



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE
TABASCO



DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

ZONA DE LA CULTURA

LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA

COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

Entrevista a profundidad

Presenta:

Haydé Paulina Aguirre Ascencio

Asignatura Impartida por la:

Prof. Minerva Camacho Javier

Ciclo 02/25

Introducción

Esta entrevista a profundidad tiene como objetivo comprender las percepciones, emociones y expectativas de los huéspedes en relación con los distintos factores que influyen en la construcción de su experiencia durante la estadía en hoteles. Se busca identificar los elementos clave que contribuyen a la satisfacción y fidelización en el sector hotelero, a partir del análisis de opiniones, creencias, percepciones, utilidad y preferencias.

El estudio está dirigido a personas de entre 30 y 45 años que hayan tenido al menos una experiencia hospedándose en un hotel. Como parte de la entrevista, se explica al entrevistado el propósito de la entrevista y se confirma su autorización para la grabación de la sesión, garantizando la confidencialidad y uso exclusivo de la información para fines académicos.

Entrevista a profundidad

Tema: Moldeo de la experiencia del huésped en los hoteles.

Objetivo: Comprender las percepciones, emociones y expectativas de los huéspedes respecto a los diferentes factores que influyen en la construcción de su experiencia durante la estadía en hoteles, con el fin de identificar los elementos clave que contribuyen a la satisfacción y fidelización en el sector hotelero.

Sujetos de estudio: Personas entre 30-45 años que hayan tenido al menos 1 experiencia hospedándose en un hotel

Introducción

- Saludo y previo agradecimiento por otorgar la entrevista.
- Explicación breve del objetivo de la entrevista: "Queremos comprender cómo se moldea la experiencia del huésped en los hoteles desde distintas perspectivas, esto a través de opiniones, creencias, percepciones y preferencias para mejorar el servicio y la satisfacción."
- Preguntar acerca si ha visitado algún hotel.
- Entrega de carta de consentimiento para su firma.
- Confirmar consentimiento para grabar.

Inicio de la entrevista

¿Cuál es su opinión sobre la importancia de la experiencia que vive un huésped durante su estadía en un hotel?

¿Qué impacto emocional cree que debe tener la experiencia en el hotel en el huésped?

¿Cree que la experiencia influye en la lealtad y recomendación del cliente? ¿Por qué?

¿Qué elementos considera que son los más importantes para generar una experiencia positiva en un hotel?

¿Cómo cree que los empleados del hotel influyen en la creación de una experiencia positiva?

¿Cómo cree que el diseño y la ambientación del hotel influyen en la experiencia del huésped?

¿Qué opinión tiene sobre la importancia de la limpieza, comodidad y servicio en la percepción de calidad?

¿Qué tipo de experiencias prefiere usted cuando se hospeda en un hotel? ¿Por qué?

¿Considera que una experiencia memorable puede justificar precios más altos?
¿Por qué?

Cierre

- Agradecimiento por su tiempo y aportaciones.

Conclusión

Como conclusión, la entrevista a profundidad sobre el moldeo de la experiencia del huésped en los hoteles me permitió conocer las percepciones, creencias y preferencias de los participantes de manera completa, debido a sus reacciones y la forma en que se desenvolvía hablando de cierto punto en específico, lo que aporta un mejor entendimiento de los aspectos que realmente influyen en la satisfacción y lealtad de los huéspedes.

Personalmente, al inicio de la entrevista estaba un poco nerviosa por cómo podría salir la entrevista y si lograría que fluyera de manera natural. Sin embargo, aunque cometí algunos errores, la entrevista se desarrolló de forma espontánea y cómoda. Esta experiencia me sirvió mucho para aprender la importancia de crear un ambiente relajado y saber escuchar, para que las personas se sientan en confianza y puedan compartir sinceramente sus opiniones.