofrece esta herramienta.

Para ver el cuestionario [Pinche aquí>>](#)

Respecto al contenido del cuestionario éste incluye **50 preguntas**, la mayoría de ellas de tipo cuantitativo con **escalas de valoración del 1 al 5** y con algunas preguntas de tipo cualitativo para que el usuario pueda dejar más información y valoraciones con mayor valor añadido.

El contenido del cuestionario es el siguiente:



- Solicitud de algunos datos (lugar donde se cumplimenta la encuesta, fecha, necesidades o tipo de discapacidad de la persona que cumplimenta el cuestionario y sus acompañantes)
- La información antes del viaje (especialmente en lo que se refiere a la información en materia de accesibilidad)
- En la Vía Verde (aspectos como la calidad y accesibilidad de la infraestructura, el entorno, etc.)
- En el Alojamiento (preguntas sobre la accesibilidad de las habitaciones y espacios comunes, las comidas, instalaciones, limpieza, atención al viajero, etc.)
- En el entorno de la Vía Verde (otros recursos turísticos, accesibilidad de los transportes, atractivo del destino, opciones de ocio en la zona ...)
- Otros aspectos (relación calidad-precio, si habían oído hablar del proyecto GW4ALL, si recomendarían el producto propuesto o cuales han sido sus fuentes de información, páginas que han visitado ...)
- “Recomienda a los Viajeros”. Se trata de un tipo de pregunta abierta para captar más información cualitativa.
- Por ultimo. Se preguntan algunos datos como edad, sexo, etc., para análisis estadístico.

Por otro lado, entre las respuestas muchas de ellas provienen –no solo de visitantes por cuenta propia- sino de los participantes del “**Día Europeo de las Vías Verdes**” organizado por la Fundación Vía Verde de la Sierra orientado a las personas con discapacidad de la zona y celebrado en septiembre de 2017. [Más información >>](#)

Así se han recibido **17 cuestionarios**

Con todo este material informativo y de evaluación recibido por parte de los viajeros con necesidades de accesibilidad se ha realizado el análisis de datos estadísticos de los 17 cuestionarios que culmina en el informe de las páginas siguientes.



2. Análisis de Resultados

Se han obtenido **17 respuestas**, cuyo análisis se desarrollará a continuación, por medio del análisis estadístico de cada pregunta.

Primera parte: Algunos datos de interés del viajero.

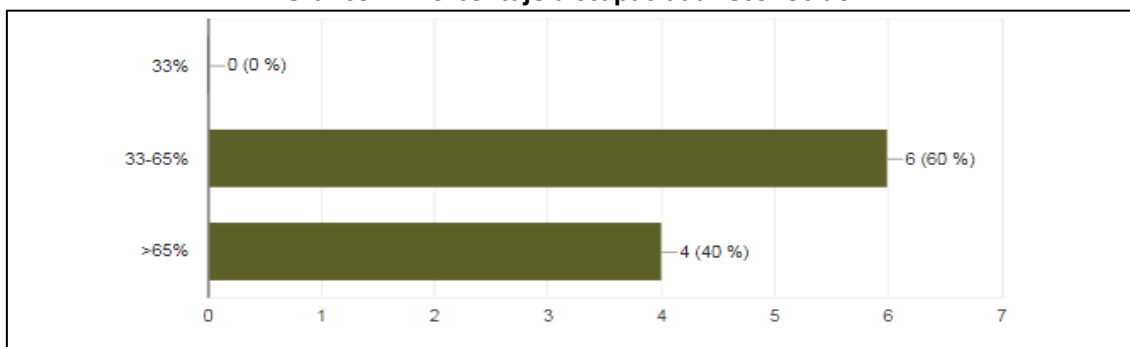
Con objeto de conocer en detalle el perfil del viajero excursionista en la Vía Verde de la Sierra, se ha establecido una serie de preguntas clave que servirán como apoyo a la hora de perfilar las características principales de las personas que eligen como destino turístico la vía verde.

Así pues y en base a lo expuesto con anterioridad, es de especial importancia tener conocimiento acerca del porcentaje de viajeros con discapacidad y/u otras necesidades diversas, su nivel y tipo de discapacidad, así como su modalidad de viaje.

Pregunta número 1.

El 64,7% de los excursionistas que visitan la Vía Verde de la Sierra son personas con discapacidad y/u otras necesidades diversas, de los cuales el 60% tiene un porcentaje de discapacidad reconocido del 33-65%, mientras que el resto de 40% tiene un nivel de discapacidad mayor al 65%.

Gráfico 1: Porcentaje discapacidad reconocido.

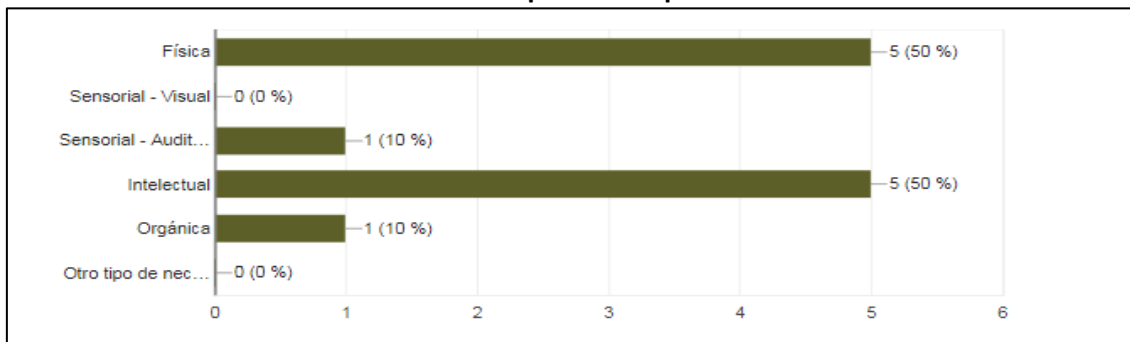


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 2.

Respecto al tipo de discapacidad, se puede afirmar que en primer lugar destaca la discapacidad de tipo física e intelectual, seguida de la sensorial-auditivas y orgánicas.

Gráfico 2: Tipo de discapacidad.

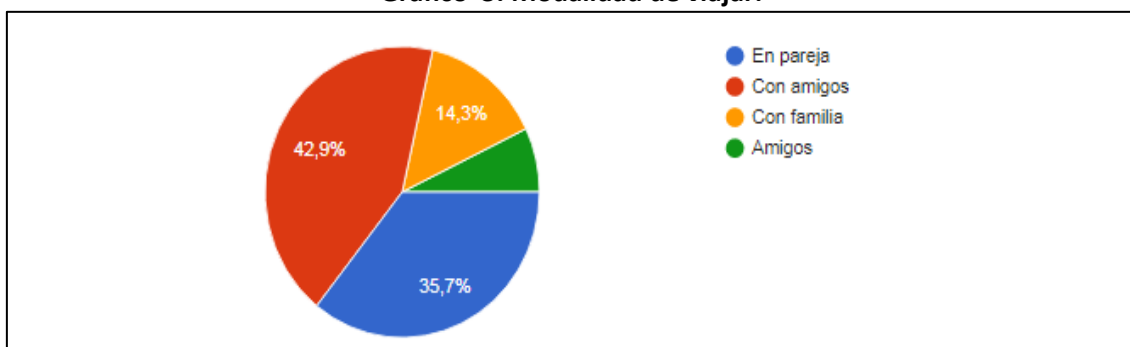


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 3.

En cuanto a la modalidad del viaje, se observa que todos los excursionistas que han contestado el cuestionario viajan acompañados lo que reafirma una vez más que el cliente con discapacidad es multi-cliente pues atrae a otras personas a los destinos. En media, haciendo un cálculo rápido, los excursionistas suelen viajar en grupos grandes de más de 5 personas, especialmente con amigos, en proporción del 42,9% o en pareja (35,7%).

Gráfico 3. Modalidad de viajar.

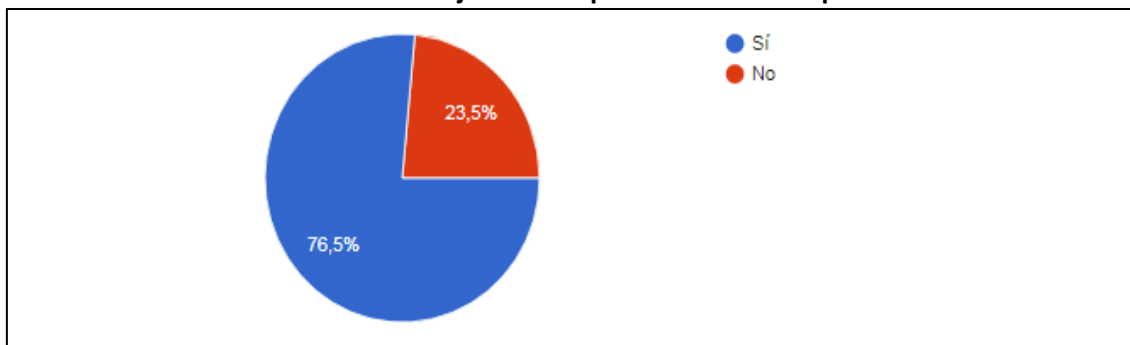


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 4.

Los acompañantes, según los resultados del cuestionario, en proporción del 76,5%, son viajeros con discapacidad y/o necesidades diversas.

Gráfico 4: Porcentaje de acompañantes con discapacidad.

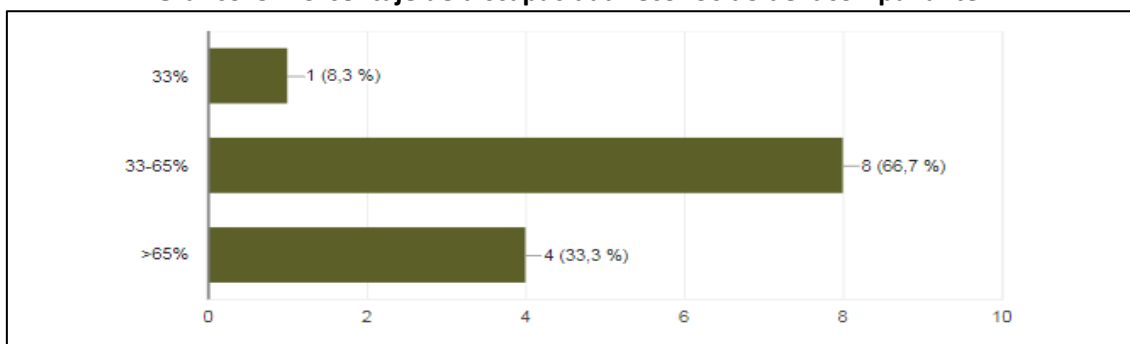


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 5.

De ese 76,5% de acompañantes con discapacidad, el 66,7% de ellos tiene un nivel reconocido de discapacidad entre 33-65%, mientras que el 33,3% tiene un porcentaje mayor al 65%. Se destaca que solamente el 8,3% tiene un nivel bajo de discapacidad.

Gráfico 5: Porcentaje de discapacidad reconocido del acompañante.

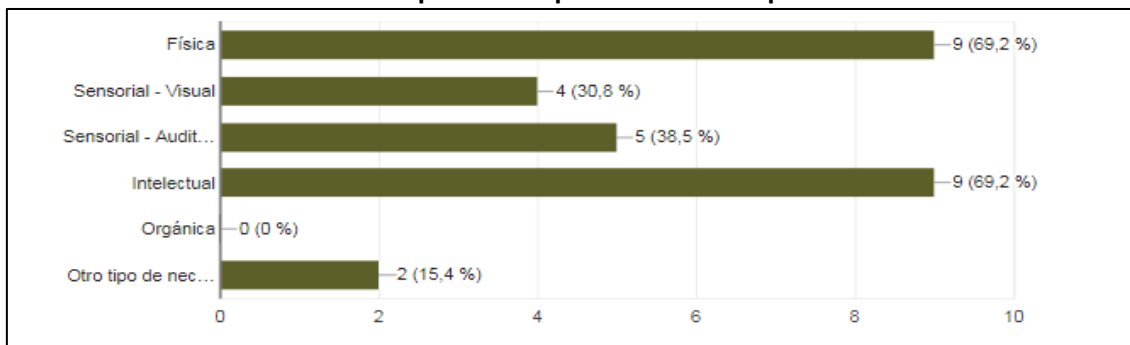


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 6.

Finalmente, se observa que los acompañantes con discapacidad tienen discapacidad de tipo física e intelectual en proporción al 69,2%, seguida por la sensorial-auditiva y sensorial-visual. También es interesante mencionar que solamente el 15,4% de estos viajeros tiene otro tipo de necesidades diversas como serian por ejemplo las alergias.

Gráfico 6. Tipo de discapacidad del acompañante.

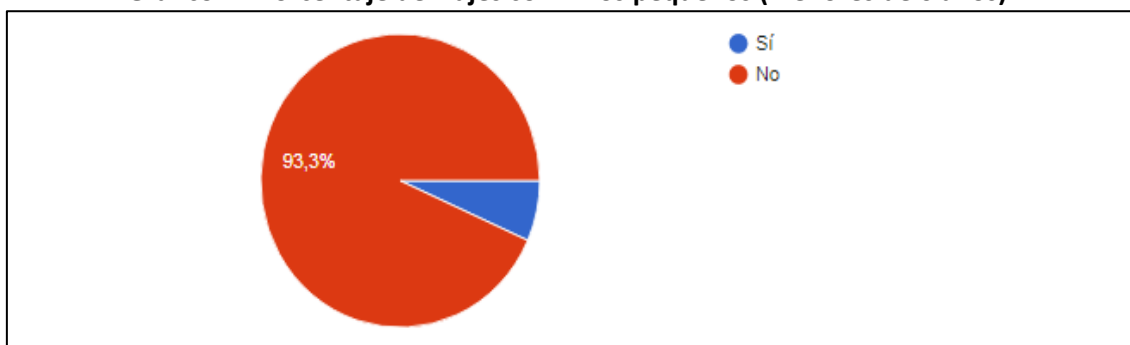


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 7.

Del Gráfico 7 se constata que los excursionistas con necesidades especiales en la Vía Verde de la Sierra no suelen viajar con niños pequeños, solamente el 6,7% de ellos lo hace. De este ítem, se refleja que ningún niño pequeño que viaja con adultos tiene alguna discapacidad y/o necesidad diversa.

Gráfico 7: Porcentaje de viajes con niños pequeños (menores de 6 años).



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Segunda parte: Información antes del viaje.

Si bien la primera parte del análisis se ha enfocado en el perfil del excursionista y del acompañante de éste, en la segunda se pone el énfasis en la detección de los conocimientos previos de los viajeros en cuanto a los niveles de accesibilidad del destino turístico Vía Verde de la Sierra, su entorno y su oferta.

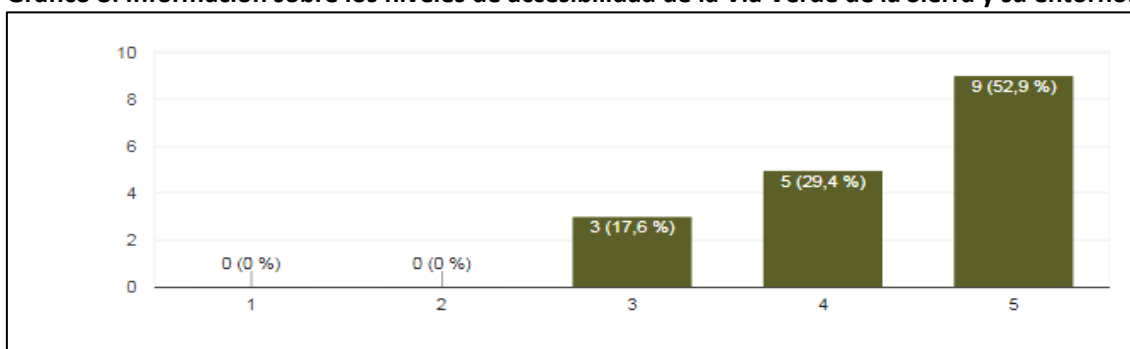
El formato de la pregunta incluye una escala de valoración del 1 al 5 siendo 1 Muy Malo, 2 Malo, 3 Aceptable, 4 Bueno y 5 Muy Bueno.

Pregunta número 8.

Como bien se puede observar del Gráfico 8, el 52,9% y el 29,4% de los excursionistas tienen conocimientos previos muy altos y altos en lo que se refiere a los niveles de accesibilidad de la Vía Verde de la Sierra y a su entorno.

De estos datos se refleja el gran interés que los excursionistas muestran en conocer de antemano el destino turístico desde el punto de vista de la accesibilidad y, en gran medida, estos resultados no deberían sorprender en absoluto dado que más de la mitad de los viajeros que han contestado este cuestionario y que han viajado a la Vía Verde de la Sierra son personas con discapacidad que necesitan tener información previa a la realización del viaje para saber con lo que van a encontrar *in situ*.

Gráfico 8: Información sobre los niveles de accesibilidad de la Vía Verde de la Sierra y su entorno.

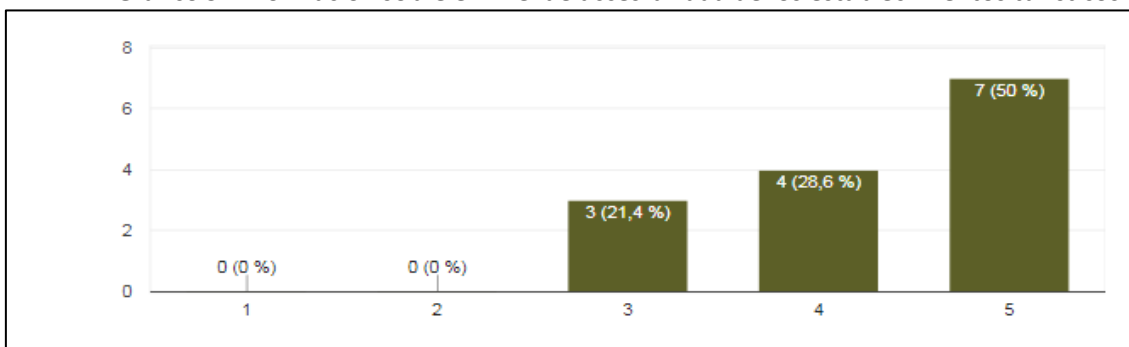


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 9.

Lo mismo sucede en este punto y el Gráfico 9 es una muy buena herramienta para confirmar lo afirmado en la anterior pregunta. Los excursionistas con discapacidad y/u otras necesidades diversas, preferentemente son ellos quienes se han informado con anterioridad también acerca del nivel de accesibilidad de los establecimientos turísticos. Así, el 50% de ellos tiene conocimientos muy altos en esta materia y el 26,6% conocimientos altos.

Gráfico 9: Información sobre el nivel de accesibilidad de los establecimientos turísticos



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

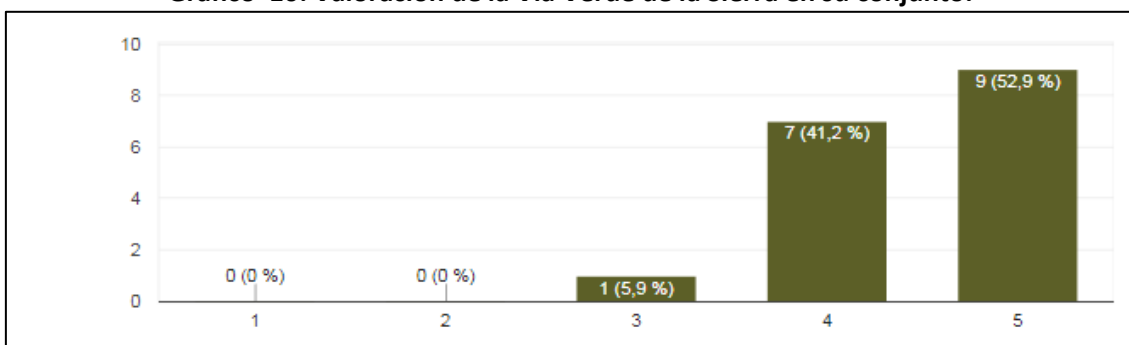
Tercera parte: Valoración de la Vía Verde.

La tercera parte del análisis se concentra en la valoración y, en definitiva, en la satisfacción que los excursionistas muestran por el destino Vía Verde de la Sierra y su oferta turística accesible.

Pregunta número 10.

El 52,9% y el 41,2% de los excursionistas está muy satisfecho y satisfecho con la vía verde en su conjunto y se destaca que más del 90% de todos ellos valoran de forma excepcional el destino turístico Vía Verde de la Sierra.

Gráfico 10: Valoración de la Vía Verde de la Sierra en su conjunto.



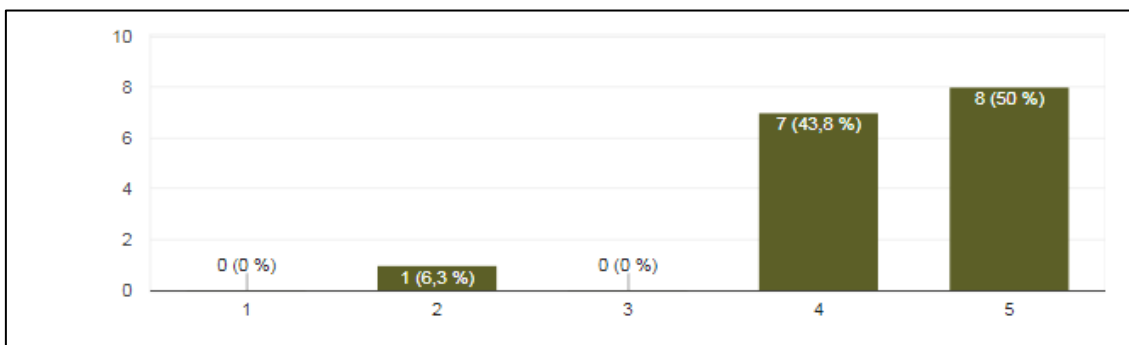
Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 11.

Lo mismo sucede con la **valoración del nivel de accesibilidad**, donde el **93,8% de los excursionistas está extremadamente satisfecho** desde este punto de vista.

Si se tiene en cuenta que la gran mayoría de ellos son viajeros con gran discapacidad, este resultado tiene entonces aún más representatividad de cara al análisis final del destino turístico dentro de los parámetros de accesibilidad, dando lugar de hecho, no tanto a recomendaciones de mejora del destino sino más bien de constancia en cuanto a este aspecto se refiere.

Gráfico 11: Valoración del nivel de accesibilidad de la Vía Verde de la Sierra.

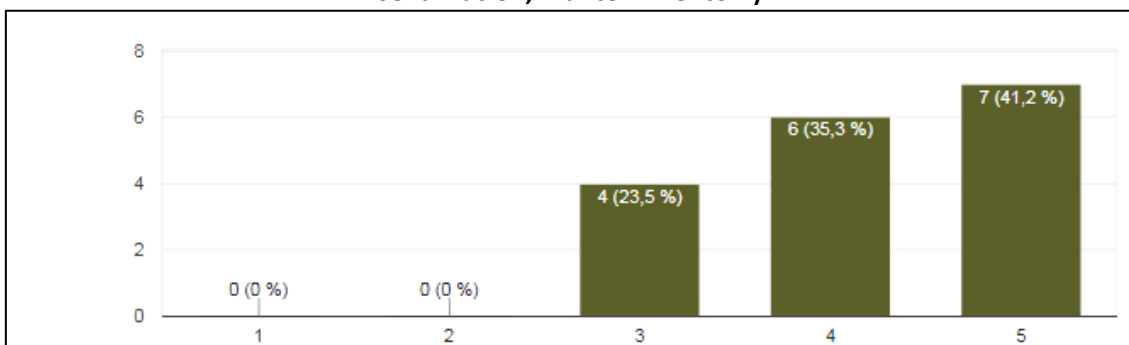


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 12.

Muy ligado al resultado anterior, se observa que la satisfacción de los excursionistas sobre el destino turístico Vía Verde de la Sierra sigue en línea muy positiva, destacándose así la buena valoración que han recibido los equipamientos de la vía verde en tanto que áreas de descanso, señalización, mantenimiento, servicios, etc. En efecto, esto se traduce en valores de satisfacción mayores al 76,5%.

Gráfico 12: Valoración de los equipamientos de la vía verde (áreas de descanso, señalización, mantenimiento...)

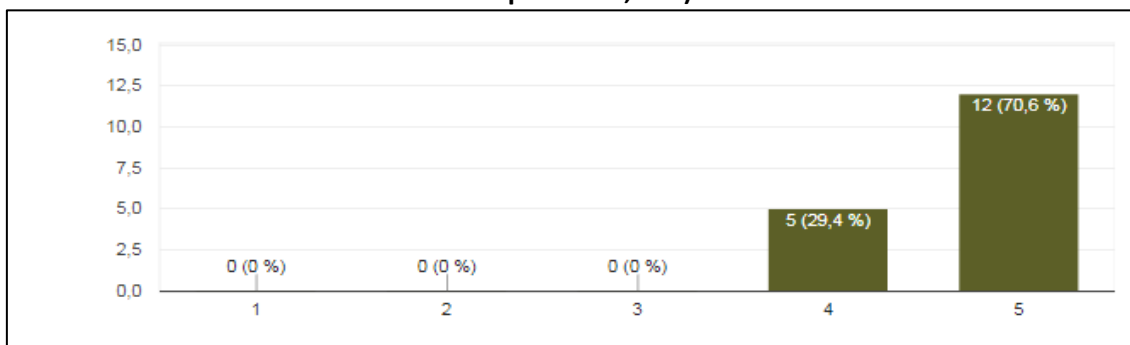


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles.2017

Pregunta número 13.

Los excursionistas también están muy satisfechos con los atractivos de la vía verde como por ejemplo el paisaje, la localización geográfica, instalaciones, oferta de ocio y tiempo libre, etc. De hecho, el 100% del total de los viajeros que han contestado el cuestionario está efectivamente muy satisfecho con el atractivo de la vía verde como destino turístico.

Gráfico 13: Valoración de los atractivos de la vía verde (paisaje e instalaciones: centros de interpretación, etc.)

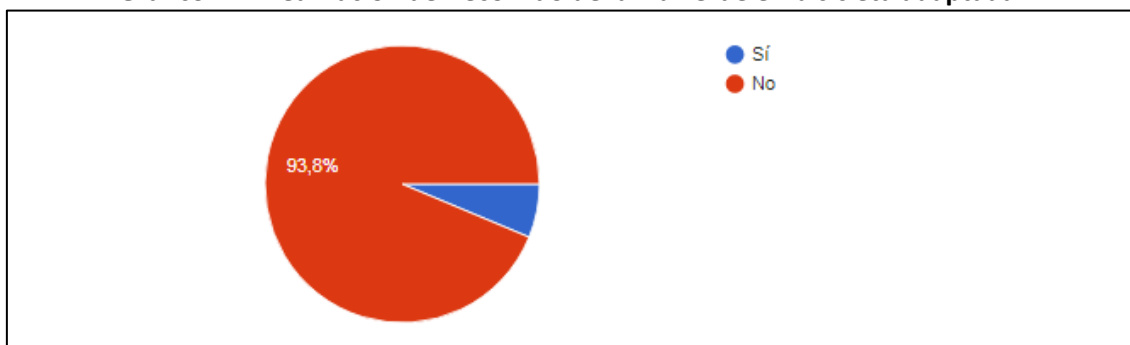


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 14.

Algunos de los excursionistas con discapacidad física recorren la vía verde en bicicleta adaptada que según los datos recopilados no la han alquilado en la vía verde, sino que han traído sus propias handbikes.

Gráfico 14: Realización del recorrido de la vía verde en bicicleta adaptada.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles.2017

Comentarios de interés de los viajeros.

Para concluir el análisis de satisfacción de los excursionistas en cuanto a la información sobre la vía verde se refiere, se propuso una pregunta abierta de libre respuesta con el fin de conocer en detalle la opinión de los viajeros sobre algunos aspectos tratados en este tercer bloque del cuestionario relacionados con la satisfacción y valoración de la vía verde en su conjunto, su accesibilidad, equipamientos, atractivos y forma en la que se opta por recorrerla.

Visto esto, a continuación, se hace mención a algunos comentarios de interés como son las impresiones generales de los excursionistas acerca de este tema y posibles sugerencias realizadas de cara a la mejora del destino.

<p>IMPRESIONES</p>	<p><i>¡Nos encanta! Lugar ideal para practicar deporte.</i></p> <p><i>Lugar encantador para disfrutar de la naturaleza, muy accesible.</i></p> <p><i>Nos vamos con ganas de volver.</i></p> <p><i>Nos gustaría que se pudiera recorrer la península comunicada por vías verdes.</i></p>
<p>SUGERENCIAS</p>	<p>Aumento del número de bancos de descanso a lo largo de la vía verde.</p> <p>Mejora del firme de acceso.</p> <p>Mejora de algunas grietas y desniveles en el asfalto que existen en algunos sitios, ya que dificultan el camino en silla de ruedas.</p>

Cuarta parte: Valoración del entorno de la vía verde.

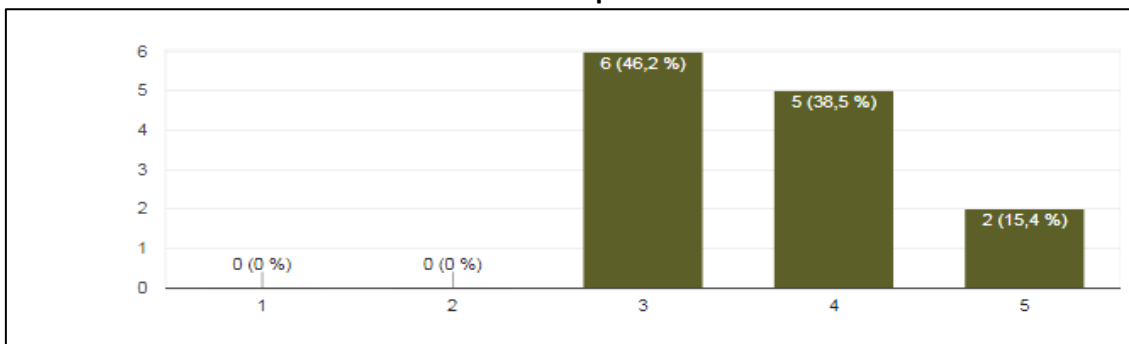
El cuarto bloque del estudio hace referencia a la valoración y satisfacción que los excursionistas muestran por el entorno de la vía verde, con enfoque especial en la oferta de ocio y recursos turísticos y sus niveles de accesibilidad.

Pregunta número 15.

El 53,9% de los excursionistas está satisfecho y muy satisfecho con las opciones de ocio en la zona que engloba el destino turístico Vía Verde de la Sierra.



Gráfico 15: Valoración de las opciones de ocio en la zona.

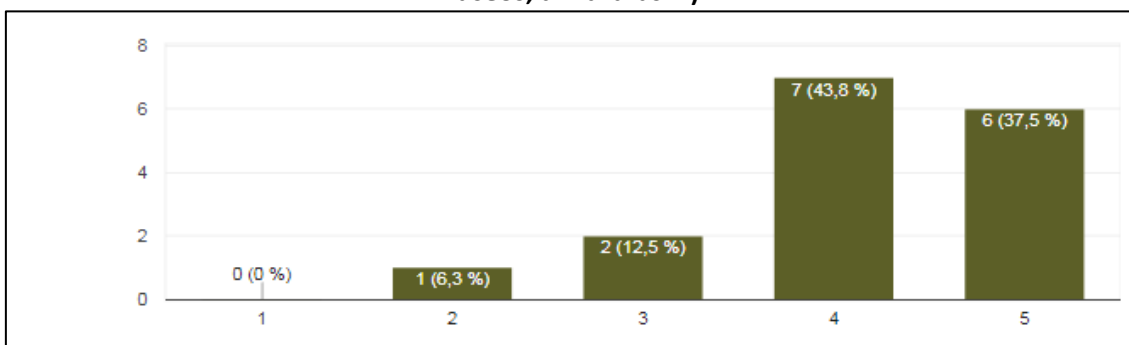


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 16.

Tanto es así que el 37,5% y el 43,8% respectivamente de los excursionistas considera estar satisfecho con la visita a otros recursos turísticos como pueblos, castillos, ecomuseos, centros de interpretación, etc. y ofrecen una valoración muy positiva.

Gráfico 16: Valoración de la visita de otros recursos turísticos (pueblos, castillos, iglesias, museos,almazaras ...):

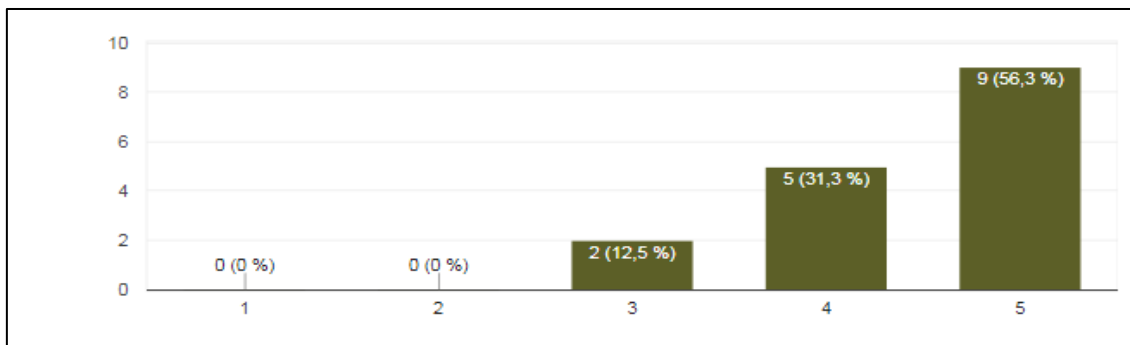


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 17.

Haciendo un paralelismo con el nivel de satisfacción general de los excursionistas sobre los atractivos del entorno de la vía verde (véase Gráfico 14), se destaca que en efecto, los viajeros están muy a gusto con este destino turístico, valorándolo como un auténtico lugar atractivo para ser visitado y explorado y de hecho los resultados destacados en el Gráfico 18 hablan por sí mismos: el 80% de los viajeros valora de forma muy positiva el atractivo del destino, y no solo del itinerario de la vía verde.

Gráfico 17. Valoración del atractivo de este destino.

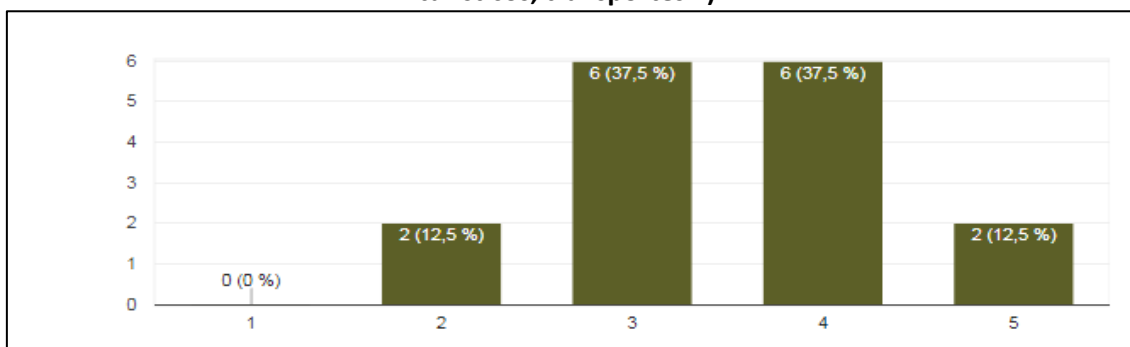


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Pregunta número 18.

Si bien se ha visto que los excursionistas se sienten muy satisfechos con los niveles de accesibilidad de la vía verde en sí, la situación cambia al referirse sobre la accesibilidad de los cascos urbanos, transportes, recursos turísticos, etc. del entorno de la vía verde donde se observa que la satisfacción de los viajeros disminuye considerablemente y, en parte, esto se debe a los condicionantes del territorio abrupto en el que se asienta la vía verde, y en parte a la escasa inversión en accesibilidad en los cascos urbanos, entornos y servicios no directamente incluidos en el recurso vía verde.

Gráfico 18: Valoración de los Niveles de Accesibilidad del entorno (cascos urbanos, recursos turísticos, transportes...).



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Comentarios de interés de los viajeros.

Algunas aportaciones de interés de los excursionistas que han contestado este cuestionario se presentan a continuación:

<p>IMPRESIONES</p>	<p><i>Hemos disfrutado mucho.</i></p> <p><i>Muy contenta con la visita en la parte baja del CIT (Centro de Interpretación Turística).</i></p> <p><i>Cuestas un tanto acusadas que dificultan el paseo a pie o en bicicleta adaptada por los pueblos.</i></p>
<p>SUGERENCIAS</p>	<p>Mejorar la accesibilidad de la primera planta del Centro de Interpretación.</p>

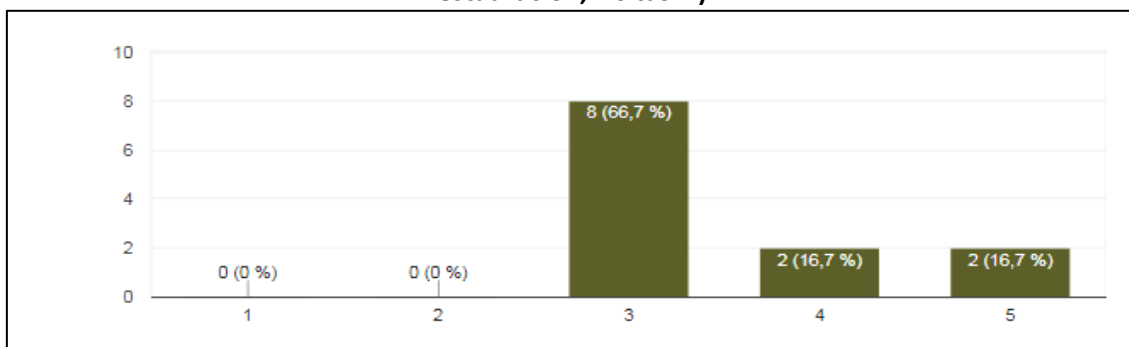
Quinta parte: Valoración de otros aspectos relacionados con el destino vías verdes.

El quinto bloque del estudio se enfoca en la valoración de otros aspectos relacionados con el destino turístico Vía Verde de la Sierra como por ejemplo la relación calidad-precio de los servicios utilizados, forma de organizar el viaje, los medios por los cuales los excursionistas han descubierto el destino turístico, el impacto que tiene el destino vías verdes, en qué medida los viajeros repetirían y revivirían la experiencia de viajar a una vía verde, las actividades que más impacto han tenido en la motivación y satisfacción de los excursionistas, etc.

Pregunta número 19.

El 66,7% de los excursionistas tienen una opinión media acerca de la relación Calidad-Precio de los servicios utilizados sean ellos de restauración, ecomuseos, etc. El resto del 34,3% en cambio, se siente satisfecho desde este punto de vista. Es probable que algunos de los excursionistas que han contestado a esta pregunta no hayan realizado gasto (o muy poco) en la vía verde, pues se recuerda que son visitantes de un solo día sin pernoctación.

Gráfico 19. Valoración de la relación Calidad – Precio de los servicios utilizados (hotel, restauración, visitas ...).



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 20.

Ningún excursionista que ha contestado este cuestionario ha viajado con un paquete organizado. Se trata, por ende, de viajes por cuenta propia de viajeros dentro del radio de localización menor a los 100 kilómetros de distancia del destino, donde más del 80% de ellos están viviendo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, provenientes especialmente de aquellas dos provincias por donde transcurre la Vía Verde de la Sierra, es decir, Cádiz y Sevilla. Se podría por tanto afirmar que la gran mayor parte de los excursionistas a esta vía verde son viajeros locales o “endo-territoriales” es decir, dentro del mismo espacio que el destino turístico.

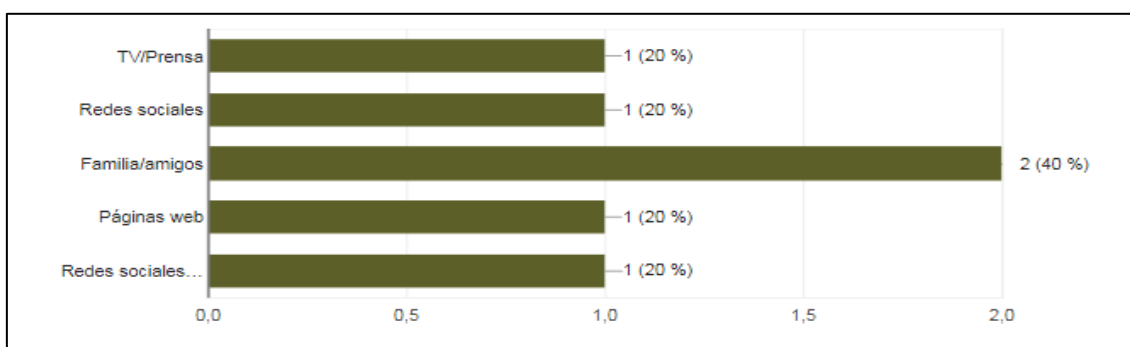
Pregunta número 21.

El destino turístico Vía Verde de la Sierra disfruta de mucha popularidad y parece ser que la mejor fórmula a través de la cual se da a conocer este destino es mediante el marketing de boca-oído y este aspecto se refleja con perfección en el Gráfico 21, donde se puede observar claramente que el 40% de los excursionistas ha sido motivado por realizar el viaje a la Vía Verde de la Sierra gracias a la previa recomendación de sus familias y/o amigos. Esto indica por tanto que el viajero con discapacidad, dada su mayor exigencia en las condiciones de su viaje, es muy prescriptor de la experiencia dentro del grupo al que pertenece pudiéndose constatar que son grandes influenciadores de opinión.

Las redes sociales, páginas web, prensa y televisión también son medios influyentes que se ajustan totalmente a su objetivo, que no es otro que dar a conocer el destino turístico Vías Verdes e incentivar a los usuarios y consumidores turísticos de conocer *in situ* estos territorios y disfrutar de todos los servicios e infraestructuras en torno a ellos. Las páginas web consultadas han sido las siguientes:

- www.viasverdes.com
- www.fundacionviaverdedelasierra

Gráfico 20: Medios de información acerca del destino vías verdes.

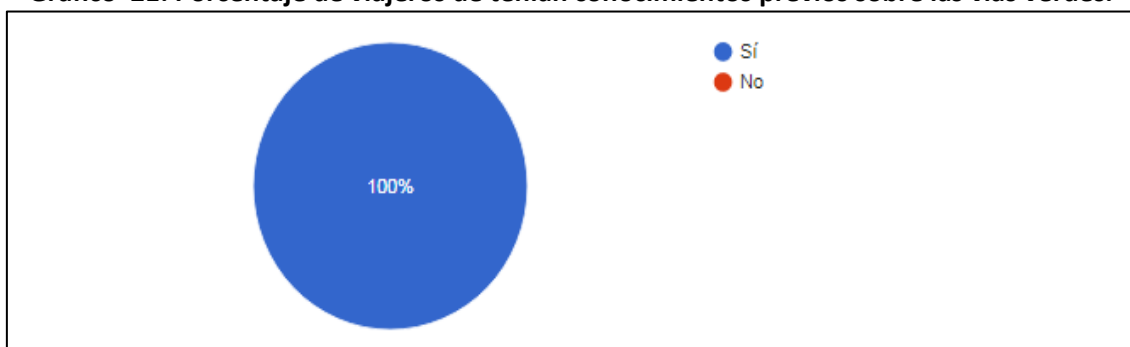


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 22.

Todos los excursionistas afirman haber tenido conocimiento previo sobre las vías verdes y tanto es así que se podría decir que el 100% de ellos son buenos conocedores y consumidores del destino turístico vías verdes, es decir, viajeros fieles con ganas de conocer, experimentar, disfrutar y hacer uso de todos sus activos turísticos de ocio y tiempo libre y repetir la experiencia.

Gráfico 21: Porcentaje de viajeros de tenían conocimientos previos sobre las vías verdes.

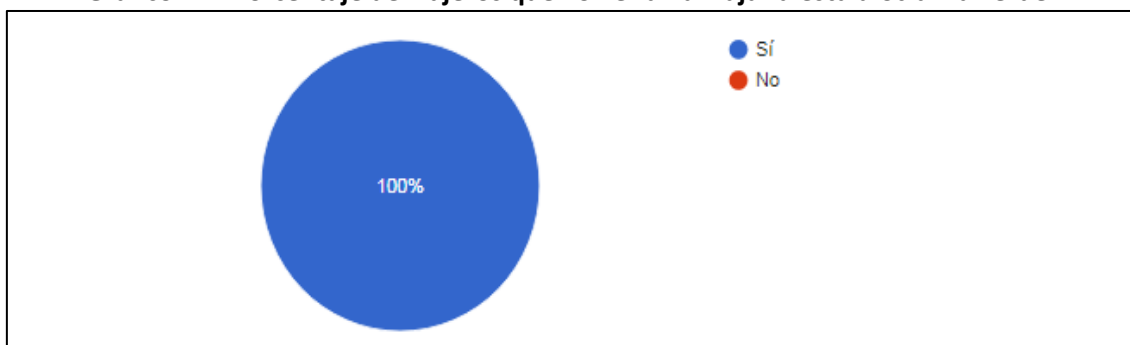


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles. 2017

Pregunta número 23.

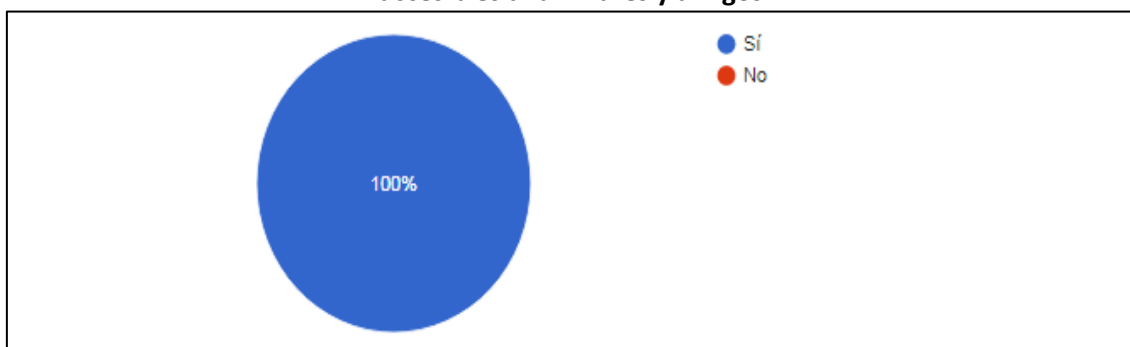
Evidentemente y respetando la línea de interpretación realizada en la pregunta anterior, el 100% de los excursionistas volverían a viajar a la Vía Verde la Sierra u otra vía verde y a la vez, recomendarían las vías verdes como destinos accesibles a familiares y amigos continuando así la cadena del marketing de boca-oído que parece ser que se configura como el mecanismo de promoción que mejor funciona para el tipo de destinos turísticos accesibles.

Gráfico 22: Porcentaje de viajeros que volverían a viajar a esta u otra vía verde.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles.2017

Gráfico 23: Porcentaje de viajeros que recomendarían las vías verdes como destinos accesibles a familiares y amigos



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles.2017

Algunas aportaciones de interés de los excursionistas que han contestado este cuestionario se presentarán a continuación:

IMPRESIONES Y RECOMENDACIONES

Animamos a todos a que se decidan a viajar a conocerlas.

Recomiendo la Vía Verde de la Sierra a todo el mundo. Recorrido bonito, con buena accesibilidad y paisajes de encanto.

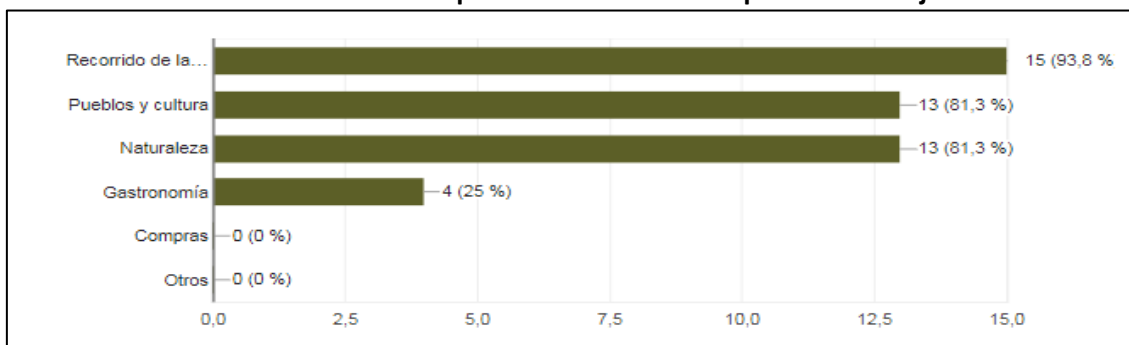
Pregunta número 24.

En cuanto a las actividades que más interés han despertado en los excursionistas, se observa a través del Gráfico 26 que lo que más les motiva a los viajeros a la Vía Verde de la Sierra es especialmente su recorrido realizado a pie o en bici. Muy ligado a su

recorrido es también la importancia de la naturaleza y de los pueblos y cultura local de los territorios por donde transcurre la vía verde.

En último lugar se destaca también la gastronomía como uno de los activos que mejor influyen en el disfrute de la experiencia del viajero a la hora de realizar visitas *in situ* al destino vías verdes.

Gráfico 24: Actividades que más interés han despertado en viajeros.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 25.

En cuanto a la elección del próximo destino de vías verdes, entre las respuestas recolectadas se podrían mencionar algunas de las vías verdes que han destacado con mayor afluencia:

- Via Verde del Baix Ebre (Tarragona)
- Via Verde de la Sierra Norte de Sevilla (Sevilla)



Fundación de los Ferrocarriles Españoles
Diciembre 2017

