

## Sesión de Encuestas

### Proyecto: Programación de Rutas

#### MINUTA

*SE\_SPRT-001*

*Desarrollo de un sistema de programación de rutas turísticas*


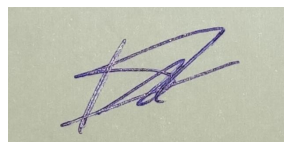
**Acta N° 001**

**Fecha: 05/07/2024**

**Lugar: Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio**

**Hora : 14:00**

#### Presentes:

Apellidos y Nombre	Puesto	Firmas
Alexis Chimba	Entrevistador	
Steven Molina	Asistente de Grabación	
Christian Mera	Entrevistado	

#### Objetivo de la Entrevista:

- Obtener una comprensión detallada del proceso de planificación, ejecución y evaluación de giras académicas en la ESPE-Matriz, con el fin de identificar las necesidades y problemas actuales para el desarrollo de una aplicación que facilite y mejore este proceso.

## Resultados de la entrevista:

Pregunta		Respuesta
1	¿Cuánto dura cada viaje?	La duración de las giras pueden ser de 1 día(giras al museo, lugares turísticos) a 15 días que sería la gira más larga.
2	¿Cómo suelen desarrollar los itinerarios, reservas en las aplicaciones como wetravel?	En primer lugar, estas aplicaciones no se usan en la Universidad, son referencias que se usan en la industria del turismo, pero en general no se han usado aplicaciones para desarrollo de itinerarios ni tampoco de reservas.
3	¿Qué proceso se realiza en la elaboración de giras?	El Ecuador se divide en zonas: Los Andes y la sierra (Norte, Central y Sur), la costa, Amazonía (Norte y Sur) y Galápagos; estos bloques representan en sí los viajes por área; se hacen itinerarios de 5 días teniendo como punto de partida Quito y el retorno igualmente en Quito. En estos bloques del país, hay atractivos turísticos importantes en estas giras, dentro de estos podemos encontrar al menos 5 categorías de servicios turísticos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoteles.</li> <li>2. Restaurante.</li> <li>3. Transporte.</li> <li>4. Actividades.</li> <li>5. Guías locales.</li> </ol>
4	¿Qué tipo de inconvenientes surgen al realizar la planificación?	Cuando existen vuelos, se complican las giras, porque dependen de las condiciones de la aerolínea, ya que antes de pagar se debe confirmar el número de personas que viajan.
5	¿Qué criterios se utilizan para elegir los tipos de servicio antes mencionados?	En primer lugar, la ubicación, estándar de servicio como categoría, si es hostel u hotel, precio, capacidad y tipo de acomodación, si son triples, dobles o simples. En los transportes se debe ver que sea de tipo turístico. En el tema de los restaurantes, sería el precio y capacidad. Por actividad sería la temática de la gira y el nivel de carrera en el que se sitúa el estudiante.
6	¿En hoteles busca que sea unido hotel y restaurante o por separado?	Se busca que los hoteles tengan incluido desayuno y cena; para el almuerzo, se buscan otros lugares durante la ruta.
7	¿Cómo evalúan a los proveedores de servicios acorde con la competencia?	Los precios son diferentes dependiendo de la negociación. Tener un grupo de 25 o 30 personas, o en una misma gira se tienen 2 o 3 grupos de personas; se busca tener una negociación por la cantidad de personas a cambio de mejores servicios. Las rutas del país sí varían los precios, pero no el recorrido. Por lo general, siempre hay casos en los que se elige el mismo hotel o transporte en cada gira, por lo que se tiene un proveedor que se usa con frecuencia. Dependiendo también del grupo anterior, los estudiantes califican el lugar y, si se tiene una insatisfacción o satisfacción, se vuelve a tomar el servicio o no. Dependiendo de la evaluación del servicio, los estudiantes que elaboran los itinerarios revisan los comentarios y calificaciones en portales de viaje para saber cuál es la mejor calificación. Esto lo hacen por Tripadvisor.

8	¿Qué documentos o que se realiza al llegar a la finalización de las giras?	Se evalúa para tener una retroalimentación. Por el tema académico, se califican a los estudiantes con reportes finales. Se hace un cierre presupuestario, porque se guarda dinero para imprevistos y al final se liquida ese dinero. Se revisa si hay un valor a favor o en contra y, dependiendo de la situación, se les regresa el respectivo valor a los estudiantes.
9	¿Qué tipos de resultados espera cuando se programa una ruta?	Una es el aprendizaje, que es el motivo del porqué se hace esa la gira, porque lo que se va a conocer debe estar ligado con lo que se está estudiando. También que puedan visitar el país, ya que el territorio es su herramienta de trabajo y deben saber cómo: qué categoría son, las distancias que tiene, tiempo, entorno, etc. La experiencia de viaje les permite evaluar las rutas, conociendo la perspectiva de turistas, y una cuando se es guía turístico.
10	¿En donde se documenta o se programa la elaboración de itinerario?	Se diseñan en Excel y Google Maps (Se usan links de las ubicaciones). En Excel hay una matriz que nos dice día, hora, dónde va, a dónde se llega, qué tipos de servicios se van a hacer, horarios en que se van a realizar los servicios y proveedores. Todo se hace manual. Existen otros documentos que se usan para que el docente pueda revisar, todo esto es la parte de la planificación.
11	¿Cómo se sabe que una gira finalizó con éxito?	Si no hubo inconveniente en los hoteles, si en las rutas no existieron inconvenientes que hayan evitado terminar o realizar todas las actividades de la ruta, si los estudiantes cumplieron con las normas de la ruta.
12	¿Cuánto tiempo dura la realización de una ruta?	El desarrollo del itinerario se demora un mes, durante este tiempo se seleccionan y se confirman proveedores.
13	¿Cuanto es el costo final de cada ruta?	El costo varía según la cantidad de estudiantes y el desarrollo de la ruta, normalmente no suele cambiar mucho, pero cuando la ruta es internacional, sí suele haber cambios en costo, sobre todo por el tema de vuelos.
14	¿Esta aplicación que se va a desarrollar está dirigida específicamente para los estudiantes o se tiene visión a futuro como empresa?	Inicialmente, no existe una empresa, pero el software debería servir para las 2 ocasiones. Principalmente, la aplicación debe tener una parametrización. A futuro, se evalúa que haya una empresa turística que la universidad sea dueña; en este caso, se debería vincular este software por el tema contable, pero no estamos en esa perspectiva aún. Se deben solucionar los problemas iniciales como el uso de una base de datos, ya que se usa Excel. (Se nos ayudó con la visualización del Excel que se utiliza como base de datos, tarifas, proveedores, etc.)
15	¿Existe un registro que los estudiantes pueden usar para hacer un check in?	En este caso existe la biblia de operaciones, que se usa para hacer una visualización de todo el itinerario diario. En esta se puede verificar lo que se debe hacer en la ruta y lo que ya se ha ido realizando.

16	¿Esta aplicación quienes tendrán como usuario?	En la parte de usuarios sería el superadministrador (docente), administrador, estudiante y operaciones. El usuario de operaciones solo puede visualizar todas las operaciones creadas y las que se están realizando en tiempo real. Los docentes deberían tener el poder de asignar operaciones y actividades a realizar, a los operadores y estudiantes. Los estudiantes también pueden modificar ciertas cosas como simulación o creación de itinerarios. El administrador puede asignar o evaluar a los operadores y estudiantes que toman el rol de ciertas partes de la ruta.
----	--	--