

**Plan de mejora practicas Idealtour Ltda.****Hugo Andrés García Gómez****Trabajo de grado****para optar para el título de Negocios Internacionales****Dirigido por:****Diego Fernando Arias Sanabria****Magister en ciencias económicas****Universidad Santo Tomás****Facultad de Negocios Internacionales****Bogotá****2020**

## **Agradecimientos**

El presente trabajo se lo dedico principalmente a las personas de las cuales pude desarrollar mi proceo profesional, a mi madre adriana gomez, y mi abuelo joaquin gomez los cuales con su amor y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño, ser profesional. Adicionalmente agradezco a ellos por inculcarme valores los cuales me han forjado como la paersona que soy hoy, con esfuerzo, valentia y no temer al fracaso son cosas que me enseñaron.

Al resto de mi familia y amigos cercanos por su apoyo incondicional en todo momento, sus consejos y plabras de motivacion en cada paso a seguir en mi carrera y mi vida. Mis mas sinceros agradecimientos a la universidad Santo tomas y a todos sus directivos y profesores quienes con la enseñanza y sus conocimientos lograron un crecimiento en mi dia a dia como futuro profesional.

Finalmente agradezco a todas las personas ya nombradas ya que con su amor, paciencia, y apoyo no solo me forme como profesional, sino que dejaron muchas enseñanzas y una gran experiencia, ahora bien comenzare un nuevo reto en mi vida.

**Tabla de contenido**

Agradecimientos ..... 2

Tabla de contenido..... 3

Lista de figuras ..... 3

Resumen..... 4

Introduccion ..... 4

La empresa ..... 5

    Aspectos generales ..... 5

    Ubicación geográfica ..... 5

    Departamento donde realiza la practica..... 6

    ..... 6

Planteamiento plan de mejora..... 7

    Objetivos ..... 7

        General ..... 7

        Especificos ..... 8

Propuesta de mejora ..... 8

Conclusiones ..... 9

Referencias..... 10

**Lista de figuras**

Figura 1. Ubicación geográfica Ideal tour..... 5

Figura 2. Análisis DOFA ..... 6

## **Resumen**

En este proyecto de grado se presenta cada una de las funciones desempeñadas durante los meses de periodo de practica profesional en la empresa nacional, agencia de viajes IDEALTOURLTDA.

Idealtour es una agencia de viajes reconocida por la anato y el area turistica corporativa de la ciudad y la cual esta asociada con la parte turista de la empresa de servivios colsubsidio. En este informe se dan a conocer las actividades desarrolladas en la empresa especificamente en soporte y administracion de la pagina web, funcionamiento y tareas de carga de informacion y tarifas de paquetes turisticos en banners, cotizaciones y publicidad mediante uso de sistema ERP netsuit como plataforma; ademas de seguimiento de area de publicidad en la web y la de asociados (colsubsidio); al mismo tiempo que analizar posibles oportunidades de mejora en el ambito virtual y manejo de redes sociales. Mi plan de mejora esta enfocado en este tema ya que se puede analizar algunas funciones tipica de comercios electronicos en los cuales fallaba la pagina de la agencia y como podria incrementar no solo sus ventas sino sus clientes potenciales desarrollandolas en la plataforma.

## **Introduccion**

El éxito que define a cada organización esta en gran parte medida por su capacidad de mejora en sus diferentes actividades y procesos que rigen su actividad diaria. Esas mejoras vienen de un proceso de aprendizaje no solo de la organización misma sino de elementos externos como las otras empresas y mercados los cuales continuamente van cambiando, y se define un entorno de fortalezas y debilidades que seran parte de su plan y desarrollo de mejora.

Es necesario realizar una planificacion estrategica para llevar acabo el plan de mejora, realizando un diagnostico en un area especifica de la compañía y ver su situacion actual; y con base a esto es posible identificar la estrategia a seguir y ver las significativas mejoras ya desarrolladas.

Con base a las instrucciones dadas por el docente se estudiara un sector digital y administrativo de una agencia de viajes con sede en Bogota, ademas, que mejoras especificas para el desarrollo de sostenibilidad e innovacion en el mercado seran utilizadas, y, como puede adaptarse y superar eventos como la actual situacion sanitaria y economica global.

## La empresa

### Aspectos generales

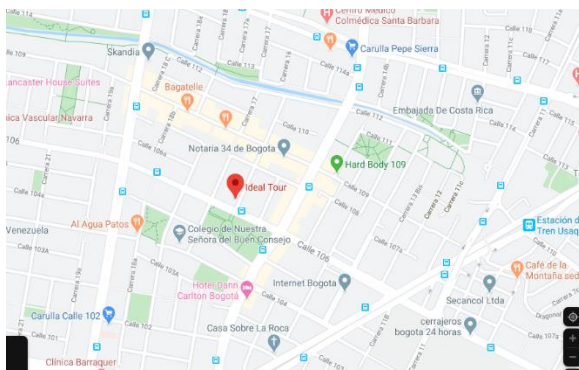
La Agencia de viajes y Turismo Ideal tour, fue creada en el año de 1.992, cumpliendo los requisitos de Ley, mediante Licencia IATA 76500712, Licencia Corporación Nacional de Turismo y posterior Registro No 383 del Ministerio de Desarrollo. Pertenece al grupo cooperativo TRAVEL GROUP, conformado por 42 Agencias de Viajes y Mayoristas a nivel Nacional e Internacional. Actualmente operan las Agencias de Viajes de Colsubsidio de acuerdo a los Registros de Turismo Nos. 15578, 15579, 15580 y 16995.

### Ubicación geográfica

Ubicada en el nororiente de Bogotá , capital de Colombia.

Dirección: No. 106–21, Of. 107 Carrera 16, Bogotá

Figura 1. *Ubicación geográfica Ideal tour*

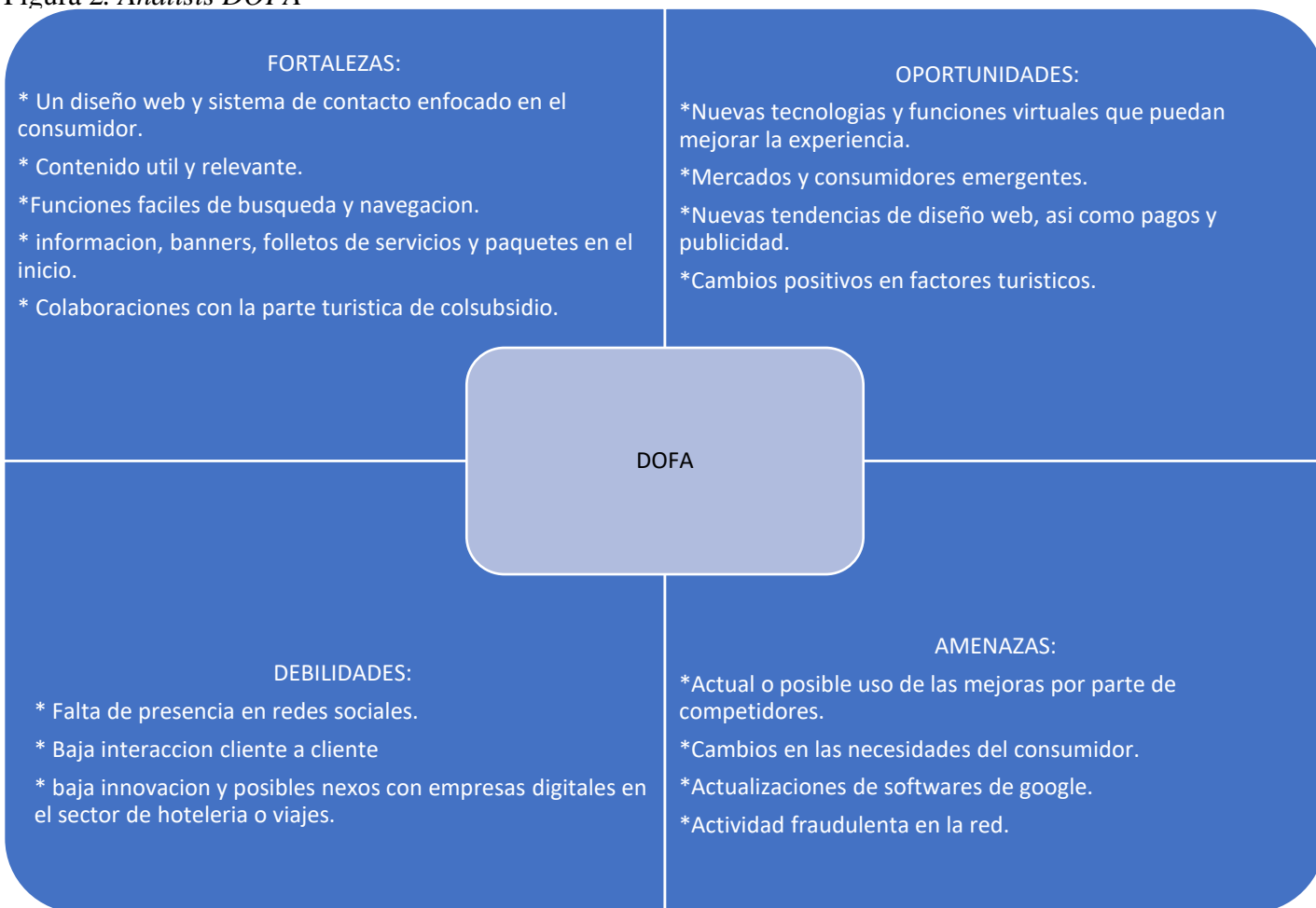


Nota. Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica empresa Idealtour Ltda.* Google Maps. <https://www.google.com/maps/place/Ideal+Tour/@4.6914886,-74.0495281,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f9abbfc895555:0x2a976878270e2de3!8m2!3d4.6914833!4d-74.0473394>

**Departamento donde realiza la practica**

- Área de mayoreo comercial, en soporte de página web empresa IDEALTOUR LTDA. Con sede en Bogotá.

Figura 2. *Análisis DOFA*



*Nota.* Elaboración propia realizado con los datos de la empresa Idealtour. Idealtour Ltda. (2020). *Quienes somos.* Idealtour Ltda. <https://www.idealtourltda.com/Qui%C3%A9nes-somos>

### **Planteamiento plan de mejora**

Basándome en el análisis DOFA y enfocándome en la debilidades y amenazas anteriormente presentadas, se evidencia una tardía evolución en el ámbito de comercio digital, aunque se ha venido trabajando con la pagina web en desarrollos y mejoras, la empresa es novata aun, respecto a competidores, y podría extender su potencial en ese ámbito pues la página web no lleva mas de un año en la red. La agencia se ha caracterizado por un servicio mayormente enfocado a grupos de turismo ya sea del ámbito corporativo y comercial especialmente en adultos mayores y pensionados, los cuales se han fidelizado a la agencia de una manera eficaz, pero un poco anticuada ya que la mayoría de esos clientes reserva y compra de manera directa en el establecimiento físico. La pagina web ha sido un medio en el cual la información de los productos y servicios se han viralizado de forma más rápida e inmediata, sin embargo, yo como observador en el área y poniéndome en el papel de cliente comercial, podría estar mejor calificada o desarrollada para que el consumidor no decida entrar a una pagina web competidora o alterna, esto mismo sucede en los medios masivos de redes sociales. IDEALTOUR busca una transformación de su actividad comercial por medio de estos medios, sin embargo, es posible que muchos de sus antiguos y fieles clientes siga optando por una vía tradicional de compra, y posiblemente se tenga que aumentar el nicho de mercado para así llegar a otros clientes potenciales. Gracias a esto, he podido analizar unas posibles mejoras para la plataforma virtual, la cual, tiene características eficaces como los registros en línea o pagos virtuales, otras características mas interactivas se pueden tener en cuenta y desarrollar para la satisfacción de clientes potenciales.

### **Objetivos**

#### ***General***

Realizar un estudio del manejo y diseño del portal web con el fin de evaluar y mejorar las características de la pagina, para asi generar un fortalecimiento de innovacion en la interaccion con clientes.

***Especificos***

- Analizar comportamiento de clientes activos y potenciales en compras virtuales de diferentes paginas de turismo y viajes, asi como en la propia.
- Proponer una o mas mejoras efectivas en el diseño y estructura del sitio web, para generar mas utilidad de esta y funcionalidad.
- Plantear nuevas aplicaciones que sirvan como metodo de atraccion de clientes e innovacion en los servicios moviles (apps) y virtuales para generar una navegacion facil y eficaz.

**Propuesta de mejora**

Es indispensable para la agencia un manejo y funcionamiento adecuado de su portal web, el cual le brindara información necesaria para su desarrollo. Al brindar soporte en la administración de la página web y ver el seguimiento del desarrollo que esta ha venido generando en los meses que lleva en funcionamiento, me ha llevado a analizar unas oportunidades de posible mejora para la web en sus canales de venta y experiencia con el consumidor. La interactividad con el usuario, es sin duda un factor crucial para generar clientes, los cuales generan las ventas; y es por esto que el aporte de información y la facilidad de la navegación podría contribuir a una mejor experiencia, además de fortalecer la interacción entre consumidores y no solo limitarse a la experiencia personal, sino de los otros usuarios. Una mejora a utilizar sería una implementación de reseñas o reviews de los usuarios, permitiéndoles su opinión, así como su calificación y su relato en experiencia, la cual haya sido buena o no, dará información crucial no solo a otros consumidores sino a la empresa en si para, por medio de sus clientes, identificar fortalezas y debilidades. Además, crear una base de datos teniendo en cuenta el registro previo de la persona, sus búsquedas recientes y los ya mencionados reviews para así tener un panorama del comportamiento de viaje de determinada persona y a futuro recomendarle destinos o servicios mas acordes con sus preferencias.

## PLAN DE MEJORA PRACTICAS IDEALTOUR LTDA.

Por otro lado, la página web sirve como un portal de búsquedas e interacciones de los clientes los cuales tienen preferencias muy específicas a la hora de viajar. Es por esto que una valiosa información por parte de la página acerca de las nuevas metodologías de viajes es vital; es decir, clasificar los viajes no solo por el destino en sí, o el tipo de hotel donde se quiere hospedar, sino en el tipo de turismo que se desea realizar. Esta mejora consiste en realizar *banners de información* en donde el cliente (una vez registrado y con una base de datos de preferencias o posibles preferencias) encuentre información valiosa acerca de el tipo de turismo a utilizar, como hacerlo, en donde, planes viajeros, mejores lugares, experiencias previas, precios, agencias en el país o el lugar a visitar, entre otros. Estos tipos de turismo pueden variar y adaptarse a cada cliente. Ecoturismo, turismo deportivo, turismo gastronómico, turismo cultural, y muchos otros que buscan un objetivo específico al viajar además de turismos que han cogido fuerza en los últimos años como el astroturismo, pueden no solo atraer nuevos clientes, sino brindar una alta variedad además de organización en los viajes y la forma en que las personas ahora están viajando.

### Conclusiones

Durante el periodo de prácticas se logró un aprendizaje y desarrollo muy valioso dentro del área digital de una empresa. Esta experiencia, aunque corta, fue suficiente para mostrar una perspectiva más real sobre áreas que personalmente son de gran interés para mi futuro desarrollo empresarial, y dio una perspectiva en donde uno puede tomar un rol de decisiones que en la vida real se podría tomar y están plasmados en este trabajo.

Un portal web es casi que indispensable para una organización hoy en día que no solo busca una mejora, sino que en el caso de *idealtour* busca reinventarse para un mejor futuro empresarial, dado las circunstancias actuales en el sector turístico las cuales no son las mejores. El apropiado manejo de la plataforma, información, y principalmente el objetivo

PLAN DE MEJORA PRACTICAS IDEALTOUR LTDA.

que se busca con la pagina web y su total transformación de la empresa es primordial para su futuro desarrollo y la experiencia del cliente en la forma en adquirir sus viajes es la tarea principal en esa área de la empresa.

### **Referencias**

Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica empresa Idealtour Ltda.* Google

Maps. <https://www.google.com/maps/place/Ideal+Tour/@4.6914886,-74.0495281,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f9abbfc895555:0x2a976878270e2de3!8m2!3d4.6914833!4d-74.0473394>

Idealtour Ltda. (2020). *Quienes somos.* Idealtour

Ltda. <https://www.idealtourlt.com/Qui%C3%A9nes-somos>

