

Análisis y resultados del “Cuestionario de satisfacción de los participantes (turistas) con discapacidad y/o necesidades diversas al Viaje - Testing en la Vía Verde de la Sierra (23 y 24 de noviembre, 2017)”.



Análisis y resultados del “Cuestionario de satisfacción de los participantes (turistas) con discapacidad y/o necesidades diversas al Viaje - Testing en la Vía Verde de la Sierra (23 y 24 de noviembre, 2017)”.

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 **turistas**, entendiéndose por ello las personas que han visitado la vía verde CON pernoctación en la zona.

Cabe mencionar que aunque el cuestionario estuvo 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.

Cabe mencionar que casi el 90% de las respuestas provienen de los participantes de la actividad “Viaje Testing” a la Vía Verde de la Sierra (D. 14) celebrado el 23 y 24 de noviembre de 2017 y solo 2 de ellas han sido cumplimentadas por visitantes por cuenta propia que se alojaron en alguno de los establecimientos hoteleros accesibles.

Así se han recibido **16 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 16 cuestionarios que culmina en el informe de las páginas siguientes.



2. Análisis de Resultados

Se han obtenido **16 respuestas**, cuyo análisis se desarrollará a continuación, por medio del análisis estadístico de cada pregunta.

Primera parte: Algunos datos de interés del viajero.

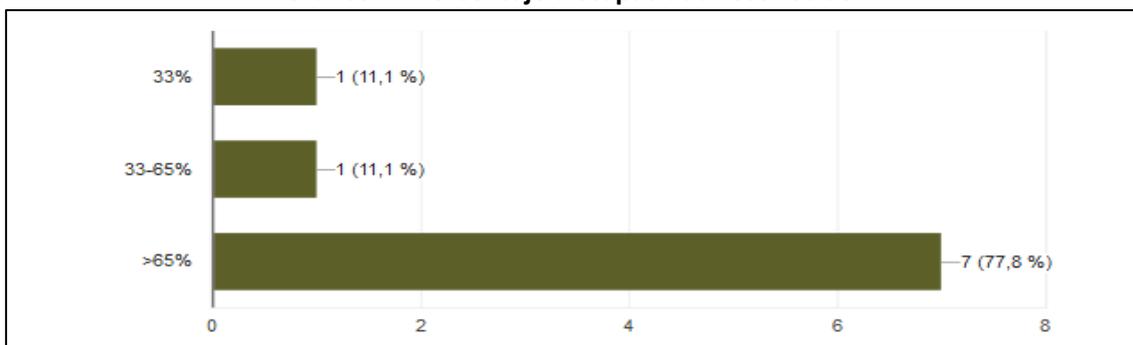
Con objeto de conocer en detalle el perfil del viajero turista en la Vía Verde de la Sierra, se ha establecido una serie de preguntas clave que servirán como apoyo a la hora de perfilar las características principales de las personas que han participado en el viaje “Testing” con el propósito de probar los productos de turismo accesible desarrollados en base a la vía verde.

Así pues, 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 56,3% de los turistas “Testers” que visitaron la Vía Verde de la Sierra son personas con discapacidad y/u otras necesidades diversas, de los cuales el 77,8% tiene un porcentaje de discapacidad reconocido mayor al 65%, mientras que el resto el 22,2% tiene un nivel por debajo del 65%. El resto de los participantes o bien son acompañantes de las personas con discapacidad (y por lo tanto por viajar conjuntamente pueden ser consideradas también personas que necesitan espacios muy accesibles), o especialistas e *influencers* del turismo accesible.

Gráfico 1: Porcentaje discapacidad reconocido.

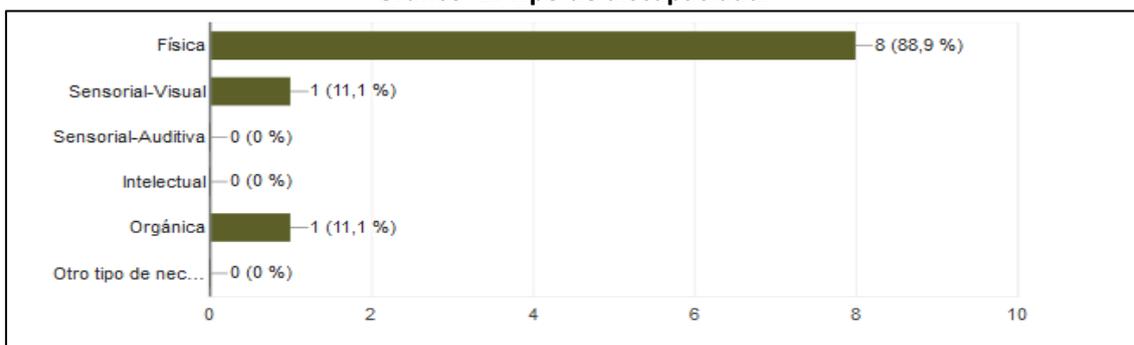


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 2.

Respecto al tipo de discapacidad, se puede afirmar que en primer lugar destaca la discapacidad de tipo física en proporción al 88,9%, seguida de la sensorial-visual y orgánica.

Gráfico 2: Tipo de discapacidad.

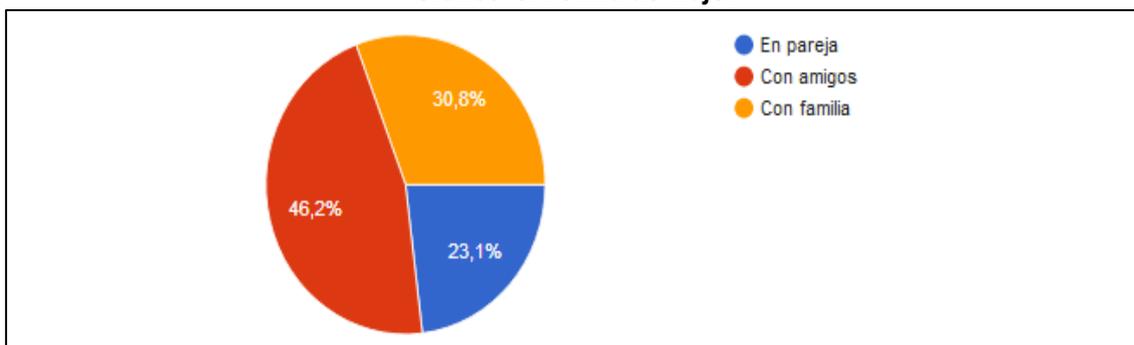


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 3.

En cuanto a la modalidad del viaje, se observa que la gran mayoría de los turistas "Testers" han viajado 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 turistas "Testers" han viajado en grupos relativamente pequeños de máximo 2 personas, especialmente con amigos (46,2%) y/o familia (30,8%). Cabe decir que este viaje organizado permitía acompañantes, y en su gran mayoría el número de acompañantes fue de una persona.

Gráfico 3. Forma de viaje.

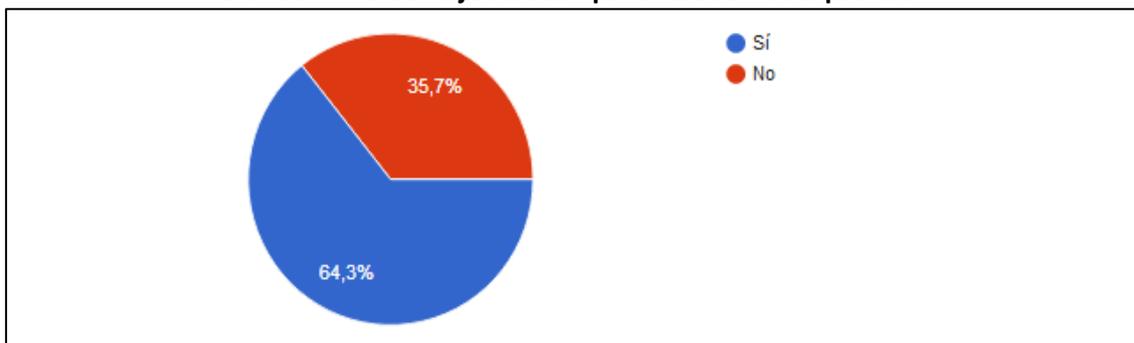


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 4.

Los acompañantes, según los resultados del cuestionario, en proporción del 64,3% son viajeros con discapacidad y/o necesidades diversas.

Gráfico 4: Porcentaje de acompañantes con discapacidad.

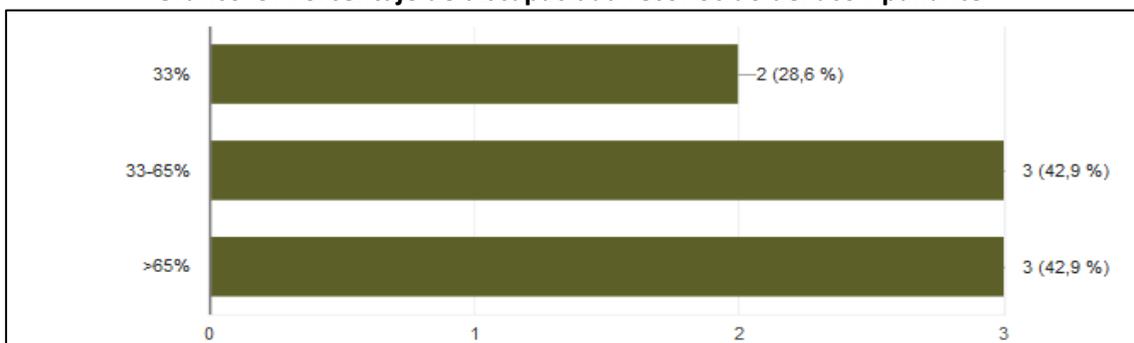


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 5.

De ese 64,3% de acompañantes con discapacidad, el 71,4% de ellos tiene un nivel reconocido de discapacidad repartido entre el 33-65% y mayor al 65%, respectivamente, mientras que el 28,6% tiene un porcentaje bajo de 33%.

Gráfico 5: Porcentaje de discapacidad reconocido del acompañante.

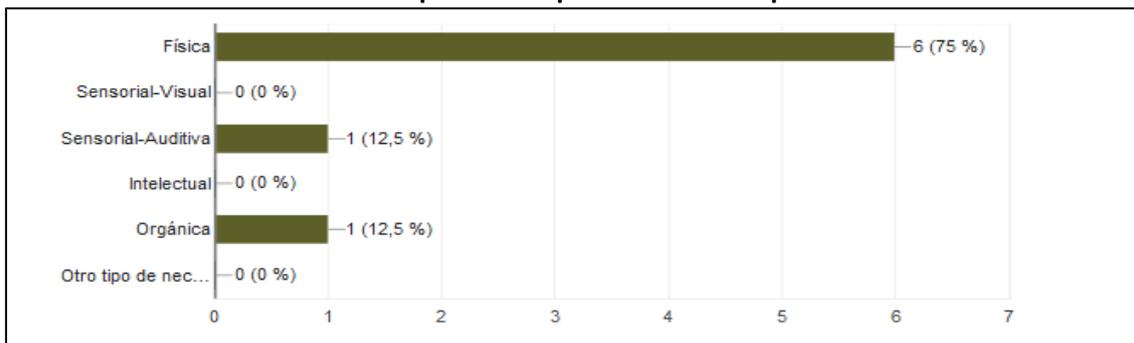


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 6.

Finalmente, se observa que los acompañantes con discapacidad tienen discapacidad de tipo física en proporción al 75%, seguida por la sensorial-auditiva y orgánica.

Gráfico 6. Tipo de discapacidad del acompañante.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 7.

Se constata que los turistas “Testers” con necesidades especiales en la Vía Verde de la Sierra no suelen viajar con niños pequeños.

Segunda parte: Información antes del viaje.

Si bien la primera parte del análisis se ha enfocado en el perfil del turista “Testers” y del acompañante de éste, en la segunda se pone el énfasis en la detección de los conocimientos previos de los turistas 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 7, el 60% y el 33,3% de los turistas “Testers” 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 turistas 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 dado que la organización informó en varias ocasiones del nivel de accesibilidad de los establecimientos y recursos por una parte y por otro lado, 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*. Además, cabe mencionar que muchos de ellos

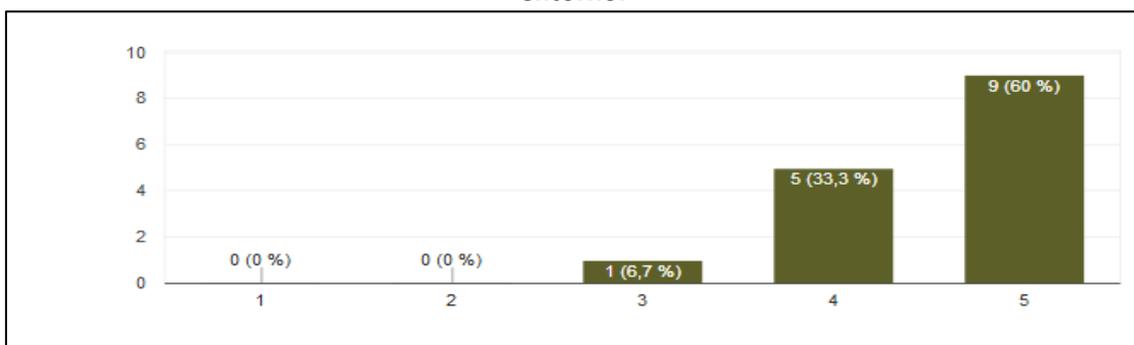
son personas que provienen del mundo asociativo y de empresas turísticas y por ende, no sólo realizan búsquedas exhaustivas para su propio conocimiento sino para sus clientes, asociados ... siendo en muchos casos prescriptores e *influencers* de destinos accesibles.

Lo mismo sucede en el caso de los conocimientos de los turistas sobre la accesibilidad de los establecimientos turísticos y el Gráfico 7 es una muy buena herramienta para confirmar lo afirmado en el párrafo anterior. Así, el 60% de ellos tiene conocimientos muy altos en esta materia y el 33,3% conocimientos altos.

También es importante mencionar el papel del socio coordinador del Proyecto GW4ALL y de socios como Predif y la Fundación Vía Verde de la Sierra que tienen publicadas en sus webs y plataformas gran cantidad de información sobre accesibilidad de estos establecimientos gracias al proyecto GW4ALL y a otros proyectos como Tur4ALL.

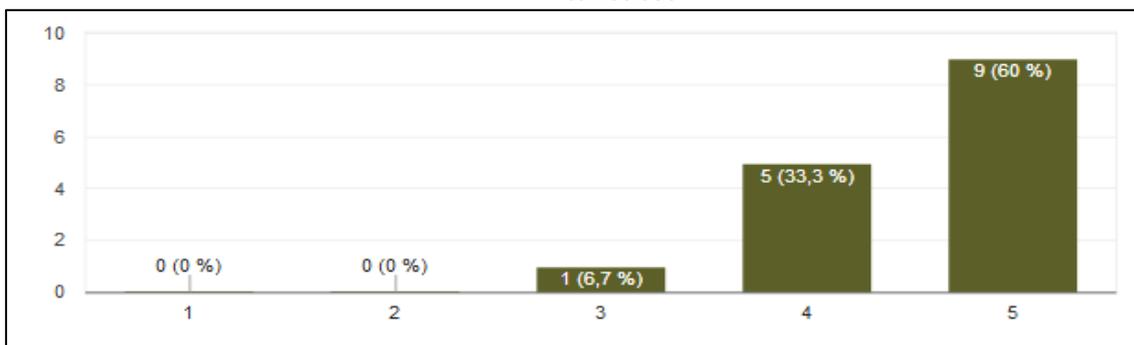
Además, en la propia carta de invitación al viaje - testing de los productos turísticos accesibles en base a la Vía Verde de la Sierra a todos los *influencers* y expertos en accesibilidad, ha realizado un primer acercamiento de estas personas con el destino turístico a probar.

Gráfico 7: Información sobre los niveles de accesibilidad de la Vía Verde de la Sierra y su entorno.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Gráfico 8: Información sobre el nivel de accesibilidad de los establecimientos turísticos



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

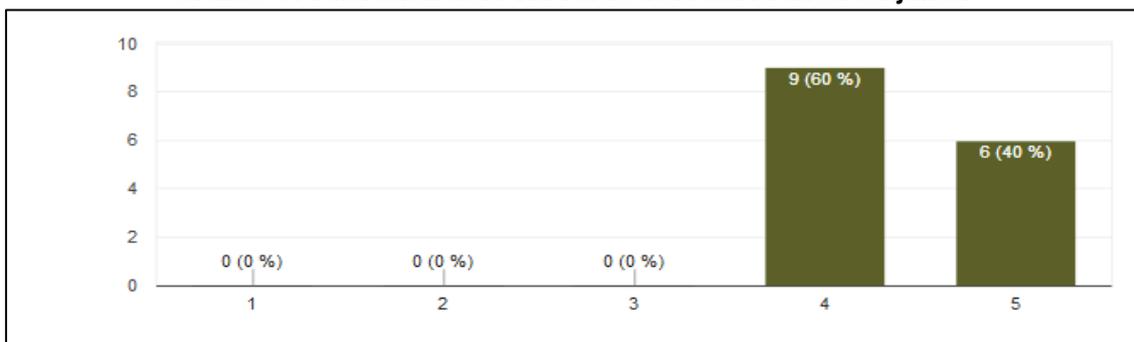
Tercera parte: Información sobre la vía verde

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

Pregunta número 10.

El 100% de los turistas está muy satisfecho y satisfecho con la vía verde en su conjunto y por tanto todos ellos valoran de forma excepcional el destino turístico Vía Verde de la Sierra.

Gráfico 9: Valoración de la Vía Verde de la Sierra en su conjunto.



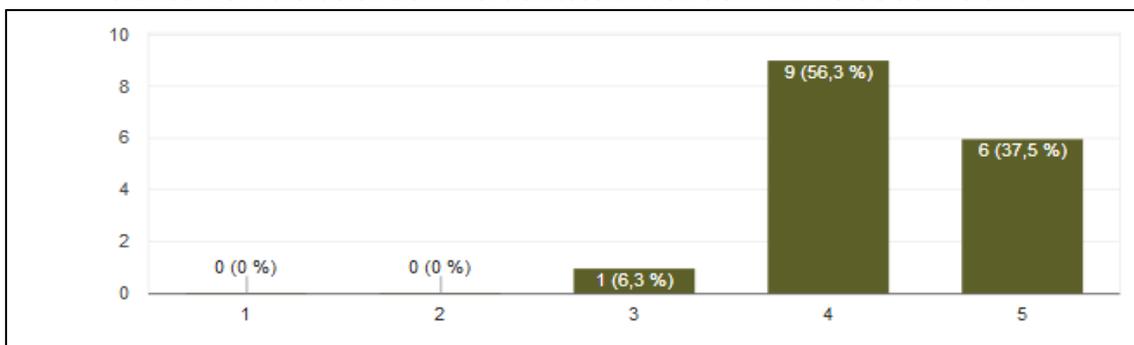
Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 11.

Lo mismo sucede con la **valoración del nivel de accesibilidad**, donde **el 93,8% de los turistas “Testers” esta 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 10: Valoración del nivel de accesibilidad de la Vía Verde de la Sierra.

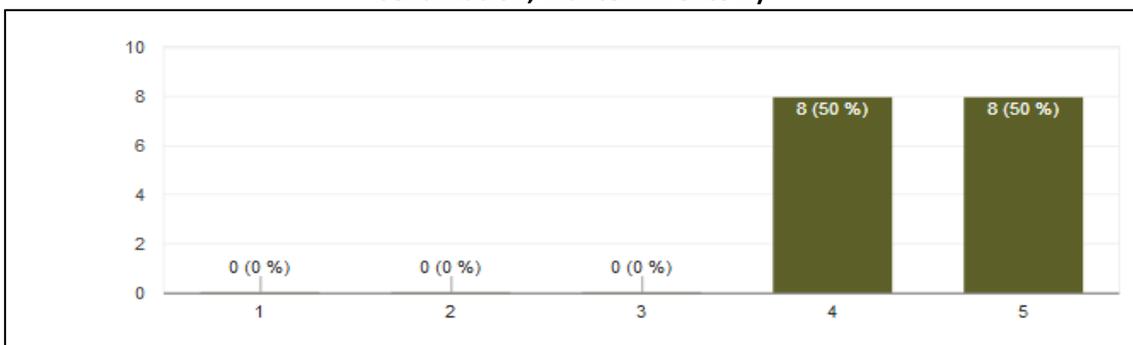


Fuente: *Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017*

Pregunta número 12.

Muy ligado al resultado anterior, se observa que la satisfacción de los viajeros sobre el destino turístico Vía Verde de la Sierra sigue en línea muy positiva, destacándose así la excepcional 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 del 100%.

Gráfico 11: Valoración de los equipamientos de la vía verde (áreas de descanso, señalización, mantenimiento...)

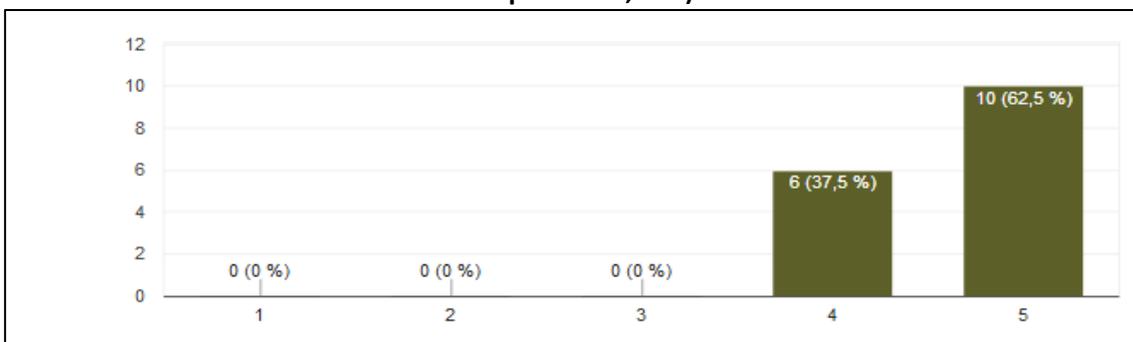


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 13.

Los turistas 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 y probando el destino accesible Vía Verde de la Sierra está efectivamente muy satisfecho con el atractivo de ésta como destino turístico.

Gráfico 12: Valoración de los atractivos de la vía verde (paisaje e instalaciones: centros de interpretación, etc.)

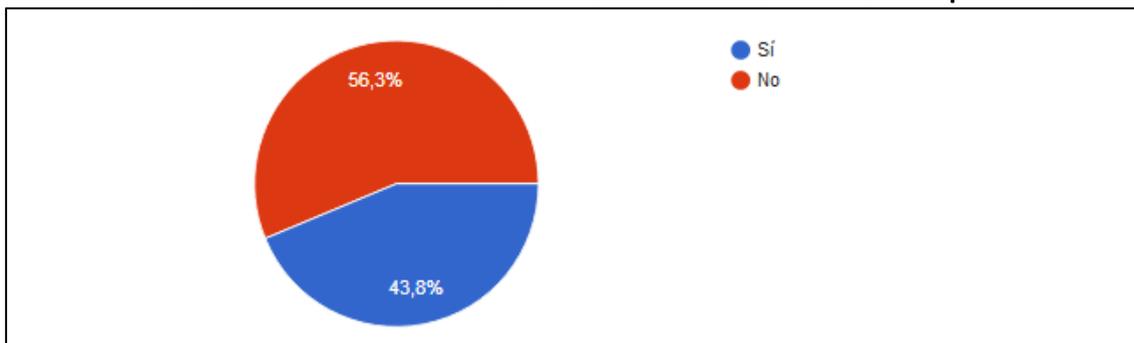


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 14.

Todos los “Testers” con discapacidad física recorren la vía verde en bicicleta adaptada. Mientras el 43,8% de los turistas han alquilado la bicicleta en la propia vía verde, el 56,3% ha traído sus propias handbikes.

Gráfico 13: 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 “Testers” 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 turistas acerca de este tema y posibles sugerencias realizadas de cara a la mejora del destino. Estas impresiones se pueden complementar con los video Testimonios dejados por todos los participantes en el marco de la actividad propuesta en el proyecto GW4ALL.

Videos Testimonial on YouTube Channel. [Click here>>](#)

IMPRESIONES	<p><i>Es una experiencia genial para compartir con familia y amigos.</i></p> <p><i>Nos vamos con ganas de volver.</i></p>
SUGERENCIAS	<p>Mejorar el firme ondulado. Hay algunos agujeros en el firme.</p> <p>Mejorar el mantenimiento de los túneles.</p>

Cuarta parte: Información sobre el alojamiento.

Nombre de establecimientos donde se alojaron los turistas “Testers”:

- Hotel Sierra y Cal
- Apartamentos Vagón Olvera
- Camping Bungalows Pueblo Blanco
- Hotel Fuente el Pino
- Apartamentos Puerta de la Sierra

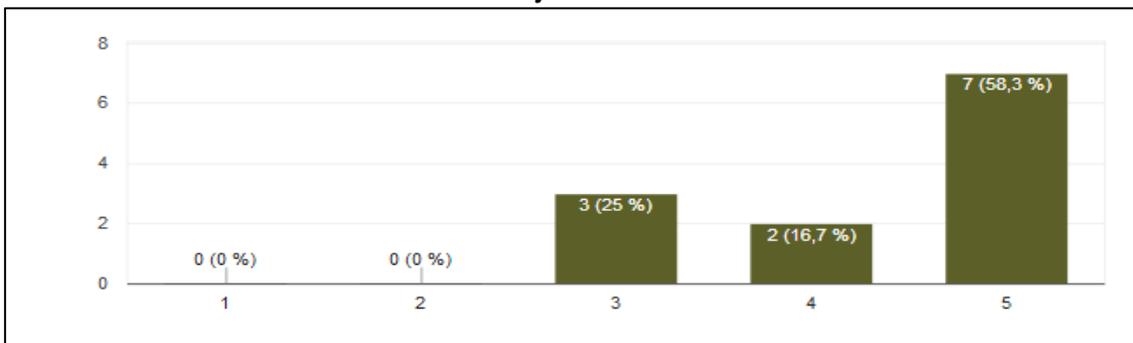
Otro de los puntos de importante relevancia para la prueba de un destino turístico es, sin lugar a duda, su oferta de establecimientos turísticos y los servicios básicos y/o complementarios que se ofrecen al turista. Teniendo en consideración este aspecto, el cuarto bloque de preguntas del cuestionario tiene como foco de atención la valoración y el nivel de satisfacción de los turistas acerca de la accesibilidad de los alojamientos turísticos.

El formato de las preguntas 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 15.

El Gráfico 14 muestra la valoración y, en definitiva, el nivel de satisfacción de los “Testers” acerca de la información recibida en materia de accesibilidad del alojamiento. Como bien se puede observar, el 75% de los turistas tiene una opinión muy buena acerca de esta temática.

Gráfico 14: Valoración de la información recibida en materia de accesibilidad del alojamiento

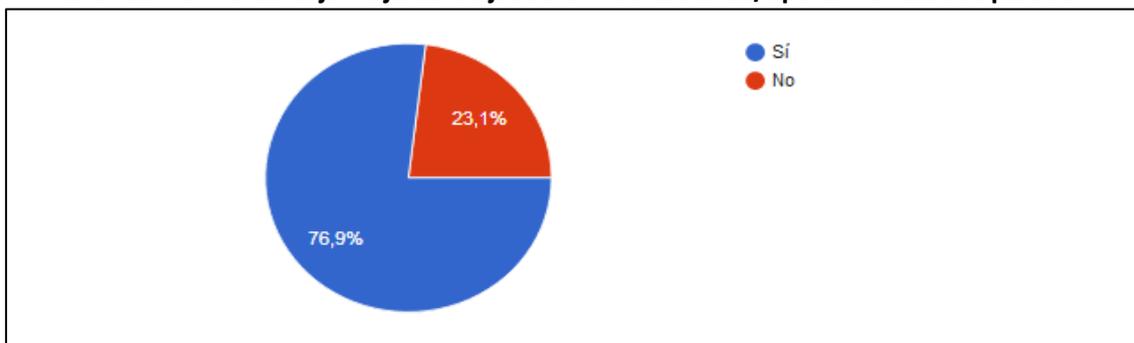


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 16.

Tal y como era esperado dado que el 88,9% de los “Testers” con discapacidad y/u otras necesidades son personas con movilidad reducida, el 76,9% de ellos es alojado en habitaciones/apartamentos adaptados.

Gráfico 15: Porcentaje viajeros alojados en habitaciones/apartamentos adaptados.

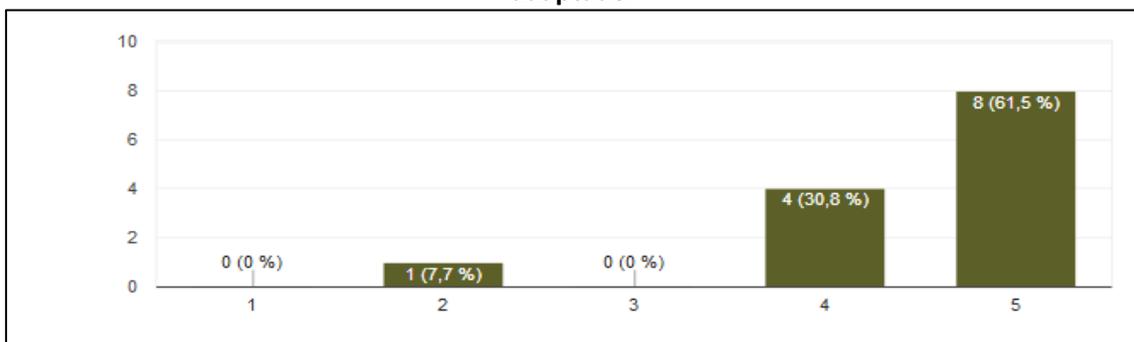


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 17.

En este caso, se observa que el 92,3% de los turistas está satisfecho y muy satisfecho con su habitación/apartamento adaptado. Lo mismo sucede con la satisfacción de los viajeros respecto a las comidas (desayuno u otras) en el establecimiento turístico, donde el 84,6% de ellos valora de forma muy positiva la oferta gastronómica ofrecida por el alojamiento turístico.

Gráfico 16: Valoración de la satisfacción del viajero acerca de su habitación/apartamento adaptado.

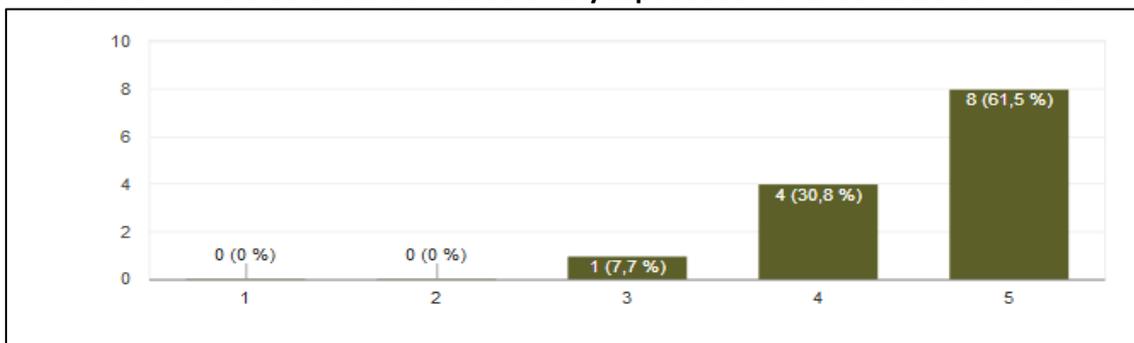


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 18.

Otras cuestiones a tener en consideración a la hora de valorar un establecimiento turístico son las instalaciones y espacios comunes del alojamiento y, una vez más, más del 80% de los “Testers” han valorado de forma muy positiva este aspecto.

Gráfico 17: Valoración de las instalaciones y espacios comunes del establecimiento.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

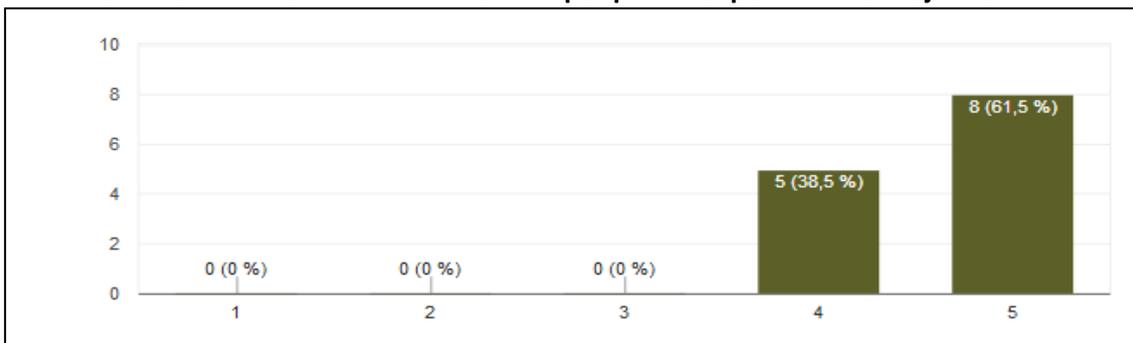
Pregunta número 19.

Uno de los aspectos que más importancia tiene para el viajero turista en general es la atención a los clientes; es decir, la forma en la que es recibido durante toda su estancia.

De los datos recogidos de los cuestionarios y plasmados en el Gráfico 18, corrobora la satisfacción sobre establecimientos turísticos en la Vía Verde de la Sierra. En efecto, todos los “Testers” que han pernoctado en la vía verde afirman valorar de forma positiva y muy positiva la atención por parte del personal del alojamiento. Este dato es aún más representativo cuando la variable a estudiar son personas con discapacidad y otras necesidades diversas (como por ejemplo niños pequeños, personas senior, gente con alergias, etc.).

De este gráfico se desprende también la necesidad de que la accesibilidad no se entienda solo desde el punto de vista físico, sino también del manejo de las situaciones de atención a todo tipo de clientes sea cual sea su condición.

Gráfico 18: Valoración de la atención por parte del personal del alojamiento.

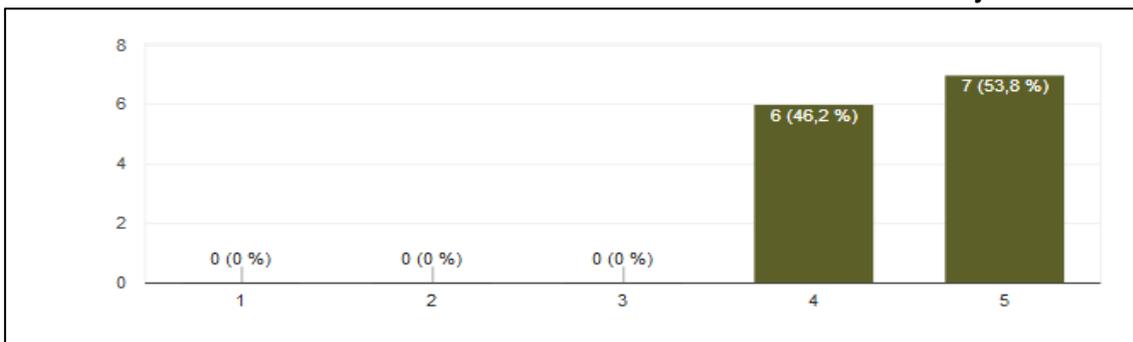


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 20.

Por otra parte y siguiendo la misma dinámica positiva, la totalidad de los “Testers” también afirma estar muy satisfecho con las actividades o la información sobre ellas en el alojamiento.

Gráfico 19: Valoración de las actividades o información sobre ellas en el alojamiento.

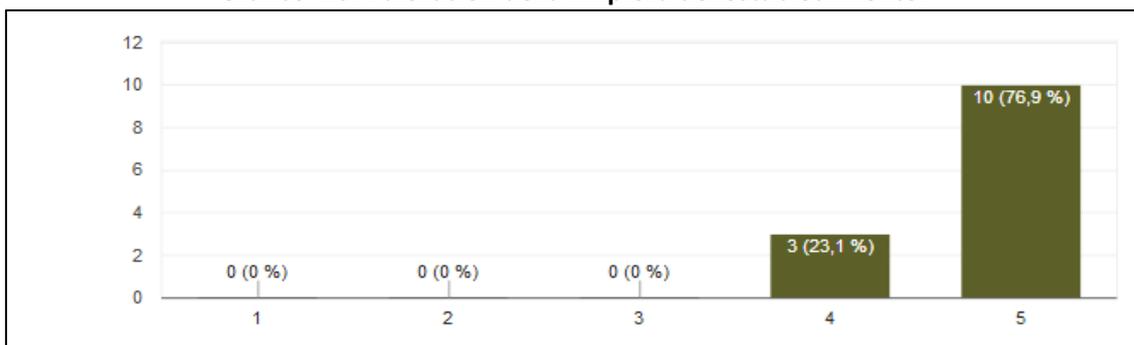


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 21.

Otro de los puntos más relevantes y a tener en consideración a la hora de realizar la toma de decisión acerca de la estancia en un alojamiento es el nivel de limpieza del mismo y, en este caso, los turistas la valoran con unos parámetros muy altos de satisfacción. Tanto es así que el 100% de ellos se sienten muy satisfechos con la limpieza de todos los establecimientos donde se han alojado.

Gráfico 20: Valoración de la limpieza del establecimiento.



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:

IMPRESIONES	<i>¡Espectacular!</i>
	<i>¡Nos ha encantado!</i>
SUGERENCIAS	Ajustar algunas instalaciones dentro de las habitaciones.

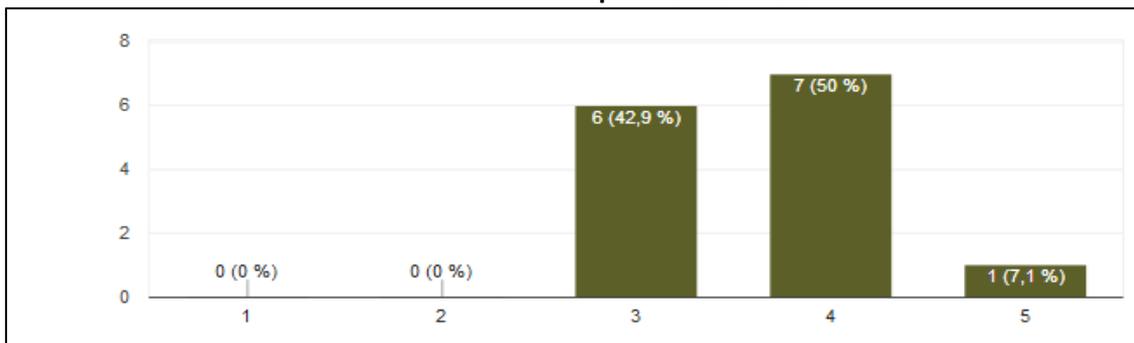
Quinta parte: Información sobre el entorno de la vía verde.

El quinto bloque del estudio hace referencia a la valoración y satisfacción que los turistas 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 22.

El 57,1% de los turistas está satisfecho y muy satisfecho con las opciones de ocio en la zona que engloba el destino turístico Vía Verde de la Sierra.

Gráfico 21: Valoración de las opciones de ocio en la zona.

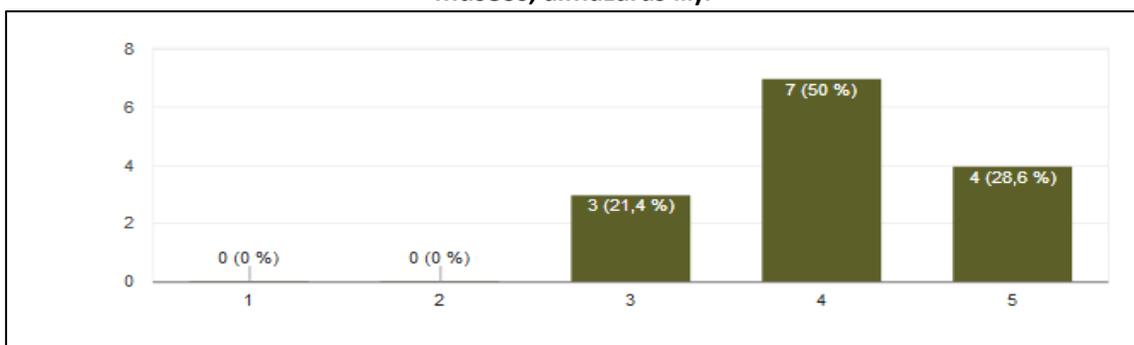


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 23.

Tanto es así que el 50% y el 28,6% respectivamente de los “Testers” 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 22: Valoración de la visita de otros recursos turísticos (pueblos, castillos, iglesias, museos,almazaras ...):

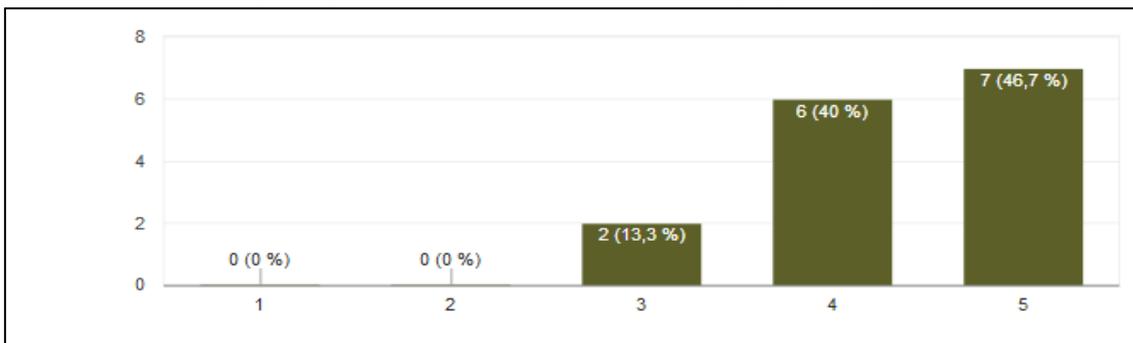


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 24.

Haciendo un paralelismo con el nivel de satisfacción general de los turistas sobre los atractivos del entorno de la vía verde (véase Gráfico 13), 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 23 hablan por sí mismos: el 86,7% de los turistas valora de forma muy positiva el atractivo del destino, y no solo del itinerario de la vía verde.

Gráfico 23. Valoración del atractivo de este destino.

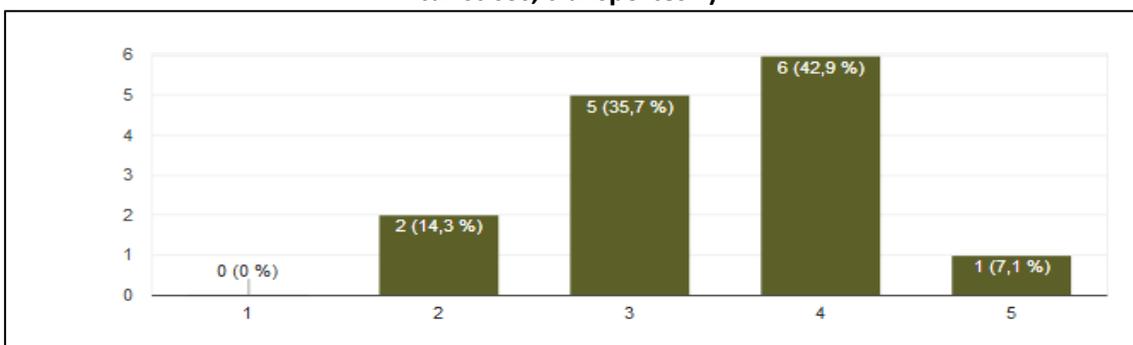


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 25.

Si bien se ha visto que los “Testers” se sienten muy satisfechos con los niveles de accesibilidad de la vía verde en sí, la situación cambia un poco 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 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 24: 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 “Testers” que han contestado este cuestionario se presentan a continuación:

<p>IMPRESIONES</p>	<p><i>El pueblo es complicado visitar por sus cuestas.</i></p> <p><i>Mucha pendiente en los pueblos.</i></p> <p><i>Sin duda, la vía verde destaca por ser un entorno tan abrupto y montañoso.</i></p> <p><i>Un lugar donde puedes hacer ocio activo y al aire libre de una manera singular.</i></p>
<p>SUGERENCIAS</p>	<p>Mejora de la accesibilidad en los pueblos próximos a las vía verde.</p>

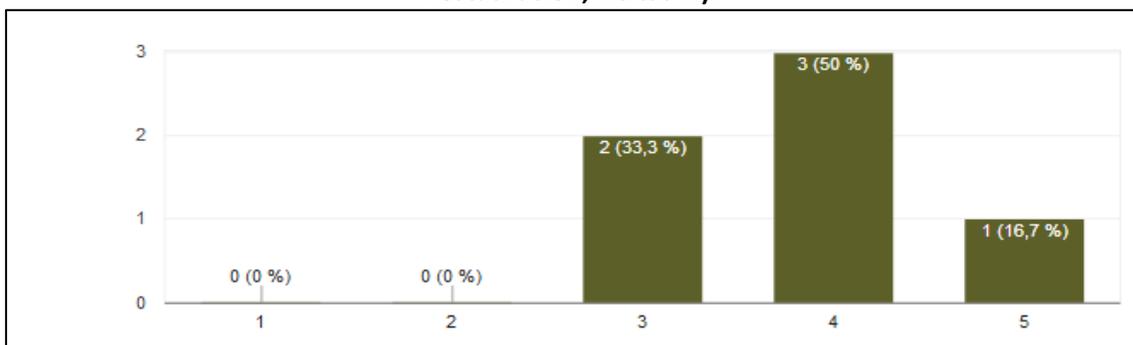
Sexta parte: Información acerca de otros aspectos relacionados con el destino vías verdes.

El sexto 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 turistas 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 “Testers”, etc.

Pregunta número 26.

El 66,7% de los turistas se sienten muy satisfecho con la relación Calidad-Precio de todos los servicios turísticos utilizados en la vía verde.

Gráfico 25. Valoración de la relación Calidad – Precio de los servicios utilizados (hotel, restauración, visitas ...).



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 27.

Evidentemente, la gran mayoría de los viajeros “Testers” a la Vía Verde de la Sierra viajaron con un paquete organizado por la agencia de viajes Turismo Vivencial, socia del proyecto GW4ALL que no les supuso ningún coste económico.

Pregunta número 28.

Los demás turistas que no viajaron con un paquete organizado propuesto por la empresa Turismo Vivencial conocieron y eligieron el destino turístico Vía Verde de la Sierra a través de redes sociales y páginas web y solamente el 10% de ellos a través de familias y/o amigos.

Todo ello denota que la mejora fórmula de acercar al consumidor y usuario turístico especializado en viajes y turismo accesible es a través de las redes sociales; es decir, el marketing online. Éste es un medio cómodo y fácil de ofrecer información desarrollada sobre el destino turístico vías verdes, que favorece la comunicación entre usuarios motivados por el mismo interés tal de conocer nuevos destinos turísticos accesibles y con ello potencia el intercambio de conocimientos y experiencias en otras vías verdes tanto de España como de otros territorios internacionales.

Las páginas web consultadas han sido las siguientes:

- www.fundacionviaverdedelasierra
- www.viasverdes.com

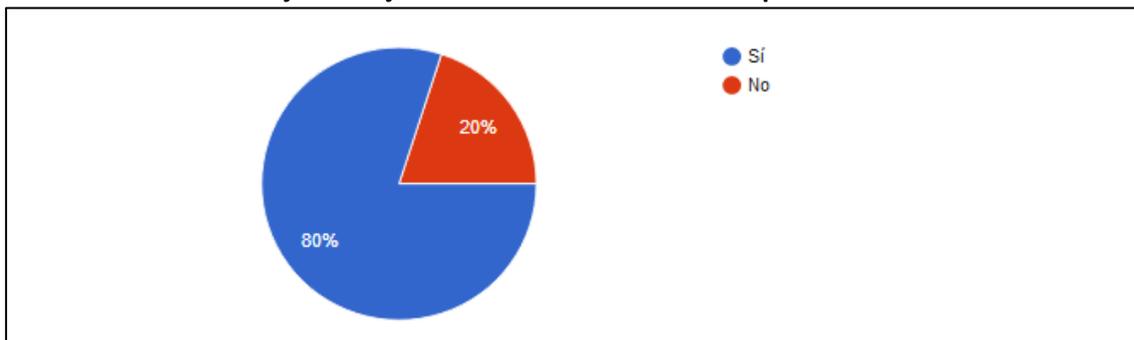
Pregunta número 29.

La gran mayoría de los “Testers” que han probado los productos turísticos accesibles en torno a la Vía Verde de la Sierra afirman haber tenido conocimientos previos sobre las vías verdes antes de realizar la estancia *in situ*. En gran medida este resultado no provoca sorpresa alguna dado que, como bien se ha comentado con anterioridad (Ver pregunta 8), el mismo socio coordinador del proyecto GW4ALL ha tenido un papel

divulgativo decisivo a la hora de ofrecer información valiosa acerca de las vías verdes en general, y de la Vía Verde de la Sierra en particular y de su oferta turística accesible.

Este dato pone también en evidencia que el mensaje de que las Vías Verdes son para todas las personas está calando en el colectivo de los viajeros con mayores necesidades, y eso, en buena parte se debe a las acciones promocionales que éste proyecto GW4ALL y otros proyectos europeos han realizado (ej,. Silver Cyclists 2015-2016)

Gráfico 26: Porcentaje de viajeros de tenían conocimientos previos sobre las vías verdes.

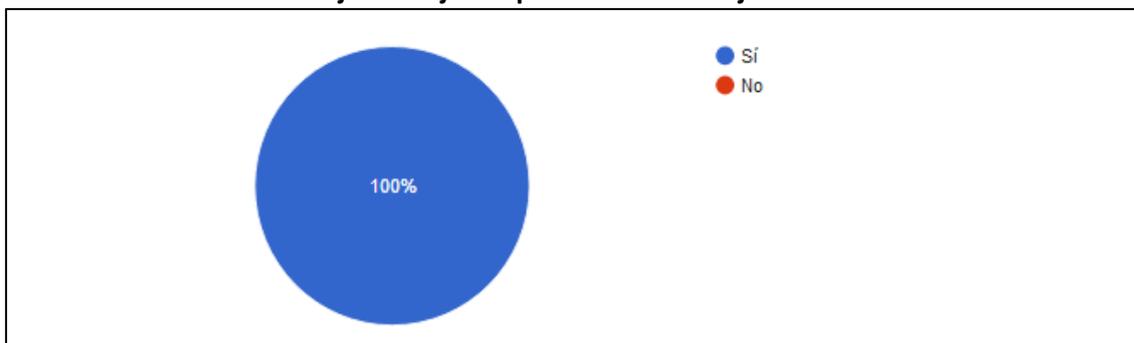


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 30.

El 100% de los viajeros “Testers” volvería a viajar a la Vía Verde la Sierra u otra vía verde y a la vez, recomendaría las vías verdes como destinos accesibles a familiares y amigos y gracias a las recomendaciones realizadas al destino vía verde en sus redes y páginas sociales, dará continuidad de esta forma a la cadena del marketing online que parece ser la fórmula que se configura como el mejor mecanismo de promoción y que mejor funciona para los turistas, incluidas aquellos con discapacidad.

Gráfico 27: Porcentaje de viajeros que volverían a viajar a esta u otra vía verde.



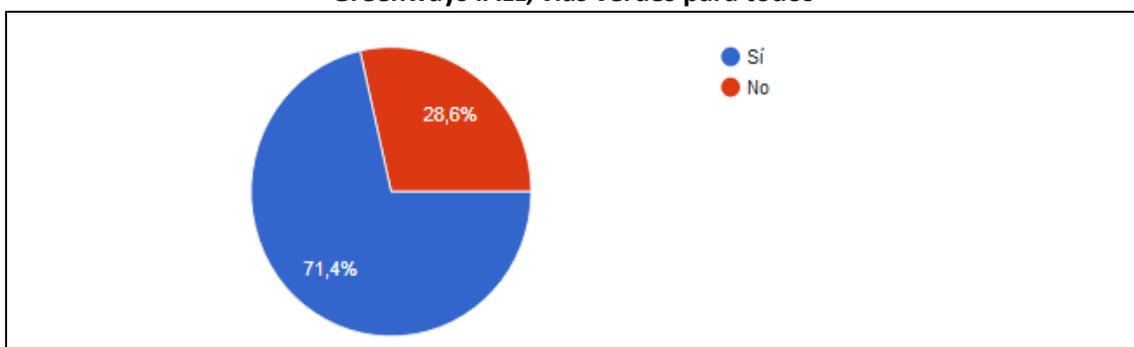
Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 31.

Muy ligado a la línea de interpretación realizada en las preguntas 8 y 29 se ajusta el resultado de que el 71,4% de los turistas “Testers” habían oído hablar del Proyecto GW4ALL con anterioridad a la visita a la Vía Verde de la Sierra, dado que más de la mitad de los turistas que viajaron a la vía verde son personas que han sido directamente contactadas e invitadas por el socio coordinador a probar y conocer el destino turístico accesible Vía Verde de la Sierra.

Otro dato, que refuerza las acciones de comunicación realizadas en el marco de este proyecto europeo.

Gráfico 28: Porcentaje de viajeros que habían oído hablar del Proyecto europeo Greenways4ALL, vías verdes para todos



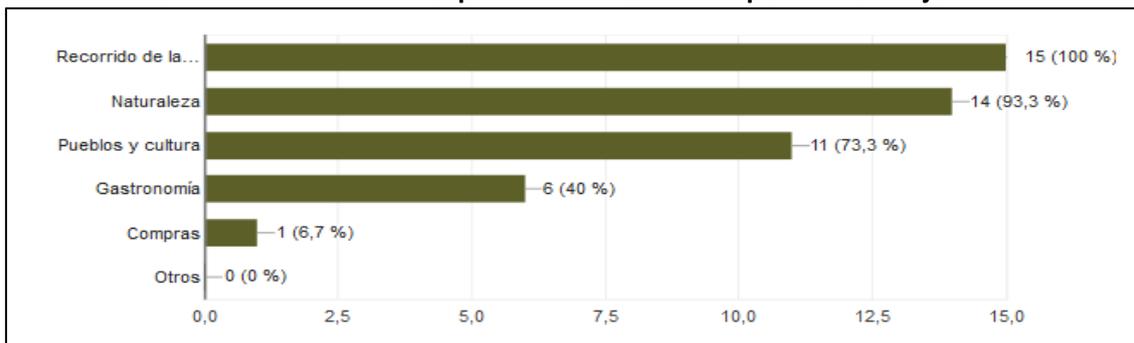
Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 32.

En cuanto a las actividades que más interés han despertado en los turistas “Testers”, se observa a través del Gráfico 29 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 y las compras como unos 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 29: Actividades que más interés han despertado en viajeros.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 33.

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 quizá por la proximidad geográfica y lugar de procedencia de los entrevistados:

- Via Verde del Aceite (Córdoba-Jaén)
- Via Verde de la Sierra Norte de Sevilla (Sevilla)

Pregunta número 43.

¿Recomiendan los turistas “Testers” el destino turístico Vía Verde de la Sierra?

IMPRESIONES Y RECOMENDACIONES

Magnífica experiencia que se puede definir como “Naturaleza adaptada”

Recomendaría la Vía Verde de la Sierra también para el turismo familiar

La recomiendo por el entorno, accesibilidad y los vagones de alojamiento.

Animo a todo mundo a viajar a la Vía Verde de la Sierra.

Estuvimos muy a gusto en la Vía Verde de la Sierra en Puerto Serrano.



Declaraciones textuales obtenidas de los Video - Testimonios publicados
en **YouTube Channel**. [Click here>>](#)

- **Mari Carmen Menacho. CERMI Andalucía (video)**

Me propusieron venir a esta visita, no conocía ninguna Vía verde y creo que es una experiencia inolvidable. Pienso publicarlo y hacer grupos para traerlos y que vean esta experiencia que es única.

- **Jose María Rebollo. Blog Cádiz Turística y Accesible y colaborador de Cádiz For All (vídeo)**

La Fundación nos ha invitado a venir a conocer esta Vía Verde y ha sido muy muy gratificante. La traduciría como “hacer una naturaleza adaptada”. Porque hemos estado inmersos en un recorrido de unos 7 km entre olivos, sierras, viendo montañas en un ambiente que es difícil para nosotros, las personas con discapacidad y con unas condiciones de accesibilidad muy buenas tanto en lo que es la propia vía como en el material de apoyo, hemos estado utilizando una handbike manual, como también en otra serie de servicios como restaurantes, aseos y un centro de visitantes donde conocer un poco más la cultura y el entorno y la verdad es que es algo muy recomendable, muy singular de la provincia de Cádiz y creo que cualquiera puede disfrutar de la naturaleza un día o un fin de semana porque también hay alojamiento adaptado y hay bastante más oferta turística accesible de la que parece. Es un destino muy interesante para personas con discapacidad como es mi caso.

(vía e-mail):

Gracias a ti Arantxa y a todo tu equipo. Hemos disfrutado de dos magníficas jornadas y hemos podido comprobar la accesibilidad de la vía verde. Quedan cosas por hacer pero ya se parte de un buen grado de accesibilidad. Hicimos muchas recomendaciones que esperemos sean útiles y en la medida de lo posible se puedan ir implantando. Incluyo en esta felicitación al personal de Turismo Vivencial.

El grupo de personas seleccionadas hizo que la experiencia fuera más enriquecedora si cabe, y el trato por parte del personal de la vía verde y las empresas colaboradoras exquisito. En cuanto publique la entrada en mi blog os la haré llegar.

- **Alejandro García. RODEM (vídeo)**

Soy Alejandro, vengo en representación de RODEM. Distribuidora de las handbikes y otros aparatos que se han probado aquí y la verdad es que son bastante útiles. Yo he estado en la vía verde, he llegado hasta el peñón de Zaframagón y la experiencia mía la verdad es que ha sido



muy buena sobre todo hasta la primera parada de la estación. Todo asfaltado y perfecto. Hay algunas zonas que son un poquito peligrosas porque tienen alguna irregularidad no por las grietas sino porque hay zonas en las que hay un pequeño bache y como vayas despistado con la handbike puede ser peligroso, pero bueno, la verdad es que está bastante bien. A partir de ahí hasta el peñón de Zaframagón todo de tierra es un poquito más complicado pero bueno, hay menos pendiente y la verdad es que está bastante bien. El tema de los buitres precioso, merece la pena solamente ir allí para verlo, pero a nivel de accesibilidad yo he visto que todo el camino es accesible, simplemente lo que veo necesario es un poquito de acondicionamiento del terreno porque esas irregularidades caminando no pasa nada pero yendo en silla y yendo un poco rápido si puede ser un poco peligroso. Sobre la vía verde eso, y sobre las instalaciones de aquí (Olvera) la verdad es que no tengo nada que decir porque es todo estupendo y la verdad es que me ha encantado.

- **Andrés Reboredo Aguilar. CONFEMAC. CEOMA (vídeo)**

Mi nombre es Andrés Reboredo Aguilar, soy el presidente de la asociación de mayores Virgen de la Soledad integrada en el colectivo CONFEMAC, la Confederación española de Mayores Activos y mi asociación a una de las cosas a las que se dedica es a hacer senderos y (...) un buen número diverso de talleres. Mi experiencia en la Vía Verde de la Sierra de Puerto Serrano a Olvera ha sido muy agradable y en cuanto a la accesibilidad para las personas mayores a las que represento creo que tiene bastantes posibilidades. Me gustaría hacer un inciso que es que sería interesante que desde Vías Verdes o Turismo Vivencial se estudiara el acceso hasta esta estación (Olvera) a través de la carretera de Pruna desde la zona sur, porque sería una forma de que los autobuses llegasen aquí y no tuvieran que hacer esa bajada tan importante de Olvera. Yo creo que para mí colectivo sería más fácil esa accesibilidad y podríamos traer aquí un autobús con 50 o 55 personas. ¿vale?. Y yo creo que es todo.

En cuanto a ... personalmente yo he ido hasta el Peñón de Zaframagon y la verdad es que muy interesante. [Habla FVVS: Comentarte que los autobuses bajan por esa ...] Si, los autobuses bajan pero al estar cortada ahora la carretera [.. pero el acceso tiene ... si vienen por otro sitio pueden bajar, sí, sin problemas] ¿pueden bajar no? Muy bien, tendré que mirarlo, tendré que mirarlo ...

- **Laura Fernández Güelfo. Cádiz For ALL (vídeo)**

Hola, me llamo Laura, y yo soy Guía turística. Voy a empezar Cádiz For All y estoy especializándome en Turismo para Todos. Cadiz for All, Turismo para Todos. He venido a esta experiencia para conocer la Vía Verde de la Sierra porque había escuchado hablar de ella pero nunca había venido y me interesaba mucho conocerla, la parte de la accesibilidad y como estaban las instalaciones y como se podía hacer con personas con algún tipo de discapacidad. Solamente he podido venir el día de hoy que es 24 de noviembre, el día 23 no pude que era el cumpleaños de mi hijo y no podía faltar.

Desde que llegamos la acogida muy bien, el personal muy amable, constantemente pendientes de que estuviésemos bien. Lo que es la vía en si me ha parecido un recorrido bastante razonable, aunque habría que tener en cuenta el tipo de discapacidad que tiene cada persona



porque no todas tienen la misma discapacidad, eso habría que valorarlo, pero yo como profesional del turismo valoraría primero a la persona antes de ofrecerle este recurso turístico y le aconsejaría de qué manera podría hacerla de una manera más ... mejor para ella. Para que no tuviese ningún tipo de ... para que estuviese a gusto, y no se viese defraudada por la experiencia en sí. La vía me ha parecido muy buena, lo que es el entorno es espectacular, lo único que he echado de menos un baño, un baño adaptado (en Navalagrulla), y a lo mejor alguna fuente que otra, pero por lo general todo fenomenal. Me ha encantado. Muchas gracias.

(vía mail):

Quería darte las gracias en nombre de Salvador y mío propio por permitirnos participar en la visita de la vía verde de la sierra, ha sido una experiencia altamente satisfactoria, tanto el personal que nos atendió, las instalaciones, el entorno, las bicis, la comida, TODO forma un gran producto turístico de excelencia.

Lo pasamos muy bien, descubriendo y aprendiendo de este gran producto turístico de excelencia. El proyecto en sí es muy buenísimo, estoy orgullosa de poder ofrecerlo.

- **Francisco Zuasti. Gestor de la red TODO DISCA. Presidente Aspaym Cádiz (vídeo)**

Es impensable qué en Olvera, en un lugar tan irregular en perfil y demás nos podamos encontrar sitios tanto con cultura como naturaliza accesibles para todas las personas. Me he llevado un buen sabor de boca tanto en las visitas que hemos realizado como el recorrido que hemos iniciado en la vía verde que hemos terminado en la primera estación del antiguo ferrocarril. Y la verdad es que mejorando algunos aspectos es un lugar realmente accesible y encantador que es lo que más llevo sobre la zona y que recomiendo a todo el mundo y espero que sigan trabajando por la accesibilidad turística.

- **Manuel Sánchez. Ecotour. Turismo Accesible (vídeo)**

Hola, me encuentro aquí en la Vía Verde de La Sierra, un entorno maravilloso, y en primer lugar quiero decir que se lo recomiendo a todas las personas, pero en general a los discapacitados porque es la manera más maravillosa y mejor para disfrutar de la naturaleza. ¿Qué es lo que pasa?. Que hay trozos o zona que son para más avanzados, pero hay para todos, por eso lo recomiendo en general, cada persona con su discapacidad que elija la zona que él más puede disfrutar. Quiero resaltar con especial hincapié que el trato que hemos recibido, yo personalmente, y todos mis compañeros, ha sido exquisito tanto en el centro de interpretación como en los alojamientos. Y estoy muy muy satisfecho de la experiencia realizada.

- **Salvador Garrido. Asociación Élite Inclusión (vídeo)**

Soy Salvador Garrido y vengo de Élite Inclusión que nos dedicamos al deporte adaptado y al deporte inclusivo. Deciros que el tramo que hemos hecho desde Olvera a Navalagrulla es un tramo con algunas dificultades pero accesible. Es un tramo que os recomiendo para venir con la familia. Sinceramente, si sois gente aventurera también os recomiendo que sigáis y hagáis más camino por la Vía Verde porque vais a descubrir muchas cosas. Y sobre todo, os recomendaría que llegarais a Coripe. Allí vais a ver lo cerca que está la buitrera y la vegetación que es extraordinaria. Bueno, ¡y los túneles ni os cuento! Por esto, recomendaros desde aquí y desde Olvera donde estamos ahora que vengáis a la vía verde.

- **Alfonso Huertas. Puedo Viajar. Presidente de FEJIDIF.**

Soy Alfonso Huertas, de FEJIDIF y de la red social de turismo accesible PUEDO VIAJAR. Bueno, la experiencia de estos dos días ha sido espectacular. Me ha encantado la accesibilidad de la Vía Verde de la Sierra, me ha encantado el entorno, la naturaleza, luego se ha cuidado mucho todos los detalles para que los viajeros y las viajeras con discapacidad tengamos todo tipo de facilidades. Los servicios, más concretamente de Olvera, el Centro de interpretación, el hotel, los restaurantes, fantástico. Me parece que son muy cómodos y que son un complemento a este viaje de naturaleza que representa la vía verde.

- **Juan Manuel Olivares. Puedo Viajar. FEJIDIF.**

La verdad es que nos llevamos para Jaén una experiencia muy interesante. Un sitio por conocer, una zona por conocer. Una vía verde que es una maravilla. Hemos recorrido un sendero con una serie de kilómetros con distintos túneles, subidas, bajadas, flora, la verdad es que muy interesante [¿Con respecto a la accesibilidad?]. La accesibilidad muy bien, está todo muy trabajado, a lo mejor hay algún matiz siempre por mejorar, eso es indudable, pero en líneas generales bastante bien. Se nota que hay preocupación por el tema, y se nota que se está trabajando para todo el público, no solamente para la mayoría. Eso es muy importante. Eso hace que como hoy, pues venía mucha gente del extranjero, hasta bebés, que los hemos visto esta mañana, con carritos, y luego la gente con las bicis, las handbikes, y la verdad es que muy bien.

Fundación de los Ferrocarriles Españoles
Diciembre 2017



Análisis y resultados del “Cuestionario de satisfacción de los participantes (turistas) con discapacidad y/o necesidades diversas al Viaje - Testing en la Ecopista do Dao (20 y 21 de noviembre, 2017)”.



Análisis y resultados del “Cuestionario de satisfacción de los participantes (turistas) con discapacidad y/o necesidades diversas al Viaje - Testing en la Ecopista do Dao (20 y 21 de noviembre, 2017)”.

1- Introducción

El cuestionario de satisfacción para usuarios de la Ecopista do Dao (Viseu, Portugal), se envió al socio CIM Viseu Dao Lafoes en septiembre de 2017, pero se desconoce si ha estado disponible en diferentes puntos de la Ecopista para su cumplimentación.

El cuestionario ha sido realizado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles contándose con la colaboración de CIM Viseu Dao Lafoes para su traducción al portugués.

Así, este cuestionario se ha cumplimentado por los visitantes **turistas**, entendiéndose por ello las personas que han visitado la ecopista CON pernoctación en la zona.

Cabe mencionar que aunque el cuestionario estuvo online desde el mes de septiembre 2017 finalmente todos ellos fueron rellenados a mano *in situ* durante el viaje – testing (20-21 de noviembre de 2017). 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.

Cabe mencionar que casi el 95% de las respuestas provienen de los participantes de la actividad “Viaje Testing” a la Ecopista do Dao (D. 14) celebrado el 20 y 21 de noviembre de 2017 y solo 1 cuestionario ha sido cumplimentado por visitantes por cuenta propia, clientes de Turismo Vivencial.

Así se han recibido **15 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 15 cuestionarios que culmina en el informe de las páginas siguientes.



2. Análisis de Resultados

Se han obtenido **15 respuestas**, cuyo análisis se desarrollará a continuación, por medio del análisis estadístico de cada pregunta y en su conjunto.

Primera parte: Algunos datos de interés del viajero.

Con objeto de conocer en detalle el perfil del viajero turista en la Ecopista do Dao, se ha establecido una serie de preguntas clave que servirán como apoyo a la hora de perfilar las características principales de las personas que han participado en el viaje “Testing” con el propósito de probar los productos de turismo accesible desarrollados en base a la ecopista.

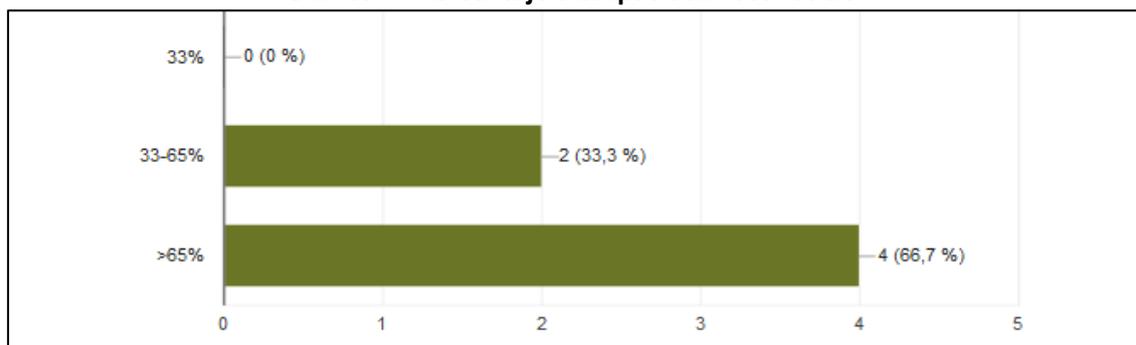
Así pues y en base a lo expuesto con anterioridad, es de especial importancia tener conocimiento acerca del porcentaje de viajeros con discapacidad y/u otras necesidades diversas, su nivel y tipo de discapacidad, así como su modalidad de viaje.

Pregunta número 1.

Muchos de los “Testers” de la Ecopista do Dao presentan algún tipo de discapacidad, con un nivel reconocido medio (33-65%) o alto (>65%).

El resto de los participantes o bien son acompañantes de las personas con discapacidad (y por lo tanto por viajar conjuntamente pueden ser consideradas también personas que necesitan espacios muy accesibles), o especialistas e *influencers* del turismo accesible

Gráfico 1: Porcentaje discapacidad reconocido.

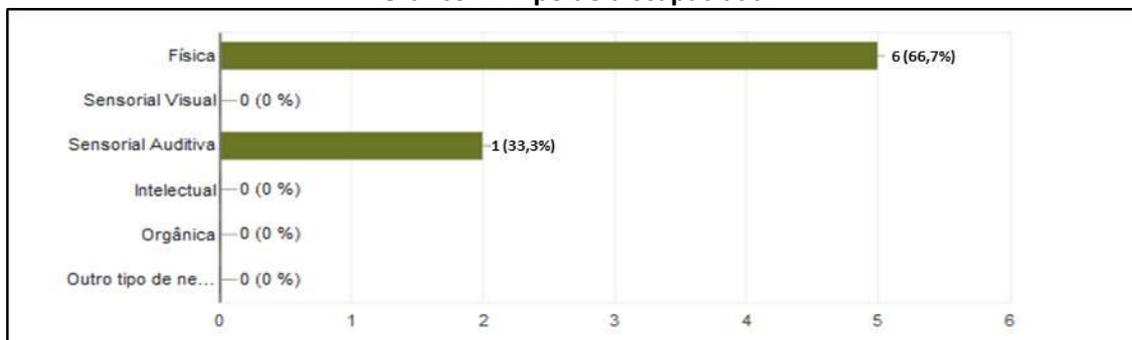


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 3.

En cuanto al tipo de discapacidad, se observa que la gran mayoría de los turistas tienen discapacidad física (66,7%) y un 33,3% tiene discapacidad auditiva.

Gráfico 2: Tipo de discapacidad.

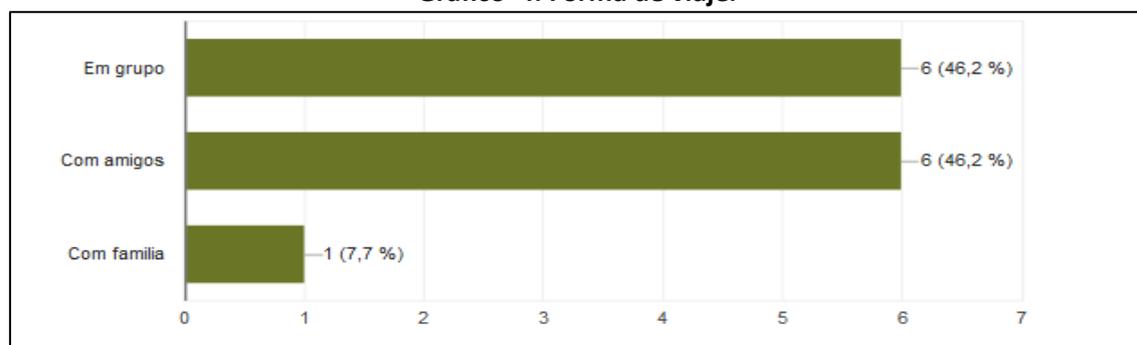


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 4.

En cuanto a la modalidad del viaje, se observa que la gran mayoría de los turistas "Testers" 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 turistas "Testers" suelen viajar en grupos pequeños de máximo 2 personas, especialmente en pareja (46,2) y/o amigos (46,2%).

Gráfico 4. Forma de viaje.

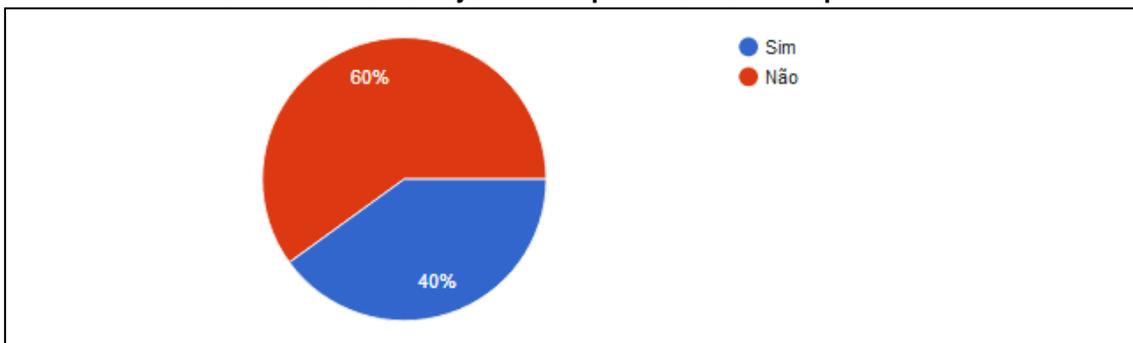


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 5.

Respecto a los acompañantes, se observa que el 40% de ellos con personas con discapacidad u otras necesidades diversas.

Gráfico 5: Porcentaje de acompañantes con discapacidad.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

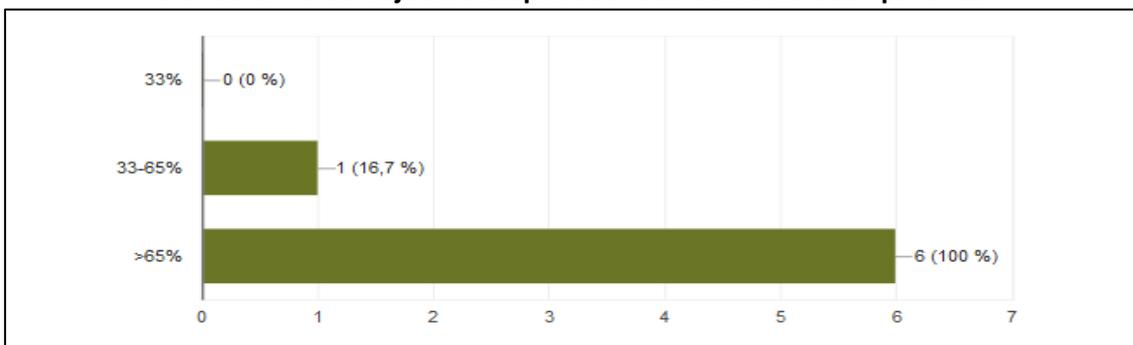
Pregunta número 6.

Del 40% de viajeros a la ecopista con discapacidad u otras necesidades diversas, casi la mitad tiene un porcentaje de discapacidad reconocido alto, mayor al 65% y solamente el 16,7% tiene un nivel medio entre el 33-65%.

Analizando el tipo de discapacidad de los acompañantes, se destaca que el 100% de ellos son personas con movilidad reducida.

Por otra parte, otro dato que resulta interesante de mencionar es el hecho de que ningún viajero haya viajado con niños pequeños.

Gráfico 6: Porcentaje de discapacidad reconocido del acompañante.



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 turista “Testers” y del acompañante de éste, en la segunda se pone el énfasis en la detección de los conocimientos previos de los turistas en cuanto a los niveles de accesibilidad del destino turístico Ecopista do Dao, 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 7.

Como bien se puede observar del Gráfico 7, el 40% y el 33,4% de los turistas “Testers” tienen conocimientos previos medios y altos en lo que se refiere a los niveles de accesibilidad de la Ecopista do Dao y a su entorno.

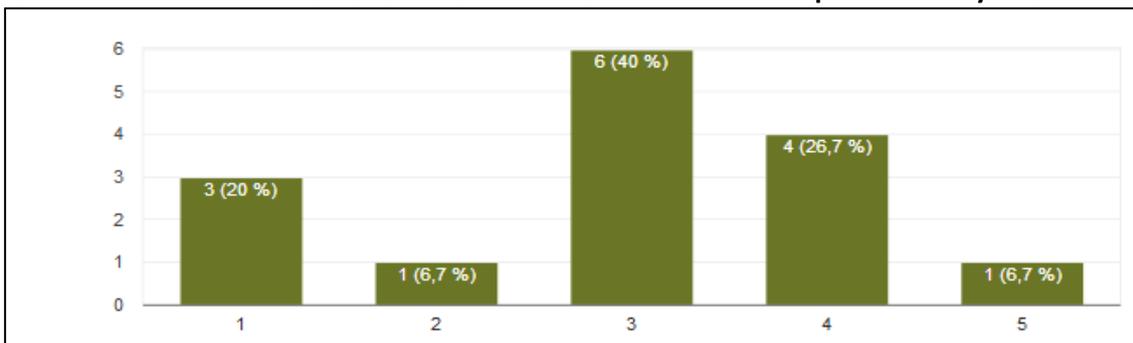
De estos datos se refleja el gran interés que los turistas muestran en conocer de antemano el destino turístico desde el punto de vista de la accesibilidad y, en gran medida, estos resultados no deberían sorprender dado que la organización informó en varias ocasiones del nivel de accesibilidad de los establecimientos y recursos por una parte y por otro lado, más de la mitad de los viajeros que han contestado este cuestionario y que han viajado a la Ecopista son personas con discapacidad que necesitan tener información previa a la realización del viaje para saber con lo que van a encontrar *in situ*. Además, cabe mencionar que muchos de ellos son personas que provienen del mundo asociativo y de empresas turísticas y por ende, no sólo realizan búsquedas exhaustivas para su propio conocimiento sino para sus clientes, asociados ... siendo en muchos casos prescriptores e *influencers* de destinos accesibles.

Lo mismo sucede en el caso de los conocimientos de los turistas sobre la accesibilidad de los establecimientos turísticos y el Gráfico 8 es una muy buena herramienta para confirmar lo afirmado en el párrafo anterior. Así, el 35,7% de ellos tiene conocimientos medios en esta materia y el 35,7% conocimientos altos.

No obstante, estos datos –muy diferentes a los que arroja la Vía Verde de la Sierra– muestra que es necesario ofrecer más plataformas de información en portugués sobre el turismo accesible y los recursos pues un porcentaje nada desdeñable muestra bastante desconocimiento o información sobre los recursos.

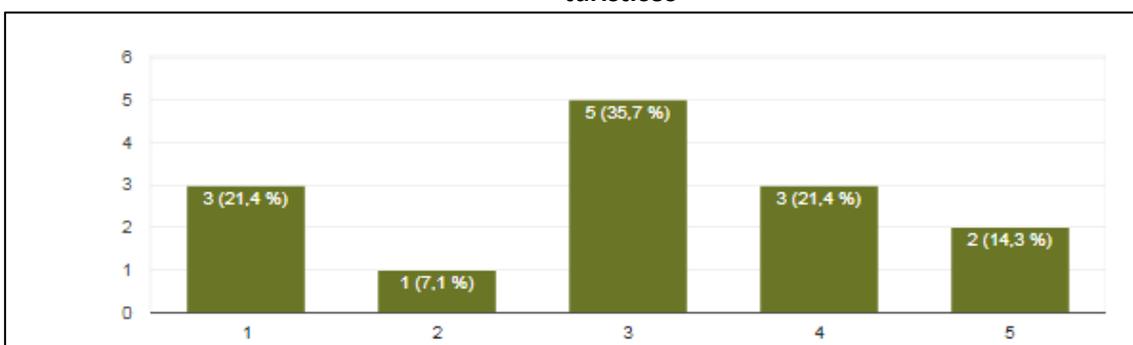


Gráfico 7: Información sobre los niveles de accesibilidad de la Ecopista do Dao y su entorno.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Gráfico 8: Información sobre el nivel de accesibilidad de los establecimientos turísticos



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Tercera parte: Valoración de la ecopista.

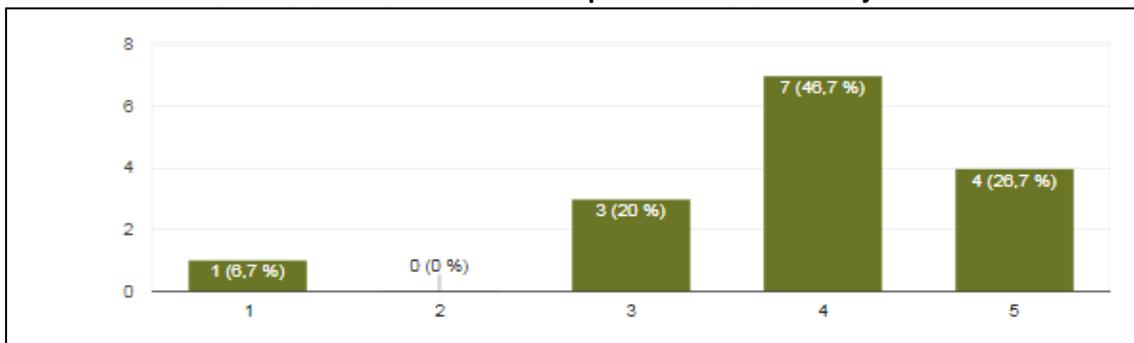
La tercera parte del análisis se concentra en la valoración y, en definitiva, en la satisfacción que los turistas “Testers” muestran por el destino Ecopista do Dao y su oferta turística accesible.

Pregunta número 8.

Se observa que el 46,7% de los “Testers” y un 26,7% muestra estar muy satisfechos y satisfechos con la ecopista en su conjunto y por lo tanto valoran el destino de forma muy positiva.

Sin embargo un 20% la considera neutra y un participante (7%) bastante mala.

Gráfico 9: Valoración de la Ecopista do Dao en su conjunto.



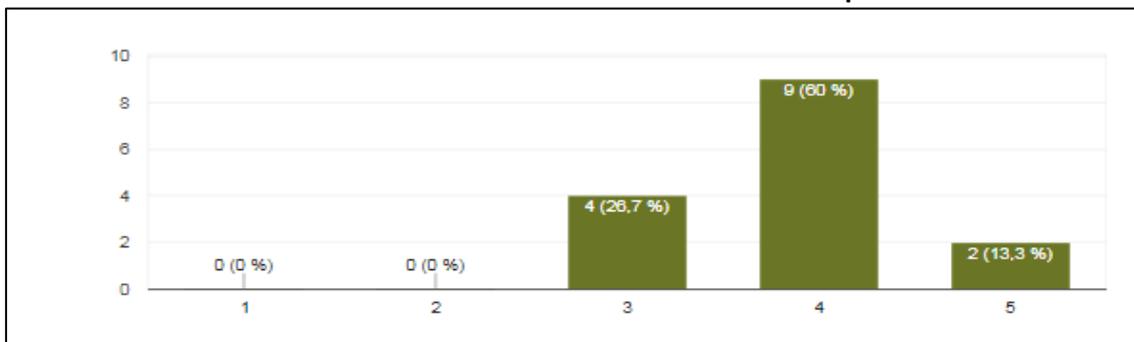
Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 9.

Lo mismo sucede con la **valoración del nivel de accesibilidad**, donde el **13,3% de los turistas “Testers” está extremadamente satisfecho** desde este punto de vista.

Si se tiene en cuenta que muchos 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 10: Valoración del nivel de accesibilidad de la Ecopista do Dao.

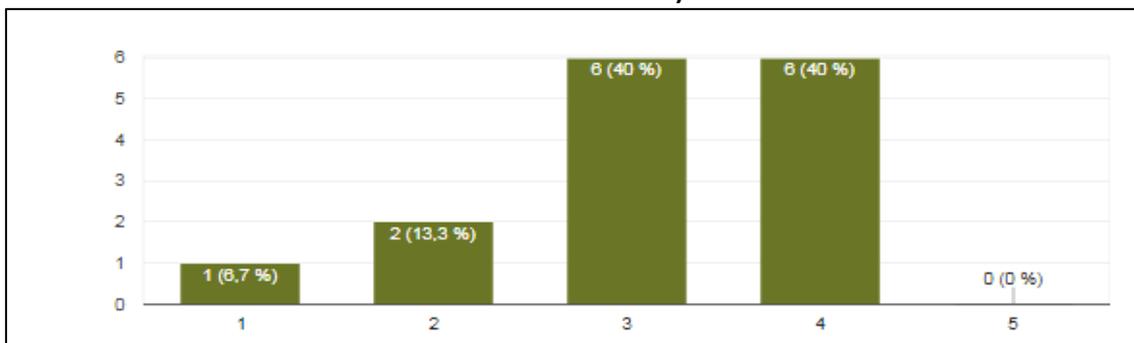


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 10.

Respecto a los equipamientos de la ecopista como áreas de descanso, señalización, etc., parece ser que la satisfacción de los turistas cambia un poco y tiende a disminuir frente a los últimos dos puntos destacados con anterioridad. Un 40% de los turistas está satisfecho con los equipamientos y por tanto les valoran de forma positiva, sin embargo, otro 40% de ellos expresan una valoración neutra (ni positiva ni negativa) y el resto del 20% se sienten poco satisfechos desde este punto de vista.

Gráfico 11: Valoración de los equipamientos de la ecopista (áreas de descanso, señalización, mantenimiento...)

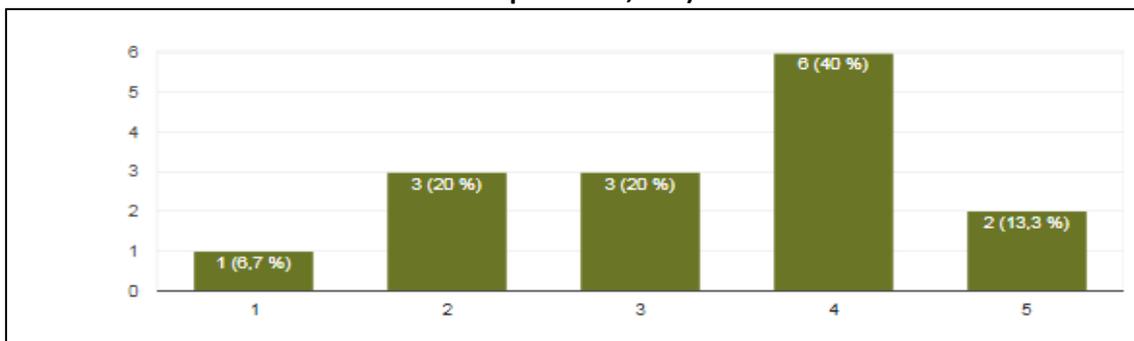


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 11.

Se puede decir que la ecopista resulta ser un destino muy atractivo para los turistas, valorándola de forma muy positiva gracias a su oferta turística y recursos naturales.

Gráfico 12: Valoración de los atractivos de la ecopista (paisaje e instalaciones: centros de interpretación, etc.)

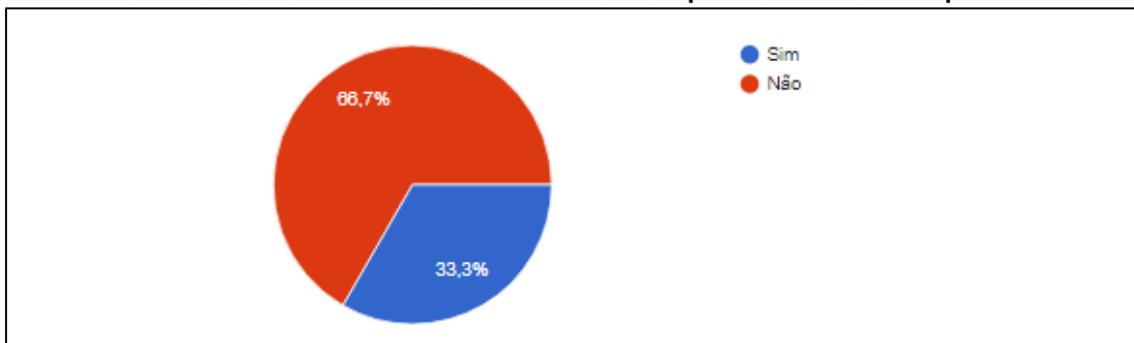


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 12.

Una vez más se verifican los resultados anteriores destacados donde se había visto que el 33,3% de los turistas con personas con discapacidad y que todos ellos tienen movilidad reducida. En efecto, el Gráfico 13 muestra que el mismo porcentaje de turistas realizan el recorrido de la ecopista en bicicleta adaptada.

Gráfico 13: Realización del recorrido de la ecopista en bicicleta adaptada.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Comentarios de interés de los viajeros.

Para concluir el análisis de satisfacción de los “Testers” en cuanto a la información sobre la ecopista 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 ecopista 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 turistas acerca de este tema y posibles sugerencias realizadas de cara a la mejora del destino.

<p>IMPRESIONES</p>	<p><i>¡Adoro la iniciativa, el paisaje y el contacto con la naturaleza!</i></p> <p><i>Fui y soy un aficionado y amante de la idea de reconvertir los antiguos trazados del ferrocarril en ecopistas.</i></p> <p><i>¡La ecopista está en una localización geográfica excepcional!</i></p>
<p>SUGERENCIAS</p>	<p>Mejorar el mantenimiento y la limpieza en la ecopista.</p> <p>Emplazar más puntos informativos y señalización a lo largo de la ecopista.</p>

Cuarta parte: Valoración del alojamiento.

Nombre de establecimientos donde se alojaron los turistas “Testers”:

- Hotel Principe Perfeito

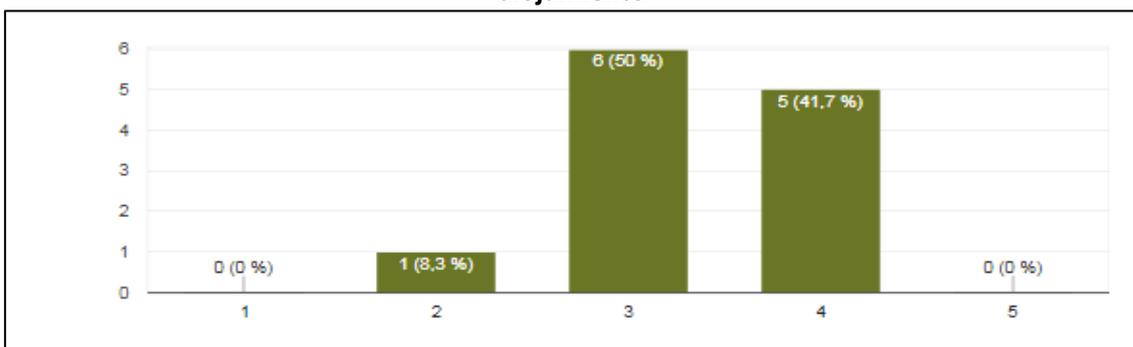
Otro de los puntos de importante relevancia para la prueba de un destino turístico es, sin lugar a duda, su oferta de establecimientos turísticos y los servicios básicos y/o complementarios que se ofrecen al turista. Teniendo en consideración este aspecto, el cuarto bloque de preguntas del cuestionario tiene como foco de atención la valoración y el nivel de satisfacción de los turistas acerca de la accesibilidad de los alojamientos turísticos.

El formato de las preguntas 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 13.

El Gráfico 14 muestra la valoración y, en definitiva, el nivel de satisfacción de los “Testers” acerca de la información recibida en materia de accesibilidad del alojamiento. Como bien se puede observar, el 41,7% de los turistas tiene una opinión buena acerca de esta temática y un 50% una opinión media.

Gráfico 14: Valoración de la información recibida en materia de accesibilidad del alojamiento

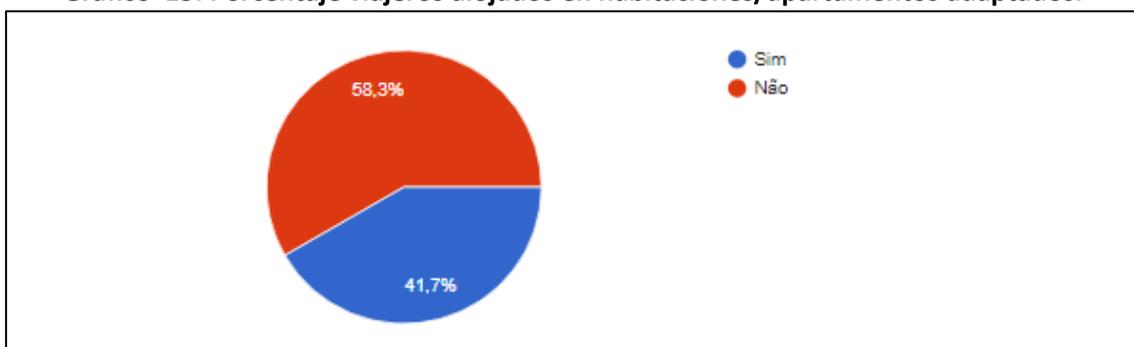


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 14.

Tal y como era esperado dado que la totalidad de los “Testers” con discapacidad y/u otras necesidades son personas con movilidad reducida, el todos ellos estuvieron alojados en habitaciones/apartamentos adaptados.

Gráfico 15: Porcentaje viajeros alojados en habitaciones/apartamentos adaptados.

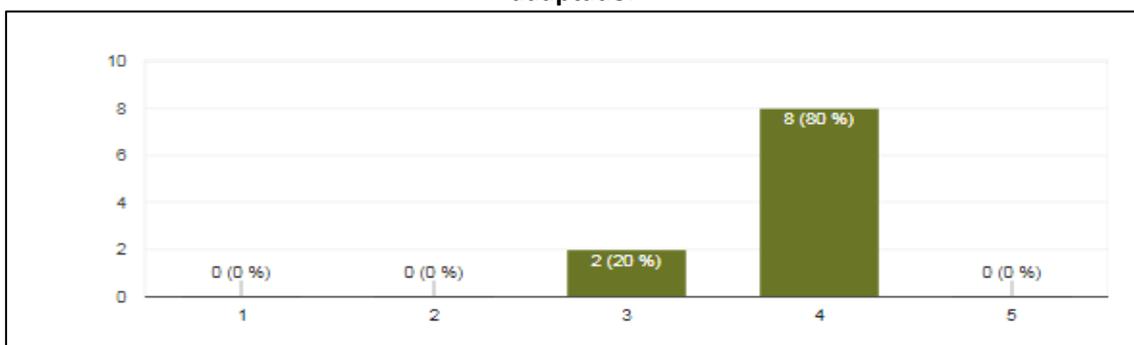


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 15.

En este caso, se observa que el 80% de los turistas está satisfecho y muy satisfecho con su habitación/apartamento adaptado. Lo mismo sucede con la satisfacción de los viajeros respecto a las comidas (desayuno u otras) en el establecimiento turístico, donde más del 85% de ellos valora de forma muy positiva la oferta gastronómica ofrecida por el alojamiento turístico.

Gráfico 16: Valoración de la satisfacción del viajero acerca de su habitación/apartamento adaptado.

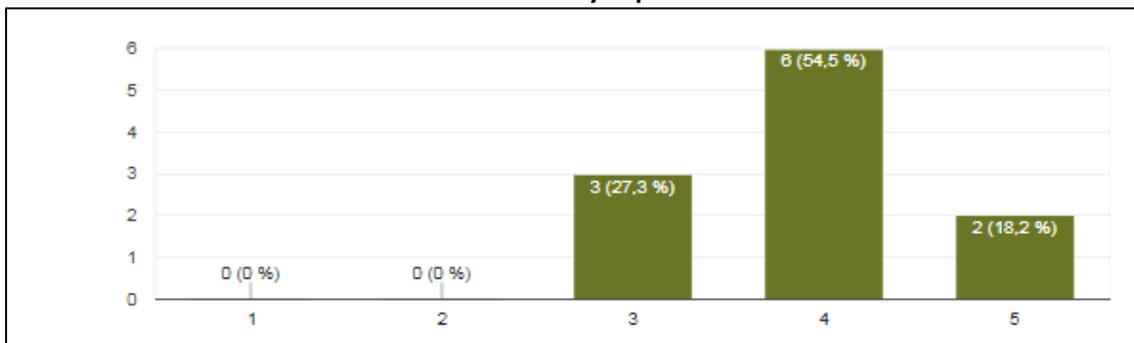


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 16.

Otras cuestiones a tener en consideración a la hora de valorar un establecimiento turístico son las instalaciones y espacios comunes del alojamiento y, una vez más, más del 80% de los “Testers” han valorado de forma muy positiva este aspecto.

Gráfico 17: Valoración de las instalaciones y espacios comunes del establecimiento.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

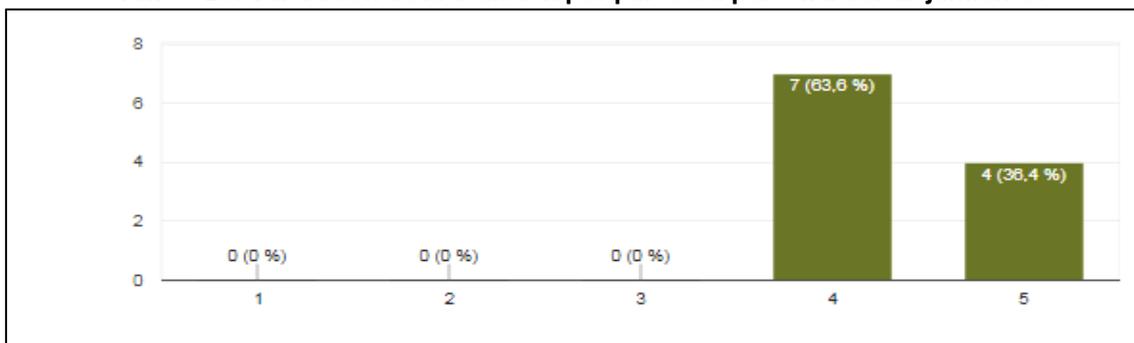
Pregunta número 18.

Uno de los aspectos que más importancia tiene para el viajero turista en general es la atención a los clientes; es decir, la forma en la que es recibido durante toda su estancia.

Todos los “Testers” que han pernoctado en la ecopista afirman valorar de forma positiva y muy positiva la atención por parte del personal del alojamiento. Este dato es aún más representativo cuando la variable a estudiar son personas con discapacidad y otras necesidades diversas (como por ejemplo niños pequeños, personas senior, gente con alergias, etc.).

Cabe destacar que este es uno de los aspectos mejor valorados de la estancia.

Gráfico 18: Valoración de la atención por parte del personal del alojamiento.

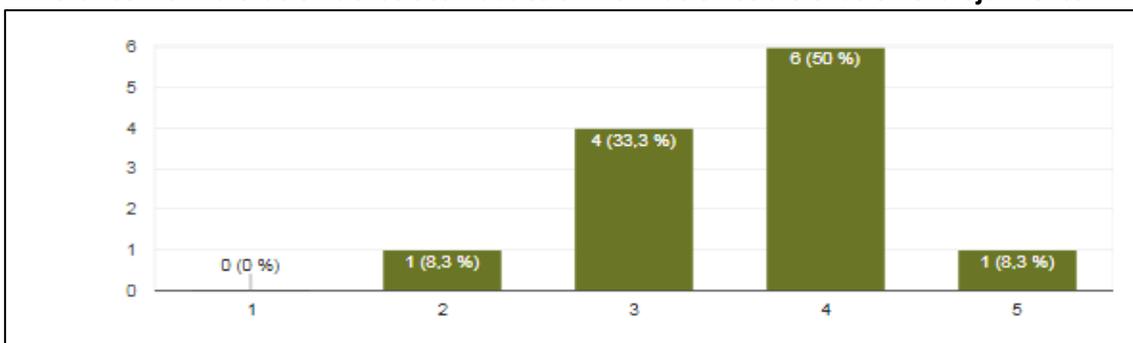


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 19.

Por otra parte y siguiendo la misma dinámica positiva, la mayoría de los “Testers” también afirma estar muy satisfecho con las actividades o la información sobre ellas en el alojamiento.

Gráfico 19: Valoración de las actividades o información sobre ellas en el alojamiento.

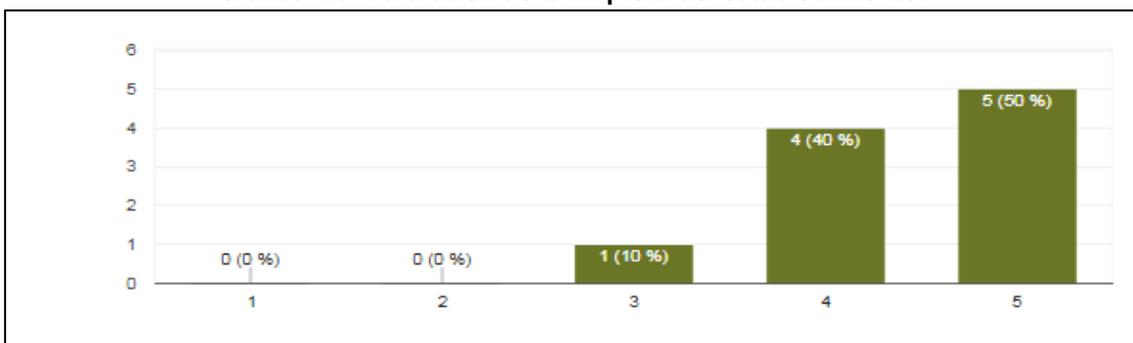


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 20.

El 90% de ellos se sienten muy satisfechos con la limpieza del establecimiento donde se han alojado.

Gráfico 20: Valoración de la limpieza del establecimiento.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Comentarios de interés de los viajeros.

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

IMPRESIONES

El hotel tiene un nivel de accesibilidad muy buena y equipamientos excepcionales.

<i>El hotel tiene equipamientos adaptados muy buenos y una óptima oferta de ocio.</i>	
SUGERENCIAS	<p>Ajustar algunas instalaciones dentro de las habitaciones.</p> <p>Invertir un poco más en los equipamientos de la zona del lobby del hotel.</p>

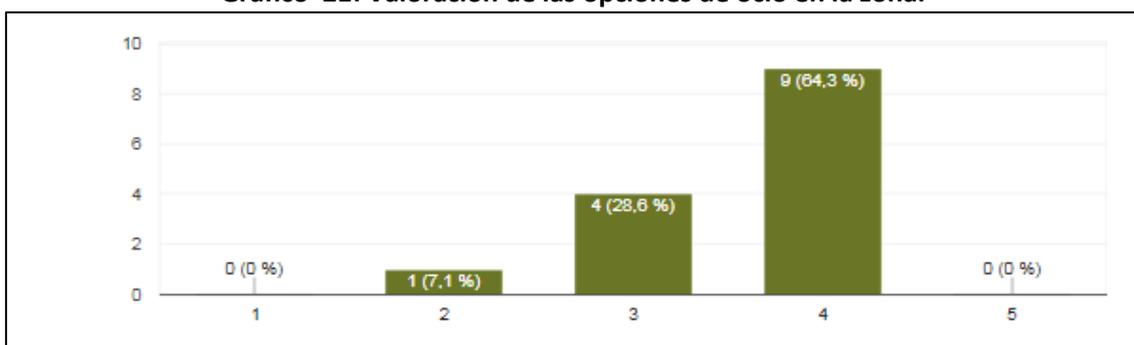
Quinta parte: Información sobre el entorno de la ecopista.

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

Pregunta número 21.

El 64,3% de los “Testers” está satisfecho y muy satisfecho con las opciones de ocio en la zona que engloba el destino turístico Ecopista do Dao.

Gráfico 21: Valoración de las opciones de ocio en la zona.

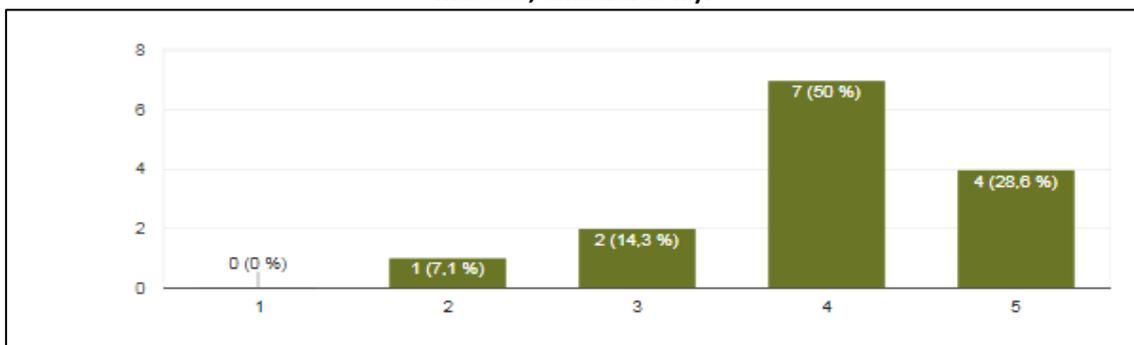


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 22.

Tanto es así que el 50% y el 28,6% respectivamente de los “Testers” 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 22: Valoración de la visita de otros recursos turísticos (pueblos, castillos, iglesias, museos,almazaras ...):

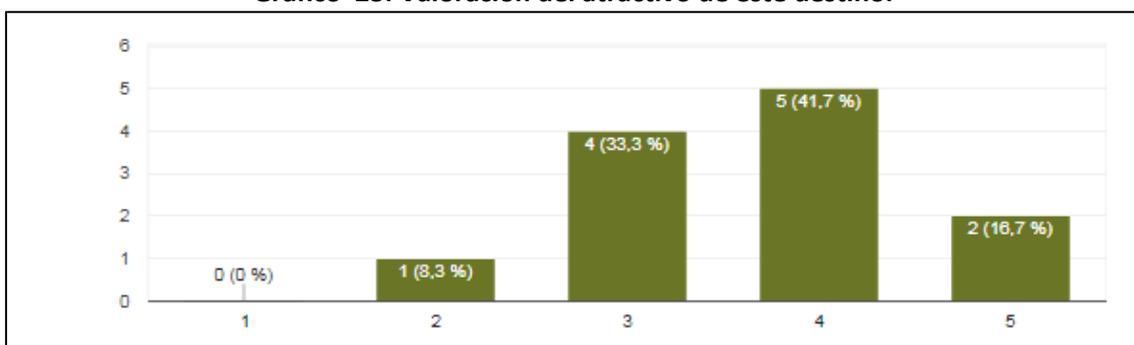


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 23.

Haciendo un paralelismo con el nivel de satisfacción general de los turistas sobre los atractivos del entorno de la ecopista (véase Gráfico 12), 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 23 hablan por sí mismos: más del 55% de los turistas valora de forma muy positiva el atractivo del destino, y no solo del itinerario de la ecopista.

Gráfico 23. Valoración del atractivo de este destino.

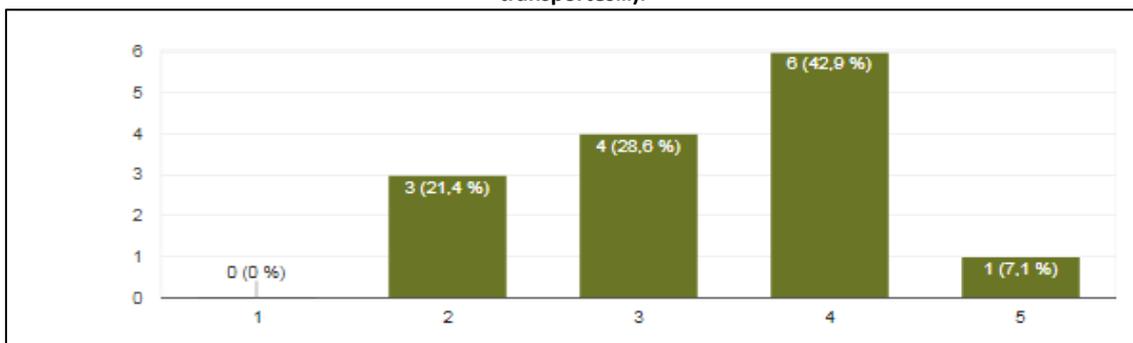


Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 24.

Si bien se ha visto que los “Testers” se sienten muy satisfechos con los niveles de accesibilidad de la ecopista en sí, la satisfacción de los turistas sigue la misma tendencia con respecto a los niveles de accesibilidad del entorno de la ecopista, donde se observa que más del 50% de los viajeros afirman están muy satisfechos desde este punto de vista, pero un 21% no está satisfecho.

Gráfico 24: Valoración de los Niveles de Accesibilidad del entorno (cascos urbanos, recursos turísticos, transportes...).



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Comentarios de interés de los viajeros.

Algunas aportaciones de interés de los “Testers” que han contestado este cuestionario se presentan a continuación:

<p>IMPRESIONES</p>	<p><i>Estoy a gusto con el confort y la accesibilidad en la ecopista, bien equipada con muchos recursos naturales y culturales y una naturaleza increíble.</i></p> <p><i>Contenta con el producto turístico de la Ecopista do Dao con posibilidad de crear experiencias únicas.</i></p> <p><i>Es un lugar precioso y la flora me ha parecido impresionante.</i></p> <p><i>Nos alojamos en Viseu, atractivo pueblo y buenos servicios en torno a la ecopista, recomendable.</i></p>
<p>SUGERENCIAS</p>	<p>Mejora en la señalización de la ecopista</p>

en general y de sus atracciones turísticas en particular.

Se podría intensificar la promoción de la ecopista en puntos estratégicos a lo largo de su recorrido.

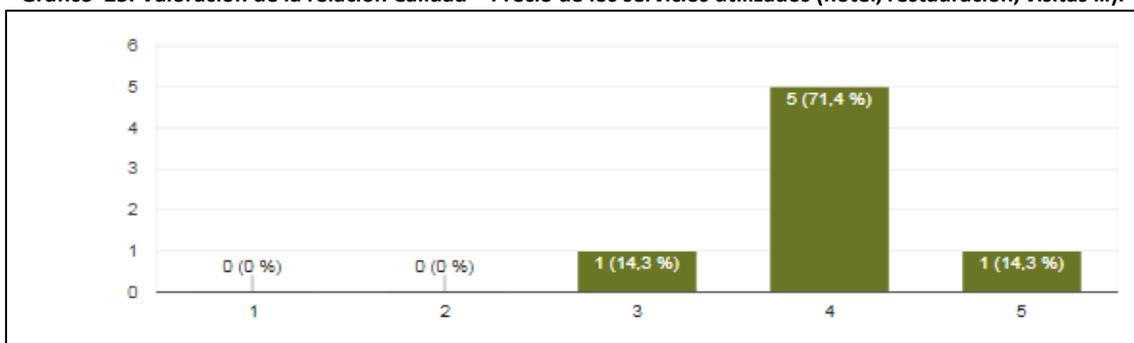
Sexta parte: Información acerca de otros aspectos relacionados con el destino ecopistas.

El sexto bloque del estudio se enfoca en la valoración de otros aspectos relacionados con el destino turístico Ecopista do Dao como por ejemplo la relación calidad-precio de los servicios utilizados, forma de organizar el viaje, los medios por los cuales los turistas han descubierto el destino turístico, el impacto que tiene el destino ecopistas, en qué medida los viajeros repetirían y revivirían la experiencia de viajar a una ecopista, las actividades que más impacto han tenido en la motivación y satisfacción de los “Testers”, etc.

Pregunta número 25.

Más del 80% de los turistas se sienten muy satisfechos con la relación Calidad-Precio de todos los servicios turísticos utilizados en la ecopista. No obstante, conviene recordar que la mayoría de ellos fueron invitados a esta experiencia y no tuvo costes para ellos.

Gráfico 25. Valoración de la relación Calidad – Precio de los servicios utilizados (hotel, restauración, visitas ...).



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Pregunta número 26.

Evidentemente, la gran mayoría de los viajeros “Testers” a la Ecopista do Dao viajaron con un paquete organizado por la agencia de viajes Turismo Vivencial, socia del proyecto GW4ALL sin coste (salvo los desplazamientos)

Pregunta número 27.

La casi totalidad de los “Testers” que acudieron a la Ecopista do Dao para el viaje testing de sus productos turísticos accesibles, conocieron la ecopista a través del Proyecto GW4ALL y la Associação Salvador.

Los demás turistas que no viajaron con un paquete organizado propuesto por la empresa Turismo Vivencial conocieron y eligieron el destino turístico Ecopista do Dao a través de páginas web o a través de familias y/o amigos.

En conclusión, no se podría definir con exactitud cuál es la mejor fórmula de acercar al consumidor y usuario turístico con el destino turístico ecopistas y darlo a conocer ya que no se ha destacado en mayor número ninguna de las dos modalidades de marketing más frecuentes y utilizadas para la promoción turística – marketing online o marketing boca-oído. Por eso, la mejor opción para este tipo de destino turístico sería la imbricación de las dos técnicas.

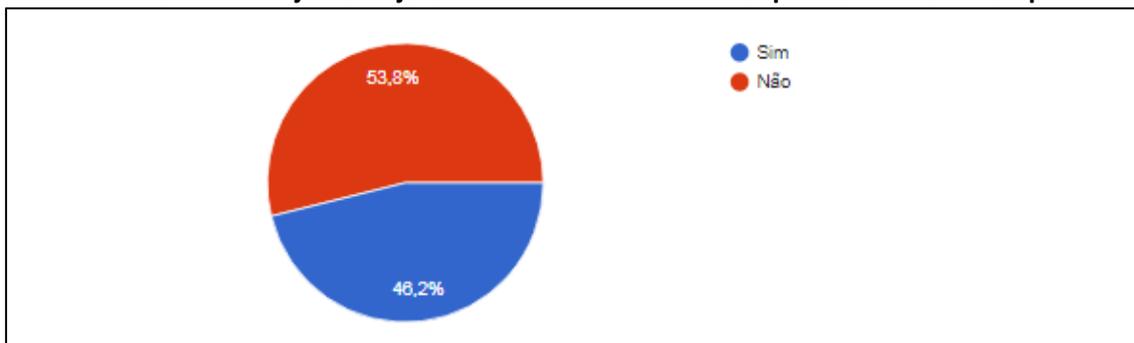
Pregunta número 28.

La gran mayoría de los “Testers” que han probado los productos turísticos accesibles en torno a la Ecopista do Dao afirman no haber tenido conocimientos previos sobre las ecopistas antes de realizar la estancia *in situ*.

Sin embargo, este dado no debe de ser percibido como una señal de alarma sino más bien visto como una fortaleza y una oportunidad de cara al progreso del destino al medio y largo plazo. Si se tiene en cuenta que los “Testers” que han acudido a la ecopista son influencers con muchos seguidores en redes y páginas sociales y que aproximadamente un 33,3% de todos ellos son personas que han venido en nombre de la Associação Salvador, líder en Portugal en temas de difundir y promover noticias, eventos, etc. relacionados con el tema de la discapacidad, entonces sus recomendaciones honestas realizadas a la ecopista y sus recomendaciones del destino ecopista como un destino turístico accesible, tendrán un valor añadido de mucha importancia.



Gráfico 26: Porcentaje de viajeros de tenían conocimientos previos sobre las ecopistas.



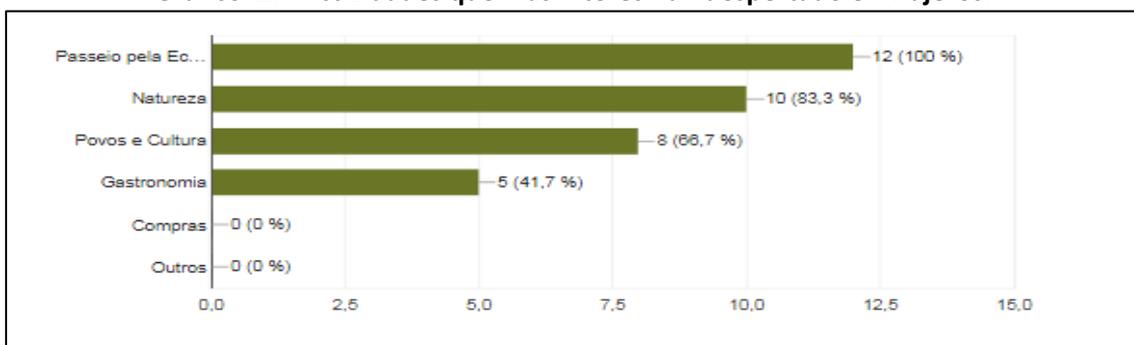
Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 29.

En cuanto a las actividades que más interés han despertado en los turistas “Testers”, se observa a través del Gráfico 27 que lo que más les motiva a los viajeros a la Ecopista do Dao 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 ecopista.

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 ecopistas.

Gráfico 27: Actividades que más interés han despertado en viajeros.



Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles 2017

Pregunta número 30.

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

- Ecopista do Minho

Pregunta número 31.

¿Recomiendan los turistas “Testers” el destino turístico Ecopista do Dao?

IMPRESIONES Y RECOMENDACIONES

Una óptima experiencia para repetir.

La recomiendo sin duda. E una oportunidad para conocer la naturaleza que se combina de forma armoniosa con escenarios paisajísticos grandiosos.

La visita al centro de Viseu ha sido muy interesante. Recomendaría esta Ecopista sin dudar.

Animo a todo mundo a viajar a la Ecopista do Dao y a experimentarla.



Declaraciones textuales obtenidas de los Video - Testimonios publicados
en **YouTube Channel**. [Click here>>](#)

- **Hélder Mestre – Associação Salvador (video)**

Olá eu sou o Hélder Mestre venho de Lisboa, fui convidado a participar neste projeto através da Associação Salvador o qual acolhi com muito gosto, espero ter uma agradável experiencia na Ecopista, eu já a conheço, já a fiz há dois anos na sua versão integral, fiz os 49 km no sentido descendente que adorei, na altura, e espero e tenho a certeza que esse prazer vai-se repetir.

- **Luis Manuel Silvestre – Ex-Refer. Plano Nacional de Ecopistas (vídeo)**

O meu nome é Luis Manuel Silvestre sou ex-gestor do Plano Nacional de Ecopistas e estive desde 2007-2006-2007 muito empenhado na concretização da Ecopista do Dão com a colaboração que foi prestada pela Câmara Municipal de Viseu, por Tondela, Câmara Municipal de Tondela e Camara Municipal de Santa Comba Dão, foi possível realizar este projeto graças à atividade dinâmica que a Comunidade Intermunicipal sempre demonstrou e tive o grato prazer de estar aqui na inauguração e na caminhada que foi feita pelos senhores presidentes e por população dos diversos Concelhos, nessa caminhada de 49km que foi desenvolvido ao longo de todo o percurso da Ecopista. Eu destaco na Ecopista um troço fantástico que é da ponte do Mosteirinho que criou, efetivamente, ações de caracter especial atendendo que é uma obra de arte que teve que respeitar diversos aspetos a nível de segurança e muito mais.

- **Mario Trindade – Traveler (video)**

Olá, o meu nome é Mario Trindade, venho de Viseu, e a minha expectativa sobre a Ecopista é que está muito bem concebida e ao nível de acessibilidades, para nós, pessoas em cadeira de rodas, está excelente.

- **Ester Rosa - Gestora de Projetos na Associação Salvador (vía mail)**

Em nome da Associação Salvador queríamos agradecer-vos o convite para participar nesta experiência, que segundo o feedback e fotografias que recebemos dos participantes, foi mesmo espetacular !Parabéns!

Obrigada por tão bem terem acolhido e tratado os nossos participantes e ainda pela vossa organização e disponibilidade na resolução de questões logísticas.

Quanto a sugestões de melhoria para futuro, apenas indicar a questão do transporte (participantes e handbikes) e também idealmente a existência de uma casa de banho adaptada a meio do percurso.

Em baixo podem encontrar duas notícias que saíram hoje sobre esta experiência.

Estamos disponíveis para continuar a colaborar convosco neste projeto e em projetos futuros.

Fundación de los Ferrocarriles Españoles
Diciembre 2017

