



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – Évora, Ciudad Patrimonio de la Humanidad

El presente trabajo se integra en un Trabajo de Máster en Gestión, especialidad en Marketing, de la Universidad de Évora y tiene como objetivo principal la búsqueda de la **mejora continua de los servicios prestados al turista/visitante**, así como conocer su **grado de satisfacción**.

Por favor, colabore con nosotros rellenando esta encuesta. Tenga presente que pretendemos su **opinión personal y objetiva** sobre los servicios concedidos en las diferentes vertientes presentadas.

Calidad Deseada - Apartado de las Expectativas Basándose en su experiencia, piense en una ciudad Patrimonio de la Humanidad que le pueda proporcionar una excelente calidad de servicios y marque, por favor, con una cruz (X) las características que esa ciudad debería tener.							
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6	7
Accesibilidad							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener una buena accesibilidad.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener un buen aparcamiento en la periferia.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener una buena red de transportes públicos.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener taxistas profesionales.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener buenos servicios de alquiler de coches.....							
Turismo y Patrimonio							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener una amplia información turística.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener una buena señalización turística.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe proporcionar información histórica sobre los monumentos.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener amplios servicios de visitas guiadas al patrimonio.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener monumentos y museos con horarios adecuados.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener en los monumentos, museos y oficina de turismo, personal que reciba bien a los turistas/visitantes.....							
Seguridad e Infraestructuras							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe ser segura.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe ser limpia y aseada.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener buenos servicios de aseos públicos.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener un fácil acceso a la red de comunicaciones móviles... ..							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener amplia variedad de tiendas para ir de compras.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener un fácil acceso a la red telefónica.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener un fácil acceso a transacciones de tarjeta de crédito.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener un fácil acceso a la red wireless.....							
Oferta y Atracciones							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener una serie de monumentos de interés para los turistas/visitantes.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener museos de interés para los turistas/visitantes.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe ofrecer diversas experiencias turísticas.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe ofrecer una amplia oferta de entretenimiento y animación a los turistas/visitantes.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe ofrecer eventos culturales de interés para los turistas/visitantes.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener buenas tiendas de artesanía tradicional.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe caracterizarse por la hospitalidad de su gente.....							
Restauración							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener muchos restaurantes.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener buenos restaurantes.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener buenos productos regionales.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener una buena gastronomía tradicional.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener restaurantes que atiendan y reciban bien a los turistas/visitantes..							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener restaurantes a precios justos.....							
Hostelería							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener muchos hoteles.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener buenos hoteles.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener hoteles que ofrezcan distintos servicios.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener hoteles que atiendan y reciban bien a los turistas/visitantes.....							
Una ciudad Patrimonio de la Humanidad debe tener hoteles a precios justos.....							

Calidad Percibida - Apartado de las Percepciones Piense en la ciudad de Évora y marque, por favor, con una cruz (X) las características que tiene esta ciudad.							
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6	7
Accesibilidad							
La ciudad de Évora cuenta con buena accesibilidad.....							
La ciudad de Évora cuenta con un buen aparcamiento en la periferia.....							
La ciudad de Évora cuenta con una buena red de transportes públicos.....							
La ciudad de Évora cuenta con taxistas profesionales.....							
La ciudad de Évora cuenta con buenos servicios de alquiler de coches.....							
Turismo y Patrimonio							
La ciudad de Évora cuenta con una amplia información turística.....							
La ciudad de Évora cuenta con una buena señalización turística.....							
La ciudad de Évora ofrece información histórica de los monumentos.....							
La ciudad de Évora cuenta con amplios servicios de visitas guiadas al patrimonio.....							
Los horarios de los monumentos y museos de la ciudad de Évora son los adecuados.....							
El personal de los monumentos, museos y oficina de turismo de la ciudad de Évora atienden y reciben bien a los turistas/visitantes.....							
Seguridad e Infraestructuras							
La ciudad de Évora es segura.....							
La ciudad de Évora es limpia y aseada.....							
La ciudad de Évora cuenta con buenos servicios de aseos públicos.....							
La ciudad de Évora cuenta con un fácil acceso a la red de comunicaciones móviles.....							
La ciudad de Évora cuenta con una amplia variedad de tiendas para ir de compras.....							
La ciudad de Évora cuenta con un fácil acceso a la red telefónica.....							
La ciudad de Évora cuenta con un fácil acceso a transacciones de tarjeta de crédito.....							
La ciudad de Évora cuenta con un fácil acceso a la red wireless.....							
Oferta y Atracciones							
La ciudad de Évora cuenta con una serie de monumentos museos de interés para los turistas/visitantes.....							
La ciudad de Évora tiene museos de interés para los turistas/visitantes.....							
La ciudad de Évora ofrece diversas experiencias turísticas.....							
La ciudad de Évora ofrece una amplia oferta de entretenimiento y animación a los turistas/visitantes.....							
La ciudad de Évora ofrece eventos culturales de interés para los turistas/visitantes.....							
La ciudad de Évora cuenta con buenas tiendas de artesanía tradicional.....							
La ciudad de Évora se caracteriza por la hospitalidad de su gente.....							
Restauración							
La ciudad de Évora tiene muchos restaurantes.....							
La ciudad de Évora tiene buenos restaurantes.....							
La ciudad de Évora tiene buenos productos tradicionales.....							
La ciudad de Évora tiene una buena gastronomía tradicional.....							
Los restaurantes de la ciudad de Évora atienden y reciben bien a los turistas/visitantes.....							
La ciudad de Évora tiene restaurantes a precios justos.....							
Hostelería							
La ciudad de Évora tiene muchos hoteles.....							
La ciudad de Évora tiene buenos hoteles.....							
Los hoteles ofrecen distintos servicios.....							
La ciudad de Évora tiene hoteles que atienden y reciben bien a los turistas/visitantes.....							
La ciudad de Évora cuenta con hoteles a precios justos.....							

Indique los factores que influyeron en su decisión de visitar la ciudad de Évora:			
Precio.....	<input type="radio"/>	Publicidad en Internet.....	<input type="radio"/>
Consejo de familiares o amigos.....	<input type="radio"/>	Búsquedas en Internet.....	<input type="radio"/>
Una visita anterior.....	<input type="radio"/>	Folletos turísticos.....	<input type="radio"/>
Siempre he querido visitar la ciudad de Évora.....	<input type="radio"/>	Guías turísticas.....	<input type="radio"/>
Participación en ferias comerciales.....	<input type="radio"/>	Artículos en prensa.....	<input type="radio"/>
Sugerencia de una agencia de viajes.....	<input type="radio"/>	Programas de televisión.....	<input type="radio"/>
Publicidad en los medios de comunicación.....	<input type="radio"/>	Otro. ¿Cuál? _____	

Continuar

¿Cuántas veces ya ha visitado la ciudad de Évora?	Nunca <input type="radio"/> Una vez <input type="radio"/> 2 veces <input type="radio"/> 3 veces o más <input type="radio"/>
¿Recomendaría/aconsejaría la Ciudad de Évora a otras personas?	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
¿Piensa volver a visitar la ciudad de Évora?	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
¿Tuvo conciencia de que visitó una ciudad Patrimonio Mundial?	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
¿Qué recuerdo se lleva de la ciudad de Évora?	Pieza de artesanía <input type="radio"/> Postal <input type="radio"/> Imanes de los monumentos <input type="radio"/> Otra. ¿Cuál? _____
Defina la ciudad de Évora en una sola palabra:	_____
Estancia en Évora:	1 día <input type="radio"/> 2 días <input type="radio"/> 3 días <input type="radio"/> 4 días <input type="radio"/> 5 días <input type="radio"/> 6 días <input type="radio"/> 7 días <input type="radio"/> Otros: ¿Cuántos? _____ días
¿Viaja varias veces al año?	No <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> ¿Cuántas veces al año? _____ ¿En qué épocas del año? Carnaval <input type="radio"/> Semana Santa <input type="radio"/> Verano <input type="radio"/> Navidad <input type="radio"/> Fin de año <input type="radio"/> Otra: ¿Cuál? _____

Caracterización del Encuestado

Género	Masculino <input type="radio"/>	Femenino <input type="radio"/>	Edad	_____ años		
Estado Civil	Soltero(a) <input type="radio"/>	Casado(a) <input type="radio"/>	Unión de hecho <input type="radio"/>	Separado(a) <input type="radio"/>	Divorciado(a) <input type="radio"/>	Viudo(a) <input type="radio"/>
Nacionalidad:	_____					
Domicilio: Ciudad/País	_____ / _____					
Nivel de estudios	_____		Profesión	_____		

Comentarios / Propuestas de mejora:

Fecha ____/____/____



Su encuesta termina aquí. ¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!