



Compromiso
de Calidad Turística

Módulo 07

Métodos de encuestación

Este material formativo forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) de la [Secretaría de Estado de Turismo de España](#) y se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](#).



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

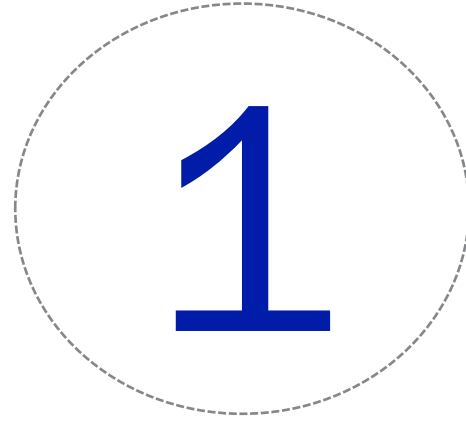


26-05-2021

Índice

- Objetivos
- Beneficios
- Métodos de encuestación
- El cuestionario de satisfacción
- Distribución del cuestionario de satisfacción
- Recogida y tabulación de datos
- Elaboración del Informe de Satisfacción de los clientes
- Conclusiones
- Ejercicios prácticos



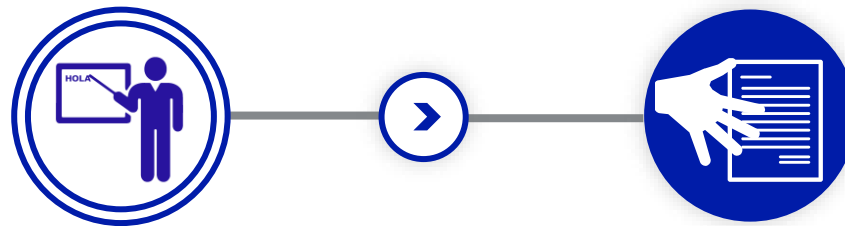


Objetivos

1 Objetivos

El objetivo del Módulo **Métodos de encuestación** es:

- › Instruir a los participantes en la mejora del diseño de cuestionarios eficaces para la medición de la satisfacción del cliente/turista y en la operativa para la implantación del método de encuestación en una empresa/servicio turístico.
- › Aprender cómo recabar la información de los clientes de nuestros productos/servicios y cómo obtener información de los cuestionarios obtenidos.





Beneficios



2 Beneficios

Los beneficios para el cliente/turista de que se disponga de un **método de encuestación** son:

- › Toma de decisiones empresariales basadas en la experiencia del equipo interno y en la opinión del cliente.
- › Productos y servicios ofertados mejorados y adaptados continuamente a las expectativas de nuestros clientes.

Para la organización o servicio turístico supone una fuente de información fundamental para prestar servicios de calidad y ajustados a las necesidades de los clientes.

3

Métodos de encuestación

3 ¿Qué es el método de encuestación?

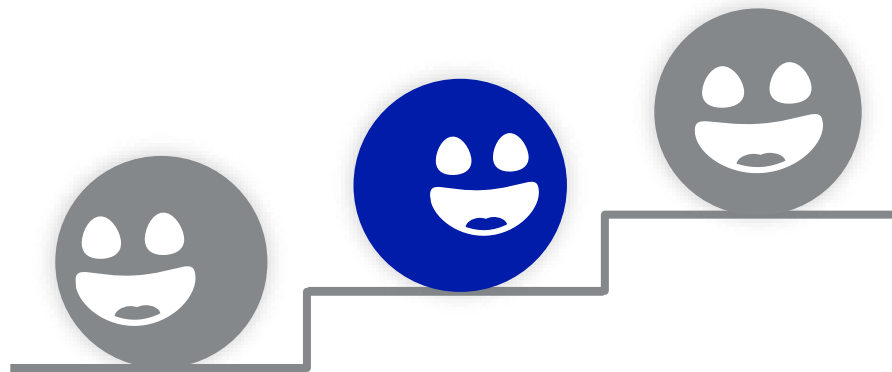
El método de encuestación es una herramienta de gestión de calidad que permite conocer la opinión del cliente/turista y medir su satisfacción sobre el servicio, los equipamientos y las instalaciones del servicio turístico.



3 ¿Qué es el método de encuestación?

Es importante porque...

- › Incrementar la satisfacción del cliente/turista es el objetivo último de cualquier empresa/servicio turístico.
- › Es necesario medir su satisfacción a través de un método que garantice información permanente y relevante.



3 ¿Qué es el método de encuestación?

CLIENTE INSATISFECHO



CLIENTE SATISFECHO



CLIENTE ENTUSIASMADO



La encuestación nos permite conocer las expectativas y necesidades del cliente.

4

El cuestionario de satisfacción

4 El cuestionario de satisfacción.

Revisión de nuestro cuestionario.

Contenido

- › ¿Hemos elegido los parámetros adecuados? Ej.: ¿debe un taxista preguntar si el servicio le ha parecido caro?
- › ¿Obtenemos información útil? Ej.: se pregunta por un servicio que ya no se oferta.
- › ¿Los bloques están bien diferenciados? Ej.: recepción, habitaciones, etc.
- › ¿El número de preguntas es el adecuado? Corto, largo...

4 El cuestionario de satisfacción.

Revisión de nuestro cuestionario.

Contenido

- › ¿Existen instrucciones claras de cumplimentación?
- › ¿Tiene el cuestionario todo lo que tiene que tener?
 - Espacio para opinión del cliente.
 - Espacio para los datos del cliente (cuidado con tratamiento de datos personales).
 - Espacio para comentarios.



4 El cuestionario de satisfacción.

Revisión de nuestro cuestionario.

Contenido

- › ¿Las preguntas son sencillas y fáciles de leer? Sin términos superfluos.
- › ¿El enunciado es adecuado? Ni corto ni muy largo.
- › ¿Existen ambigüedades?
- › ¿Expresan una sola idea? Ej.: ¿Le ha parecido el servicio rápido y eficaz? (son dos ideas distintas, lo que dificulta la respuesta).
- › ¿Contienen dobles negaciones?
- › ¿Se ofrecen todas las posibles respuestas?

4 El cuestionario de satisfacción.

Revisión de nuestro cuestionario.

Escala valorativa



EXCELENTE	<input checked="" type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>



BIEN

REGULAR

MAL

SI / NO

4 El cuestionario de satisfacción.

Revisión de nuestro cuestionario.

Aspecto

- › ¿Tiene el cuestionario un diseño atractivo? Ej.: fotocopias mal hechas.
- › ¿Se identifica bien a la organización? Logotipo, colores corporativos.
- › ¿Se distinguen fácilmente los bloques de preguntas?
- › ¿Es fácil de leer? Ej.: Letra pequeña, en cursiva...
- › ¿Es fácil de rellenar? Ej.: Espacio muy pequeño para escribir comentarios o rellenar los datos del cliente.

4 El cuestionario de satisfacción.

Revisión de nuestro cuestionario.

Otras cuestiones

- › ¿El cuestionario es accesible al cliente? Para todos los tipos de clientes. Ej.: los que usan nuevas tecnologías y los que no, los que presentan alguna discapacidad, etc.
- › ¿Se proporciona en el momento adecuado? Ej.: al pedir la cuenta del restaurante.
- › ¿Está en los idiomas más usados por mis clientes?
- › Etc.

5

Distribución del cuestionario de satisfacción

5 Distribución del cuestionario.

Existen distintas formas de distribución. Se puede usar una o una combinación de varias:

- › En papel (Ej.: entrega con la factura, o con el cambio tras cobrar).
- › Oralmente: realizar las preguntas definidas previamente tras finalizar el servicio y anotarlo en un cuaderno.
- › Por correo (electrónico o postal), fax, etc.
- › Online. Ej.: mediante enlace a un cuestionario online (a través de correo electrónico, mensaje de móvil, acceso directo en nuestra web, redes sociales, etc.).

5 Distribución del cuestionario.

Analicemos si estamos distribuyendo el cuestionario adecuadamente:

- › ¿Es visible y accesible al cliente?
- › ¿Se proporciona algún soporte que garantice la privacidad (urna, buzón, encuesta online...)?
- › ¿Estoy consiguiendo un número suficiente? Si no es así, establecer medidas de fomento. Ej.: sorteo entre quienes cumplimenten el cuestionario.
- › ¿Se entrega a todos los clientes o solo a algunos aleatoriamente? Cuidado de que haya representatividad de todos los tipos (Ej.: temporada alta y baja).

5 Distribución del cuestionario.

Encuestas orales

Se suelen realizar cuando el tiempo de prestación del servicio es muy corto, o el cliente no tiene un lugar apropiado para contestar a la encuesta en papel (comercios, bares, guías turísticos, etc.).

Para realizar encuestas orales es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las preguntas a realizar deben estar previstas.
- Es recomendable que la encuesta oral sea más corta que una encuesta escrita.
- Es necesario que las valoraciones y comentarios queden registrados, para poder realizar un análisis posterior y extraer conclusiones.

5 Distribución del cuestionario.

Encuestas on line

La realización de las encuestas on line abre las opciones sobre el momento y el lugar en que podemos ofrecer a los clientes la cumplimentación de la encuesta.

- Puede enviarse por correo electrónico tras la prestación del servicio
- Se pueden habilitar tabletas digitales o puntos de acceso a cumplimentar durante la prestación del servicio

Existe una amplia oferta de webs gratuitas que gestionan las encuestas on line. Algunas de ellas son:

- [Survio](#)
- [Survey Monkey](#)
- [Google Forms](#)
- [Typeform](#)

5 Distribución del cuestionario.

NO OLVIDAR las redes sociales:



Este tema se trata en el **Módulo 6 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones**. Algunas claves:

- Revisa frecuentemente tus redes sociales para ver los comentarios de los clientes.
- Agradece el comentario, puesto que nos ayuda a mejorar, y discúlpate en su caso.
- Contacta al cliente por otro canal (Ej.: mensajes privados, teléfono, etc.).

6

Recogida y tabulación de datos

6 Recogida y tabulación de los datos.

- › **Diariamente:** Lectura rápida de los cuestionarios recogidos en el día.
- › **Mensualmente:** Tabular los cuestionarios recopilados y redactar el informe de satisfacción parcial.
- › **Anualmente:** Redactar el informe de satisfacción anual donde observar la evolución de los resultados y alimentar los indicadores definidos.

IMPORTANTE:

- › Ver si los datos de clientes se incorporan a nuestra base de datos para envío de información comercial.
- › Difundir los resultados de la encuesta y las acciones de mejora que se van a poner en marcha entre todas las personas de la organización.

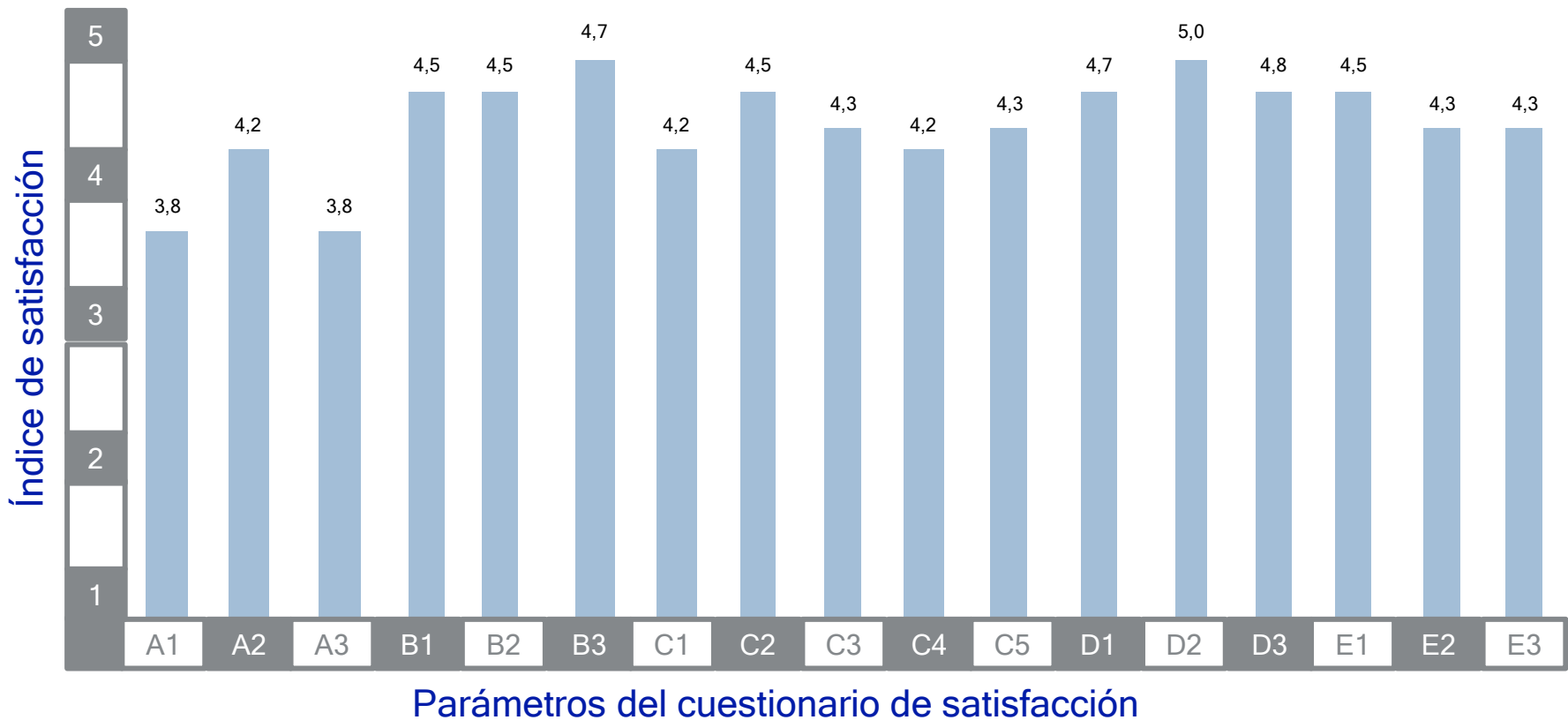
6 Recogida y tabulación de los datos.

Tabulación de seis cuestionarios cumplimentados del área de restauración de un hotel. Escala valorativa de 1 a 5.

Parámetros por área de servicio	1	2	3	4	5	6	Media
A. Aspectos generales							3,94
A.1 Profesionalidad del personal	3	3	5	4	4	4	3,83
A.2 Equipamiento e instalaciones	4	3	5	5	4	4	4,17
A.3 Resolución de dudas	3	3	5	4	4	4	3,83
B. Restaurante (desayunos)							4,56
B.1 Idoneidad de horarios	4	4	5	5	4	5	4,50
B.2 Presentación de buffet	5	4	5	5	4	4	4,50
B.3 Textura y sabor de alimentos	5	4	5	5	5	4	4,67
C. Restaurante (cena)							4,33
C.1 Tiempo adecuado entre plato y plato	4	3	5	5	4	4	4,17
C.2 Presentación cuidada de alimentos y bebidas	5	3	5	5	5	4	4,50
C.3 Relación Calidad-Precio	4	4	5	5	3	5	4,33
C.4 Limpieza y orden	4	3	5	5	4	4	4,17
C.5 Señalización de sala	4	4	5	5	3	5	4,33
D. Cafetería/Bar							4,83
D.1 Amabilidad y profesionalidad	5	4	5	5	4	5	4,67
D.2 Calidad de alimentos y bebidas	5	5	5	5	5	5	5,00
D.3 Rapidez de servicio	5	4	5	5	5	5	4,83
E. Room Service							4,39
E.1 Carta variada	5	4	5	4	4	5	4,50
E.2 Rapidez de servicio	4	4	5	5	4	4	4,33
E.3 Temperatura de los alimentos	4	5	5	4	4	4	4,33

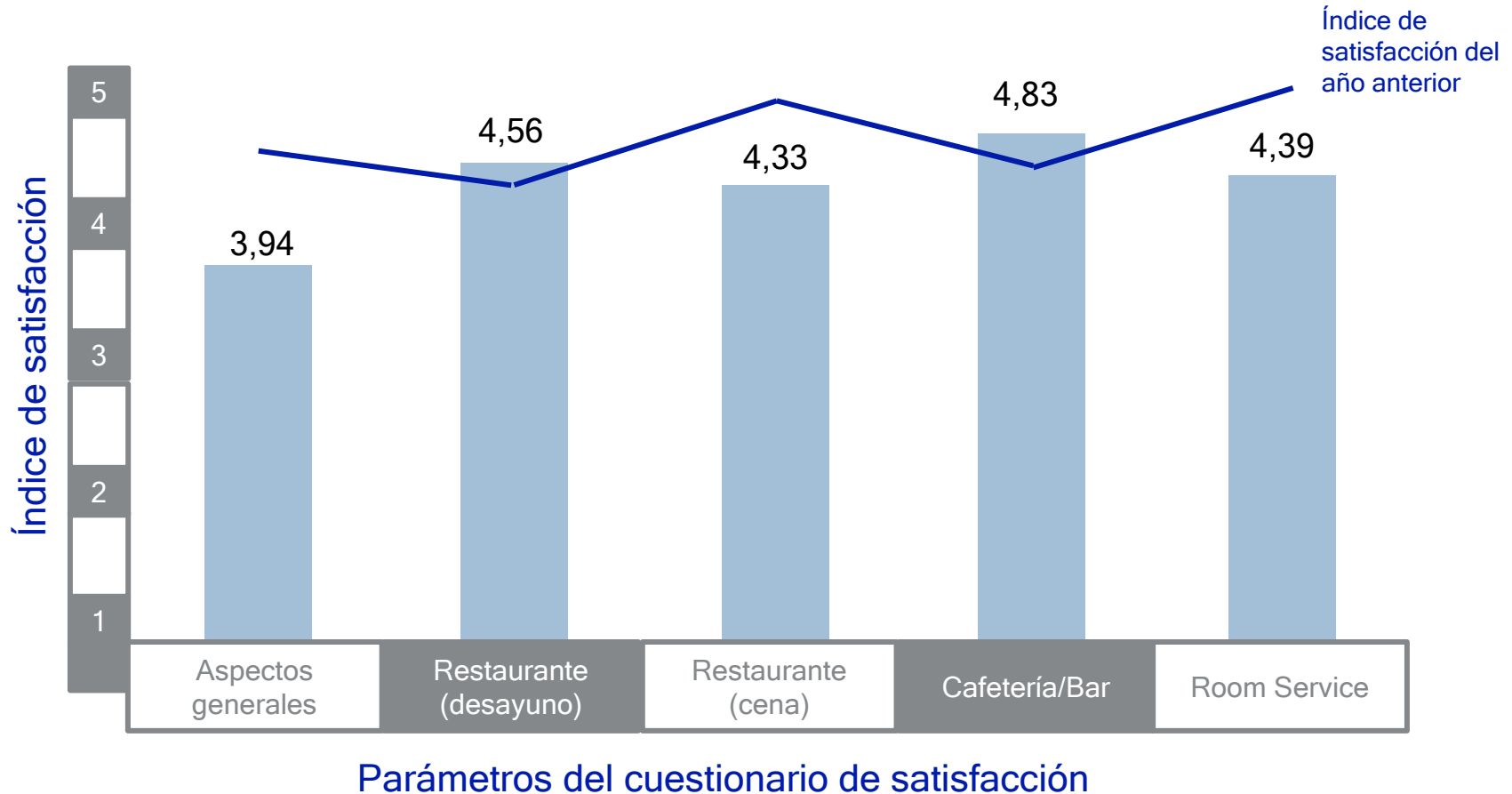
6 Recogida y tabulación de los datos.

Índice de satisfacción alcanzado en un periodo para cada uno de los parámetros del cuestionario de satisfacción



6 Recogida y tabulación de los datos.

Índice de satisfacción alcanzado en un periodo para cada uno de los servicios/áreas del cuestionario de satisfacción





Elaboración del informe de satisfacción del cliente

7 Elaboración del informe de satisfacción del cliente.

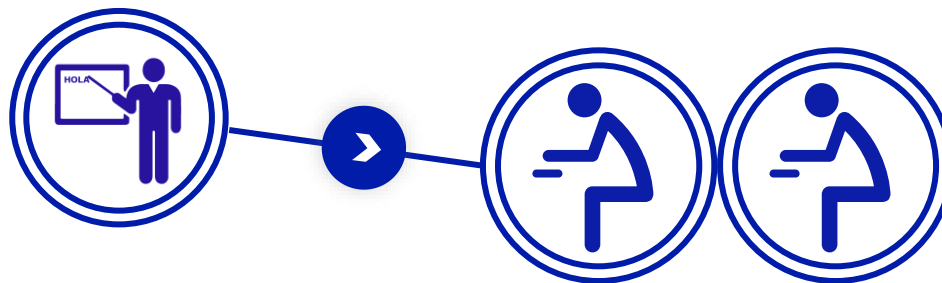
Contenido básico del informe de satisfacción

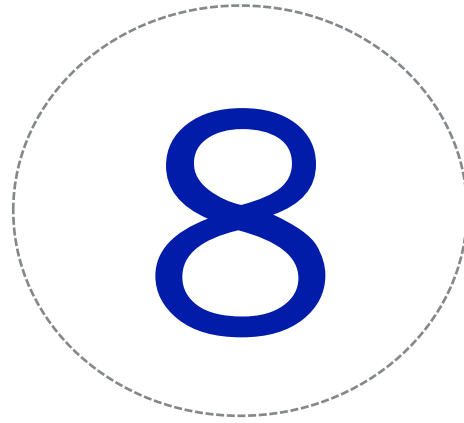
- › Puntuación general del servicio turístico.
- › Puntuación específica por áreas de servicio.
- › Análisis comparativo entre diferentes áreas de servicio.
- › Análisis histórico por meses, años,... para conocer la evolución del grado de satisfacción de los clientes.
- › Análisis por segmentos (nacionalidades, edades, motivaciones...).

7 Elaboración del informe de satisfacción del cliente.

Los resultados del informe de satisfacción del cliente deben difundirse entre el personal.

Debe incluir también los resultados y valoraciones de Q/S/R y felicitaciones de clientes, incluidas las verbales, recogidas en todos los medios (cuestionario físico, online, redes sociales, etc.).





Conclusiones

8 Conclusiones

- › Asegurar el éxito de una empresa/servicio turístico pasa por conocer las expectativas del cliente.
- › Medir la satisfacción del cliente es fundamental para la adaptación y mejora continua de los productos y servicios ofertados.
- › El método de encuestación es una herramienta que permite conocer la opinión del cliente y medir su satisfacción sobre el servicio, equipo e instalaciones.

8 Conclusiones

- › El cuestionario de satisfacción es el soporte principal del método de encuestación.
- › Debe designarse un responsable del método de encuestación.
- › Es necesario incentivar al cliente para que cumplimente el cuestionario, facilitándole el acceso y asegurando la confidencialidad en su tratamiento.
- › Conviene fijar las fechas de distribución del cuestionario atendiendo a los periodos de mayor o menor actividad.

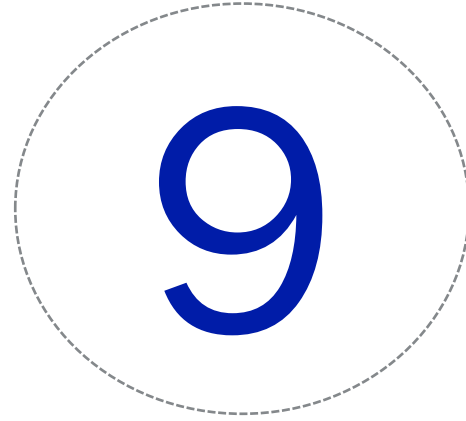
8 Conclusiones

Para garantizar el éxito del cuestionario de satisfacción se debe:

1. Diseñar un cuestionario enfocado a obtener información relevante de los gustos y preferencias respecto a la prestación del servicio.
2. Cuidar su imagen y conservación.
3. Asegurar la claridad en su estructura y facilidad de cumplimentación.
4. Conseguir la máxima información con el mínimo número de preguntas.

8 Conclusiones

- › El informe de satisfacción ofrece información específica del índice de satisfacción de los clientes sobre los servicios evaluados.
- › Hay que interpretar la información aportada mediante la tabulación de los cuestionarios de satisfacción.
- › Revisar periódicamente los parámetros incluidos en el cuestionario, evitando la pérdida de relevancia, e incorporar aquéllos que respondan a las nuevas realidades del negocio.
- › Comunicar a todo el personal los resultados de las encuestas desde una perspectiva de mejora de parámetros y servicios y de motivación de los equipos.



Ejercicios prácticos

9 Ejercicio práctico 1: Ejemplos de cuestionarios de satisfacción

Bienvenido cliente,

Uno de los objetivos fundamentales de nuestra empresa, es mejorar continuamente nuestro servicio.

Para lo cual, su opinión sobre su experiencia en nuestro establecimiento, es de especial importancia.

Le agradeceríamos nos dedicara unos minutos de su tiempo para contestar a las preguntas de este cuestionario.

Muchas gracias por ayudarnos a superarnos día a día.

La Dirección



- Amabilidad del personal*
- Frontalidad en la toma de la*
- Tiempo de espera entre platos*
- comanda*
- Entorno, ambientación y*
- Limpieza y orden de la sala*
- decoración*
- Preparación de las mesas*
- Oferta gastronómica*
- Catidad de los alimentos*
- Presentación de los platos*
- Relación calidad/precio*
- Variedad de la carta*
- Evaluación general de su visita*

	<i>Muy insatisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Muy insatisfecho</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MUY INSATISFECHO

Muchas gracias por su colaboración



9 Ejercicio práctico 2:

Ejemplos de cuestionarios de satisfacción

Estimado cliente, gracias por visitar nuestro Alojamiento Rural. Le agradeceríamos enormemente que rellenase el siguiente cuestionario para seguir mejorando y lograr así una mayor satisfacción de nuestros clientes.

Gracias por su colaboración. Esperamos recibirles de nuevo en nuestro hotel en un futuro próximo.

Puntúe del 1 (muy mal) al 5 (muy bien) los siguientes aspectos de este servicio turístico:

	1	2	3	4	5
1) Facilidad de acceso al establecimiento					
2) Actitud del personal que le ha atendido					
3) Acomodo en su habitación					
4) Relación calidad-precio					
HABITACIONES					
5) Ambiente, decoración					
6) Cama					
7) Limpieza y orden					
8) Ropa de baño					
9) Amenities					
10) Temperatura					

9 Ejercicio práctico 2:

Ejemplos de cuestionarios de satisfacción

RESTAURACIÓN					
	1	2	3	4	5
11) Desayuno					
ÁREAS COMUNES					
12) Ambiente y decoración					
13) Limpieza y orden					
DATOS PERSONALES DEL CLIENTE					
Sexo:		Estado civil:			
¿De dónde es Vd?					
País:		Región / Comunidad Autónoma:			
Provincia:		Municipio:			
Número de miembros de la unidad familiar:					
¿Con cuántas personas ha venido a visitarnos?					
¿Qué medio de transporte ha utilizado?					
¿Le gustan las mascotas?		¿Tiene Vd. una?			
¿Le gusta cómo está conservado nuestro pueblo?					
¿Es Vd. aficionado a la gastronomía?					
¿Qué le parece el folklore tradicional de nuestro pueblo?					
SUGERENCIAS/COMENTARIOS					

9 Ejercicio práctico 3:






Ejemplos de cuestionarios de satisfacción






Esta Oficina de Turismo participa en el SICTED, para poder mejorar necesitamos su opinión. Muchas gracias. ¡¡AYÚDENOS A MEJORAR!!






	SI	NO	NO SABE / NO CONTESTA
¿Hemos sido amables con usted?			
¿La Oficina se conserva bien?			
¿Le han sido útiles las informaciones que le hemos dado?			
¿Ha llegado fácilmente hasta nuestra Oficina?			
¿La Oficina le parece que está limpia?			






9 Ejercicio práctico 4: Tabulación de datos

Tabule las siguientes encuestas, de tal manera que obtengamos un resultado numérico

					
Limpieza y orden del vehículo				X	
Confort del vehículo				X	
Amabilidad del conductor					X

					
Limpieza y orden del vehículo			X		
Confort del vehículo			X		
Amabilidad del conductor		X			

					
Limpieza y orden del vehículo				X	
Confort del vehículo				X	
Amabilidad del conductor				X	

					
Limpieza y orden del vehículo					X
Confort del vehículo					X
Amabilidad del conductor					X

9 Ejercicio práctico: Tabulación de datos

Solución:

El primer paso es trasladar las “caras” a valores numéricos.

No existe una solución única puesto que cada persona puede elegir un valor distinto. Ej.: del 1 al 5 (la más frecuente), del 0 al 4, etc.

También existen organizaciones que otorgan puntos negativos a las respuestas inferiores. Ej.: -2 a 2.

Otra opción es otorgar una ponderación a ciertas respuestas. Ej.: se multiplica el número de cada tipo de respuesta por un valor:

$(\text{muy mal} \cdot 0) + (\text{mal} \cdot 25) + (\text{normal} \cdot 50) + (\text{bien} \cdot 75) + (\text{muy bien} \cdot 100)$

Número total de respuestas

www.calidadendestino.es

sicted@soportededestino.org



Compromiso
de **Calidad Turística**