



CLUSTER TURISTICO LA ROMANA BAYAHIBE

SISTEMA DE MANEJO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS VISITANTES

La Encuesta de Satisfacción de los Visitantes al destino La Romana Bayahibe, está diseñada para conocer los intereses de visitante que recibe el Polo Turístico y los niveles de satisfacción que se generan en la conciencia de los turistas. Para manejar esta encuesta se ha preparado un sistema operativo que debe ser llevado a cabo por los responsables de obtener los datos directamente de los turistas que nos visitan.

Las encuestas y el cómputo de sus resultados serán manejados por los estudiantes de la carrera de turismo de una universidad dominicana de prestigio bien reconocido. De esta manera, por un lado, se garantizará la excelencia del trabajo realizado y por otra los datos servirán, además de para conocer el pulso del Destino, para apoyar la educación de los futuros profesionales del turismo formados en nuestro país.

Los trabajos de encuesta serán realizados en equipo por parejas de estudiantes compuestas siempre por una mujer y un hombre, de los cuales al menos uno hdebe hablar ingles correctamente. De esta manera garantizamos la equidad de género y presentamos a los visitantes una imagen coherente con los principios de igualdad de oportunidades entre los sexos.

Las encuestas se realizarán al menos una vez cada semana, teniendo por objetivo la obtención de un mínimo de 50 encuestas por equipo de encuestadores. Los equipos se desplazarán al menos a tres zonas del Destino simultáneamente:

La encuesta es anónima para que quien conteste a las preguntas lo haga con total confianza y sinceridad. Los encuestadores leerán las preguntas y rellenarán las casillas correspondientes a las respuestas ofrecidas.

El sistema operativo de trabajo será el siguiente:

1 - La pareja de encuestadores debe ir provista de un gafete bien visible que les identifique como responsables de realizar las encuestas por cuenta del Cluster Turístico La Romana Bayahibe y la universidad.

2 - Los encuestadores vestirán un uniforme sencillo y fresco que debe ser seleccionado al efecto. Preferiblemente jeans o bermudas combinados con camiseta o polochet del Cluster y provistos de zapatillas deportivas de corte sencillo. Se cubrirán con una gorra del Cluster entregada por esta institución.

3 - Los encuestadores se desplazarán a pie por la zona del Destino a la que hayan sido desplazados, buscando siempre lugares donde se reúnan las personas que visitan la zona.



Serán áreas de encuesta preferenciales los sitios de embarque de turista hacia las excursiones náuticas, las playas del destino, los alrededores de los hoteles, las áreas comerciales, etc.

4 – Los encuestadores deberán integrarse si el Cluster se lo solicita, dentro de excursiones hacia la isla Saona, a Altos de Chavón o a otros lugares de interés en el Destino donde exista gran afluencia de participantes en la visita.

5 – Los encuestadores se presentarán con las siguientes palabras en español, inglés o el idioma que corresponda:

“Buenos días / tardes. Estamos realizando una encuesta sobre satisfacción de los visitantes que recibe La Romana Bayahibe y queremos solicitarle que tenga la amabilidad de responder a diez sencillas preguntas. Solo le pedimos unos minutos de su tiempo”.

6 – En caso de que turista se reúse, los encuestadores le agradecerán amablemente su atención y sin realizar presión alguna para motivar que acepte la solicitud y se despedirán de él.

7 – A quienes acepten colaborar se les leerán las diez preguntas de la encuesta con las posibles respuestas y se marcará la casilla correspondiente en el formato de encuesta que se rellenará. Se utilizará un ejemplar de encuesta por cada turista entrevistado que deberá numerarse y ser firmado por los componentes del equipo encuestador.

8 – Al final de la jornada las encuestas realizadas serán computadas vertiendo los resultados en la hoja de cómputo preparada al efecto. Las encuestas originales se graparán y se entregarán, después de su procesado, al Cluster Turístico La Romana Bayahibe.

9 – Los resultados vertidos en la hoja de cómputo se remitirán por correo electrónico a la oficina del CTRB todos los lunes de cada semana.

Los encuestadores deben seguir estrictamente los pasos que se indican en el presente documento, para, de esta manera, garantizar la uniformidad en la obtención de datos y generar una imagen positiva y profesional del trabajo que realizarán.