

## 6. Anexos

### Anexo I. Encuesta de Satisfacción

¡Gracias por participar en nuestra encuesta! Queremos conocer tu opinión sobre nuestro proyecto de viajes en bicicleta y protección ecológica. Tu feedback nos ayudará a mejorar nuestros servicios.

#### 1. Información General

1. ¿Has participado en alguno de nuestros viajes en bicicleta?
  - Sí
  - No
2. ¿Cómo te enteraste de nuestro proyecto?
  - Redes sociales
  - Amigos/familia
  - Publicidad
  - Otro (especificar): \_\_\_\_\_

#### 2. Experiencia de Viaje

3. ¿Cómo calificarías tu experiencia general en el viaje en bicicleta?
  - Muy satisfactoria
  - Satisfactoria
  - Neutral
  - Insatisfactoria
  - Muy insatisfactoria
4. ¿Cómo valorarías la calidad de las bicicletas proporcionadas?
  - Excelente
  - Buena
  - Adecuada
  - Deficiente
  - Muy deficiente
5. ¿El recorrido de la ruta fue adecuado y bien señalado?
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
6. ¿Consideras que la duración del viaje fue adecuada?
  - Sí
  - No, fue demasiado largo
  - No, fue demasiado corto

### 3. Aspectos Ecológicos

7. ¿Crees que este proyecto contribuye a la protección del medio ambiente?
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
8. ¿Qué tan importante es para ti la protección del medio ambiente en tus decisiones de viaje?
- Muy importante
  - Importante
  - Neutral
  - Poco importante
  - Nada importante
9. ¿Has notado alguna mejora en la conservación ecológica durante tu viaje?
- Sí
  - No
  - No estoy seguro

### 4. Servicios Adicionales

10. ¿Cómo valorarías los servicios adicionales proporcionados (por ejemplo, guías turísticos, kits de reparación, etc.)?
- Excelente
  - Bueno
  - Adecuado
  - Deficiente
  - Muy deficiente
11. ¿Hay algún servicio adicional que te gustaría que ofreciéramos?
- Sí (especificar): \_\_\_\_\_
  - No

### 5. Sugerencias y Comentarios

12. ¿Qué te ha gustado más de tu experiencia?
- \_\_\_\_\_
13. ¿Qué mejorarías en futuros viajes?
- \_\_\_\_\_
14. ¿Recomendarías este proyecto a amigos o familiares?
- Sí
  - No
15. Otros comentarios o sugerencias:
- \_\_\_\_\_

**Muchas gracias por tu tiempo y participación!**

## Anexo II. Encuesta para conocer la audiencia

### 1. Información General

1. ¿Cuál es tu edad?

- Menos de 18
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65 o más

2. ¿Dónde resides actualmente?

\_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia viajas por placer?

- Más de 5 veces al año
- 3-5 veces al año
- 1-2 veces al año
- Menos de una vez al año

### 2. Tipos de Viajes Preferidos

4. ¿Qué tipo de viajes te interesan más? (Selecciona todos los que apliquen)

- Aventura
- Cultural
- Relax y bienestar
- Deportivo
- Gastronómico
- Naturaleza y ecoturismo
- Cruceros
- Otros (especificar): \_\_\_\_\_

5. ¿Qué tipo de destinos prefieres?

- Playas
- Montañas
- Ciudades
- Pueblos rurales
- Parques nacionales y reservas naturales
- Otros (especificar): \_\_\_\_\_

6. ¿Cuál es tu duración de viaje preferida?

- Fin de semana (1-3 días)
- Corto (4-7 días)
- Mediano (1-2 semanas)
- Largo (más de 2 semanas)

### 3. Preferencias de Actividades

7. ¿Qué actividades disfrutas más durante tus viajes? (Selecciona todos los que apliquen)

- Senderismo y trekking
- Ciclismo
- Visitas a museos y sitios históricos
- Degustación de comida local
- Deportes acuáticos
- Compras
- Asistencia a eventos y festivales
- Relajación en spas y resorts
- Otros (especificar): \_\_\_\_\_

8. ¿Qué importancia tiene para ti la sostenibilidad y el ecoturismo en tus decisiones de viaje?

- Muy importante
- Importante
- Neutral
- Poco importante
- Nada importante

#### 4. Preferencias de Alojamiento

9. ¿Qué tipo de alojamiento prefieres?

- Hoteles
- Hostales
- Apartamentos turísticos
- Casas rurales
- Campings
- Resorts
- Otros (especificar): \_\_\_\_\_

10. ¿Qué comodidades consideras esenciales en tu alojamiento?

- Wi-Fi
- Desayuno incluido
- Piscina
- Gimnasio
- Servicio de habitaciones
- Otros (especificar): \_\_\_\_\_

#### 5. Sugerencias y Comentarios

11. ¿Cuál ha sido tu mejor experiencia de viaje y por qué?

o \_\_\_\_\_

12. ¿Hay algún tipo de viaje que te gustaría que ofreciéramos?

o \_\_\_\_\_

13. Otros comentarios o sugerencias:

o

**Anexo III.** Tabla de Gestión de crisis.

<b>Posibles Alertas</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Período de Reacción</b>	<b>Comunicaciones</b>
<b>Crisis con Clientes</b>				
Lesión o accidente del cliente	Llamar inmediatamente al servicio de emergencias (112).	Guías de la ruta y equipo de gestión	Actuar inmediatamente	Informar a la familia del cliente y emitir un comunicado a los medios si es necesario, explicando la causa del accidente y las medidas tomadas. Divulgar los resultados al público dentro de las 48 horas
	Proporcionar primeros auxilios hasta la llegada de asistencia médica		Tomar medidas adicionales dentro de las primeras 24 horas	
	Asumir la debida responsabilidad y gestionar el tratamiento necesario			
<b>Palabras o acciones inapropiadas</b>	Emitir una disculpa inmediata	Dirección de la empresa y equipo de comunicación	Actuar dentro de las 24 horas	Ofrecer una disculpa pública y, si es necesario, compensar a los afectados. Divulgar los resultados de la investigación y las medidas correctivas al público dentro de las 48 horas.
	Realizar una investigación interna y tomar medidas correctivas			
<b>Clima Severo o Desastre Natural</b>	Publicar avisos sobre condiciones meteorológicas adversas en el sitio web, redes sociales y puntos de inicio de las rutas.	Dirección de la empresa y equipo de comunicación	Monitoreo continuo del clima y actualizaciones diarias	Informar a los clientes y al personal sobre las condiciones climáticas y las medidas de seguridad a través de todos los canales disponibles

	Ajustar o cancelar rutas si es necesario			
<b>Crisis de Calidad del Producto</b>				
<b>Seguridad insuficiente</b>	Seguridad insuficiente	Dirección de la empresa y equipo de seguridad	Completar la evaluación dentro de las 24 horas posteriores a la identificación del problema	Informar a los clientes y al público sobre las mejoras de seguridad implementadas. Divulgar los resultados de la evaluación al público dentro de las 48 horas.
	Implementar cualquier recomendación de seguridad adicional.			
<b>Crisis Operacional</b>				
<b>Señalización de seguridad poco clara</b>	Contactar inmediatamente con el personal de mantenimiento para corregir y mejorar la señalización	Equipo de mantenimiento y dirección de la empresa	Corregir la señalización dentro de las primeras 24 horas	Informar a los clientes sobre las mejoras en la señalización y las medidas tomadas para garantizar su seguridad

## Anexo IV. Plan de gestión del crisis

### 1. Identificación de Riesgos

- Condiciones Climáticas: Lluvias intensas, olas de calor, tormentas.
- Accidentes: Caídas, colisiones con vehículos o peatones.
- Problemas Mecánicos: Averías en las bicicletas, pinchazos.
- Emergencias Médicas: Deshidratación, lesiones, enfermedades.
- Seguridad: Robo de bicicletas, asaltos.
- Problemas Logísticos: Pérdida de rutas, fallos en el GPS, falta de alojamiento.
- Problemas Legales: Incumplimiento de normativas locales, problemas con seguros.

### 2. Equipo de Gestión de Crisis

- Coordinador de Crisis: Responsable general del plan.
- Encargado de Comunicación: Gestiona la comunicación interna y externa.
- Responsable de Logística: Maneja los aspectos logísticos durante una crisis.
- Encargado de Seguridad: Se ocupa de la seguridad de los participantes.
- Equipo Médico: Proporciona atención médica inmediata y primeros auxilios.

### 3. Preparación y Prevención

- Formación del Personal: Capacitación en primeros auxilios, mecánica básica de bicicletas y gestión de crisis.
- Equipamiento Adecuado: Provisión de cascos, kits de primeros auxilios, herramientas de reparación de bicicletas.
- Protocolos de Seguridad: Establecimiento de rutas seguras, revisión regular de las bicicletas.
- Seguros: Contratación de seguros de viaje y de responsabilidad civil.

### 4. Plan de Acción en Caso de Crisis

- Evaluación Inicial: Identificación inmediata del problema y evaluación de su gravedad.
- Activación del Equipo de Crisis: Notificación al equipo de gestión de crisis y activación de protocolos.
- **Comunicación:**
  - Interna: Informar rápidamente a todos los miembros del equipo y a los participantes.
  - Externa: Comunicación con autoridades locales, servicios de emergencia y medios de comunicación si es necesario.
- **Ejecución de Medidas:**
  - Condiciones Climáticas: Redireccionamiento de la ruta, provisión de refugio.
  - Accidentes y Emergencias Médicas: Provisión de primeros auxilios, transporte a centros médicos.
  - Problemas Mecánicos: Reparación in situ o transporte de bicicletas a un taller.

- o Seguridad: Reporte a las autoridades, reubicación a una zona segura.
- o Problemas Logísticos: Coordinación con proveedores locales para soluciones rápidas.
- o Problemas Legales: Contacto inmediato con asesoría legal.

## **5. Recuperación y Evaluación Post-Crisis**

- Asistencia Continua: Seguimiento de la recuperación de cualquier persona lesionada.
- Evaluación de la Respuesta: Análisis de la efectividad de la respuesta a la crisis.
- Revisión del Plan: Identificación de áreas de mejora y actualización del plan de gestión de crisis.

## **6. Comunicación con los Participantes**

- Información Previa al Viaje: Proporcionar a los participantes información detallada sobre el plan de gestión de crisis.
- Puntos de Contacto: Establecimiento de puntos de contacto y métodos de comunicación durante el viaje.
- Instrucciones en Caso de Crisis: Distribuir protocolos claros y concisos para que los participantes sepan cómo actuar en caso de emergencia.

## **7. Colaboración con Autoridades y Servicios Locales**

- Autoridades Locales: Coordinación con la policía, servicios de salud y protección civil.
- Proveedores Locales: Establecimiento de acuerdos con talleres de bicicletas, hoteles y otros servicios locales para asistencia rápida.

## **8. Documentación y Reportes**

- Registro de Incidentes: Documentar detalladamente cualquier incidente y la respuesta proporcionada.
- Informes Post-Crisis: Elaborar informes detallados para analizar la respuesta y planificar mejoras futuras.

### **A continuación, presentamos los contactos importantes para nuestra empresa:**

Emergencias (Ambulancias, Bomberos, Policía): 112

Hospitales cercanos en Valencia:

Hospital Clínico Universitario de Valencia: (+34) 961 97 30 00

Policía Local de Valencia: 092

Agencia Estatal de Meteorología (AEMET): (+34) 902 54 53 64

Hospital Comarcal de Gandía: (+34) 962 95 95 00

Dirección: Av. de Príncipe d'Astúries, s/n, 46700 Gandia, Valencia, España



## Anexo IV. MockUp del sitio web Gandia BicycleRace

BICYCLERACE

Temas de viajes

Que hacemos

Acerca de nosotros

Blog

Contactos

UNÉTE



# Viaja y mejora el mundo

Los mejores viajes en bicicleta. Únete a nuestra comunidad de cicloviajeros para vivir una experiencia increíble.

ENCONTRAR MI VIAJE

## ¿Qué es Bicycle Race?

Bicycle Race es una empresa especializada en viajes en bicicleta creada en Gandía. Nos encargamos de seleccionar y validar las mejores rutas cicloturísticas para ti. Te asistimos en la elección y te acompañamos a lo largo de todo el proceso. Vive experiencias inolvidables sobre dos ruedas y encuentra hoy mismo tu viaje perfecto. Ofrecemos viajes temáticos, promovemos un estilo de vida saludable y cuidamos del medio ambiente.

## Ventajas

- Los mejores viajes en bicicleta
- Pedalea hacia futuro verde
- Experiencia única
- Comunidad de personas con ideas afines

## Principales **destinos**



Comunidad  
Valenciana



Gandía



Costa  
Blanca

RESERVAR UN VIAJE



## No te pierdas los próximos viajes en bicicleta.

**¡Únete a nuestra comunidad!**

Disponemos de todo lo necesario para que disfrutes al máximo de tus viajes en bicicleta.

Ofrecemos rutas, información práctica, inspiración y, lo más importante, una comunidad de apasionados ciclistas con quienes compartir nuevas aventuras.

INSCRÍBETE

## Directamente de **nuestros ciclistas**



¡Incredible experiencia!  
Las rutas son  
espectaculares y me  
encanta cómo  
promueven el cuidado  
del medio ambiente.  
Perfecto para quienes  
buscan aventura y  
sostenibilidad.



**BLANCA,**  
EJECUTIVA



BicycleRace tiene ofertas  
inmejorables y viajes a  
muchos destinos. Unirme a  
este proyecto de viajes en  
bicicleta ha sido una de las  
mejores decisiones que he  
tomado.



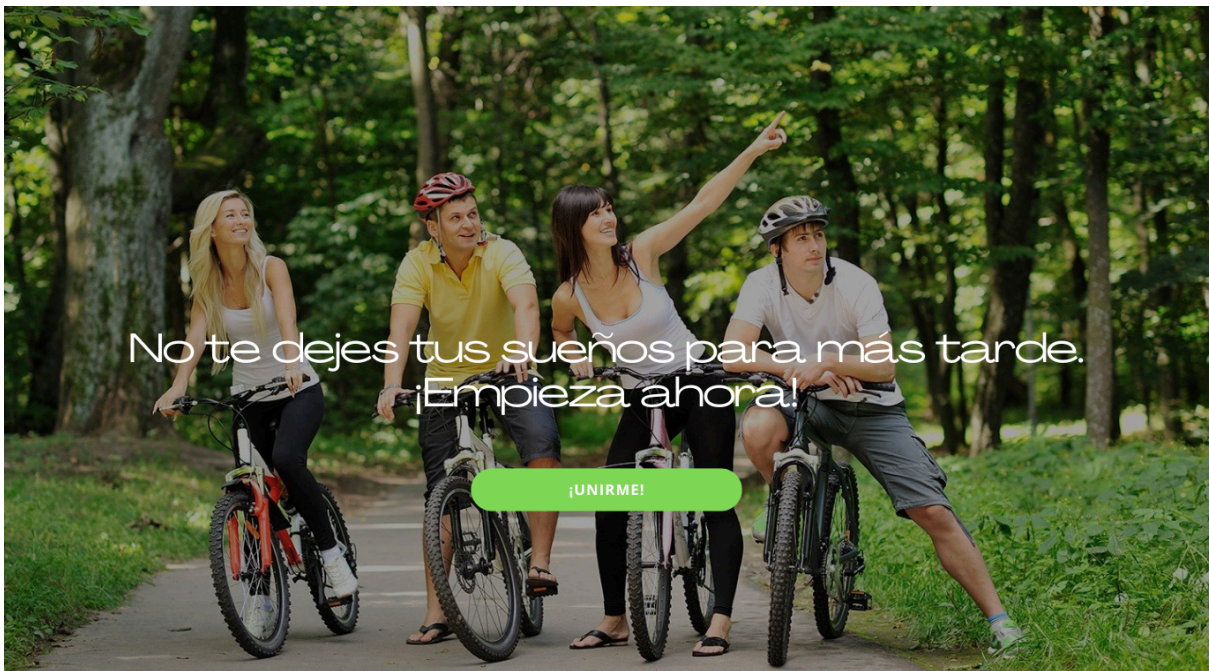
**ANA,**  
GERENTE



Viajar con  
BicycleRace es una  
experiencia  
inigualable sobre dos  
ruedas. Disfruta de  
compañerismo,  
aprendizaje,  
naturaleza en su  
estado puro y  
diversión asegurada.



**ENRIQUE,**  
EMPRESARIO



No te dejes tus sueños para más tarde.  
¡Empieza ahora!

¡UNIRME!



#### CONTACTA CON NOSOTROS

Instagram  
Facebook  
YouTube

#### QUIÉNES SOMOS

Política de cookies  
(UE)

Política de privacidad

#### UBICACIÓN

C/ del Clot de la Mota,  
46730, Gandia

#### SÍGENOS



[hola@bicyclerace.es](mailto:hola@bicyclerace.es)

#### CONÓCENOS MÁS

Escucha nuestro  
podcast

Anexo V. *MockUp* de la APP Bicycle Race. Pantalla de inicio



Anexo VI. MockUp de la APP. Pantalla de bienvenida



Anexo VII. MockUp de la APP. Pantalla Principal

