



## Herramienta 9

# Encuesta de satisfacción del cliente

Las encuestas de satisfacción del cliente son una herramienta de evaluación muy práctica cuyo uso puede adaptarse a lo largo de todo el proceso y resultan especialmente útiles durante las fases de creación de prototipos y prueba. Las encuestas ofrecen un método rápido para generar datos con

los que validar o refutar cualquier hipótesis que surja. Lo ideal es realizar encuestas a intervalos regulares para poder hacer ajustes e iterar sobre sus ideas hasta conseguir perfeccionar y validar una solución para ampliar su alcance.

**SUGERENCIA:** Una encuesta formal no es más que un enfoque para recopilar las perspectivas de los clientes sobre nuestro prototipo. La mayoría de los prototipos se nutren de un análisis formal y uno informal. Quizás queramos recopilar comentarios más matizados sobre nuestro prototipo a través de entrevistas de grupo breves o pormenorizadas para recopilar información cualitativa sobre lo que gustó/no gustó a la gente, qué les pareció claro o confuso, y cuáles ideas o consideraciones relevantes aportaron.

### PASOS

#### 1

##### DEFINA LOS PARTICIPANTES

Seleccione por adelantado al grupo expuesto y de clientes objetivo (vea la plantilla de selección). Verifique que las personas encargadas de realizar la encuesta tengan experiencia y cuenten con la debida capacitación.

#### 2

##### ADAPTE LAS PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

Crearemos una encuesta basada en los aspectos específicos del proyecto (o prototipo) que queramos someter a prueba. Por ejemplo, si cambió la decoración de una sucursal bancaria, crearemos una encuesta que nos presente las primeras impresiones y la experiencia general de los clientes que la visitan.

#### 3

##### PUESTA EN MARCHA E IMPLEMENTACIÓN

Haga la encuesta en el idioma local y, si corresponde, lo antes posible después de haber puesto en marcha el prototipo o la intervención. Tal vez convenga realizar encuestas en distintos momentos del proceso.

#### 4

##### RECOPILE Y APROVECHE LOS RESULTADOS

La recopilación de datos debe estar optimizada para obtener y sintetizar los resultados rápidamente, de tal manera que podamos incorporar continuamente cambios al proyecto (por ejemplo, mediante el uso de herramientas como surveymonkey, formularios de Google u otras herramientas similares de la web).

#### DURACIÓN RECOMENDADA

De 2 a 8 horas

#### PARTICIPANTES

De 2 a 4 colaboradores

#### MATERIAL NECESARIO

lápices  
papel  
notas adhesivas

*Esta breve encuesta o cuestionario (plantilla 2/2 de esta herramienta) sirve para recabar la opinión de los clientes sobre su percepción del prototipo y su experiencia general. El cuestionario consta de 4 a 5 preguntas, con respuestas recogidas en una escala de Likert de 5 puntos. Para que las encuestas tengan éxito, siempre hay que planificarlas adecuadamente antes de su lanzamiento.*



#### Referencia: Encuesta de satisfacción del cliente

Janalakshmi Customer Experience Playbook [INSERT LINK]



## Herramienta 9

### Encuesta de satisfacción del cliente (1/2)

#### PROYECTO/TEMA

**OBJETIVO:** ¿Qué aspectos específicos de la experiencia del cliente queremos calibrar? ¿Qué hipótesis estamos poniendo a prueba?

#### REQUISITOS DE FORMATO

**Lengua y alfabetización:** ¿Qué consideraciones lingüísticas debemos tener en cuenta para dar cabida a los participantes?

**Medios de comunicación y tecnología:** ¿La encuesta se realizará por teléfono o en persona? ¿Qué nivel de familiaridad con la tecnología es necesario para participar?

**Remuneración:** ¿Se debe remunerar o compensar a los participantes por el tiempo que dedican a la encuesta, o es una encuesta voluntaria?

**Facilitadores:** ¿Qué nivel de capacitación necesitan los facilitadores que van a realizar la encuesta? ¿Deben ser internos o externos a la organización?

#### FECHA / LUGAR DE LA ENCUESTA

PERFIL DEL PARTICIPANTE	GRUPO EXPUESTO	GRUPO DE CONTROL
Cantidad de participantes		
Rango de edades		
Rango de ingresos		
Características financieras		
Exposición al producto / servicio		
Familiaridad con la organización / marca		
Distribución geográfica		
Estrategia de contratación de personal		



## Herramienta 9

### Encuesta de satisfacción del cliente (2/2)

GRUPO OBJETIVO	PREGUNTA MODELO* <i>Nota: estas preguntas pertenecen a un proyecto antiguo. Habrá que preparar preguntas relevantes para nuestro proyecto.</i>	1	2	3	4	5
Ambos	¿Se sintió <b>cómodo</b> en [lugar de servicio]?	Muy incómodo	Incómodo	Ni cómodo ni incómodo	Cómodo	Muy cómodo
Ambos	¿Qué le pareció la <b>información</b> que recibió cuando hizo preguntas en [lugar de servicio]?	Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
Grupo expuesto	¿ <b>Notó algún cambio</b> en [lugar de servicio]? (Sí/No) En caso afirmativo, ¿qué opina de los cambios?	Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
Ambos	<b>En general</b> , ¿Cómo fue su experiencia en [lugar de servicio]?	Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
Ambos	¿Qué instalaciones le gustan más en [lugar de servicios]? ¿Las nuevas o las antiguas? ¿Cuáles le gustan menos? ¿Las nuevas o las antiguas?					

Comentarios del cliente

Comentarios del cliente