



ANEXOS



Encuesta a Clientes

Somos estudiantes de la Licenciatura de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales UNAN-León, estamos realizando nuestro trabajo de tesis en el cual evaluaremos la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del balneario las Peñitas – PoneLOYA, León – Nicaragua, por lo cual solicitamos de su valiosa colaboración al responder las siguientes preguntas. Le rogamos que sea lo más objetivo posible.

Muchas gracias por su cooperación

Datos Generales:

País de procedencia: _____

Sexo _____

Edad: _____

Nivel de escolaridad: _____

1- ¿Cómo valora usted a los trabajadores en cuanto a su colaboración con el cliente?

Muy bueno__ Bueno__ Regular__ Malo__

2- ¿Cómo considera usted el interés de los trabajadores en cuanto a resolver inconvenientes de los servicios que ofrece la empresa turística?

Mucho__ Alguno__ Poco__ Ninguno__

3- ¿Cree que los trabajadores de la empresa turística se preocupan por conocer las necesidades de sus clientes?

Si _____

No _____

¿Porqué? _____



4- ¿Cómo califica la capacidad profesional y competitiva de los trabajadores?

Muy buena___ Buena___ Regular___ Mala___

5- ¿Cómo califica la disponibilidad de los trabajadores para proporcionarle la información cuando la necesita?

Muy buena___ Buena___ Regular___ Mala___

6- ¿Cómo califica usted la confiabilidad de la información que brindan los trabajadores de la empresa turística?

Muy buena___ Buena___ Regular___ Mala___

7- ¿Cómo califica la presentación de los trabajadores?

Muy buena___ Buena___ Regular___ Mala___

8- ¿Cómo califica el ambiente de la empresa turística?

Muy bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___

9- ¿Cómo valora usted las instalaciones de la empresa turística?

Muy comfortable_____

Comfortable_____

Poco comfortable_____

Nada comfortable_____

10- ¿Cómo valora la seguridad que le brinda la empresa turística durante su estancia?

Muy buena___ Buena___ Regular___ Mala___

11- ¿Cómo valora usted la limpieza de las instalaciones de la empresa turística?

Muy buena___ Buena___ Regular___ Mala___



12- ¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los diferentes servicios que usted solicita a la empresa turística?

Muy fácil_____

Fácil_____

Poco fácil_____

Difícil_____

13- ¿Cómo considera la actitud de los trabajadores de la empresa turística en cuanto a discreción y el respeto a la intimidad del cliente?

Muy buena__ Buena__ Regular__ Mala__

14- ¿Cómo califica la disposición de la gerencia de la empresa turística para resolver cualquier tipo de inconveniente que pueda surgirle al cliente?

Muy bueno__ Bueno__ Regular__ Malo__

15- ¿Cómo valora la rapidez de los diferentes servicios que ofrece la empresa turística?

Muy rápidos_____

Rápidos_____

Lentos_____

Muy lentos_____

16- ¿Cómo califica a la empresa turística en cuanto a la solicitud de los datos personales de sus clientes al momento de registrarse?

Muy buena__ Buena__ Regular__ Mala__

17- ¿Cómo valora la importancia que la empresa turística le da a los intereses del cliente?

Mucha importancia_____

Poca importancia_____

Ninguna importancia_____



18- ¿Cómo considera usted el cumplimiento del servicio en cuanto a lo contratado con la empresa turística?

Muy bueno__ Bueno__ Regular__ Malo__



Customer Survey

I am master student at the Tourist Business Management Faculty of Economics and Business; I am doing my thesis work which will evaluate the Quality of Tourist Services in the Hosting Company of the balneario Peñitas – Poneloya, León, Nicaragua. And therefore I asking your valuable cooperation in answering the following questions. Please be as objective as possible.

Thank you very much for your help

General Data:

Country of Origin: _____

Gender: _____

Age: _____

Education Level: _____

1. How do you value the workers in their collaboration with the client?
Very Good_____ Good_____ Fair_____ Poor_____
 2. How do you qualify the interest of workers to solve drawbacks of the services offered by the tourism business?
Very Good_____ Good_____ Fair_____ Poor_____
 3. Do you believe that workers in the tourism business are concerned about meeting the needs of the customers?
Yes_____
No_____
Why?_____
-



4. How do you qualify professional and competitive ability of workers?
Very Good _____ Good _____ Fair _____ Poor _____
5. How do you qualify the workers availability to provide information when need it?
Very Good _____ Good _____ Fair _____ Poor _____
6. How would you qualify the reliability of the information provided by the workers?
Very Good _____ Good _____ Fair _____ Poor _____
7. How would you qualify employee's image?
Very Good _____ Good _____ Fair _____ Poor _____
8. How would you qualify the atmosphere?
Very Good _____ Good _____ Fair _____ Poor _____
9. How do you value the facilities of the tourism business?
Very Comfortable _____
Comfortable _____
Uncomfortable _____
Anything Comfortable _____
10. How do you value the security offered at the tourism business during your stay?
Very Good _____ Good _____ Fair _____ Poor _____



11. How would you value the cleaning installation of the tourism business?

Very Good _____ Good _____ Fair _____ Poor _____

12. How would you qualify the facility to obtain information from the different services that you request to the tourism business?

Very Easy _____

Easy _____

Little Easier _____

Difficult _____

13. How is the attitude of workers in the tourism business concerning discretion and respect for customer privacy?

Very Good _____ Good _____ Fair _____ Poor _____

14. How would you qualify the disposition manager to resolve any problem that may arise to the customer?

Very Good _____ Good _____ Fair _____ Poor _____

15. How would you value the efficiency of the different kind of services that are offered by the tourism business?

Very Fast _____

Fast _____

Slow _____

Very Slow _____



16. How would you qualify the tourism business on the application of customers' personal data when registering?

Very Good_____ Good_____ Fair_____ Poor_____

17. What is the importance the company gives to customers' interests?

Very Important_____

Minor_____

No Importance_____

18. How is the service fulfillment compared to what was contracted with the tourism business?

Very Good_____ Good_____ Fair_____ Poor_____

Encuesta a empleados

Somos estudiantes de la Licenciatura de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales UNAN-León, estamos realizando nuestro trabajo de tesis en el cual evaluaremos la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del balneario las Peñitas – PoneLOYA, León – Nicaragua, por lo cual solicitamos de su valiosa colaboración al responder las siguientes preguntas. Le rogamos que sea lo más objetivo posible.

Muchas gracias por su cooperación

Datos generales:

Sexo: _____

Edad: _____

Lugar de origen: _____

Nivel de educación_____

Tiempo de laborar en la empresa: _____



1. ¿Cuál es su disposición de ayudar a los clientes cuando estos lo necesiten?

Muy alta_____

Alta_____

Media_____

Baja_____

Muy baja____

2. ¿Cree usted que resolver los problemas de los clientes es su responsabilidad?

Si_____

No_____

¿Por qué?_____

3. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades de los clientes?

Si__

No__

¿Cómo se informa de cuáles son esas necesidades?_____

4. ¿Qué puesto usted desempeña en la empresa turística?

Administrador_____

Recepcionista_____

Mucama_____

Limpieza_____

Cocinero (a) _____

Mesero _____

Otro _____

5. ¿Conoce usted cuáles son sus funciones en la empresa turística?



Si___

No___

6. ¿Ha sido capacitado para desempeñar las funciones asignadas?

Si___

No___

¿Cuándo?_____

¿Cómo?_____

7. ¿Usted está informado de los diferentes servicios que ofrece la empresa turística?

Si___

No___

¿Cómo se ha informado de ello? _____

8. ¿Se siente motivado en su trabajo?

Si___

No___

¿Por qué? _____

9. ¿El personal cuenta con un uniforme como parte de su imagen ante el cliente?

Si___

No___

10. ¿Considera que las instalaciones de la empresa turística son las apropiadas para las necesidades del cliente?

Si___



No___

¿Porqué?_____

11. ¿Qué medidas de seguridad utiliza la empresa turística?

Guarda de seguridad___

Extintidor___

Botiquín medico___

Señalización de salida de emergencia___

Otras___

12. ¿Tiene la empresa turística instalaciones adecuadas para clientes con capacidades diferentes?

Si___

No___

13. ¿Cuántas veces realizan limpieza en las habitaciones de la empresa turística?

Una vez al día___

Dos veces al día___

Tres veces a la semana___

Una vez a la semana___

Otro___

14. ¿Cómo se le informa al cliente sobre los diferentes servicios que ofrece la empresa turística?

Brochures___

En recepción cuando este se registra___

Cuando el cliente lo pregunta___

Mantas___

Radios___

Páginas Web___

Otros___



15. ¿La empresa turística toma en cuenta parámetros para respetar la intimidad de los clientes?

Si___

No___

¿Cuáles?_____

16. ¿Quién resuelve los problemas que pueda tener el cliente?

La gerencia___

El recepcionista___

El empleado que recibe la queja___

Otros___

17. ¿Alguna vez ha recibido quejas de clientes por el tiempo que tardó en recibir el servicio?

Si___

No___

¿Cuáles?_____

18. Cuando el cliente llega a la empresa turística como se obtienen los datos de este:

A través de cédula de identidad___

A través de pasaporte___

Otro tipo de documentos___

19. ¿Se aplica algún tipo de mecanismo para conocer la opinión del cliente sobre el servicio?

Si_____

No_____



¿Cuál? _____

20. ¿Resuelve con eficacia la empresa turística los problemas presentados por los clientes?

Si _____

No _____

Expliqué _____

21. ¿Conoce usted cuáles son los intereses de los clientes?

Si _____

No _____

¿Cómo se informa de estos? _____

22. ¿Sobre qué aspectos del servicio son las principales quejas de los clientes?

Mala atención _____

Falta de higiene _____

Lentitud en el servicio _____

Poca información _____

Falta de personal _____

Otro _____



Encuesta a Propietarios de Empresas Turísticas de alojamiento

Somos estudiantes de la Licenciatura de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales UNAN-León, estamos realizando nuestro trabajo de tesis en el cual evaluaremos la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del balneario las Peñitas – PoneLOYA, León – Nicaragua, por lo cual solicitamos de su valiosa colaboración al responder las siguientes preguntas. Le rogamos que sea lo más objetivo posible.

Muchas gracias por su cooperación

Datos Generales:

País de procedencia: _____

Sexo _____

Edad: _____

Nivel de escolaridad: _____

1.

1.1

ELEMENTOS TANGIBLES:

Recepción



- El área de recepción y otras instalaciones de la empresa turística están bien iluminadas. SI____ NO____
- La pintura de paredes y el techo del área de recepción de la empresa turística se encuentran en perfecto estado. SI____ NO____
- El suelo de la recepción se encuentra limpio y en buen estado. SI____ NO____
- La decoración de la empresa turística esta acorde con el tipo de segmento de mercado al que esta dirigido y al concepto del establecimiento. SI____ NO____
- La imagen de la recepción esta:
 - a. Ordenada SI____ NO____
 - b. Higienizada SI____ NO____
 - c. Permite que el turista espere cómodamente. SI____ NO____
- El mostrador de recepción se encuentra siempre despejado y los documentos y equipos de oficina permanecen fuera del alcance de los clientes. SI____ NO____

1.2

Ruidos

- La música mantiene un volumen y sintonía adecuados. SI____ NO____
- El ruido proveniente en cocina, bar y otras áreas no es perturbador y las puertas están cerradas. SI____ NO____

1.3 Facilitación de información



- Los accesos al exterior y al interior de la empresa turística:
 - a) Están en perfecto estado.
SI___ NO___
 - b) Cuenta con acceso para clientes con capacidades diferentes.
SI___ NO___

- Los accesos y aparcamientos:
 - a) Poseen señalizaciones visibles.
SI___ NO___
 - b) Cuentan con buena iluminación. SI___ NO___
 - c) Están limpios y sin obstáculos.
SI___ NO___

- La señalización interna es adecuada, visible y clara. SI___ NO___

- Se cuenta con extintores en las salidas de:
 - a) Emergencia. SI___ NO___
 - b) Área de aseo. SI___ NO___
 - c) Cocina. SI___ NO___
 - d) Bar SI___ NO___
 - e) Pasillos de habitaciones
SI___ NO___
 - f) Otros. SI___ NO___

- Las habitaciones están enumeradas. SI___ NO___



- La numeración de las habitaciones esta acorde a la decoración de la empresa turística.
SI___ NO___
- Cuentan las habitaciones con:
 - a) Ventilador. SI___ NO___
 - b) Aire acondicionado. SI___ NO___
- Existe información visible sobre como actuar en caso de emergencia tanto en ingles como español.
SI___ NO___
- La empresa turística cuenta con guarda de seguridad. SI___ NO___
- Las instalaciones e inmobiliario permiten al cliente disfrutar de un ambiente agradable y de comodidad, especialmente en las áreas de descanso. SI___ NO___
- Los baños compartidos y lavamanos de las zonas comunes cuentan con:
 - a) Jabón. SI___ NO___
 - b) Papel higiénico. SI___ NO___
 - c) Toallas de papel. SI___ NO___
 - d) Papelera. SI___ NO___
- Los baños de damas cuentan con contenedores higiénicos.
SI___ NO___
- El mantenimiento del equipo e instalaciones se realiza al menos cada dos meses, para su buen funcionamiento y conservación.
SI___ NO___



1.3 Equipamiento de habitaciones:

- El mobiliario es confortable, acogedor y acorde a la decoración de la empresa turística. SI___ NO___
- Las camas y literas son cómodas y firmes. El colchón esta en buenas condiciones y permite al cliente descansar. SI___ NO___
- Se dispone de:
 - a) Una toalla para cada persona. SI___ NO___
 - b) Jabón y papel higiénico SI___ NO___
 - c) Lámpara de mano SI___ NO___
 - d) Velas y fósforos SI___ NO___
- Todas las habitaciones cuentan con un televisor. SI___ NO___
- La habitación cuenta con:
 - a) Un juego de toallas. SI___ NO___
 - b) Un pichel con agua SI___ NO___
 - c) Un vaso de vidrio por persona. SI___ NO___
 - d) Un juego de insumos básicos (jabón, papel higiénico). SI___ NO___
- Existe en la habitación un documento con la siguiente información:



- a) Instrucciones básicas de uso.
SI___ NO___
- b) Precios por tipo de habitación y de otros servicios ofrecidos.
SI___ NO___
- c) Recomendaciones de seguridad. SI___ NO___
- Se utiliza algún instrumento para conocer la valoración del servicio recibido; así como, un buzón de sugerencias. SI___ NO___
 - Se cuenta con un mecanismo que señale que habitación esta libre para la limpieza y cual el cliente ha pedido no molestar. SI___ NO___
 - Las toallas y la ropa de cama de la habitación son:
 - a) De calidad que garantiza su durabilidad. SI___ NO___
 - b) De color claro. SI___ NO___
 - c) Están en buen estado y sin manchas. SI___ NO___

2. MODELOS DE

COMPORTAMIENTOS:

1.1

Los colaboradores:

- Tienen una buena disposición en cuanto atención al cliente. SI___ NO___
- Le dan la bienvenida al cliente amablemente. SI___ NO___
- Le brindan la correcta información cuando el cliente la solicita. SI___ NO___



- Son de confianza y accesibles.
SI___ NO___
- Están informados de los diferentes servicios que ofrece la empresa turística. SI___ NO___
- Han sido capacitados. SI___ NO___
- Utilizan medidas de higiene personal para elaborar y brindar el servicio. SI___ NO___

1.2

Procesos internos:

- Se posee un listado de habitaciones (tipo, total). SI___ NO___
- Se utiliza un sistema de reservaciones (manual o electrónica).
SI___ NO___
- Las reservaciones existentes se confirman. SI___ NO___
- Se realiza un registro de los clientes. SI___ NO___
- Se le informa al cliente los servicios de alojamiento. SI___ NO___
- Se explican los cargos adicionales. SI___ NO___
- Se elabora factura. SI___ NO___
- Se aceptan tarjetas de crédito.
SI___ NO___

1.3 Gestión del cliente

- Existe un libro de registro del cliente, el cual contiene su información (nombre, n° de identificación,



nacionalidad, fecha de nacimiento, fecha de ingreso y salida, correo electrónico). SI___ NO___

- Se aplican encuestas del servicio prestado a los clientes mientras estos realizan el check out. SI___ NO___

2. CAPACITACION DEL EMPRESARIO

- Ha recibido capacitación del sector turístico. SI___ NO___

- Que tipo de capacitación turística ha recibido:

a) En calidad del servicio. SI___ NO___

b) Atención y servicio al cliente. SI___ NO___

c) Administración. SI___ NO___

d) Contabilidad. SI___ NO___

e) Otras. SI___ NO___

- Cada cuanto tiempo recibe capacitación:

a) Cada tres meses. SI___ NO___

b) Cada seis meses. SI___ NO___

c) Una vez al año. SI___ NO___

d) Otros. SI___ NO___



Mapas de Las Peñitas - Poneloya





Turistas llenando encuestas

Fotos de empresas turísticas de alojamiento de Las Peñitas - PoneLOYA



Cabaña Surfing Turtle



Cabaña Olazul



Hostal Casa Patricia



Cabaña Barca de Oro



Hotel Suyapa Beach



Cabaña Oasis



Cabaña Playa Roca