Actividad Evaluativa - Eje 2

Herramienta para la toma de decisiones (Fundación Universitaria del Área Andina)

Scan to open on Studocu

Studocu is not sponsored or endorsed by any college or university
Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

Actividad Evaluativa - Eje 2 “Comencemos por el principio”

Ever Andrés Rodríguez Acosta

Administración de Empresas, Fundación Universitaria del Área Andina

Herramientas para la Toma de Decisiones 202360-6A-603

Carolina Piedrahita Vallejo

28 de octubre de 2023

This document is available free of charge on studocu

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

Introducción

El presente documento está basado en las problemáticas con las que cuenta toda empresa independientemente del sector en el que se encuentre, pero está en los líderes el implementar unas buenas acciones y unas excelentes tomas de decisiones.

Determinaré las posibles causas que son las que generan el desequilibrio en la empresa y posibles acciones a realizar para el mejoramiento continuo de la misma, así como acciones o métodos eficientes como apoyo de la solución.

Finalmente, concluiré que será posible tomar buenas decisiones con el fin de llegar a metas estratégicas, implementaciones objetivas o cualquier acción que hace una gestión excelente.

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

Índice

1) La problemática.....

1) Lluvia de ideas:.....

2) Selección de la problemática según la lluvia de ideas:.....

3) La empresa seleccionada:.....

4) Problemas identificados:.....

5) Análisis 5W2H:.....

6) Lluvia de ideas de las posibles causas:.....

7) Diagrama de Ishikawa:.....

8) Clasificación de las causas:.....

9) Conclusiones.....

10) Referencias.....

1. La problemática

This document is available free of charge on studocu

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

1.1 Lluvia de ideas:

a) **PROBLEMÁTICA 1:** empresa de turismo segmentando en la parte comercial (Ventas) y la parte operativa (Prestación de servicios hoteleros), el establecimiento cuenta con una problemática y quejas por servicio de los huéspedes expuesta a través de plataformas digitales, por su parte el área comercial no se percata de lo acontecido y a su vez impulsa campañas para aumentar las ventas y mantener el establecimiento en su máxima ocupación.

b) **PROBLEMÁTICA 2:** empresa de servicios públicos de aseo en la parte de operaciones (prestación de servicio). Esto trata de un problema cuando los funcionarios prestan el servicio dejando por terminar muchas cosas, las personas que se benefician o mejor dicho pagan el servicio se quejan y no están conforme con lo que están pagando.

c) **PROBLEMÁTICA 3:** empresa de archivo en la parte administrativa servicio atención ciudadano el problema se trata de que los funcionarios radican mal la documentación y no cumple con el procedimiento según el formato que indica en la página de la empresa Y en la parte operativa la mayoría de compañeros al recibir varias capacitaciones siguen los errores de los procesos de clasificación, identificación, y la organización de los archivos.

d) **PROBLEMÁTICA 4:** empresa de mantenimientos en conjunto residenciales, los empleados prestan un mal servicio a la hora de realizar los mantenimientos, no realizan informes de los mantenimientos realizados en cada conjunto, no pasan informe a la administración de los pendientes por realizar. Su presentación

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

personal es inadecuada, mal servicio al cliente no cumple con los mantenimientos mensuales.

2. **Selección de la problemática según la lluvia de ideas:**

Se realiza la votación de las problemáticas expuestas con el equipo y se selecciona la problemática 1 bajo los siguientes argumentos:

e) Se selecciona la empresa de turismo, nuestro país es muy visitado por personas de otros países, me llamó la atención el poder trabajar sobre ese tema. Podemos sacar mucho material para la realización del trabajo.

f) Se eligió la empresa de turismo ya que la mayoría de las personas visita a menudo a países y se trabaja tanto lo digital y comercial en redes sociales se ve mucho y han tenido problemas tanto la mala información y el fraude que se presenta el plagio y podemos trabajar en ese tema.

g) Se selecciona la empresa 1, ya que en la actualidad se ve muy imponente este sector de la economía por lo que es importante la mejora continua que pueda llevar para una excelente prestación del servicio, así como también es importante recalcar que es una gran generadora de empleo.

h) Se selecciona la empresa 1, en temas de servicio es importante la voz a voz y las referencias de experiencias, en establecimientos como estos es importante no perder a un cliente por una mala situación, por eso este tema tiene una gran oportunidad de mejora.

This document is available free of charge on studocu

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

3. La empresa seleccionada:

La empresa seleccionada es Hoteles Decameron, es una empresa del sector hotelero, pionera en el servicio “All Inclusive” que cuenta con hoteles en más de 10 países a nivel mundial, Decameron cuenta con servicio de alojamiento, alimentación, bebidas, actividades dirigidas y show de entretenimiento, nacida desde el año de 1987.

Cuenta con proceso de compra y venta de planes turísticos a través de plataformas digitales, intermediación con agencias de viajes o freelance con variedad de opciones para los intereses de los interesados en vacacionar.

4. Problemas identificados:

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Enunciado del problema	Empresa de turismo segmentando en la parte comercial (Ventas) y la parte operativa (Prestación de servicios hoteleros), el establecimiento cuenta con una problemática y quejas por servicio de los huéspedes expuesta a través de plataformas digitales, por su parte el área comercial no se percata de lo acontecido y a su vez impulsa campañas para aumentar las ventas y mantener el establecimiento en su máxima ocupación.
Profundización del enunciado	Entendemos que el turismo en la actualidad se encuentra bastante comercializado por

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
	diferentes cadenas hoteleras que prestan una cantidad de servicios en pro de una buena experiencia para cliente con el fin de generar una excelente satisfacción y así un reconocimiento en el mercado, pero en ocasiones, esto se ve afectado por los inconveniente que dia a dia se presentan por posibles causas como desinformación, capacitación y otros temas que pueden estar relacionados con una mala experiencia cliente.
Ubicación	Hoteles de la Cadena Hotelera Decameron.
Tiempo	Desde hace años se ha venido presentando el mal servicio al cliente.
Magnitud	El impacto es bastante alto, ya que está afectando a clientes internos y externos.
Causas	● Experiencias negativas con clientes que utilizaron los servicios. ● Problemáticas sin accionar para la corrección y mejora. ● Áreas sin sinergia para encontrar el punto de equilibrio (Más ventas, más quejas).

This document is available free of charge on studocu

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
	● Retroalimentaciones no medidas para mitigar las problemáticas en los establecimientos.

5. Análisis 5W2H:

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
Que	Aplicar métodos que logren la participación e integración del personal para la mejora continua.
Por Qué	El objetivo principal es lograr la máxima colaboración del personal de la empresa para poder brindar un mejor servicio.
Cuando	Desde el 1 de junio del 2023 hasta el 30 de septiembre del 2023 (Primeras acciones para la mejora en un trimestre).
Donde	La realización del plan de acción se llevará a cabo en los hoteles que de acuerdo con la evaluación, han tenido una calificación con oportunidad de mejora.
Quien	El personal en general de la empresa (Recepcionista, botones, restaurante, animadores, bar, etc.), todo aquel que involucra la atención al cliente.
Como	Se implementará así: ● Se realizarán capacitaciones.

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

	● Se harán encuestas de satisfacción al cliente. ○ Interno. ○ Externo.
Cuanto	Se realizará un presupuesto de las capacitaciones, que se van a realizar, ya que se realizará con capacitadores certificados en áreas de servicio al cliente, liderazgo, entre otras.

6. Lluvia de ideas de las posibles causas:

i) Encuentro entre departamentos para verificar el funcionamiento periódico de los establecimientos y las correcciones que se presenten ante los problemas.

j) Capacitaciones sobre el buen servicio al cliente.

k) Personal que se encuentre inmerso en el mundo hotelero, en ocasiones el punto no es conseguir trabajo sino conseguir un trabajo en donde pueda aportar las capacidades y conocimientos siempre y cuando se esté relacionado.

l) Implementar un sistema de chat en el sitio web para obtener información de posibles soluciones a la problemática que se presenta.

m) falta de comunicación

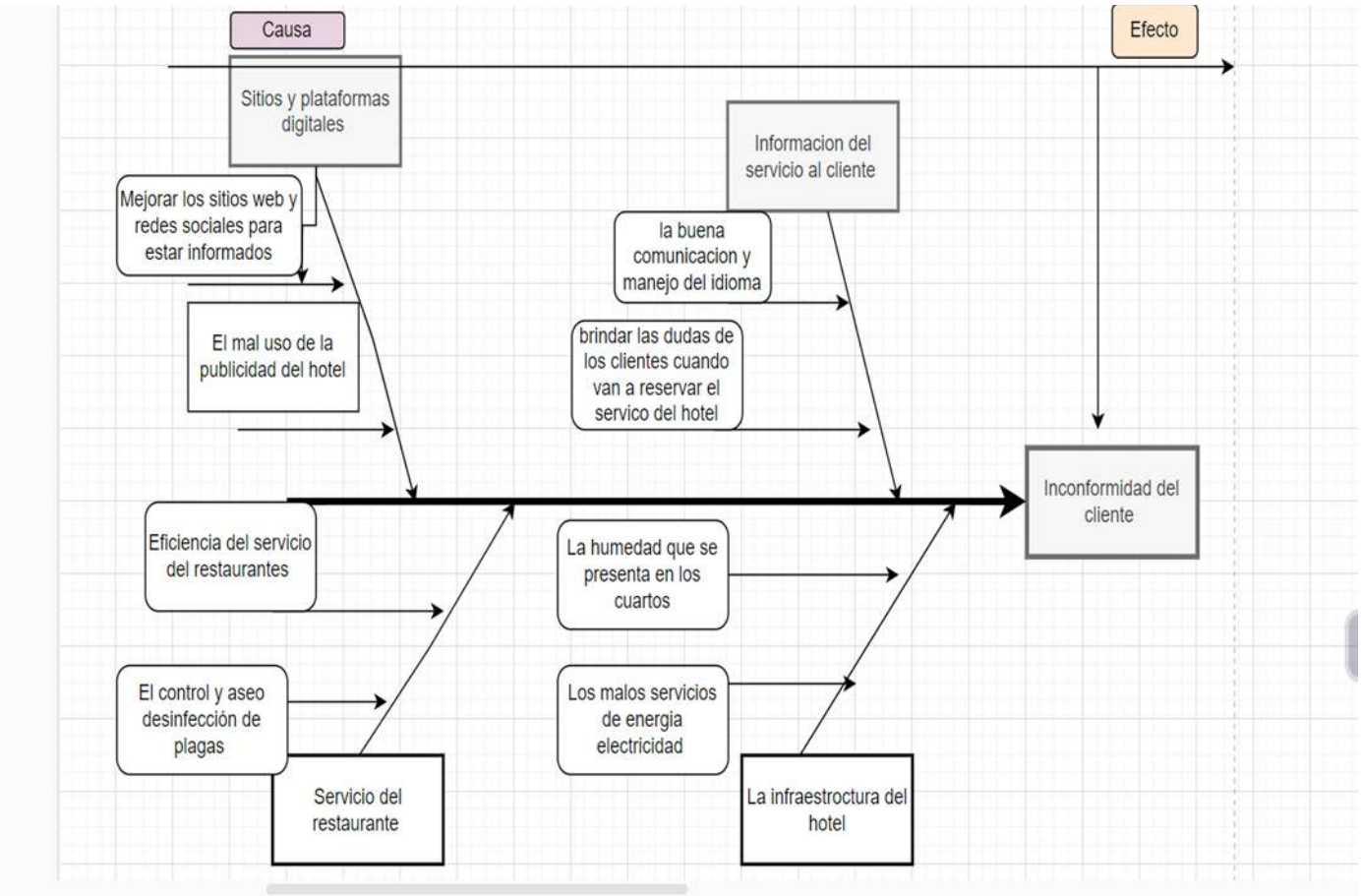
n) No comprender la necesidad de los clientes.

o) No tener conocimiento, ni experiencia de lo que se está ofreciendo.

7. Diagrama de Ishikawa:

This document is available free of charge on studocu

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)



9. Conclusiones

El turismo hoy en día es una de las cosas más hechas por las personas en el mundo entero, viajar conocer interactuar, uno de los temas con más importancia en esto son las agencias de turismo el cual, es donde las personas vamos a buscar asesorías y nos acercamos con el fin de poder tener una buena estadía u organización en nuestro destino de viaje, es bueno que las empresas de agencia de turismo tengamos buena atención al personal y ofrecer a su cliente un buena impresión o garantía.

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)

En conclusión el turismo es una actividad económica con creciente presencia en los países en vía de desarrollo, cuya potencialidad para apoyar procesos de avance y por lo tanto, de combate contra la pobreza.

10. Referencias:

- ✓ Glowacka, M. (14 de julio de 2022). Preply Business. *"Presupuesto de formación: cómo crear y asignar un presupuesto de capacitación para los empleados"*. https://preply.com/es/blog/b2b-como-hacer-presupuesto-capacitacion/.
- ✓ Betancourt, D. F. (28 de mayo de 2018). *5W2H para la planificación: ¿Qué es y cómo se hace?*. Recuperado el 25 de octubre de 2023, de Ingenio Empresa: www.ingenioempresa.com/5w2h.

This document is available free of charge on studocu

Downloaded by Louie Bongcawel (louiebongcawel123@gmail.com)