**RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL SISTEMA DE TOURS Y DESTINOS TURÍSTICOS INFINITE HORIZONS (I.H.T)**

#### **Objetivo de la Entrevista**

Contribuir al proyecto de investigación llevado a cabo por los aprendices del SENA sobre la implementación del turismo, recopilando información sobre las estrategias de planificación de viaje de los usuarios.

**Entrevistador**: Para empezar, ¿puede contarnos un poco sobre sus hábitos de viaje? ¿Viaja con frecuencia?

**Entrevistado**: Sí, trato de viajar al menos dos veces al año. Me gusta explorar nuevos destinos y culturas.

**Entrevistador**: ¿Cómo suele elegir sus destinos de viaje?

**Entrevistado**: Generalmente, elijo mis destinos en función de mis intereses personales, recomendaciones de amigos y familiares, y la información que encuentro en guías de viaje y sitios web especializados.

**Entrevistador**: Una vez que ha decidido un destino, ¿cuál es el primer paso en su proceso de planificación?

**Entrevistado**: Lo primero que hago es investigar sobre el destino. Leo sobre su historia, cultura, lugares de interés, y reviso las opiniones de otros viajeros. También miro videos y blogs de viaje para tener una mejor idea de qué esperar.

**Entrevistador**: ¿Cómo organiza su itinerario?

**Entrevistado**: Me gusta hacer un itinerario detallado. Incluyo las principales atracciones que quiero visitar, restaurantes recomendados, y actividades que no me quiero perder. También dejo algo de tiempo libre para explorar de manera más espontánea.

**Entrevistador**: ¿Qué herramientas o recursos utiliza para planificar sus viajes?

**Entrevistado**: Uso una variedad de recursos, como sitios web de viajes, aplicaciones móviles para reservas de hoteles y vuelos, mapas en línea, y guías de viaje. También suelo utilizar foros de viajeros para obtener consejos y recomendaciones.

**Entrevistador**: ¿Cómo maneja el presupuesto para sus viajes?

**Entrevistado**: Establezco un presupuesto general para cada viaje, dividiéndolo en categorías como alojamiento, comida, transporte, y actividades. Intento reservar con anticipación para conseguir mejores precios y aprovecho las ofertas y descuentos que encuentro en línea.

**Entrevistador**: ¿Qué tan importante es la flexibilidad en su planificación?

**Entrevistado**: Es bastante importante. Aunque me gusta tener un itinerario, siempre dejo espacio para cambios de última hora o actividades inesperadas. Creo que algunos de los mejores momentos de un viaje ocurren de manera espontánea.

**Entrevistador**: ¿Ha tenido alguna experiencia en la que una buena planificación hizo una gran diferencia?

**Entrevistado**: Sí, recuerdo un viaje a Japón donde una planificación detallada fue crucial. Japón tiene tantas cosas para ver y hacer que, sin un buen plan, habría sido difícil aprovechar al máximo el tiempo. Gracias a la planificación, pudimos visitar todos los lugares que queríamos y tuvimos una experiencia increíble.

**Entrevistador**: Finalmente, ¿qué consejo daría a alguien que está empezando a planificar un viaje?

**Entrevistado**: Mi consejo sería que investiguen bien su destino y que hagan un itinerario flexible. También es útil leer las experiencias de otros viajeros y estar abiertos a cambios y sorpresas durante el viaje.

### **Conclusiones y Observaciones**

1. **Frecuencia y Selección de Viajes**: El entrevistado viaja regularmente, al menos dos veces al año, y elige destinos basados en intereses personales y recomendaciones.
2. **Investigación y Recursos**: Realiza una investigación exhaustiva sobre el destino utilizando guías de viaje, sitios web especializados, vídeos, blogs, y foros de viajeros.
3. **Organización del itinerario**: Prepara un itinerario detallado que incluye principales atracciones, restaurantes recomendados, y actividades, dejando espacio para exploraciones espontáneas.
4. **Herramientas de Planificación**: Utiliza una variedad de herramientas, como aplicaciones móviles, mapas en línea, y guías de viaje, para organizar su viaje.
5. **Presupuesto y Reservas**: Establece un presupuesto general y lo divide en categorías, haciendo reservas con antelación para aprovechar descuentos y ofertas.
6. **Importancia de la flexibilidad**: Valora la flexibilidad en su planificación para adaptarse a cambios de última hora y aprovechar oportunidades inesperadas.
7. **Impacto de la Planificación**: Reconoce la importancia de una buena planificación, especialmente en destinos con muchas atracciones, como Japón, donde un buen plan fue clave para una experiencia satisfactoria.
8. **Consejos para Nuevos Viajeros**: Recomienda investigar bien el destino, hacer un itinerario flexible, leer las experiencias de otros viajeros y estar abiertos a cambios durante el viaje.

Esta entrevista proporciona una visión detallada de las estrategias de planificación de viaje, destacando la importancia de la investigación, la organización, y la flexibilidad para asegurar una experiencia de viaje enriquecedora y bien aprovechada.

Según las respuestas se puede ver que son que los pensamientos de los encuestados son similares, el objetivo de estas entrevistas es poder saber las experiencias que han tenido, ver con más exactitud para mejorar sus experiencias

#### **Objetivo de la Entrevista**

A continuación para apoyar el proyecto de investigación de los aprendices del SENA enfocado en la implementación del turismo en Bogotá, recopilando opiniones de personas interesadas en conocer la ciudad.

**Entrevistador**: Para comenzar, ¿ha tenido la oportunidad de visitar Bogotá anteriormente?

**Entrevistado**: No, nunca antes había esta estado en Bogotá, hasta ahora

**Entrevistador**: ¿Qué le atrajo de Bogotá para estar aquí ?

**Entrevistado**: Me interesa mucho su riqueza cultural y su historia. Además, he oído que tiene una gran variedad de actividades y lugares interesantes para visitar.

**Entrevistador**: ¿Hay algún lugar específico en Bogotá que le gustaría visitar?

**Entrevistado**: Sí, me gustaría mucho visitar el Museo del Oro y el barrio de La Candelaria. He leído que ambos lugares son emblemáticos y ofrecen una experiencia única.

**Entrevistador**: ¿Le gusta viajar solo o prefiere hacerlo acompañado?

**Entrevistado**: Prefiero viajar acompañado, especialmente con mi familia o amigos. Creo que compartir las experiencias de viaje hace que sean más memorables.

**Entrevistador**: ¿Qué tipo de actividades le gustaría realizar durante su visita a Bogotá?

**Entrevistado**: Me gustaría explorar los lugares históricos, probar la comida local y, si es posible, asistir a algún evento cultural o festival.

**Entrevistador**: ¿Cuáles son sus expectativas respecto a la infraestructura turística de Bogotá, como transporte, alojamiento y servicios turísticos?

**Entrevistado**: Espero que la ciudad tenga una buena infraestructura turística, con opciones de transporte accesibles y seguras, así como una variedad de alojamientos cómodos y servicios turísticos de calidad.

**Entrevistador**: Para finalizar, ¿cómo suele planificar sus viajes? ¿Sigue alguna estrategia en particular?

**Entrevistado**: Generalmente, investigo mucho sobre el destino antes de viajar. Me gusta tener un itinerario básico y asegurarse de tener todas las reservas necesarias, pero también dejó espacio para la espontaneidad y explorar sobre la marcha.

### **Conclusiones y Observaciones**

1. **Interés en Bogotá**: El entrevistado muestra un gran interés en la riqueza cultural e histórica de Bogotá, mencionando lugares emblemáticos como el Museo del Oro y La Candelaria.
2. **Preferencias de Viaje**: Prefiere viajar acompañado, valorando la compañía de familiares y amigos para hacer las experiencias de viaje más memorables.
3. **Actividades Deseadas**: Está interesado en explorar sitios históricos, probar la gastronomía local y participar en eventos culturales.
4. **Expectativas de Infraestructura**: Tiene altas expectativas sobre la infraestructura turística de Bogotá, esperando transporte accesible, alojamiento cómodo y servicios turísticos de calidad.
5. **Estrategias de Planificación**: Suele investigar y planificar con antelación, asegurando reservas necesarias pero dejando margen para la exploración espontánea.

Esta entrevista aporta valiosa información sobre las expectativas y preferencias de los potenciales visitantes de Bogotá, ayudando a orientar mejor los esfuerzos de promoción y mejora de los servicios turísticos de la ciudad.

**¿Qué tipo de servicios ofrece su negocio (hotel, restaurante, tours)?**

Ofrecemos alojamiento, un restaurante con menú a la carta que destaca la gastronomía bogotana, servicio de habitaciones, y organizamos tours locales para nuestros huéspedes, incluyendo visitas guiadas por el centro histórico, la Catedral de Sal en Zipaquirá y la Laguna de Guatavita.

**¿Cuál es el tamaño de su negocio (número de empleados, volumen de clientes)?**

Tenemos alrededor de 30 empleados y recibimos un promedio de 150 huéspedes por semana, con una ocupación alta durante las temporadas turísticas y eventos culturales en la ciudad.

**¿Quién es su audiencia objetivo (tipo de clientes)?**

Nuestros principales clientes son turistas nacionales e internacionales, parejas en escapadas románticas, y viajeros de negocios que buscan una experiencia personalizada y de alta calidad en el corazón de Bogotá.

**¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta actualmente en la operación de su**

**negocio?**

Uno de los principales desafíos es la gestión de reservas y la coordinación de tours y actividades. Además, nos gustaría mejorar la comunicación con los huéspedes para ofrecerles recomendaciones personalizadas, especialmente en una ciudad tan diversa como Bogotá.

**¿Cómo cree que un aplicativo de recomendación y planeación de tours podría ayudar a su negocio?**

Un aplicativo podría centralizar la gestión de reservas y tours, facilitando la organización y mejorando la eficiencia. Además, podría ofrecer recomendaciones personalizadas a nuestros huéspedes, mejorando su experiencia y satisfacción al poder explorar Bogotá de manera más estructurada y personalizada.

**¿Qué funciones específicas le gustaría ver en este aplicativo? (Ej. integración de reservas, recomendaciones personalizadas, promociones especiales).**

Me gustaría ver una integración de reservas de habitaciones y tours, la posibilidad de enviar promociones especiales y recomendaciones personalizadas basadas en las preferencias de los huéspedes, y una función de chat en tiempo real para atender consultas.

**¿Hay algún aspecto particular de la experiencia del cliente que le gustaría mejorar con este aplicativo?**

Me gustaría mejorar la personalización de la experiencia del cliente, desde recomendaciones de actividades y restaurantes hasta la posibilidad de recibir sugerencias basadas en sus intereses y actividades previas, especialmente con el enfoque en la rica cultura y gastronomía de Bogotá.

**¿Qué plataformas y herramientas tecnológicas utiliza actualmente en su negocio?**

Utilizamos un sistema de gestión hotelera (PMS) para las reservas y la administración del hotel, y tenemos un sitio web con un motor de reservas. Además, utilizamos redes sociales y plataformas como TripAdvisor para la promoción y comunicación con nuestros clientes.

**¿Está satisfecho con estas herramientas? ¿Por qué o por qué no?**

En general, estamos satisfechos, pero hay limitaciones en la integración entre diferentes sistemas y en la personalización de la experiencia del cliente. Nos gustaría una solución más integrada y amigable para el usuario.

**¿Qué nivel de adopción tecnológica tienen sus empleados?**

La mayoría de nuestros empleados están familiarizados con el uso de tecnologías básicas y aplicaciones móviles, pero siempre hay margen para mejorar en cuanto a capacitación y adopción de nuevas herramientas.

**¿Qué tan familiarizados están sus clientes con el uso de aplicaciones móviles y webs para servicios similares?**

La mayoría de nuestros huéspedes, especialmente los internacionales, están muy familiarizados con el uso de aplicaciones móviles y webs para reservas y planificación de actividades. Sin embargo, algunos huéspedes nacionales aún prefieren métodos más tradicionales.