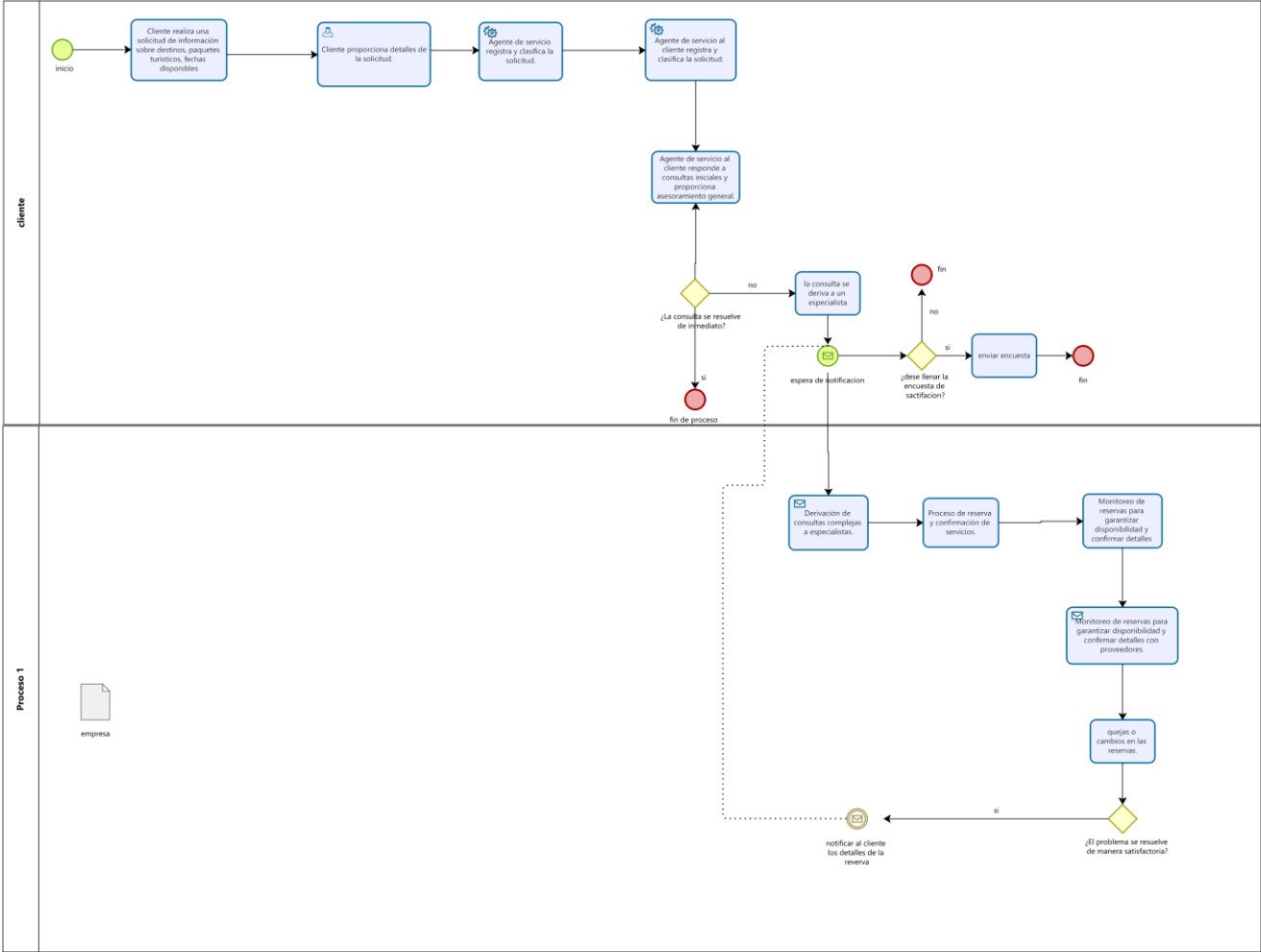
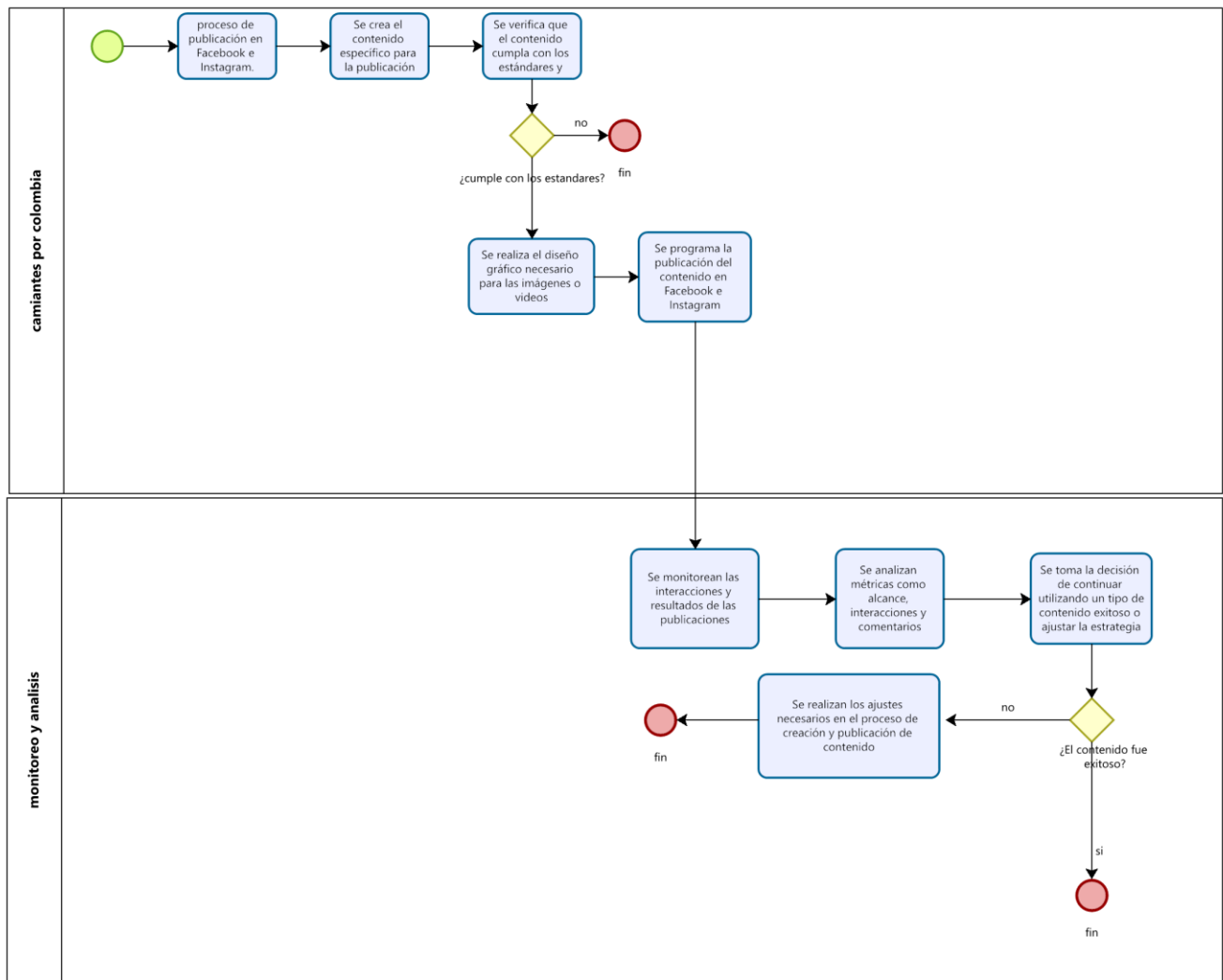
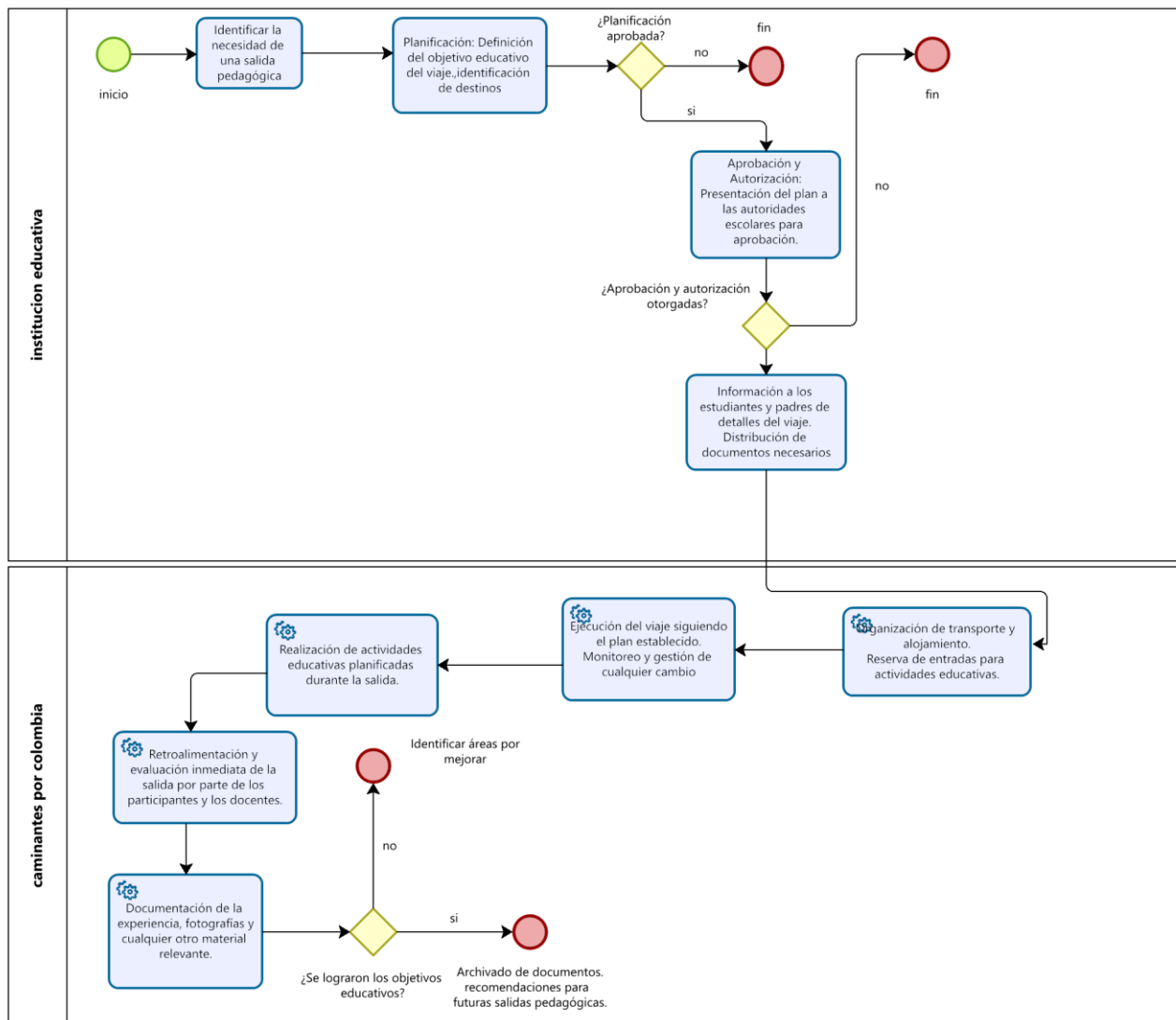
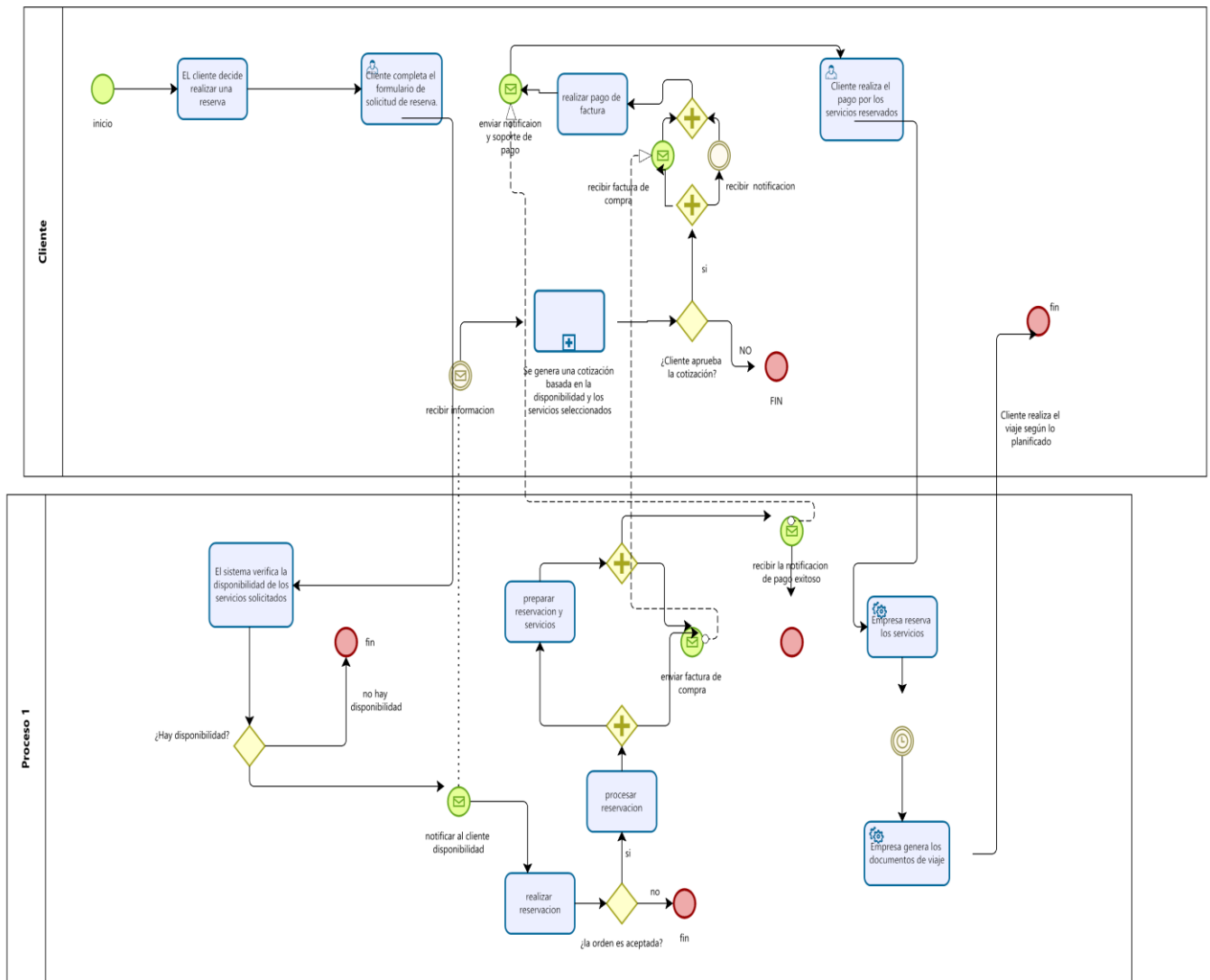


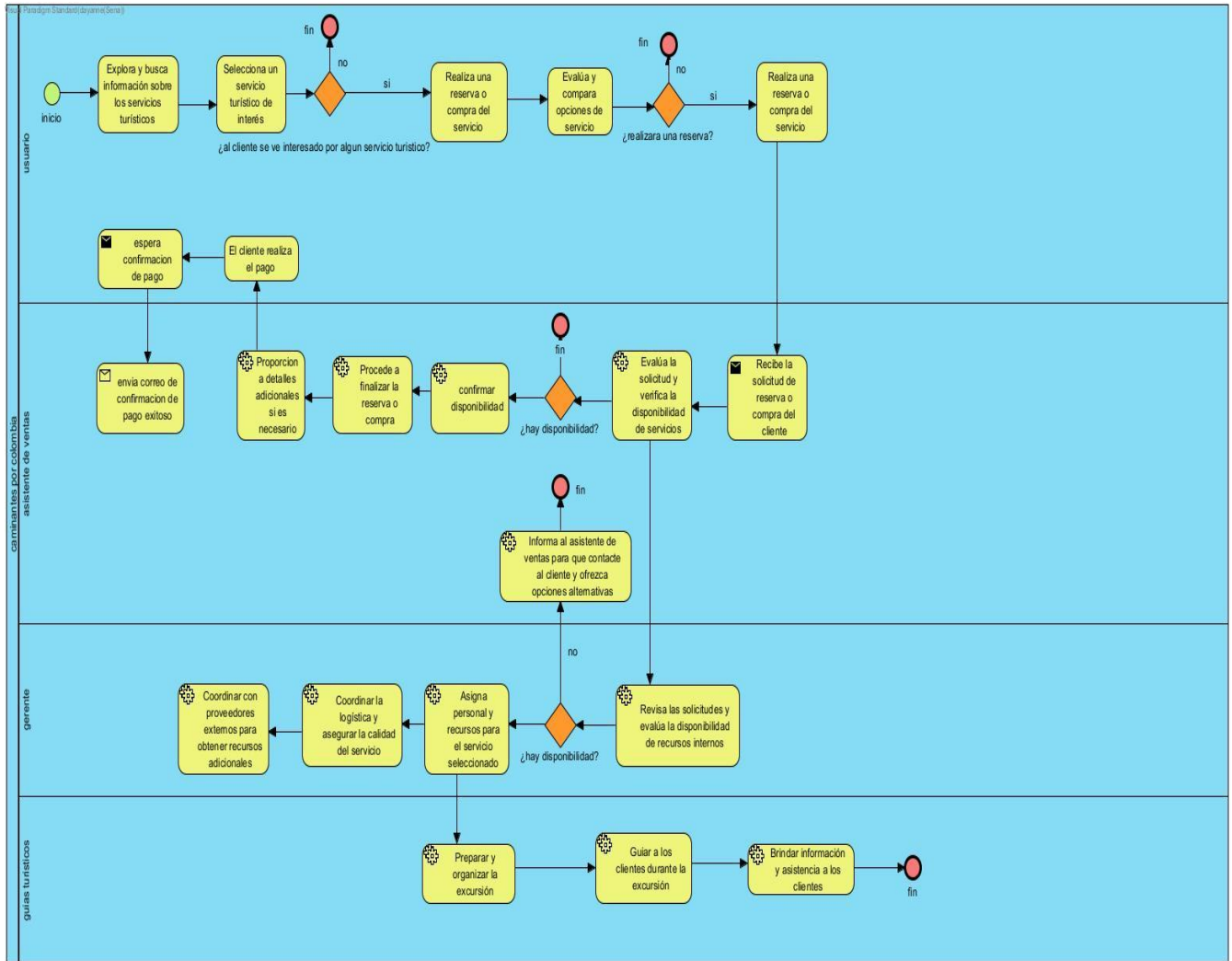
Mapas de procesos (MBPN)













Informe de Recolección de Información

Integrantes

Zayra Vannesa García Guzmán

Dayanne Lorena Moque Zea

Luna Valentina Rojas Rojas

Maria Alejandra Quiñones Charris



Introducción

Presentación de la Empresa Cliente

Nombre de la Empresa: Caminantes Por Colombia

Descripción: Caminantes Por Colombia es una agencia de viajes y turismo ubicado en Bosa Centro Calle 65 No 79 C 04 Sur Oficina 220, Bogotá, Colombia. Se especializan en proporcionar experiencias de viaje personalizadas, desde salidas pedagógicas, convivencias, deportes extremos, días solares hasta emocionantes excursiones.

Misión: Facilitar viajes inolvidables que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, ofreciendo servicios de calidad y seguridad.

Objetivos del Proyecto

Objetivo General: Identificar las necesidades de información de Caminantes Por Colombia para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente.

Objetivos Específicos:

1. Entender los procesos internos de la agencia.
2. Identificar áreas de mejora para la implementación de un sistema de información.
3. Recopilar datos relevantes para el desarrollo del sistema.

Metodología de Recolección de Información

Identificación de la Necesidad del Cliente

Durante las entrevistas con el personal de Caminantes por Colombia, se identificaron varias necesidades y áreas de mejora:

- Existe una necesidad de agilizar el proceso de gestión de reservas para mejorar la eficiencia y reducir posibles errores.
- La agencia carece de un aplicativo web funcional que proporcione información clara y permita a los clientes realizar reservas en línea.

- Se observaron procesos manuales en la gestión de reservas y documentación, lo que podría estar contribuyendo a la lentitud y a posibles errores.
- La interacción cara a cara con los clientes es esencial, pero se identificó la necesidad de mejorar la eficiencia y la presentación de información relevante

Selección de Técnicas de Recolección

Entrevistas Estructuradas

Entrevistas al gerente, asistente de ventas y operaciones usando un guion predeterminado.

The image shows a handwritten interview script on a grid-lined notepad. The title 'Preguntas - Gerente' is written at the top. Below it, there are seven numbered questions in Spanish, written in cursive. The notepad has a 'Scribe' logo in the top right corner. The questions are:

1. ¿Que impacto cree que tendria el desarrollo de una pagina web funcional en terminos de acceso a informacion y facilidad de reserva a los clientes?
2. ¿Que estrategias considera necesarias para optimizar la gestion de reservas y reducir posibles errores en los procesos internos de la empresa?
3. ¿Que impacto cree que tienen los procesos manuales en terminos de eficiencia, precision y tiempo dedicado a tareas administrativas?
4. ¿Que recursos (tiempo, personal, etc.) se destinan actualmente a la gestion manual de reservas y documentacion en comparacion con una posible implementacion de sistemas automatizados?
5. ¿Que opiniones o comentarios ha recibido de los clientes o del personal en relacion con los procesos manuales y sus posibles efectos en la calidad de servicio?
6. ¿Como cree que la transicion de procesos automatizados podria mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente?
7. ¿Cual es su vision en el aplicativo web?

PREGUNTAS - ASISTENTE

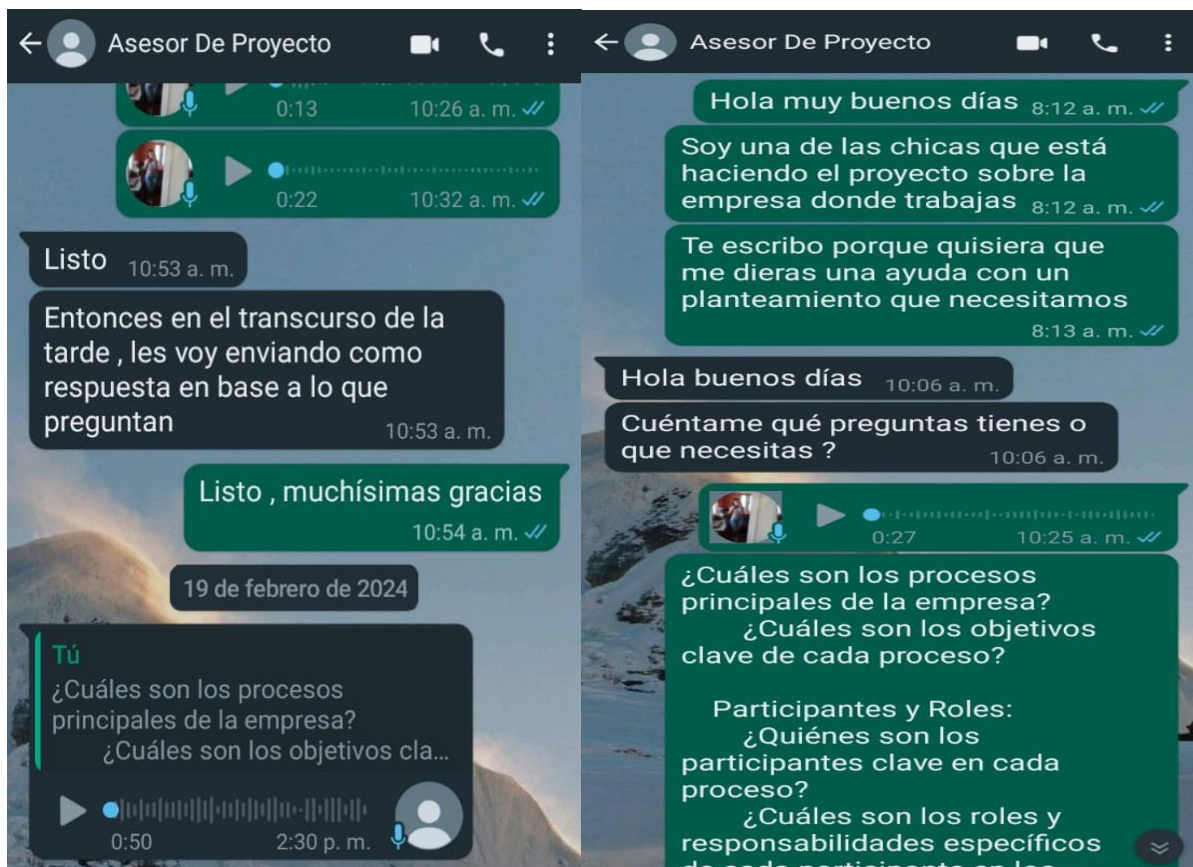
1. ¿Podrías describir algunos de los desafíos más significativos que enfrentas en la gestión manual de reservas?
2. ¿Cómo afecta la gestión manual de procesos a la eficiencia y precisión en tu trabajo diario?
3. ¿Has experimentado errores o inconsistencias debido a la falta de automatización en los procesos internos?
4. ¿Cuanto tiempo y recursos se requieren actualmente para realizar tareas administrativas debido a la gestión manual?
5. ¿Qué dificultades enfrentas al interactuar con los clientes relacionados con posibles errores o retrasos causados por la gestión manual?
6. ¿Has recibido comentarios de los clientes relacionados con posibles errores o retrasos causados por la gestión manual?
7. ¿Cómo crees que el aplicativo web mejora la calidad de servicio y satisfacción del cliente?
8. ¿Qué mejoras esperas ver en tu trabajo?

20240219_153817

19/2/2024

00:24:14



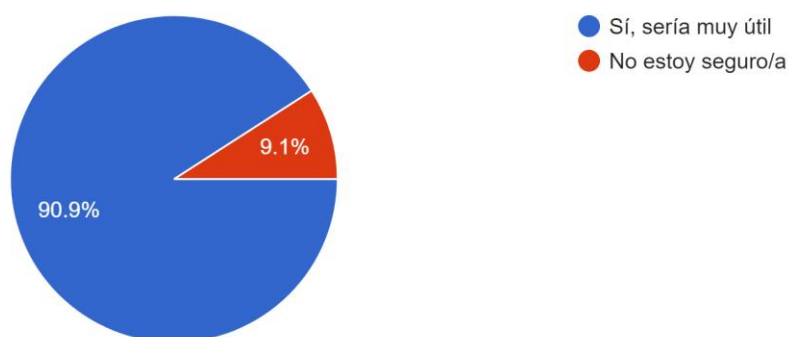


Encuestas a Clientes

Diseño de encuestas para obtener comentarios sobre la satisfacción del cliente y preferencias.

¿Te gustaría que la agencia implementara un sistema de reservas en línea?

11 respuestas



¿Qué opinas sobre la idea de que Caminantes Por Colombia desarrolle una página web para brindar información y facilitar la reserva de servicios?

10 respuestas

Sería muchísimo más fácil tener la información sobre el viaje

me parece útil para suministrar más información

Me parece una idea muy util y brillantr

Pues sería súper conveniente para ellos como para nosotros ya que eso nos facilitará las reservas desde casa y para conocer más de lo que ofrece

Me parece bien porque de está manera las personas se pueden informar mejor de los servicios que ofrecen

Muy buena idea

Muy buena idea le ayudaría más a la empresa

Para mí opinión, sería una idea muy buena debido a que mejoraría la calidad de la empresa e información para nosotros y más facilidad

¿Qué tan importante crees que es para una agencia de turismo tener una presencia en línea?

10 respuestas

Muy importante

Le ayuda a ser más conocida. Además se pueden publicar distintas reseñas

Muy importante

Pues que así las personas podrían conocer más de sus servicios ya que a veces no tenemos la facilidad de ir a la agencia para hacer reserva y recibir su información

Bastante

Demaciado , ahorramos tiempo y podemos hacer la solicitud de viaje más rápido

muy importante ya que actualmente las agencias de viajen implementan un aplicativo web para ser mas conocidos a nivel nacional

Es importante ya que sería facilitar los procesos de los servicios que nos ofrecen

Análisis de Redes Sociales:

Monitorizar las redes sociales para analizar comentarios, reseñas y menciones relacionadas con la agencia de turismo puede proporcionar una visión instantánea de la satisfacción del cliente y áreas que podrían necesitar atención.



Johan Bermúdez  recommends
Caminantes Por Colombia.



Dec 19, 2018 · 

sus excursiones son muy buenas



Like



Comment



Send



Share



Dulce Amor Q G  recommends
Caminantes Por Colombia.



Feb 3, 2018 · 

Es una experiencia única e inolvidable trabajar con tan maravillosas personas y llevarme de cada uno una bonita enseñanza y k decir de nuestro líder José Eduardo León al k le estoy inmensamente agradecida por su espíritu de servicio hacia los demás sus enseñanzas, sencillez, amor y sabiduría son cosas k dejan huellas en un corazón para siempre k Dios lo bendiga a él, su familia, a la agencia y a cada persona k como yo hacemos parte de la gran familia CAMINANTES POR COLOMBIA



Kmilô Sandoval
recommends **Caminantes Por Colombia.**

Jan 27, 2022 · 

Full energía y viajes con todo el equipo de trabajo, una gran empresa una sola familia



Johanna Katherin  recommends
Caminantes Por Colombia.



Dec 13, 2014 · 



Like



Comment



Send



Share

¿Has utilizado alguna vez las redes sociales para obtener información o interactuar con Caminantes Por Colombia?

 Copiar

10 respuestas



Selección de Instrumentos

Entrevistas Estructuradas

Guion de entrevista personalizado, cuaderno para anotar preguntas y grabador de voz.

Análisis de redes sociales

Cuaderno, dispositivos móviles

Encuestas a Clientes

Encuesta virtual

Aplicación de la Recolección

Visita a la Empresa

Presentación formal como aprendices SENA y solicitud de permisos para llevar a cabo la recolección de información.

Conclusiones

Después de llevar a cabo el proceso de recolección de información para caminantes por Colombia, se han identificado varios aspectos clave que influyen en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, incluyendo un factor adicional significativo:

1. Procesos Operativos:

- Se observó que los procesos operativos actuales de la agencia carecen de una integración eficiente, lo que podría estar afectando la rapidez y precisión en la gestión de reservas y actividades diarias.

2. Retroalimentación del Cliente:

- Las encuestas a los clientes destacaron áreas de mejora en la comunicación pre-viaje y la claridad de la información proporcionada.

3. Importancia de una Página Web:

- La falta de un aplicativo web en la agencia, su ausencia dificulta significativamente el acceso a información clave para los clientes y limita las oportunidades de promoción y ventas en línea.

4. Oportunidades Tecnológicas:

- Existe una clara necesidad de implementar un sistema de información que integre y optimice los procesos, incluyendo el desarrollo de una página web funcional y atractiva.