

ANEXOS

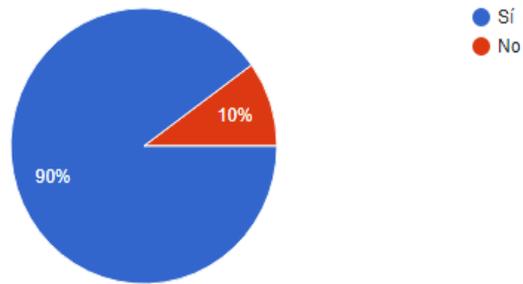
ANEXO N° 1: PRUEBA PILOTO

1. ¿Usted recomendaría al alojamiento la económica implementar estrategias de marketing (Promociones, Anuncios, Publicidad, etc.) para lograr mayor fidelización de los clientes?

- Sí
- No

1. ¿Usted recomendaría al alojamiento la económica implementar estrategias de marketing (Promociones, Anuncios, Publicidad, etc.) para lograr mayor fidelización de los clientes?

20 respuestas



El valor de p y q se define en base a la prueba piloto, por lo tanto:

$$P= 90\%$$

$$Q=10\%$$

ANEXO N° 2: MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDAS A LOS CLIENTES QUE ESTÁN HOSPEDADOS EN EL ALOJAMIENTO “LA ECONÓMICA” Y A HUÉSPEDES LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES QUE FRECUENTAN SUS VISITAS AL ALOJAMIENTO

1. Género

- Masculino
- Femenino

2. Lugar de procedencia

- Local
- Nacional
- Extranjero

3. ¿Usted visita por primera vez el alojamiento “La Económica”?

- Si
- No

4. ¿Por qué medio usted adquirió información sobre el servicio de alojamiento?

- Periódico
- Televisión
- Agencia de viajes
- Internet
- Redes sociales
- Amigos o familiares

5. ¿Usted recomendaría al alojamiento la económica implementar estrategias de marketing (Promociones, Anuncios, Publicidad, etc.) para lograr mayor fidelización de los clientes?

- Si
- No

6. ¿Cuál es el tiempo promedio que se queda en Tarija?

- De 1 a 3 días
- De 3 a 5 días
- 1 semana
- Más de una semana

7. ¿Cuál es el motivo por el que viene o visita a Tarija?

- Trabajo – Negocio
- Visita a familiares
- Vacaciones
- Gastronomía y cultura

- Otros

8. ¿Generalmente con quien realiza sus viajes?

- Solo
- Pareja
- Amigos
- Familia
- Otro

9. ¿Cómo califica su experiencia en el alojamiento?

- Pésimo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

10. Indicar el grado de satisfacción de los siguientes atributos del servicio en el alojamiento “La Económica”

Atributos	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho
Atención de los empleados					
Instalaciones					
Precio					
Limpieza de habitación					
Medidas de Bioseguridad					
Calidad de servicio					

11. ¿Por qué medio le gustaría saber información sobre el alojamiento la Económica?

- Periódicos
- Revistas

- Internet
- Redes sociales
- Televisión
- Radio
- Otro

12. ¿Por qué prefiere hospedarte en el alojamiento “La Económica”? puede marcar

1 o más opciones

- Precio
- Publicidad
- Ubicación
- Recomendaciones
- Otra (Especifica)

13. ¿Qué tipo de promoción le gustaría en su próxima visita al alojamiento “La Económica”?

- 3 noches al precio de 2.
- Niños menores de 5 años gratis.
- Descuentos de 10%, 20%. 30% de acuerdo al grupo de personas.
- Descuentos por cumpleaños
- Descuentos por temporadas altas (Fiestas y festividades Tradicionales).
- Ofertas y descuentos en servicios o atracciones turísticas cercanas al alojamiento.
Busca convenios con otras empresas de tu entorno.

**ANEXO N° 3: MODELO DE ENTREVISTA AL PERSONAL DEL
ALOJAMIENTO “LA ECONÓMICA”**

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el rubro?
2. ¿En qué área te gustaría recibir una capacitación para mejorar tu desempeño?
3. Dentro del alojamiento. ¿Existe trabajo en equipo?
4. ¿Cuáles son las principales debilidades que usted identifica en el alojamiento?
5. ¿Cree usted que implementando publicidad en redes sociales ayude a incrementar la cantidad de clientes?
6. ¿Qué considera usted que son las fortalezas o ventajas del alojamiento con relación a la competencia?
7. ¿Según su experiencia qué es lo que más demandan los clientes al momento de alojarse?
8. ¿Qué promociones considera usted que lo huéspedes valorarían?
9. ¿Qué recomendaciones daría usted a la administración del alojamiento?

**ANEXO N° 4: MODELO DE ENTREVISTA A EXPERTOS EN EL
ÁREA DE ESTRATEGIAS DE MARKETING Y HOTELERÍA.**

1. ¿Cuáles son las principales estrategias para el crecimiento de un alojamiento?
2. ¿Cuán importante es el posicionamiento de la marca en el mercado?
3. ¿Cuáles son los medios publicitarios donde más se promocionan servicios para hospedaje?
4. En la actualidad ¿Qué estrategias de publicidad se utilizan?
5. ¿Cuál sería la más importante para promocionar la marca del alojamiento “La Económica”?
6. ¿Cree usted que es importante contar con un departamento de Marketing dentro del alojamiento?
7. ¿Qué instrumentos se puede utilizar para medir o identificar la satisfacción del cliente?
8. ¿Por qué es tan importante el marketing en el servicio de hospedaje?
9. ¿Qué papel juega la tecnología en el marketing para hotelería?
10. Según su opinión ¿Cómo se logra la satisfacción y preferencia de los huéspedes?

**ANEXO N° 5: FORMULARIO DE GOOGLE A TURISTAS QUE SE
HOSPEDARON EN EL ALOJAMIENTO “LA ECONÓMICA”, LOCALES,
NACIONALES E INTERNACIONALES.**

**ANEXO N° 6: ENTREVISTA REALIZADA AL EXPERTO EN EL ÁREA DE
ESTRATEGIAS DE MARKETING Y HOTELERÍA.**

1. ¿Cuáles son las principales estrategias para el crecimiento de un alojamiento?

La verdad que las estrategias de crecimiento nosotros no tenemos, para serle sincero, nosotros utilizamos más bien la estrategia de mantenimiento ¿no?, es decir pretendemos mantener un nicho de mercado, hace 5 años que hemos dejado de hacer estrategias de crecimiento por que la economía ha tenido un decrecimiento hasta hace 5 años atrás si hemos invertido, hemos ampliado las instalaciones y la capacidad instalada que había en el hotelito, de unos 5 años a esta parte más bien ha adoptado una estrategia defensiva ¿ya? Se ha contraído la demanda y por esta razón intentamos mantener la clientela y ya no hacer inversiones en crecer, ósea mantener a nuestra clientela más que atraer otras. De un quinquenio no estamos usando estrategias de crecimiento, más bien una estrategia de permanencia de mercado defensiva y de mantenimiento, es que no queremos crecer, ya no se realiza por que la demanda ha disminuido, la demandad el hospedaje ha tenido un bajón de crecimiento.

2. ¿Cuán importante es el posicionamiento de la marca en el mercado?

Es fundamental, nosotros la consideramos fundamental, cuando es una estrategia de mantenimiento de permanencia es para nosotros es importantísima, a través de nuestra marca en el mercado, nuestra antigüedad estamos logrando mantener a los clientes.

3. ¿Cuáles son los medios publicitarios donde más se promocionan servicios para hospedaje?

Ahora las redes sociales, y sobre todo revistas especializadas, hay como 8 guías que se llaman guías turísticas.

4. En la actualidad ¿Qué estrategias de publicidad se utilizan?

Básicamente utilizamos todas las redes sociales; estamos presentes en casi todas, Facebook, Instagram, obviamente se paga membresía, ósea no es gratuita ahí si estamos invirtiendo, compramos espacios fundamentalmente Facebook.

5. ¿Cuál sería la más importante para promocionar la marca del alojamiento “La Económica”?

Nosotros la que más estamos utilizando en este momento es el Facebook.

6. ¿Cree usted que es importante contar con un departamento de Marketing dentro del alojamiento?

Importantísimo, porque a través del marketing tenemos contactos con los clientes, llegamos con nuestras promociones a nuestro nicho de mercado, la etapa de la comercialización ahora es fundamental en el negocio, por ejemplo, la contabilidad y otros servicios yo los tengo bajo un sistema terciarizado, pero mi sistema de marketing nosotros los financiamos, la misma contabilidad es para marketing, todo se hace mediante el Facebook se hace promociones, se hace rebajitas.

7. ¿Qué instrumentos se puede utilizar para medir o identificar la satisfacción del cliente?

Eso es fundamental en hotelería, se hace el servicio postventa, en el momento en que el huésped está abandonando el lugar, siempre le hacemos una tarjetita o también en la habitación un pequeño formulario para que el cliente nos diga que le ha parecido o alguna sugerencia, mediante las críticas se puede mejorar, todos los hoteles la hacen. No solamente se hace el servicio posventa a la hora de salir sino también en la estadía

8. ¿Por qué es tan importante el marketing en el servicio de hospedaje?

Porque eso es lo atrae a los clientes, es lo que prácticamente nos permite ofertar el servicio

9. ¿Qué papel juega la tecnología en el marketing para hotelería?

Total, prácticamente ya no hacemos boletas ya no estamos haciendo impresos ni trípticos, dípticos ahora básicamente todo es diseño online

10. Según su opinión ¿Cómo se logra la satisfacción y preferencia de los huéspedes?

Con trato personalizado, estar indagando y estar interrogando permanentemente sobre sus necesidades, siempre tratando de satisfacer sus necesidades en el momento.

ANEXO N° 7: ENTREVISTAS AL PERSONAL DEL ALOJAMIENTO

MODELO DE ENTREVISTA AL PERSONAL DEL ALOJAMIENTO

“LA ECONÓMICA”

TRABAJADOR 1

10. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el rubro?

R.- 5 años

11. ¿En qué área te gustaría recibir una capacitación para mejorar tu desempeño?

R.- En el área de conocimiento de habilidades y actitudes para mejorar en mi trabajo

12. Dentro del alojamiento. ¿Existe trabajo en equipo?

R.- No

13. ¿Cuáles son las principales debilidades que usted identifica en el alojamiento?

R.- A disminuido la cantidad de clientes.

14. ¿Cree usted que implementando publicidad en redes sociales ayude a incrementar la cantidad de clientes?

R.- En mi opinión sí, porque mejoraría la clientela.

15. ¿Qué considera usted que son las fortalezas o ventajas del alojamiento con relación a la competencia

R.- El lugar donde se ubica o donde se encuentra, la zona que está ubicada es clave.

16. ¿Según su experiencia qué es lo que más demandan los clientes al momento de alojarse?

R.- Solicitan rebaja al momento de alojarse

17. ¿Qué promociones considera usted que lo huéspedes valorarían?

R.- Hacer un descuento por noche o dar dos noches al precio de una.

18. ¿Qué recomendaciones daría usted a la administración del alojamiento?

R.- Yo le recomendaría dar una atención al cliente para que en otra regrese a alojarse con gusto

TRABAJADOR 2

- 1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el rubro?**
R.- 3 años
- 2. ¿En qué área te gustaría recibir una capacitación para mejorar tu desempeño?**
R.- Atención al cliente me interesaría
- 3. Dentro del alojamiento. ¿Existe trabajo en equipo?**
R.- No
- 4. ¿Cuáles son las principales debilidades que usted identifica en el alojamiento?**
R.- No hay publicidad.
- 5. ¿Cree usted que implementando publicidad en redes sociales ayude a incrementar la cantidad de clientes?**
R.- Sí, ya que hoy en día todo es por redes sociales.
- 6. ¿Qué considera usted que son las fortalezas o ventajas del alojamiento con relación a la competencia**
R.- El lugar es un punto muy estratégico ya que ayuda a captar más clientes.
- 7. ¿Según su experiencia qué es lo que más demandan los clientes al momento de alojarse?**
R.- El costo económico.
- 8. ¿Qué promociones considera usted que lo huéspedes valorarían?**
R.- Descuento por cantidad de personas que vengan.
- 9. ¿Qué recomendaciones daría usted a la administración del alojamiento?**
R.- Atender de la mejor manera al cliente para que vuelva con gusto.

TRABAJADOR 3

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el rubro?

R.- 3 años.

2. ¿En qué área te gustaría recibir una capacitación para mejorar tu desempeño?

R.- Seria bueno en ayudar a atender a la clientela.

3. Dentro del alojamiento. ¿Existe trabajo en equipo?

R.- No.

4. ¿Cuáles son las principales debilidades que usted identifica en el alojamiento?

R.- Ninguna.

5. ¿Cree usted que implementando publicidad en redes sociales ayude a incrementar la cantidad de clientes?

R.- La publicidad genera un impacto positivo en las personas, si es necesario.

6. ¿Qué considera usted que son las fortalezas o ventajas del alojamiento con relación a la competencia

R.- La antigüedad del alojamiento y la ubicación donde se encuentra.

7. ¿Según su experiencia qué es lo que más demandan los clientes al momento de alojarse?

R.- El precio que maneja el alojamiento.

8. ¿Qué promociones considera usted que lo huéspedes valorarían?

R.- No considero hacer promociones.

9. ¿Qué recomendaciones daría usted a la administración del alojamiento?

R.- Brindar buena atención al cliente.

TRABAJADOR 4

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el rubro?

R.- 5 años.

2. ¿En qué área te gustaría recibir una capacitación para mejorar tu desempeño?

R.- Ningún área.

3. Dentro del alojamiento. ¿Existe trabajo en equipo?

R.- No, la administración se encarga de dar las directrices y funciones a realizar.

4. ¿Cuáles son las principales debilidades que usted identifica en el alojamiento?

R.- No hay comunicación entre trabajadores.

5. ¿Cree usted que implementando publicidad en redes sociales ayude a incrementar la cantidad de clientes?

R.- La publicidad genera impacto positivo en las personas.

6. ¿Qué considera usted que son las fortalezas o ventajas del alojamiento con relación a la competencia

R.- Yo diría una ventaja que sería la ubicación del alojamiento.

7. ¿Según su experiencia qué es lo que más demandan los clientes al momento de alojarse?

R.- Aquí por la zona el precio que se cobra por noche.

8. ¿Qué promociones considera usted que lo huéspedes valorarían?

R.- Un descuento.

9. ¿Qué recomendaciones daría usted a la administración del alojamiento?

R.- Ninguna, considero que el administrador es capaz y tiene experiencia en el trabajo.

ANEXO N° 8: MODELO DE DISPENSADOR DE ALCOHOL EN GEL



Precio por Unidad: 400 Bs.