

	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA  
COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA**

**PRESENTADO POR  
BRIGITH VANESSA BARRERA MENDOZA**

**FUNDACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANORTE. FECS  
GESTIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES. VI SEMESTRE  
NORTE DE SANTANDER, CÚCUTA  
2012**



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA  
COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA**

**PRESENTADO POR  
BRIGITH VANESSA BARRERA MENDOZA  
10904756705**

**ANTEPROYECTO DE PRÁCTICAS**

**TUTOR DEL PROYECTO  
DORIS AMPARO**

**FUNDACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANORTE. FECS  
GESTIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES. VI SEMESTRE  
NORTE DE SANTANDER, CÚCUTA  
2012**



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

## CONTENIDO

<b>PRESENTACION.....</b>	<b>6</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>8</b>
Objetivo General .....	8
Objetivo Especifico.....	8
<b>JUSTIFICACION .....</b>	<b>9</b>
<b>ALCANCE Y LIMITACIONES.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>14</b>
<b>ASPECTOS CORPORATIVOS.....</b>	<b>15</b>
<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>16</b>
<b>MARCO LEGAL.....</b>	<b>19</b>
<b>DISEÑO METODOLOGICO .....</b>	<b>20</b>
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGÍA PROPUESTA .....</b>	<b>22</b>
<b>INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>22</b>



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

**RECURSOS ..... 22**

    RECURSOS HUMANOS ..... 22

    RECURSOS FISICOS ..... 23

    RECURSO FINANCIERO ..... 23

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ..... 24**

**CONCLUSIONES ..... 25**

**BIBLIOGRAFIA ..... 26**



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

## INTRODUCCION

AVIANCA es una empresa enfocada a satisfacer la necesidad de transporte de las personas que necesitan realizar un viaje no solo nacionalmente sino internacionalmente.

Igualmente tiene una alianza con deprisa con el propósito de completar su portafolio de servicios, de modo que documentos, paquetes y carga, lleguen seguros, a tiempo y en perfecto estado a cualquier destino nacional e internacional

Adicionalmente el programa de Avianca Cargo transporta mercancías dentro del país y a nivel mundial con la más amplia cobertura aérea para despachos y recibos de carga; conscientes en brindar un servicio rápido, confiable y seguro.

Son una unidad de negocios, comprometida con la solución óptima de necesidades logísticas (particulares o comerciales) de envío y recepción de documentos, paquetes o mercaderías.

Ahora bien en la mejora constate de los servicios prestados por dicha alianza nace la necesidad de la medición o de un sistema de mediciones (indicadores) que sea de herramienta para la planificaciones de mejoras sobre los procedimientos establecidos.



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La forma de dirigir y administrar las empresas ha presentado numerosos cambios alrededor del tiempo pero debido a factores económicos y sociales como la globalización, su administración debe favorecer la adaptación a las nuevas tendencias del mercado mediante estructuras flexibles que le permitan ser mucho más competitivas.

Una estructura organizacional en la empresa debe partir de la claridad de sus objetivos operacionales y ser un facilitador que permita el logro de estos mediante la adecuada coordinación de los recursos humanos, materiales y financieros.

IVÁN GONZÁLEZ & CIA LTDA – AGENTE AUTORIZADO AVIANCA es una empresa que se encuentra ubicada en el municipio de Cúcuta y tiene como actividad el transporte aéreo de pasajeros y mercadería; cuenta con una estructura definida, pero con el crecimiento de la misma se tomó la decisión de crear nuevos puestos generando oportunidad de trabajo.

Por tal motivo se ve en la necesidad del diseño de un plan de mejora (sistema de indicadores) para mediciones de calidad, satisfacción y eficiencia en el área comercial de la empresa AVIANCA-DEPRISA, ubicada en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander.



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

### **OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

Proponer el Diseño de un Plan de Mejoras enfocado al área comercial de la empresa Avianca-Deprisa en Cúcuta, Norte de Santander

#### **Objetivo Especifico**

- Identificar las diferentes variables que se encuentran relacionadas con el área comercial.
- Recolectar información que pueda brindar el área comercial tanto clientes como asesores.
- Analizar la información recolectada.
- Diseñar los indicadores de gestión enfocados al área comercial en la empresa Avianca-Deprisa en Cúcuta, Norte de Santander.



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

### JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo de este proyecto de grado, en mi calidad de practicante, se ve reflejado el aprendizaje de las diferentes áreas del conocimiento impartidas tales como, Electiva, Investigación de Mercados, Negocios Internacionales, permitiendo una multiplicidad de herramientas eficientes para el desarrollo de dicho proyecto.

Se considera necesario que la empresa posea unos indicadores de gestión ya que no es suficiente con cumplir los objetivos de la empresa, sino facilitar las herramientas para la medición del rendimiento de los mismos objetivos y establecer planes de mejora en sus falencias. Es decir se busca contribuir de la productividad al medir eficientemente dichos indicadores en el proceso comercial. Estos indicadores también permitirán medir el nivel de satisfacción de los clientes actuales (fijos y variables) y dar visión hacia los clientes potenciales.



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

### **ALCANCE Y LIMITACIONES**

**Alcance:**

En este proyecto se realizara el sistema de indicadores de eficiencia, anexo a esto ira el análisis del nivel de satisfacción tanto de los clientes como también de los asesores comerciales pertenecientes al área comercial, también la propuesta de mejora que nacerá del análisis de los indicadores.

**Limitaciones:**

La atención y disposición del personal para el análisis.

El tiempo de las prácticas será corto en comparación con el nivel de profundidad al que quería apostar a este proyecto. Este proyecto solo llegara a nivel de propuesta.

Año tras año Avianca ha mantenido el servicio de transporte aéreo de correo, carga y Viajeros, sorteando toda clase de obstáculos, guiados por el afán de abrir las fronteras y siempre innovando para mantener la mejor oferta posible a sus clientes y aprovechando la ubicación estratégica de Colombia y de los beneficios que ello implica para los traslados punto a punto y las conexiones.

Deprisa es nuestra unidad de negocios dedicada al transporte aéreo de documentos, paquetes y mercaderías en Colombia y en el resto del mundo.

Somos los únicos en el mercado que ofrecemos a nuestros clientes en Colombia, entregas en menos de 24 horas. Contamos con una infraestructura propia que cubre el mayor número de vuelos diarios y una flota terrestre para la distribución en cada uno de los destinos.



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

A nivel internacional, la entrega de los envíos la hacemos a través de la alianza estratégica con la empresa líder en logística y courier mundial UPS, con un cubrimiento de más de 220 países y territorios alrededor del mundo.

Por eso, y entre muchos aspectos más, nos caracterizamos por la rapidez, seguridad y cumplimiento en la entrega de los envíos.

#### Modelo de Responsabilidad Social

En Avianca hemos asumido la Responsabilidad Social como el compromiso permanente de contribuir al desarrollo de los grupos de interés, mediante acciones concretas y medibles, en tanto se imprime sostenibilidad al negocio incorporando los tres vectores de desempeño: económico, social y ambiental.

Nuestra Responsabilidad Social se expresa en un modelo de gestión estratégico donde prima:

- La ética
- La inclusión social

Las relaciones gana-gana con proveedores, colaboradores, clientes/consumidores, comunidad e inversionistas



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

## MARCO TEORICO

### Antecedentes

**Una Buena Historia** El 18 de junio de 1919, un vuelo entre el puerto marítimo y fluvial de Barranquilla y Puerto Colombia daría origen al servicio de correo aéreo en Colombia y las Américas. El saco con 164 cartas debidamente franqueadas, en las que se estampó una inscripción que decía: "Primer Servicio Postal Aéreo, 6-18-19", daría origen a una historia que se escribe en Colombia, día a día desde entonces.

Somos pioneros en el transporte de correspondencia vía aérea con un reconocido prestigio en el exterior y en la industria de la aviación comercial, porque en esa misma época, en Barranquilla unos visionarios colombianos y alemanes fundaron el 5 de diciembre de 1919 la Sociedad Colombo Alemana de Transportes Aéreos - SCADTA -, actualmente AVIANCA.

En poco tiempo ampliamos nuestros servicios de correo aéreo, de pasajeros y de carga hasta cubrir prácticamente todo el territorio nacional, emitiendo en 1920 la primera serie de timbres postales para el servicio de correo aéreo, además en 1922, el Congreso de la República aprobó el primer contrato suscrito con el Gobierno Nacional para la prestación de este servicio.

El Gobierno Nacional creó la Administración del correo Aéreo en 1931 - ADELCA - y cada 2 años se firmaba y actualizaba un contrato que nos permitía prestar el servicio iniciado años atrás.

En 1939 se firmó la escritura de constitución de AVIANCA (Aerovías Nacionales de Colombia S.A.) como consecuencia de la fusión entre SCADTA y SACO (Servicio Aéreo Colombiano) y comenzó una nueva etapa de crecimiento.



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

En 1995 el Ministerio de Comunicaciones le concedió a AVIANCA la licencia que la autorizaba para transportar envíos bajo la modalidad de mensajería especializada y en Septiembre de 1996 nació nuestra marca de productos DEPRISA que, desde su inicio, ha buscado ofrecer el mejor servicio en el mercado de la mensajería especializada nacional e internacional. Con el fin de consolidar nuestras líneas de servicio y lograr un mayor posicionamiento, a finales de 2001, DEPRISA se unió a la División de Carga Nacional, adoptando así la línea de servicio de transporte de carga nacional, adicional a la de courier.

El 23 de abril de 1999 venció el contrato suscrito por 10 años entre Avianca y el Gobierno Nacional para el manejo del correo aéreo en Colombia. En el año 2000 se suscribieron los contratos 30 y 31 que nos permiten la comercialización y venta del producto tradicional y el arrendamiento de Apartados Aéreos. Contamos con la experiencia que nos permite adecuarnos a las exigencias de las empresas y de las personas a través de productos como: Deprisa Aeropuerto, Deprisa Hoy, Deprisa 9a.m., Deprisa 12m, Deprisa Nacional, Deprisa 360°, Deprisa Regional, Deprisa Urbano y Deprisa Intermedio a nivel nacional, además de Deprisa Internacional en alianza con UPS en el resto del mundo.

En octubre de 2009, Deprisa fue postulada a los premios Portafolio (creados para hacer un reconocimiento a quienes contribuyen significativamente al desarrollo de Colombia en 7 categorías para organizaciones y 3 para personas) en la categoría de Servicio al Cliente, quedando dentro de las 5 mejores empresas en esta categoría.

A partir de 2011, constituimos una alianza estratégica con United Parcel Service Inc., UPS, una empresa internacional, reconocida en el mundo como la mayor firma de entrega de paquetes y mensajería express, la cual nos permite fortalecer nuestro servicio y ampliar la oferta de productos de nuestro portafolio.

El reconocimiento que hemos tenido a través de los años es producto de la experiencia, la excelencia en el servicio y la preocupación por hacer las cosas cada vez mejor para el beneficio de nuestros clientes.



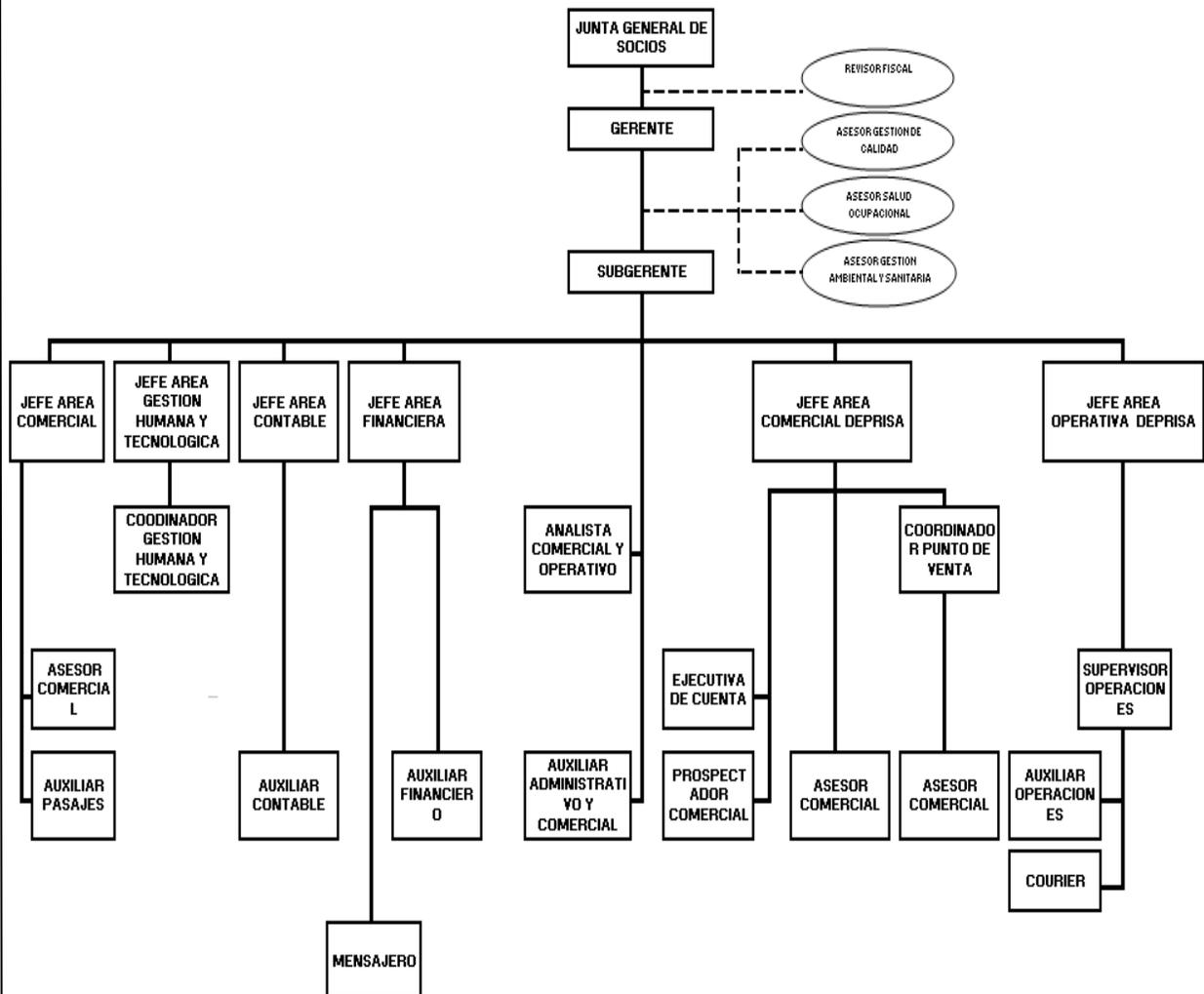
FECHA  
 27-10-2012

TITULO:  
 PROPUESTA DE PLAN DE  
 MEJORAMIENTO ENFOCADO  
 AL AREA COMERCIAL DE LA  
 EMPRESA AVIANCA-DEPRISA

Proceso:  
 Prestación de Servicios /  
 Subprocesos Educación Superior  
 Práctica Empresarial

**MARCO CONCEPTUAL IDENTIFICACION DE LA EMPRESA**

**Estructura Organizacional De La Empresa**



**ASPECTOS CORPORATIVOS**



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

**Misión Avianca:**

Volamos y servimos con pasión para ganar tu lealtad.

**Visión Avianca (2015):**

Ser la aerolínea líder de América Latina preferida en el mundo

- El mejor lugar para trabajar
- La mejor opción para los clientes
- Valor excepcional para los accionistas

**Misión Deprisa:**

Transportamos lo que nos CONFÍAS para ganar tu lealtad

**Visión Deprisa (2015):**

Ser PREFERIDOS como la solución integral y de excelente calidad para el transporte de documentos, paquetería y carga en Colombia con proyección a América Latina

**Capital de Trabajo**

Cuenta con:

- 3 asesores comerciales
- 2 asesoras comerciales externas
- 2 asesores comerciales internos
- 1 Auxiliar del jefe del área comercial
- Jefe del área comercial



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **1.1 Indicadores De Gestión**

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización

Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta

### **1.2 Beneficios De Los Indicadores De Gestión**

Entre los diversos beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión, se tienen:

Satisfacción del cliente

La identificación de las prioridades para una empresa marca la pauta del rendimiento. En la medida en que la satisfacción del cliente sea una prioridad para la empresa, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los indicadores de gestión, de manera que el personal se dirija en dicho sentido y sean logrados los resultados deseados.



	INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL	
FECHA  27-10-2012	TITULO: PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	Proceso: Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

### Monitoreo del proceso

El mejoramiento continuo sólo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el proceso. Las mediciones son las herramientas básicas no sólo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones.

### Benchmarking

Si una organización pretende mejorar sus procesos, una buena alternativa es traspasar sus fronteras y conocer el entorno para aprender e implementar lo aprendido. Una forma de lograrlo es a través del benchmarking para evaluar productos, procesos y actividades y compararlos con los de otra empresa. Esta práctica es más fácil si se cuenta con la implementación de los indicadores como referencia.

### Herencia del cambio

Un adecuado sistema de medición les permite a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando bien.

### 1.3 Características De Los Indicadores De Gestión

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo. Estas características pueden ser:

#### Simplicidad

Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

#### Adecuación

Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.

#### Calidez en el tiempo

Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.

#### Participación de los usuarios

Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.

#### Utilidad

Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.

#### Oportunidad

Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

#### **1.4 Planeación Estratégica.**

Los indicadores de Gestión resultan ser una manifestación de los objetivos estratégicos de una organización a partir de su Misión. Igualmente, resultan de la necesidad de asegurar la integración entre los resultados operacionales y estratégicos de la empresa. Deben reflejar la estrategia corporativa a todos los empleados. Dicha estrategia no es más que el plan o camino a seguir para lograr

#### **MARCO LEGAL**

##### **Mensajería Expresa:**

- Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos. Este peso será reglamentado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

##### **Peso Superior a 5 kilos:**

- El servicio ofrecido por Avianca abajo la marca Deprisa, contempla el transporte de envíos con un peso superior a 5 kilos, amparado en la licencia concedida por el Ministerio de Transporte para la prestación del “Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga”.

##### **Normas Aplicables:**

- La prestación del servicio de transporte de envíos a nivel nacional e internacional, está reglamentado por las autoridades aeronáuticas, civiles y gubernamentales, las cuales son de obligatoria aplicación en todas las bases de la cobertura Avianca – Deprisa: Ley 1369/2009, Decreto 173 /2001 del Ministerio de Transporte y Decreto 2685/1999



	INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL	
FECHA  27-10-2012	TITULO: PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	Proceso: Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

### DISEÑO METODOLÓGICO

- **Identificar las diferentes variables que se encuentran relacionadas con el área comercial.**
  - ✓ Consultar bibliografías
  - ✓ Observación directa del proceso
  - ✓ Asesoramiento experto
  - ✓ Entrevistas improvisadas con los asesores
  - ✓ Encuestas con los clientes
  
- **Recolectar información que pueda brindar el área comercial tanto clientes como asesores.**
  - ✓ Ejecución encuesta asesores comerciales
  - ✓ Ejecución encuesta de clientes
  
- **Analizar la información recolectada.**
  - ✓ Tabulación de los resultados de las encuestas
  - ✓ Análisis de la información de las encuestas
  
- **Diseñar los indicadores de gestión enfocados al área comercial en la empresa Avianca-Deprisa en Cúcuta, Norte de Santander.**
  - ✓ Cuantificación de cada indicador
  - ✓ Diseño de cada indicador posible
  - ✓ Análisis de los resultados de los indicadores



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

**PROPONER EL DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAS ENFOCADO AL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER**

- ✓ Análisis de las falencias o indicadores de gestión más bajos
- ✓ Diseño del plan de mejora

**TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es cuantitativo dado que aplica métodos de recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación realizada es de tipo Descriptiva, porque busca especificar en el Plan de Mejora, estos buscan especificar las situaciones, los problemas, las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Los métodos descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible.



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

### **METODOLOGÍA PROPUESTA**

El tipo de metodología propuesta será inductiva ya que se partirá de un particular para poder llegar a un general, utilizando la recolección y análisis de datos que nos brindara un enfoque general debido a cada problema presente entre cada uno de los funcionarios en su calidad de auditores

### **INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**Fuentes Primarias:** Para caracterizar las diferentes anomalías presentes en la Contraloría General del Departamento de Norte de Santander, se hace necesario aplicar una encuesta, se entiende por esta al documento con un listado de preguntas estructuradas, las cuales se les hacen a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

**Fuentes Secundarias:** Entre ellas encontramos la revisión bibliográfica y recopilación de experiencias propias sobre situaciones de anteriores años en los cuales se ven presente estas mismas anomalías.

### **RECURSOS**

#### **RECURSOS HUMANOS**

**Investigador:** Brighth Vanessa Barrera Mendoza

**Asesor de universidad:** Doris Amparo

**Asesor empresarial:** María Patricia Buitrago



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

### RECURSOS FISICOS

- Computador
- Documentación
- Bibliografías
- Cuaderno de apuntes.

### RECURSO FINANCIERO

90% el investigador.

10% subsidio de transporte de parte de la empresa.



FECHA  
27-10-2012

TITULO:  
PROPUESTA DE PLAN DE  
MEJORAMIENTO ENFOCADO  
AL AREA COMERCIAL DE LA  
EMPRESA AVIANCA-DEPRISA

Proceso:  
Prestación de Servicios /  
Subprocesos Educación Superior  
Práctica Empresarial

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES/TIEMPO	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recolección de información	x	x	x	x	x	x	x									
Análisis de la información							x	x x	x							
Trabajo de campo					x	x	x	X	x							
Trabajo de oficina							x	x	x	x	X					
Información final												x	x	X		
Conclusiones y recomendaciones													x	X		
Elaboración del documento final del proyecto													x	x	x	x



	<b>INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL</b>	
<b>FECHA</b>  27-10-2012	<b>TITULO:</b> PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	<b>Proceso:</b> Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

## CONCLUSIONES

Es un gusto dar cuenta del trabajo adelantado por la Aerolínea en desarrollo del Plan de Responsabilidad Social & Sostenibilidad, el cual acompaña la gestión operacional y de servicios, y mediante el cual buscamos extender los beneficios de nuestra actividad a las personas y comunidades con las que interactuamos de manera permanente. Todo esto, en tanto, minimizamos los efectos de la operación en el entorno e imprimimos sostenibilidad al negocio.

Trabajamos en la consolidación del plan encaminado a brindar servicios de calidad a los viajeros y clientes.

Conscientes de nuestro rol como generadores de valor para la Empresa, el país y el mundo, mantuvimos las políticas y estrategias definidas para el logro de una actuación corporativa

transparente, enmarcada en el Código de Ética y los valores que rigen las acciones de cada uno de los integrantes de esta familia empresarial.



	INFORME FINAL TRABAJO PRÁCTICA EMPRESARIAL	
FECHA  27-10-2012	TITULO: PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO ENFOCADO AL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIANCA-DEPRISA	Proceso: Prestación de Servicios / Subprocesos Educación Superior Práctica Empresarial

## **BIBLIOGRAFIA**

BRIONES G, 1996. "Metodología de la Investigación cuantitativa en las ciencias sociales".

[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)

<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/657.45-P438m/657.45-P438m-Capitulo%20II.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml>

[www.deprisanet.com](http://www.deprisanet.com)

[www.deprisa.com/](http://www.deprisa.com/)

[www.avianca.com/Colombia](http://www.avianca.com/Colombia)

