

1. Entrada

¿Qué tipo de habitación tenías durante tu estancia?

- ☐ Habitación individual
- ☐ Habitación doble
- ☐ Habitación para familia
- ☐ Suite
- ☐ Apartamento
- ☐ Otro tipo de habitación

¿Qué tipo de régimen has reservado?

- ☐ Sólo estancia
- ☐ Con desayuno
- ☐ Media pensión
- ☐ Pensión completa
- ☐ Todo incluido

¿Por qué motivo has viajado?

- ☐ Por placer/ocio
- ☐ De negocios

¿Con quién has ido de viaje?

- ☐ Sólo
- ☐ Con pareja
- ☐ Con familia
- ☐ Con amigos/conocidos
- ☐ Con compañeros de trabajo
- ☐ Otra compañía

¿Estaban tus hijos contigo?

- ☐ No
- ☐ Sí, el más pequeño tenía menos de un año
- ☐ Sí, el más pequeño tenía menos de 4 años.
- ☐ Sí, el más pequeño tenía menos de 8 años
- ☐ Sí, el más pequeño tenía menos de 16 años.
- ☐ Sí, el más pequeño tenía 16 o más

¿En qué medio de transporte has viajado a tu destino?

- ☐ Coche
- ☐ Tren
- ☐ Avión
- ☐ Otro medio de transporte

¿Cómo has llegado al hotel?

- ☐ A pie
- ☐ Transporte público
- ☐ Taxi/Shuttle bus
- ☐ Autobús
- ☐ Coche (propio o alquilado)
- ☐ Coche compartido
- ☐ Otro medio de transporte

2. Oferta & uso

El hotel ofrece diferentes instalaciones y servicios pero a algunas no le prestamos atención.

Indica en esta lista qué había disponible y en qué te has fijado.

	No había	No lo he visto/no me he fijado	Sólo lo he visto	Lo he utilizado
Garaje/Plaza de aparcamiento	☐	☐	☐	☐
Piscina/Piscina cubierta	☐	☐	☐	☐
Spa/Sauna	☐	☐	☐	☐
Centro de belleza	☐	☐	☐	☐
Masajes	☐	☐	☐	☐
Gimnasio	☐	☐	☐	☐
Salas de conferencia	☐	☐	☐	☐
Actividades de entretenimiento	☐	☐	☐	☐
Bar	☐	☐	☐	☐
Internet	☐	☐	☐	☐
Aire acondicionado/climatización	☐	☐	☐	☐
Balcón/ terraza	☐	☐	☐	☐
Teléfono	☐	☐	☐	☐
Televisión	☐	☐	☐	☐
Televisión de pago	☐	☐	☐	☐
Caja fuerte	☐	☐	☐	☐
Minibar	☐	☐	☐	☐

¿Qué otros servicios se ofrecían en el hotel?

- ☐ Servicio de maletas en la entrada
- ☐ Mapa del entorno del hotel en la recepción
- ☐ Cocktail de bienvenida en la recepción
- ☐ Ascensor
- ☐ Regalo de bienvenida en la habitación
- ☐ Agua mineral gratuita en la habitación
- ☐ Catálogo del hotel y guía telefónica
- ☐ Radio en la habitación
- ☐ Internet en la habitación
- ☐ Servicio de habitación (para comidas y bebidas)
- ☐ Albornoz
- ☐ Chanclas/Pantuflas
- ☐ Secador
- ☐ Tarjeta magnética para cerradura/habitación
- ☐ Folletos informativos
- ☐ Tienda de periodicos, bebidas, utensilios de baño, etc
- ☐ Máquina de bebidas
- ☐ Ordenador con acceso a internet
- ☐ Wifi en la zona de llegada/vestíbulo
- ☐ Servicio de limpiabotas
- ☐ Consigna/cuarto para el equipaje
- ☐ Programa de fidelización (por ejemplo de millas)
- ☐ Regalo de despedida al realizar el check-out

¿Qué comida has probado en el hotel?

- ☐ Desayuno en el área prevista para desayunar
- ☐ Comida/cena en el restaurante del hotel
- ☐ Snack y pequeñas comidas en el bar del hotel
- ☐ Desayuno u otras comidas en la habitación (mediante el servicio de habitaciones)
- ☐ No he comido nada en el hotel

3. Evaluación general

Evalúa las siguientes zonas y aspectos del hotel

	Horroroso	Inaceptable	Poco satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Aceptable	Bien	Muy bien	Excelente	Perfecto	No puedo valorarlo
Hotel (en general)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Habitación (en general)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cama	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Baño	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mobiliario de la habitación	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Equipamiento de la habitación	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Recepción	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Desayuno	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comida/cena	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Spa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oferta deportiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clientes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ubicación	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aspecto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atmósfera	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tranquilidad/descanso	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Limpieza	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estado	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Precio	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. La llegada

La primera impresión al llegar al hotel

	En absoluto	Más bien no	Más bien sí	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El hotel parecía espléndido por fuera	☐	☐	☐	☐	☐
La entrada del hotel llamaba mucho la atención, era vistosa	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel daba el aspecto de estar en buen estado por fuera	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel fue fácil de encontrar	☐	☐	☐	☐	☐
El entorno era un poco soso y aburrido	☐	☐	☐	☐	☐

Mi llegada al hotel

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
Delante del hotel se podía aparcar fácilmente	☐	☐	☐	☐	☐
El garaje y aparcamiento se encontraban fácilmente	☐	☐	☐	☐	☐
Había suficientes plazas de aparcamiento	☐	☐	☐	☐	☐
El aparcamiento en el hotel era muy caro	☐	☐	☐	☐	☐
El garaje y aparcamiento daban la impresión de ser seguros	☐	☐	☐	☐	☐
Eché en falta un carrito para las maletas en la entrada	☐	☐	☐	☐	☐
La entrada del hotel estaba habilitada para discapacitados físicos	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel tenía un vestíbulo acogedor (zona de entrada y salida)	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario de la entrada era muy moderno	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario era singular e individualista	☐	☐	☐	☐	☐
El vestíbulo era tranquilo y acogedor	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario del vestíbulo me ha gustado	☐	☐	☐	☐	☐
En el vestíbulo había mucho ajetreo y actividad	☐	☐	☐	☐	☐

El check-in en la recepción

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La recepción daba un aspecto muy atractivo	☐	☐	☐	☐	☐
Había muy poco espacio en la recepción	☐	☐	☐	☐	☐
La recepción tenía un encanto especial	☐	☐	☐	☐	☐
Tuve que esperar mucho tiempo en la recepción	☐	☐	☐	☐	☐
A la llegada me han saludado amablemente	☐	☐	☐	☐	☐
El personal de la recepción parecía competente y profesional	☐	☐	☐	☐	☐
Todas las explicaciones que me han dado en la recepción eran claras	☐	☐	☐	☐	☐
El personal de la recepción se mostró muy cooperativo y dispuesto a ayudar	☐	☐	☐	☐	☐
Cuando lo necesité me proporcionaron la ayuda necesaria	☐	☐	☐	☐	☐
El check in fue lento	☐	☐	☐	☐	☐

5. La llegada a la habitación

El camino hasta la habitación

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El hotel tenía muchos pasillos y el camino se hizo largo	☐	☐	☐	☐	☐
El ascensor funcionaba sin problemas y daba la impresión de ser seguro	☐	☐	☐	☐	☐
El ascensor me pareció muy pequeño	☐	☐	☐	☐	☐
La espera para coger el ascensor fue larga	☐	☐	☐	☐	☐
La puerta de la habitación era fácil de abrir y cerrar	☐	☐	☐	☐	☐

La primera impresión de mi habitación...

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La habitación era luminosa y agradable	☐	☐	☐	☐	☐
La habitación se ajustaba al tamaño que deseaba	☐	☐	☐	☐	☐
La habitación tenía un estilo propio	☐	☐	☐	☐	☐
Desde la ventana había una vista preciosa	☐	☐	☐	☐	☐
La habitación daba la impresión de estar muy limpia y ordenada	☐	☐	☐	☐	☐
En ocasiones encontré cabello, polvo y manchas	☐	☐	☐	☐	☐
En la habitación había un olor fresco y agradable	☐	☐	☐	☐	☐

...del mobiliario...

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El mobiliario tenía un aspecto muy atractivo	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario estaba en muy buen estado	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario de la habitación era un poco escaso	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario de la habitación era de estilo moderno	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario era lujoso	☐	☐	☐	☐	☐
La cama daba la impresión de simple, ordinaria	☐	☐	☐	☐	☐
Los armarios y cómodas se ajustaban a mis exigencias	☐	☐	☐	☐	☐
En el armario había suficientes perchas y compartimentos	☐	☐	☐	☐	☐
Las lámparas daban una iluminación agradable	☐	☐	☐	☐	☐
Los enchufes estaban bien situados y funcionaban correctamente	☐	☐	☐	☐	☐

...y del baño

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El baño daba un olor agradable y fresco a la llegada	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario del baño tenía un encanto especial	☐	☐	☐	☐	☐
El baño me parecía bien iluminado y acogedor	☐	☐	☐	☐	☐
El equipamiento del baño tenía un aspecto muy atractivo	☐	☐	☐	☐	☐
Bajo mi punto de vista el baño era muy estrecho y pequeño	☐	☐	☐	☐	☐
El diseño del baño era moderno	☐	☐	☐	☐	☐
El baño era sobrio y poco acogedor	☐	☐	☐	☐	☐
La distribución entre la ducha y el resto del baño era práctica	☐	☐	☐	☐	☐
El baño daba la impresión de deteriorado, desgastado	☐	☐	☐	☐	☐
El baño daba la impresión de estar meticulosamente limpio	☐	☐	☐	☐	☐

¿Hay algo má que quieras comentar de tus impresiones acerca de la habitación?

6. En la habitación

Habitación y balcón

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
Los asientos (sillas, sofás,...)eran cómodos	☐	☐	☐	☐	☐
Los cuadros y tapicería tenían un encanto especial	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario de la habitación era muy rústico	☐	☐	☐	☐	☐
El equipamiento de la habitación era muy confortable	☐	☐	☐	☐	☐
La habitación tenía el equipamiento necesario para trabajar	☐	☐	☐	☐	☐
En la habitación no había ni insectos ni parásitos	☐	☐	☐	☐	☐
Las ventanas y el balcón estaban correctamente aislados (no había corriente de aire)	☐	☐	☐	☐	☐
El tamaño del balcón/terraza se ajustaba a mis exigencias	☐	☐	☐	☐	☐
El balcón/terraza tenía buenas vistas	☐	☐	☐	☐	☐
El balcón/terraza garantizaba suficiente privacidad	☐	☐	☐	☐	☐
Los muebles del balcón/terraza eran cómodos y suficientes	☐	☐	☐	☐	☐
El uso del balcón/terraza aportaba tranquilidad y relax	☐	☐	☐	☐	☐

Llamar por teléfono e internet

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La conexión de internet en la habitación funcionó sin problemas	☐	☐	☐	☐	☐
La conexión de internet era lo suficientemente rápida para mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
Internet era fácil de utilizar	☐	☐	☐	☐	☐
Internet era muy caro	☐	☐	☐	☐	☐
En la habitación había suficientes enchufes y estaban bien situados	☐	☐	☐	☐	☐
El teléfono era fácil de utilizar	☐	☐	☐	☐	☐
En la habitación había buena cobertura para el teléfono móvil	☐	☐	☐	☐	☐

Minibar

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El minibar tenía todas las bebidas que quise tomar	☐	☐	☐	☐	☐
El minibar estaba suficientemente lleno y lo reponían regularmente	☐	☐	☐	☐	☐
El precio de las bebidas del minibar era aceptable	☐	☐	☐	☐	☐
Había comida para picar junto con el minibar	☐	☐	☐	☐	☐

Caja fuerte

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El precio de la caja fuerte era económico	☐	☐	☐	☐	☐
El uso de la caja fuerte era complicado	☐	☐	☐	☐	☐
La caja fuerte era suficientemente grande para mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐

Radio y Televisión

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La oferta de emisoras de radio eran muy satisfactorias	☐	☐	☐	☐	☐
La televisión fue fácil de utilizar	☐	☐	☐	☐	☐
Todos los canales de televisión que quise estaban disponibles	☐	☐	☐	☐	☐
La televisión era moderna y tenía una calidad de imagen muy buena	☐	☐	☐	☐	☐
La televisión estaba bien ubicada para mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La oferta de televisión de pago era muy buena	☐	☐	☐	☐	☐
El uso de la televisión de pago era muy caro	☐	☐	☐	☐	☐

¿Faltaba algo en la habitación? ¿Funcionaba todo correctamente? ¿Hay algo positivo o negativo que te llamara la atención?

7. Estancia en el hotel
Idoneidad para gente ejecutiva

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El hotel ofrecía un equipamiento fantástico para gente ejecutiva/de negocios	☐	☐	☐	☐	☐
En la recepción me facilitaron todo lo que requería para mi trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel es muy recomendable para conferencias o encuentros profesionales	☐	☐	☐	☐	☐
Las salas de conferencias parecían muy pequeñas	☐	☐	☐	☐	☐
Las salas de conferencia tenían una iluminación agradable	☐	☐	☐	☐	☐
Las salas de conferencias eran cómodas y tenían el mobiliario adecuado	☐	☐	☐	☐	☐
La conexión a internet en las salas de conferencias era buena	☐	☐	☐	☐	☐

Salones de estancia

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El hotel ofrecía lugares tranquilos para sentarse y con suficiente privacidad	☐	☐	☐	☐	☐
Los asientos en el vestíbulo eran cómodos	☐	☐	☐	☐	☐
Los salones de estancia tenían su encanto y elegancia	☐	☐	☐	☐	☐
Los salones de estancia tenían buena conexión a internet	☐	☐	☐	☐	☐
Los baños compartidos estaban muy limpios y tenían buen aspecto	☐	☐	☐	☐	☐

Bar del hotel

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El bar del hotel tenía un ambiente agradable	☐	☐	☐	☐	☐
El servicio en el bar era bueno	☐	☐	☐	☐	☐
El bar daba la impresión de estar limpio y ordenado	☐	☐	☐	☐	☐
Las bebidas en el bar eran demasiado caras	☐	☐	☐	☐	☐
Los horarios del bar se ajustaban a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐

Comenta otras impresiones que hayas tenido del bar o zona de llegada

8. Por la noche

Antes de ir a dormir

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La puerta de la habitación cerraba de forma segura y parecía resistente	☐	☐	☐	☐	☐
No entraba luz por las ventanas durante la noche	☐	☐	☐	☐	☐
La temperatura de la habitación se podía regular bien por climatización	☐	☐	☐	☐	☐
Las sábanas parecían limpias y daban un olor fresco y agradable	☐	☐	☐	☐	☐
El tamaño de la cama se ajustaba perfectamente a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La cama parecía vieja y desgastada	☐	☐	☐	☐	☐

Reposo durante la noche

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El colchón era muy confortable	☐	☐	☐	☐	☐
La manta ni daba mucho calor ni era muy fina	☐	☐	☐	☐	☐
La almohada y manta eran muy cómodas y suaves	☐	☐	☐	☐	☐
El número de almohadas y mantas se ajustaba perfectamente a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
Había ruidos molestos del exterior (calle, vecindario, piscina, etc)	☐	☐	☐	☐	☐
De la habitación y el pasillo se oían mucho ruido	☐	☐	☐	☐	☐
El reposo durante la noche se hizo difícil por el ruido del climatizador, nevera o relojes	☐	☐	☐	☐	☐

¿Hay algún otro comentario que quieras realizar?

9. En el baño

¿Funcionó todo bien en el baño?

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La temperatura del agua en la ducha y el lavabo se podía regular bien	☐	☐	☐	☐	☐
Los grifos de agua y ducha no daban pie a ninguna objeción	☐	☐	☐	☐	☐
Los desagües funcionaban perfectamente	☐	☐	☐	☐	☐
Después de bañarme o ducharme el suelo se llenaba de agua	☐	☐	☐	☐	☐
La bajada del baño funcionaba perfectamente	☐	☐	☐	☐	☐
El secador funcionaba correctamente	☐	☐	☐	☐	☐
El cambio de toallas cumplía mis expectativas	☐	☐	☐	☐	☐
La temperatura del agua en el baño era la que esperaba (ni muy fría ni muy caliente)	☐	☐	☐	☐	☐
El baño se ventilaba correctamente (a través de la rejilla de ventilación o de la ventana)	☐	☐	☐	☐	☐

¿Estaba todo disponible y cómo debería ser?

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La ducha/bañera destacaban positivamente por su aspecto atractivo	☐	☐	☐	☐	☐
Todos los accesorios de baño necesarios estaban disponibles (champú, gel de ducha, etc)	☐	☐	☐	☐	☐
Había suficiente papel higiénico, toallitas y toallas	☐	☐	☐	☐	☐
Para mi gusto, había suficientes espejos	☐	☐	☐	☐	☐
Los enchufes eran adecuados y parecían seguros	☐	☐	☐	☐	☐
En el baño había suficiente superficie para dejar toallas, cosméticos, etc	☐	☐	☐	☐	☐
Las toallas parecían de muy baja calidad	☐	☐	☐	☐	☐
El albornoz era de mi talla y gusto	☐	☐	☐	☐	☐
La mampara o cortina de la ducha estaba sucia	☐	☐	☐	☐	☐
Había manchas, cal o moho que daban aspecto desagradable	☐	☐	☐	☐	☐
En el baño no había ni polvo ni cabello de otros clientes	☐	☐	☐	☐	☐
En el baño existía un cierto riesgo a sufrir una caída/herirse	☐	☐	☐	☐	☐
No he echado en falta nada en el baño	☐	☐	☐	☐	☐

10. En el desayuno

Mi primera impresión acerca del desayuno

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La zona para desayunar era fácil acceder	☐	☐	☐	☐	☐
Los horarios de desayuno se ajustaban a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La zona para desayunar daba una buena impresión	☐	☐	☐	☐	☐
La iluminación en la zona de desayuno era agradable	☐	☐	☐	☐	☐
La zona de desayuno tenía un olor agradable	☐	☐	☐	☐	☐
La zona de desayuno tenía un ambiente atractivo	☐	☐	☐	☐	☐
En el área de desayuno había muchos sitios para sentarse	☐	☐	☐	☐	☐
El área para desayunar era muy reducida	☐	☐	☐	☐	☐

En el buffet

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El buffet estaba dispuesto de forma muy atractiva	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de pan y bollería se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de alimentos con huevo y platos calientes se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de verduras y ensaladas se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de embutidos y queso se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de frutas se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de zumos se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de té y café se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de pastas y tartas se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de cereales se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La selección de mermeladas se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
El buffet para el desayuno ofrece una selección suficiente para vegetarianos.	☐	☐	☐	☐	☐
Todos los alimentos y bebidas se reponían regularmente	☐	☐	☐	☐	☐
Había suficientes cubiertos, tazas, vasos y platos	☐	☐	☐	☐	☐
Todos los alimentos daban la impresión de estar frescos	☐	☐	☐	☐	☐
Café, huevos. etc estaban siempre calientes, tal y como me esperaba	☐	☐	☐	☐	☐

En mi mesa

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
Las sillas del área de desayuno eran cómodas	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del desayuno estaba siempre atento	☐	☐	☐	☐	☐
El camarero era muy amable	☐	☐	☐	☐	☐
Mis peticiones se atendían rápidamente	☐	☐	☐	☐	☐
La vajilla y cubiertos estaban pulcramente limpios	☐	☐	☐	☐	☐
El café y té estaban buenos	☐	☐	☐	☐	☐
Los zumos eran deliciosos	☐	☐	☐	☐	☐
Toda la comida sabía muy bien	☐	☐	☐	☐	☐
En el desayuno era muy completo, no eché nada en falta	☐	☐	☐	☐	☐
Durante el desayuno otros clientes me han resultado molestos	☐	☐	☐	☐	☐
El área para desayunar estaba frecuentemente repleta de gente	☐	☐	☐	☐	☐
En el área de desayuno había mucho ajetreo	☐	☐	☐	☐	☐
En este hotel el desayuno resultaba especialmente placentero	☐	☐	☐	☐	☐
En el área del desayuno había suficientes periódicos	☐	☐	☐	☐	☐

¿Hay otros puntos que quisieras destacar acerca del desayuno?

11. El restaurante

Atmósfera (acerca del restaurante)

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El restaurante del hotel era impresionante	☐	☐	☐	☐	☐
El restaurante tenía un olor agradable	☐	☐	☐	☐	☐
El mobiliario era muy moderno	☐	☐	☐	☐	☐
El restaurante era muy distinguido	☐	☐	☐	☐	☐
En el restaurante siempre había gente	☐	☐	☐	☐	☐
Había largos tiempo de espera para coger mesa	☐	☐	☐	☐	☐
Los asientos eran muy cómodos	☐	☐	☐	☐	☐
Las mesas estaban unas muy pegadas unas a las otras	☐	☐	☐	☐	☐
Las mesas estaban muy bien decoradas	☐	☐	☐	☐	☐
La zona del restaurante parecía un comedor	☐	☐	☐	☐	☐
El restaurante parecía limpio y ordenado	☐	☐	☐	☐	☐
El restaurante estaba bien para tomar un snack	☐	☐	☐	☐	☐

La carta

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La selección de platos de la carta era muy completo	☐	☐	☐	☐	☐
La carta era muy creativa e innovadora	☐	☐	☐	☐	☐
La carta ofrecía una gran variedad de platos internacionales	☐	☐	☐	☐	☐
La carta de bebidas era amplia	☐	☐	☐	☐	☐
La carta de vinos era espectacular	☐	☐	☐	☐	☐
La comida era exquisita	☐	☐	☐	☐	☐
La comida tenía un sabor excelente	☐	☐	☐	☐	☐
Las porciones de comida eran lo suficientemente grandes	☐	☐	☐	☐	☐
Eché de menos un toque especial de sabor en las comidas	☐	☐	☐	☐	☐
Los precios en el restaurante eran muy caros	☐	☐	☐	☐	☐

El personal

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El personal en el restaurante era atento y rápido	☐	☐	☐	☐	☐
Los camareros eran simpáticos	☐	☐	☐	☐	☐
Todos los camareros eran amables	☐	☐	☐	☐	☐
En el restaurante había suficiente personal	☐	☐	☐	☐	☐

12. Acerca del hotel

En el hotel

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El hotel era muy ostentoso	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel es muy original y único respecto a otros	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel no era moderno	☐	☐	☐	☐	☐
Encontré el hotel poco acogedor	☐	☐	☐	☐	☐
En el hotel todo parecía enorme/descomunal	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel era muy acogedor	☐	☐	☐	☐	☐
En el hotel todo es muy elegante	☐	☐	☐	☐	☐
En el hotel me sentí como en casa	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel presentaba muchas pegas	☐	☐	☐	☐	☐
Mi estancia estuvo afectada por reformas	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel daba la impresión de estar totalmente limpio	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel está muestra preocupación por el medioambiente	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel ofrecía muchas posibilidades para hacer deporte	☐	☐	☐	☐	☐

El tipo de cliente al que se adecúa el hotel

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El hotel es adecuado para familias con niños pequeños	☐	☐	☐	☐	☐
La persona que desee estar en forma, estará en este hotel en buenas manos	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel no era adecuado para personas discapacitadas	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel es adecuado para estancias románticas	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel es adecuado para viajes de negocios/ejecutivos	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel es ideal para los que buscan descanso	☐	☐	☐	☐	☐

Los alrededores

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
En los alrededores cercanos del hotel me sentía seguro	☐	☐	☐	☐	☐
El entorno del hotel es idílico	☐	☐	☐	☐	☐
El entorno del hotel ofrece trechos para hacer footing	☐	☐	☐	☐	☐
Cerca del hotel había una parada de taxi	☐	☐	☐	☐	☐
Cerca del hotel había buenas conexiones a diferentes medios de transporte público	☐	☐	☐	☐	☐
En las cercanías del hotel había lugares para comprar ropa	☐	☐	☐	☐	☐
En las cercanías del hotel había lugares para comer bien	☐	☐	☐	☐	☐
En las cercanías del hotel hay bastantes cafés y restaurantes	☐	☐	☐	☐	☐
En las cercanías del hotel hay buenos lugares para salir de marcha (discotecas, pubs)	☐	☐	☐	☐	☐
En las cercanías del hotel hay museos y atracciones de interés	☐	☐	☐	☐	☐
El entorno directo del hotel es muy ruidoso	☐	☐	☐	☐	☐

¿Qué otros aspectos deben tenerse en cuenta acerca del hotel y su ubicación?

13. Spa/Sauna
Spa/Sauna

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La zona de spa era muy completa	☐	☐	☐	☐	☐
En la zona de spa funcionaba todo correctamente	☐	☐	☐	☐	☐
La zona de spa ofrecía una gran selección de saunas y piscinas	☐	☐	☐	☐	☐
En la zona spa había suficientes hamacas y asientos	☐	☐	☐	☐	☐
La zona de spa parecía muy cuidada y limpia	☐	☐	☐	☐	☐
En la zona spa podría existir el riesgo de caerse	☐	☐	☐	☐	☐
En la zona spa tiene una atmósfera que transmite bienestar	☐	☐	☐	☐	☐
El uso de la zona de spa era muy caro	☐	☐	☐	☐	☐
En la zona de spa había un olor agradable	☐	☐	☐	☐	☐
En la zona de spa otros clientes me han resultado molestos	☐	☐	☐	☐	☐
La zona de spa tenía aspecto de deteriorada	☐	☐	☐	☐	☐

14. Centro de belleza

Centro de belleza

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La zona de belleza parecía acogedora	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel ofrece una gran oferta de tratamientos de belleza	☐	☐	☐	☐	☐
Los tratamientos se han realizado de forma profesional	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del área de belleza era muy amable	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del centro de belleza tenía un aspecto higiénico y aseado	☐	☐	☐	☐	☐
Los tratamientos eran caros	☐	☐	☐	☐	☐
Concertar una cita para un tratamiento era muy difícil	☐	☐	☐	☐	☐
Me quedé satisfecho con el resultado del tratamiento	☐	☐	☐	☐	☐

¿Alguna otra observación acerca del centro de belleza? ¿Hay algo positivo o negativo que te llamara la atención?

15. Masajes

Masajes

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La sala de masajes tenía un ambiente muy agradable	☐	☐	☐	☐	☐
El personal de masajes fue muy amable	☐	☐	☐	☐	☐
Había una gran variedad en tipos de masaje	☐	☐	☐	☐	☐
El personal daba la impresión de ser muy profesional	☐	☐	☐	☐	☐
Los precios de los masajes eran muy caros	☐	☐	☐	☐	☐
Concertar una cita para masajes fue demasiado difícil	☐	☐	☐	☐	☐
El masaje fue una experiencia fantástica	☐	☐	☐	☐	☐

¿Realizarías algún comentario acerca de los masajes?

16. Piscina

Piscina

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La piscina me causó una buena impresión	☐	☐	☐	☐	☐
El tamaño de la piscina se ajustaba a mis exigencias	☐	☐	☐	☐	☐
En la zona de la piscina había riesgo de sufrir caídas/herirse	☐	☐	☐	☐	☐
Las piscinas y las duchas parecían sucias	☐	☐	☐	☐	☐
La temperatura de la piscina era la adecuada	☐	☐	☐	☐	☐
En la piscina había un olor molesto	☐	☐	☐	☐	☐
La piscina estaba frecuentemente llena de gente	☐	☐	☐	☐	☐
Al lado de la piscina había hamacas muy cómodas	☐	☐	☐	☐	☐
Las instalaciones del vestuario eran adecuadas	☐	☐	☐	☐	☐

¿Alguna otra observación acerca de la piscina?

17. Gimnasio

Gimnasio

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
Había una gran variedad de aparatos en el gimnasio	☐	☐	☐	☐	☐
El gimnasio era suficientemente grande	☐	☐	☐	☐	☐
Los aparatos del gimnasio eran muy modernos	☐	☐	☐	☐	☐
Todos los aparatos funcionaban correctamente	☐	☐	☐	☐	☐
El aspecto del gimnasio era frío y soso	☐	☐	☐	☐	☐
Los aparatos parecían seguros y estables	☐	☐	☐	☐	☐
Practicar deporte en este hotel fue una experiencia especialmente buena	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del gimnasio era muy profesional	☐	☐	☐	☐	☐
El uso del gimnasio era muy caro	☐	☐	☐	☐	☐
No le encontré ninguna pega al gimnasio	☐	☐	☐	☐	☐

18. Personal del hotel y salida del hotel
Limpieza de la habitación

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
La habitación se limpió diariamente	☐	☐	☐	☐	☐
La limpieza diaria de la habitación se ajustaba a mis necesidades	☐	☐	☐	☐	☐
La limpieza de la habitación se realizaba de forma puntual y a una hora adecuada	☐	☐	☐	☐	☐
El personal de limpieza era amable y discreto	☐	☐	☐	☐	☐
El personal de limpieza era muy atento	☐	☐	☐	☐	☐

El personal

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El personal del hotel fue amable en todo momento	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del hotel fue muy atento	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del hotel estaba vestido de forma pulcra	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del hotel era profesional y hábil	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del hotel me parecía muy distante/frío	☐	☐	☐	☐	☐
El personal del hotel me parecía arrogante	☐	☐	☐	☐	☐
La comunicación del personal del hotel en idiomas extranjeros era buena	☐	☐	☐	☐	☐

El check out

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
No hubo ningún error en la factura	☐	☐	☐	☐	☐
La factura estaba bien desglosada y era clara	☐	☐	☐	☐	☐
El check out fue complicado	☐	☐	☐	☐	☐
La duración del check out fue demasiado larga	☐	☐	☐	☐	☐
Las millas que recibí en mi programa de puntos eran pocas	☐	☐	☐	☐	☐
El regalo de despedida me gustó	☐	☐	☐	☐	☐
La consigna era sencilla y segura	☐	☐	☐	☐	☐

¿Hay algún otro comentario que quieras realizar acerca del personal del hotel o del check out?

19. Realidad vs. expectativas

¿En qué medida han cumplido tus expectativas los siguientes aspectos del hotel?

	Muy poco	Poco	Era lo que esperaba	Bien	Bastante	No puedo valorarlo
Hotel (en general)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Habitación (en general)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cama	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Baño	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mobiliario de la habitación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Equipamiento de la habitación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Recepción	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Desayuno	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comida/cena	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Spa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oferta deportiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clientes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ubicación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vistas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atmósfera	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tranquilidad/descanso	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Limpieza	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Precio	☐	☐	☐	☐	☐	☐

¿Hubo algún aspecto que te haya sorprendido positivamente? ¿Hubo algo que te decepcionara?

¿Recomendarías el hotel?

- ☐ Sí, totalmente
☐ Sí, pero sólo en el caso de que surgiera el tema en una conversación
☐ No, más bien no
☐ No, en absoluto

20. Tu estancia en el hotel

¿Qué has hecho durante tu estancia en el hotel?

Puedes elegir más de una opción

- ☐ Descansar
- ☐ Spa
- ☐ Playa/tomar el sol
- ☐ Deporte/senderismo/ir en bicicleta
- ☐ Aventura/ parque de atracciones
- ☐ Atracciones de interés/ toures o visitas guiadas por la ciudad
- ☐ Cultura/museos
- ☐ Ir de compras
- ☐ Ir a restaurantes
- ☐ Salir/ ir de fiesta
- ☐ Estar con mi pareja en un ambiente romántico
- ☐ Quedar con amigos o familiares
- ☐ Conciertos/eventos
- ☐ Conferencias/reuniones/citas con clientes
- ☐ Otras actividades

Impresiones acerca de otros clientes

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
El resto de clientes eran en general muy simpáticos	☐	☐	☐	☐	☐
Los clientes del hotel eran más bien jóvenes	☐	☐	☐	☐	☐
Este hotel era frecuentado sobre todo por gente de negocios/ejecutiva	☐	☐	☐	☐	☐
Los clientes de este hotel eran elegantes y distinguidos	☐	☐	☐	☐	☐
Los clientes del hotel me parecían vanidosos y arrogantes	☐	☐	☐	☐	☐
En el hotel habían muchas familias con niños	☐	☐	☐	☐	☐
Los clientes del hotel eran amables y discretos	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel tenía clientes de todo tipo	☐	☐	☐	☐	☐
El hotel tenía clientes de muchos países	☐	☐	☐	☐	☐

¿Había alguna característica destacada con respecto al resto de clientes?

Mi estancia

	En absoluto	Más bien no	Más bien si	Definitivamente sí	No puedo valorarlo
Durante mi estancia estaba de mal humor	☐	☐	☐	☐	☐
Durante mi estancia estaba muy estresado/a	☐	☐	☐	☐	☐
Durante mi estancia el tiempo fue malo	☐	☐	☐	☐	☐
Durante mi estancia he conocido gente muy interesante	☐	☐	☐	☐	☐

21. Como conclusión a la evaluación de este hotel

¿Qué te ha llevado a participar en este test?

- ☐ Solamente el ahorro de dinero
- ☐ Sobre todo por el ahorro
- ☐ Tanto por el ahorro como para dar mi opinión del mismo
- ☐ Sobre todo porque quería compartir mi opinión
- ☐ Solamente porque quería dar mi opinión

¿Participarías de nuevo como evaluador de hotel?

- ☐ Sí, totalmente
- ☐ Sí, más bien sí
- ☐ Quizás
- ☐ Más bien no
- ☐ Para nada

¿Se adecúa la remuneración de esta evaluación al grado de esfuerzo que supone?

- ☐ No, la remuneración fue muy baja para el esfuerzo que supuso
- ☐ Más bien no, la remuneración fue muy baja para el esfuerzo que supuso
- ☐ Sí, la remuneración fue la adecuada
- ☐ Sí, incluso la remuneración podía haber sido más baja

¿Era el cuestionario de evaluación claro y comprensible?

- ☐ Sí, siempre
- ☐ Sí, pero había puntos que se podían mejorar
- ☐ A veces no, pero en general las podía entender
- ☐ No, con frecuencia algunas preguntas son ininteligibles y poco claras

Según tu opinión, ¿qué tratamiento debería utilizarse en los cuestionarios de evaluación?

- ☐ De tú
- ☐ De usted
- ☐ Sin preferencia

¿Eran las preguntas del cuestionario interesantes?

- ☐ Sí, totalmente
- ☐ Mas bien si
- ☐ Más bien no
- ☐ Para nada

¿Era el tamaño del formulario (y por lo tanto el tiempo para su elaboración) aceptable?

- ☐ Sí, siempre
- ☐ Sí, más bien sí
- ☐ Más bien no
- ☐ Para nada

¿Te gustaría que trivago te tuviera en cuenta como evaluador para otros hoteles, y diera preferencia a tu candidatura respecto a otras?

- ☐ No
- ☐ Sí

Como conclusión a la evaluación de este hotel

- ☐ Aseguro que me he alojado en el hotel en las fechas para las que he reservado la evaluación
- ☐ Aseguro que durante el tiempo en que he evaluado el hotel, no me han identificado como evaluador ante el hotel
- ☐ Aseguro que he respondido a todas las preguntas de forma precisa

Para concluir, ¿quieres hacer algún comentario o sugerencia acerca del cuestionario o el proceso de evaluación de hoteles en trivago?