

Comprobar la viabilidad de la iniciativa *Speak
Connect* con potenciales usuarios.

Speak Connect

Noviembre 19 de 2024

0.1. Público Objetivo

Es necesario entender y definir cuál es el público objetivo al que quiere llegar la iniciativa *Speak Connect* para ofrecer sus servicios y generar un cambio en el contexto cultural, social y económico de la población del Cauca.

A continuación, se definen los principales actores involucrados y abordados a través de la iniciativa antes mencionada.

0.1.1. Trabajadores del Sector Turístico

Personas locales que trabajan de manera formal e informal en la industria del turismo, por ejemplo:

- Guías turísticos
- Recepcionistas de hoteles
- Camareros
- Taxistas
- Operadores turísticos

0.1.2. Empresas Locales

Pequeñas, medianas y grandes empresas que ofrecen servicios relacionados con el sector del turismo en el Departamento del Cauca, entre los principales se encuentran:

- Hoteles
- Restaurantes
- Agencias de turismo
- Operadores de transporte

0.1.3. Entes Gubernamentales

Organizaciones gubernamentales encargadas del desarrollo económico, social y cultural del Departamento del Cauca. Se incluye específicamente a los entes encargados de la educación, cultura y turismo en la Región.

0.1.4. Turistas

Visitantes extranjeros interesados en conocer la cultura y naturaleza local a través de una inmersión auténtica, mediante servicios ofrecidos por personas de la comunidad local.

0.2. Métodos de Validación

Esta etapa busca comprobar la viabilidad de la iniciativa, en donde se destaca el satisfacer al público objetivo. Se comprueba que el aplicativo cumpla con su propósito y ofrezca un valor real a todos los actores involucrados. A continuación se describe los métodos de validación utilizados para cada público objetivo.

0.2.1. Validación con Trabajadores del Sector Turístico

- **Encuestas previas:** Se realizan encuestas muy bien estructuradas para identificar las necesidades específicas en términos de la comunicación en un segundo idioma enfocada al sector del turismo. Estas encuestas deben incluir preguntas sobre las condiciones iniciales de educación en una segunda lengua (Inglés), los desafíos que está dispuesto a afrontar para solucionar las dificultades que surgen como consecuencia de la falta de educación y las situaciones más comunes que afrontan en el día a día.
- **Grupos Focales:** Organizar reuniones y conversatorios con grupos reducidos de trabajadores para hacer la exploración a profundidad de sus necesidades, sus expectativas, preocupaciones y sugerencias para el aplicativo.
- **Pruebas de usuarios:** Realizar el despliegue e implementación de un primer prototipo del aplicativo y este se someta a uso y pruebas de los trabajadores, probando cada parte del prototipo, encontrando posibles fallas, grandes aciertos y escuchando la sugerencias de los usuarios basado en sus experiencias.
- **Encuestas de Satisfacción:** Aplicar encuestas que permitan develar el nivel de satisfacción de los usuarios, su utilidad y sus posibles mejoras.

0.2.2. Validación con Empresas Locales:

- **Entrevistas:** Llevar a cabo entrevistas con empresarios, gerentes y demás encargados de la dirección de las empresas locales para explorar la necesidad que ellos presentan en sus empresas en cuanto el aprendizaje de una segunda lengua en todo su personal. Enfocado en cómo impacta esto en todos los componentes de la empresa y su planta laboral.
- **Piloto en Empresas:** Presentar un primer prototipo e implementar una prueba piloto del aplicativo en algunas de las empresas más importantes a nivel local. En esta, los empleados estarán participando, denotando sus expectativas y experiencias del uso del aplicativo, a través de un feedback.
- **Evaluación de Impacto en el Servicio:** Realizar una evaluación antes y después de la capacitación en inglés, midiendo indicadores clave como la satisfacción del cliente, la fluidez en la comunicación en inglés, y la

mejora en las calificaciones de los turistas. Esto puede incluir observaciones directas o encuestas a turistas que interactúan con estos empleados.

- **Análisis de Retorno de Inversión:** Medir el impacto financiero potencial para las empresas que participaron en el piloto, incluyendo indicadores como aumento en la clientela extranjera, mejoras en las calificaciones en plataformas de reseñas, o ingresos adicionales atribuibles a la capacitación en inglés.

0.2.3. Validación con Turistas:

- **Encuestas de Experiencia:** Realizar encuestas a turistas que hayan visitado la región y que hayan interactuado con trabajadores locales. Las encuestas pueden enfocarse en la calidad de la comunicación, qué aspectos valoran más al ser atendidos en inglés, y sus expectativas de la experiencia turística en la región.
- **Simulación de Interacciones:** Organizar simulaciones de interacción entre trabajadores locales y turistas extranjeros, enfocándose en situaciones reales del sector turístico. Los turistas evaluarán qué tan clara y efectiva fue la comunicación en inglés, y darán su opinión sobre qué mejorarían.
- **Recopilación de Opiniones:** Utilizar plataformas online y redes sociales para recopilar testimonios y opiniones de turistas sobre su experiencia en la región, enfocándose en la calidad del servicio y la comunicación en inglés. Esto permitirá ajustar la oferta del aplicativo en función de las expectativas y necesidades observadas.
- **Grupos Focales:** Organizar grupos de discusión con turistas extranjeros que hayan interactuado con el personal local para discutir sus experiencias, identificar barreras lingüísticas que enfrentaron, y cómo creen que la capacitación en inglés puede mejorar la experiencia general.

0.2.4. Validación con Entes Gubernamentales:

- **Reuniones de Presentación:** Realizar reuniones con representantes de entidades gubernamentales para presentar la idea y recoger sus impresiones sobre la necesidad de la solución. Estas reuniones servirán para validar si la propuesta se alinea con los objetivos gubernamentales en materia de turismo, educación y desarrollo local.
- **Proyectos Piloto Patrocinados:** Proponer la ejecución de un proyecto piloto con apoyo gubernamental en una región específica. Esto incluiría la implementación del aplicativo con la colaboración de los entes locales, midiendo el impacto en el desempeño turístico de la zona.
- **Mesa redonda de Retroalimentación:** Invitar a representantes de turismo, educación y economía a mesas redondas para discutir cómo la plataforma puede ajustarse mejor a las políticas y prioridades del sector público.

Utilizar esta retroalimentación para refinar el contenido y las estrategias del aplicativo.

- **Análisis de Impacto en el Desarrollo Local:** Medir indicadores que interesan a las instituciones públicas, como el aumento en la cantidad de turistas internacionales, la mejora en la calificación del destino en encuestas turísticas, o el incremento en oportunidades de empleo relacionadas con el turismo. Esto puede ayudar a validar el impacto del proyecto desde una perspectiva de políticas públicas.