

**ESTUDIO CUANTITATIVO**

JUNIO 2024

**Objetivo General:**

Evaluar el impacto de los programas de turismo de Comfandi Recreación en el bienestar físico, social y emocional de los afiliados. Desarrollar un KPI que sea medible anualmente y que permita evidenciar la evolución a lo largo del tiempo.

**Objetivos Específicos:**

* Identificar el nivel de satisfacción frente a la experiencia que tuvo en la oferta de Comfandi y determinar el indicador para monitorearlo en el tiempo.
* Evaluar la percepción de quienes han visitado los lugares y determinar los elementos potenciales de ser usados en el desarrollo de un producto único y diferencial para Comfandi.
* Conocer cuáles son los motivadores (drivers) emocionales y funcionales que mueven la decisión de usar los programas de recreación de Comfandi.
* Identificar las percepciones, necesidades, improntas e insights, que permitan encontrar elementos comunes para la construcción de una propuesta diferencial de nuevos servicios de turismo.
* Determinar los elementos de la comunicación que se han empleado y la forma en que se ha promocionado el destino o las regiones y la experiencia que han tenido sus visitantes.
* Entender qué lleva a un consumidor a preferir un destino/región.
* Conocer al consumidor en su cultura, deseos, gustos, costumbres y capacidad adquisitiva frente a la categoría.
* Descubrir cuál sería la intención de repetir la experiencia y qué tanto la recomendaría a otros (NPS).
* Encontrar insights para la comunicación de turismo Comfandi.

**INSTRUMENTO CUANTITATIVO TURISMO**

1. **Demográficos y Filtro**
2. En que departamento vives actualmente
   1. Cundinamarca --DESCARTA
   2. Antioquia --DESCARTA
   3. Atlántico --DESCARTA
   4. Valle del cauca Continua
   5. Otro, --DESCARTA
3. ¿Condicionada a quien contesta que vive en el Valle del Cauca. En que municipio vives actualmente?
   1. Cali
   2. Buga
   3. Tuluá
   4. Cartago
   5. Palmira
   6. Otros, ¿cuál?
4. ¿En qué rango de edad te encuentras? RU
5. 18-25
6. 26-34
7. 35-45
8. 46-55
9. 56-60
10. Mayor 60
11. Indica si eres o te reconoces como: RU (adicionar la opción de otro)
    1. Hombre
    2. Mujer
12. Tienes hijos
    1. Si
    2. No
13. Condicionada a los que tienen hijos, cuantos hijos tienes viviendo en casa
    1. 1
    2. 2
    3. 3
    4. 4
    5. 5 o Más
14. Condicionada a los que tienen hijos viviendo en casa. En que rango de edad se encuentran sus hijos, Usar grilla

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Menor a 36 meses | De 3 a 5 años | De 6 a 12 | De 13 a 18 |
| Hijo 1 |  |  |  |  |
| Hijo 2 |  |  |  |  |

1. De acuerdo con lo que indica el recibo de servicios públicos, ¿a qué estrato corresponde su hogar? RU (no descartar ningún estrato)
   1. 1
   2. 2
   3. 3
   4. 4
   5. 5 --DESCARTA
   6. 6 --DESCARTA
2. ¿A qué te dedicas actualmente?: RU
3. Empleado
4. Desempleado
5. Independiente
6. Emprendedor
7. Hogar
8. Jubilado/ pensionado
9. Estudiante
10. Otro. ¿Cuál?
11. Estas afiliado a alguna de estas cajas de compensación?
    1. Comfandi
    2. Comfenalco
    3. No estoy afiliado a ninguna caja de compensación
12. De los siguientes medios de comunicación ¿Cuál utiliza con mayor frecuencia? RU
13. TV
14. Radio
15. Redes sociales
16. Impresos
17. Otro ¿cuál?
18. ¿En cuál/es redes sociales tiene cuenta activa? RM
19. Facebook
20. X antes Twitter
21. Instagram
22. LinkedIn
23. TikTok
24. Snapchat
25. YouTube
26. WhatsApp
27. Otra ¿Cuál?
28. ¿En qué lugares, páginas web o redes sociales utiliza para buscar opciones de viajes y para hacer compras de planes turísticos? RM
29. Google
30. TripAdvisor
31. Booking.com
32. Expedia
33. Airbnb
34. Facebook
35. Instagram
36. Tik tok
37. Pinterest
38. YouTube
39. Blogs de viajes
40. Otra ¿Cuál?
41. **Conocimiento del usuario**
42. ¿Con qué frecuencia sueles salir de viaje o pasadía? RU
43. Varias veces al mes
44. Una vez al mes
45. Cada dos o tres meses
46. Una vez al año
47. Más de una vez al año
48. Cuando piensas en turismo, prefieres ir a…
    1. Pasadía (viaje de un solo día)
    2. Excursiones (viajes de más de un día)
49. ¿Cuál es la principal razón que te motiva a salir de viaje o pasadías? RU
50. Relajarme y descansar
51. Busco entretenimiento y diversión para mí y mi familia
52. Adquirir nuevas experiencias
53. Disfrutar con familia y amigos
54. Conocer nuevos lugares y culturas
55. Practicar actividades deportivas o al aire libre
56. Celebrar ocasiones especiales
57. Desconectarme del trabajo o la rutina diaria
58. Otra ¿Cuál?
59. ¿Qué hace que tomes la decisión de salir de viaje o pasadías? RU
60. Tengo días libres de vacaciones, busco planes para hacer
61. Sigo recomendaciones de amigos o familiares
62. Sigo la influencia de publicidad o redes sociales
63. Busco repetir experiencias pasadas positivas
64. Me gusta buscar aventuras y nuevas experiencias
65. Otra ¿Cuál?
66. Prefieres hacer estos viajes: RU
67. Solo
68. Con mi pareja
69. Con amigos
70. Con mi familia
71. Con mi mascota
72. Otros ¿Cuál?
73. ¿Estaría dispuesto a pagar un cupo por su mascota en los viajes?
    1. Si
    2. No
74. Condicionada a quien manifiesta estar dispuesto a viajar con mascota. Cuanto estarías dispuesto a pagar por viajar con tu mascota?
    1. De 10.000 a 30.000
    2. De 40.000 a 60.000
    3. De 70.000 a 100.000
    4. Mas de 101.000
75. ¿Le incomodaría viajar con personas que lleven mascotas en los viajes?
    1. Si
    2. no
76. ¿Cuánto dinero destinas para hacer turismo? RA
77. ¿Cuánto es tu presupuesto disponible después de los gastos personales para destinar en hacer turismo al año? Valor por persona
    1. Menos de 500.000
    2. Entre 500.000 y 1.000.000
    3. Más de 1.000.000, cuanto?
    4. No cuento con presupuesto disponible
78. ¿Cuándo viajas cuanto te gastas en promedio por persona en compras adicionales en el destino? RA
79. ¿De dónde provienen los recursos que utiliza para actividades de turismo? RM
80. Ahorros generales (no destinados específicamente a recreación y turismo)
81. Una partida de ahorro destinada para turismo
82. Tarjeta de crédito
83. Préstamos informales (amigos o familiares)
84. Crédito con entidad financiera
85. Ingresos adicionales o bonificaciones
86. La empresa paga y me lo descuentan en la nomina
87. Préstamo del fondo de empleados de la compañía
88. Unir el presupuesto de los integrantes de la familia
89. No realizo actividades de recreación y turismo
90. Otros, ¿cuál?
91. ¿Cuánto está dispuesto a gastar en un pasadía por persona en promedio? Menos de $500.000
92. Menos de $50.000
93. Entre $60.000 y $100.000 pesos por persona
94. Entre $110.000 y $150.000 pesos por persona
95. Más de 160.000 por persona
96. No dispongo de dinero para salir de paseo o pasadía
97. ¿Cuánto está dispuesto a gastar en unas vacaciones por persona en promedio?
    1. Menos de $200.000
    2. Entre $300.000 y $500.000
    3. Entre $600.00 y $1.000.000
    4. Entre $1.000.001 y $2.000.000
    5. Más de $2.000.000
    6. No dispongo de dinero para vacaciones
98. ¿Cuentas como familia con un ahorro de dinero específicamente para turismo? (salidas fuera de la ciudad, pasadías, paseos, viajes por tierra o en avión vacaciones)
99. Sí
100. No
101. Condicionada a R/ "No",¿Cuál es el principal obstáculo que enfrenta para ahorrar para turismo?

* Falta de ingresos suficientes
* Falta de hábito de ahorro
* Prioridades financieras diferentes
* Gastos imprevistos
* Entre los diferentes gastos, No nos queda para ahorro de turismo
* Otro (especificar)

#### ¿Condicionada a quien contesta que si ahorra Cuánto dinero destina mensualmente para el ahorro de turismo?

* Menos de $50.000
* Entre $50.000 y $100.000
* Entre $100.001 y $200.000
* Entre $200.001 y $500.000
* Más de $500.000
* No destino dinero regularmente

1. ¿Qué fuentes de información utilizas para decidir tus destinos de viajes o pasadías? RM
2. Busco opciones por internet
3. Sigo recomendaciones de amigos o familiares
4. Utilizo los servicios de una agencia de viajes
5. Busco blogs de viajes
6. Lo hago a través de aplicaciones móviles de viajes
7. Consultando páginas web de viajes (TripAdvisor, Booking.com, etc.)
8. Recurriendo a redes sociales (Facebook, Instagram, X antes Twitter, etc.)
9. Consultando revistas y guías de viajes
10. Utilizando los servicios de la caja de compensación / (tienda virtual)
11. Veo la publicidad en diferentes medios de comunicación
12. Sigo foros y comunidades de viaje en línea
13. Consulto aplicaciones móviles de viajes
14. Otros ¿Cuál?
15. ¿Qué factores consideras más importantes al elegir un destino de viaje o pasadía? RM
16. Ubicación
17. Precio
18. Calidad de las instalaciones
19. Variedad de actividades ofrecidas
20. Seguridad
21. Actividades disponibles
22. Cultura y tradiciones
23. Opiniones y reseñas de otros clientes
24. Servicios adicionales (restaurantes, tiendas, etc.)
25. Facilidad de acceso y transporte
26. Opiniones y reseñas de otros viajeros
27. Ambiente familiar
28. Otros ¿Cuál?
29. ¿Qué emociones te gusta experimentar durante un viaje? RA
30. ¿Qué tipo de actividades buscas realizar en los viajes y/o pasadías? RM
31. Actividades acuáticas
32. Deportes (extremos, en tendencia)
33. Senderismo y caminatas
34. Juegos y actividades para niños
35. Picnic y áreas de descanso
36. Actividades al aire libre
37. Eventos y espectáculos
38. Aprendizaje de la cultura y tradición
39. Experiencias gastronómicas
40. Relajación
41. Otros ¿Cuál?
42. ¿Qué características debe tener un plan turístico para que lo elijas? RM
43. Precio accesible
44. Comodidad de las instalaciones
45. Accesibilidad y facilidad de transporte
46. Experiencia de usuario positiva
47. Variedad de actividades ofrecidas
48. Opiniones y reseñas positivas de otros clientes
49. Seguridad y mantenimiento
50. Calidad del servicio al cliente
51. Que el destino sea bonito /llamativo
52. Servicios adicionales (restaurantes, tiendas, etc.)
53. Acompañamiento guiado
54. Ambiente familiar
55. Ubicación conveniente
56. Otros ¿Cuál?
57. ¿Cómo influye tu estado de ánimo en la elección de un plan turístico? RU
58. Me gusta ir cuando estoy feliz para disfrutar más
59. Prefiero ir cuando estoy estresado para relajarme
60. Busco salir de viaje cuando estoy aburrido para entretenerme
61. Viajo cuando estoy triste /cansado para mejorar mi ánimo
62. No influye mi estado de ánimo en la decisión
63. Otros ¿Cuál?
64. ¿Qué tipo de destinos prefieres?
65. Turismo de Playa
66. Turismo de naturaleza (Montaña, valles caminatas etc.)
67. Turismo de Ciudades
68. Turismo Religioso
69. Turismo Cultural
70. Que tenga piscinas y actividades acuáticas
71. Turismo y actividades en Ríos y cascadas
72. Turismo de experiencias interactivas
73. Turismo de actividades extremas
74. Turismo gastronómico
75. Otros ¿Cuál?
76. ¿Qué importancia le das a la gastronomía local en tus viajes? RU
77. No le doy ninguna importancia
78. Le doy poca importancia
79. Le doy una importancia moderada
80. Le doy bastante importancia
81. Le doy muchísima importancia
82. ¿Cómo influye la cultura y las tradiciones del destino en tu decisión de visitarlo? RU
83. No influye en absoluto
84. Influye muy poco
85. Influye de manera moderada
86. Influye bastante
87. Influye de manera decisiva
88. **Exploración de la categoría y preferencias de recreación**
89. ¿Cuáles son los principales operadores, agencias y/o cajas de compensación que tienen planes turísticos en el Valle del Cauca que conoce o ha oído nombrar? TOM RA
90. ¿Cuál/es de los siguientes lugares turísticos conoces? RM
    1. Cali (city tour)
    2. Santa Elena (tour del vino)
    3. Buga (Visita a la basílica y museos)
    4. Sevilla (Recorrer el pueblo)
    5. Calima (Centro recreativo Comfandi lago Calima)
    6. Calima (recorrido en el pueblo)
    7. Pianguita (visita a playa)
    8. Juanchaco (visita a playa)
    9. San cipriano (visita a la reserva natural)
    10. Bahía Malaga
    11. La Unión (visita al parque nacional de la uva)
    12. Tardes caleñas (visita al parque acuático)
    13. Roldanillo (visita al pueblo)
    14. Cartago (visita al pueblo)
    15. Parque del Café
    16. Valle de Cocora
    17. Salento
    18. Panaca
    19. Jardín Botánico del Quindío y Mariposario
    20. Armenia / Parque de aguas y Aventuras Las bailarinas
    21. Ukumari – Filandia
    22. Termales de san Vicente
    23. Termales de Santa Rosa
    24. Recuca (Recorrido de la Cultura Cafetera)
    25. Parque de los Arrieros
    26. Otros ¿Cuál?
91. ¿Cuál/es de los siguientes lugares turísticos prefieres para ir con familia y/o amigos? RM seleccionar los 3 que más le gustan y rankear siendo 1 el que más le gusta
    1. Cali (city tour)
    2. Santa Elena (tour del vino)
    3. Buga (Visita a la basílica y museos)
    4. Sevilla (Recorrer el pueblo)
    5. Calima (Centro recreativo Comfandi lago Calima)
    6. Calima (recorrido en el pueblo)
    7. Pianguita (visita a playa)
    8. Juanchaco (visita a playa)
    9. San cipriano (visita a la reserva natural)
    10. Bahía Malaga
    11. La Unión (visita al parque nacional de la uva)
    12. Tardes caleñas (visita al parque acuático)
    13. Roldanillo (visita al pueblo)
    14. Cartago (visita al pueblo)
    15. Parque del Café
    16. Valle de Cocora
    17. Salento
    18. Panaca
    19. Jardín Botánico del Quindío y Mariposario
    20. Armenia / Parque de aguas y Aventuras Las bailarinas
    21. Ukumari – Filandia
    22. Termales de san Vicente
    23. Termales de Santa Rosa
    24. Recuca (Recorrido de la Cultura Cafetera)
    25. Parque de los Arrieros
    26. Otros ¿Cuál?
92. ¿Qué características cree que hacen especial a estos lugares turísticos? RM Paisajes naturales
93. Cultura y tradiciones locales
94. Las Atracciones
95. Historia y patrimonio
96. Actividades recreativas y deportivas
97. Gastronomía local
98. La amabilidad de su gente
99. Otros ¿Cuál?
100. ¿Existe algún otro lugar en el Valle del cauca o cercanías que tenga el potencial para convertirse en un lugar de atracción turística? RA
101. Pensando en un plan turístico único diseñado por Comfandi que tan atractivo resulta: (escala de 1 a 5 donde 1 es nada atractivo y 5 muy atractivo)
     1. **Cultura pacífico** un recorrido por playas escondidas del pacífico que incluye actividades culturales y gastronómicas (piangüeras, comida típica, cantores etc.)
     2. **El Petronio**: para caleños y foráneos ( un viaje a vivir el Petronio Álvarez desde los nativos que viven la cultura del pacífico.
     3. **Cali Cultural:** un recorrido único por la Cali que no conocemos, gastronomía, clase de baile, show de salsa, etc.
     4. **Avistamiento de aves** (recorrido por lugares naturales con guías expertos que enseñen de especies mientras se disfruta la naturaleza.
     5. **Descubriendo los ríos y cascadas del valle:** una oportunidad para hacer senderismo,un recorrido de naturaleza por ríos y cascadas del valle del cuaca.
     6. **Otro, cual?**
102. De la lista anterior (mencionar todos los planes) elije tus 2 preferidos esos 2 que quisieras hacer, siendo 1 tu primera opción.
103. Que destino que haya visto en tendencia le gustaría conocer? RA
104. ¿Cómo cree que se podrían potenciar estos lugares para generar mayor atracción turística? RM
105. Mejorando la infraestructura y accesibilidad
106. Promocionando más en medios de comunicación
107. Ofreciendo paquetes turísticos más atractivos
108. Realizando eventos y/o actividades para los turistas
109. Colaborando con influencers y bloggers de viajes
110. Desarrollando aplicaciones móviles informativas
111. Otros ¿Cuál?
112. ¿Con qué agencia o caja de compensación ha realizado estos viajes? RM (validar con el cliente la lista de agencias y/o competidores que queremos medir)
     1. Comfandi
     2. Comfenalco
     3. Oliverio Tours
     4. Cotelco
     5. Dasam tour
     6. JE Tours
     7. Viajando y Gozando
     8. Ruta ecológica
     9. Otra, cuál?
113. ¿Cuál es la agencia o caja de compensación con la que ha viajado con mayor frecuencia? RM
     1. Comfandi
     2. Comfenalco
     3. Oliverio Tours
     4. Cotelco
     5. Dasam tour
     6. JE Tours
     7. Viajando y Gozando
     8. Ruta ecológica
     9. Otra, cual?
114. ¿La próxima vez que decida viajar con qué agencia o caja de compensación piensa hacerlo?
     1. Comfandi
     2. Comfenalco
     3. Oliverio Tours
     4. Cotelco
     5. Dasam tour
     6. JE Tours
     7. Viajando y Gozando
     8. Ruta ecológica
     9. Otra, cual?
115. ¿Cuál es la agencia o caja de compensación más cercana a su corazón?
     1. Comfandi
     2. Comfenalco
     3. Oliverio Tours
     4. Cotelco
     5. Dasam tour
     6. JE Tours
     7. Viajando y Gozando
     8. Ruta ecológica
     9. Otra, cual?
116. ¿Qué factores considera más importantes cuando busca operadores turísticos, agencias o cajas de compensación para realizar sus viajes? RM
117. Precio
118. Calidad del servicio
119. Seguridad
120. Opiniones y reseñas
121. Cumplimiento de itinerarios
122. Variedad de destinos
123. Facilidad de reserva
124. Experiencia y reputación de la agencia/caja
125. Paquetes todo incluido
126. Actividades durante el viaje
127. Atención personalizada
128. Ofertas y descuentos
129. Información detallada sobre los destinos
130. Flexibilidad en las fechas de viaje
131. Asistencia durante el viaje
132. Actividades y excursiones incluidas
133. Seguro de viajes
134. Experiencias adicionales
135. Otros ¿Cuál?
136. ¿Cómo una agencia o caja de compensación podría mejorar las experiencias turísticas? RM
137. Proporcionar guías turísticos certificados
138. Ofrecer paquetes personalizados según los intereses del viajero (para familias, para viajeros de aventura, personas mayores etc.)
139. Incluir actividades exclusivas y únicas para el grupo
140. Ofrecer la posibilidad de contratar servicios extra en el destino (inflables, juegos para niños etc.)
141. Soporte y acompañamiento durante el viaje
142. Antes del viaje otorgar la información detallada de servicio contratado y consejos sobre el destino
143. Implementar sistemas de retroalimentación y mejora continua
144. Otros ¿Cuál?
145. ¿En qué época del año prefieres salir de viaje RM
146. Vacaciones de mitad de año
147. Vacaciones de final de año
148. Semana Santa
149. Puentes festivos
150. Durante vacaciones laborales
151. Meses de celebraciones especiales (madre, padre etc.)
152. Fechas importantes de la familia y/o amigos (ej. aniversario, cumpleaños)
153. En temporada baja
154. Fines de semana en cualquier época del año
155. Otros ¿Cuáles?
156. ¿Ha tenido alguna mala experiencia viajando con una agencia o caja de compensación? RM
     1. Si, Cual fue la experiencia?
     2. No
157. ¿Qué aspectos no le han gustado de los servicios de turismo ofrecidos por las agencias y/o cajas con las que ha viajado? RM
158. Falta de Empatía del personal
159. Atención / servicio al cliente
160. Precio de los paquetes turísticos
161. Variedad de destinos ofrecidos
162. Falta de capacitación /profesionalismo del guía
163. Información insuficiente sobre los destinos
164. Organización y logística del viaje
165. No incluía guía
166. Comida durante el viaje (desayuno, almuerzo cena o refrigerios)
167. Actividades y excursiones incluidas
168. Actividades y excursiones con costo adicional
169. Comodidad durante el viaje
170. Seguridad / Protocolos claros en todo momento
171. Alojamiento / instalaciones al llegar.
172. Transporte (calidad, comodidad, estado de los buses)
173. El conductor del bus (modo de conducción, velocidad, seguridad)
174. Otros ¿Cuál?
175. **Usuarios afiliados a Comfandi**
176. Has viajado con los servicios de turismo con Comfandi?
     1. Si
     2. No
177. Qué tipo de viaje has realizado con Comfandi? RM
     1. Pasadía
     2. Viaje en bus a destinos cercanos (2 a 3 días)
     3. Excursión. Viaje en avión más de 3 días
     4. Otro, cual?
178. ¿En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy mala y 5 es muy buena, cómo calificarías tu? Usar grilla

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Excelente  5 | Bueno  4 | Regular  3 | Malo  2 | Muy Malo  1 |
| Experiencia de viaje en general |  |  |  |  |  |
| Cumplimiento de Itinerario |  |  |  |  |  |
| Puntualidad |  |  |  |  |  |
| El proceso de reserva y planificación de viajes con Comfandi |  |  |  |  |  |
| La comunicación recibida (confirmación de la compra, instrucciones para el viaje etc.) |  |  |  |  |  |
| La Atención al cliente |  |  |  |  |  |
| La amabilidad del personal del destino incluyendo Guía y conductor |  |  |  |  |  |
| La seguridad (del viaje, la experiencia y lugar). |  |  |  |  |  |

1. ¿Qué es lo que más te ha gustado de las experiencias de turismo con Comfandi? RM
2. Empatía del personal
3. Atención / servicio al cliente
4. La variedad de destinos ofrecidos
5. La organización /información previa al vial
6. La logística del viaje
7. Las actividades y excursiones incluidas
8. El alojamiento o instalaciones para pasar el día.
9. El transporte (calidad, comodidad, estado de los buses)
10. Los precios competitivos
11. La atención personalizada
12. La información proporcionada sobre los destinos
13. Precio de los paquetes turísticos
14. Capacitación /profesionalismo del guía
15. Comida durante el viaje (desayuno, almuerzo cena o refrigerios)
16. Comodidad durante el viaje
17. Seguridad / Protocolos claros en todo momento
18. El conductor del bus (modo de conducción, velocidad, seguridad)
19. Otros ¿Cuál?
20. ¿Qué es lo que menos te ha gustado de las experiencias de turismo con Comfandi? RM
    1. Falta de Empatía del personal de Comfandi
    2. Atención / servicio al cliente previo y durante el viaje
    3. Precio de los paquetes turísticos
    4. Variedad de destinos ofrecidos
    5. Falta de capacitación /profesionalismo del guía
    6. Información insuficiente sobre los destinos
    7. Organización y logística del viaje
    8. No incluía guía
    9. Comida durante el viaje (desayuno, almuerzo cena o refrigerios)
    10. Actividades y excursiones incluidas
    11. Actividades y excursiones con costo adicional
    12. Comodidad durante el viaje
    13. Seguridad / Protocolos claros en todo momento
    14. Alojamiento / instalaciones al llegar.
    15. Transporte (calidad, comodidad, estado de los buses)
    16. El conductor del bus (modo de conducción, velocidad, seguridad)
    17. Otros ¿Cuál?
21. ¿Hay algún aspecto específico de las experiencias de turismo de Comfandi que cambiarías?
    1. Si, qué? RA
    2. No
22. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho ¿Qué tan satisfecho/a estás con la relación calidad-precio de las ofertas de turismo de Comfandi? (Seleccione una opción)
23. Nada satisfecho
24. Insatisfecho/a
25. Neutral
26. Satisfecho/a
27. Muy satisfecho/a
28. Basado en tu experiencia, ¿Qué tan probable es que recomiende los planes turísticos de Comfandi a familiares o amigos? en una escala de 0 a 10 donde 0 es nada probable y 10 es extremadamente probable, RU
29. (condicionada a quienes no han viajado con Comfandi) ¿Qué te ha detenido de adquirir experiencias de turismo con Comfandi?
    1. No sabía /conocía que Comfandi ofrecía viajes
    2. No conozco a nadie que haya viajado con Comfandi
    3. No me he enterado de la oferta (no me llega o no leo la publicidad)
    4. No me llaman la atención los destinos
    5. No es el tipo de turismo que me gusta practicar
    6. No he tenido grupo del trabajo o familia para ir
    7. Otro, cual
30. (condicionada a Negativa en la 52) Si nunca has considerado a Comfandi para tus experiencias de turismo, ¿cuál es la razón principal? RU
31. No conocía sus ofertas de turismo
32. Los precios no son competitivos
33. Prefiero otra agencia/caja de compensación
34. Opiniones negativas de otros usuarios
35. Variedad de destinos limitada
36. Calidad del servicio al cliente
37. Otros ¿Cuál?
38. ¿Qué información te gustaría recibir sobre las ofertas de turismo de Comfandi? RM
39. Detalles sobre los destinos turísticos
40. Precios y paquetes disponibles
41. Opiniones y reseñas de otros clientes
42. Actividades y excursiones incluidas
43. Información sobre alojamiento y transporte
44. Ofertas y descuentos especiales
45. Políticas de cancelación y reembolso
46. Atención al cliente y soporte durante el viaje
47. Otros ¿Cuál?
48. Pensando en salir de viaje con tu familia, a pasadía o a vacaciones ¿Qué porcentaje de tu ingreso mensual podrías destinar para turismo?

* Menos del 5%
* Entre el 5% y el 10%
* Entre el 10% y el 15%
* No tengo recursos para destinar específicamente a un ahorro para turismo
* Para poder viajar requiero apoyo y/o subsidio de la caja de compensación.

1. **Impacto en Calidad de vida y productividad**

Pensando en el impacto del viaje para su calidad de vida, salud mental y la de su familia

Usar grilla

* 1. ¿Siente que tu bienestar mental o emocional ha mejorado como resultado del viaje? (Mucho, Algo, Poco, Nada)
  2. ¿Cuánto crees que el viaje ha contribuido a mejorar tu calidad de vida? (Mucho, Algo, Poco, Nada)
  3. ¿Sientes que regresas del viaje con más energía y motivación para tus actividades diarias, incluido el trabajo? (Mucho, Algo, Poco, Nada)
  4. ¿Cree que el viaje te ha ayudado a recargar energías, resultando en una mayor productividad en el trabajo o en tus actividades diarias? (Mucho, Algo, Poco, Nada)
  5. ¿Cree que el viaje te ha ayudado a bajar la tensión /estrés diario? (Mucho, Algo, Poco, Nada)
  6. ¿El viaje ha contribuido a mejorar tus relaciones con amigos o familiares con quienes viajaste? (Mucho, Algo, Poco, Nada)
  7. En comparación con tu estado emocional antes del viaje, ¿cómo calificaría su nivel de felicidad general? (Más feliz, Igual, Menos feliz) Usar emojis
  8. ¿El viaje te proporcionó oportunidades para establecer nuevas relaciones o amistades? (si 5 no 1 ) Poner termómetro móvil
  9. ¿Cómo calificaría tu nivel de bienestar general después de participar en algún plan turístico de Comfandi ? Escala del 1 al 5 (1 es muy malo y 5 excelente) Poner termómetro móvil
  10. Teniendo en cuenta el impacto en tu calidad de vida ¿Consideraría participar en otro de nuestros planes turísticos en el futuro? (Definitivamente sí, Probablemente sí, Probablemente no, Definitivamente no) Poner termómetro móvil

1. **Comunicación y publicidad**
2. ¿Has visto publicidad o comunicación sobre la oferta de turismo de Comfandi? RU
3. Sí
4. No
5. Condicionada a R afirmativa Donde has visto la oferta de turismo de Comfandi? RM
6. Televisión
7. Radio
8. Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)
9. Periódicos y revistas
10. Sitios web
11. Publicidad en exteriores (vallas, paradas de autobús, etc.)
12. Correo electrónico
13. Aplicaciones móviles
14. Otros ¿Cuál?
15. ¿Qué opinas de la comunicación y publicidad de la marca Comfandi en general? RU
16. Excelente
17. Buena
18. Regular
19. Mala
20. Muy mala
21. ¿Qué opinas de la comunicación y publicidad de la marca Comfandi en general? (Seleccione todas las que apliquen)
22. Es clara y fácil de entender
23. Es atractiva y llamativa
24. Proporciona información útil
25. Está presente en múltiples canales
26. Me ayuda a tomar decisiones de compra
27. No me llama la atención
28. No proporciona información suficiente
29. No es clara
30. Es muy recargada
31. No la he visto
32. Otros ¿Cuál?
33. ¿Sientes que la publicidad de la marca refleja adecuadamente la calidad de los servicios turísticos de Comfandi?
34. Totalmente de acuerdo
35. De acuerdo
36. Neutral
37. En desacuerdo
38. Totalmente en desacuerdo
39. ¿Qué te gustaría encontrar en la publicidad y/o comunicación de Comfandi? RM
40. Opiniones y reseñas de otros clientes
41. Información detallada sobre los destinos
42. Fotografías y videos de alta calidad
43. Certificaciones y reconocimientos de calidad
44. Claridad en precios y paquetes ofrecidos
45. Testimonios y reseñas de clientes
46. Información sobre políticas de cancelación y reembolso
47. Presencia en medios reconocidos (televisión, prensa, etc.)
48. Ofertas y descuentos especiales
49. Información detallada sobre actividades y excursiones
50. Información sobre los subsidios para los planes turísticos
51. Historias de viajes y experiencias reales
52. Otros ¿Cuál?
53. ¿Hay algo en las piezas de turismo o publicidad que te haga desconfiar o dudar de los servicios? (Seleccione todas las que apliquen)
54. Falta de información detallada
55. Opiniones negativas de otros clientes
56. Fotografías y videos de baja calidad
57. Precios poco claros o confusos
58. Ausencia de testimonios de clientes
59. Promesas exageradas o poco realistas
60. Falta de certificaciones o reconocimientos
61. Mala reputación de la agencia en redes sociales o sitios web
62. Otros ¿Cuál?

**FIN DE LA ENCUESTA**