



Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

PROYECTO

ANGELICA OYUELA

MERCY CAMPOS

CUN

PROGRAMA TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA

BOGOTA, COLOMBIA

2017

LOGO



ESLOGAN

EN TIEMPO DE ESPERA.....

! VIVE RELAX!

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Aunque el avión es el transporte más rápido, en ocasiones a las personas les lleva todo el día llegar a su destino, además no podemos olvidar el tiempo requerido de llegada y que es necesario presentarse por lo menos una hora antes, para hacer el registro del vuelo. A fin de esto existe la posibilidad de que se debe pasar un tiempo de espera largo, para abordar el vuelo de conexión.

El turista deberá buscar la forma de entretenerse en este tiempo de espera en el aeropuerto, entre el estrés, los asientos incómodos, los bocadillos y bebidas extremadamente caras. Estas son algunas de las molestias que pueden echar a perder la diversión al viajar. Sin olvidar que todavía podría ocurrir un retraso en el vuelo, que lo único que hará es que cause más molestia, pero lo mejor es mantener la calma y no molestarse.

A consecuencia de esto falta una empresa diseñada para este tipo de personas y poder brindarles un servicio de relajación, comodidad, atención y entretenimiento a turistas a nivel nacional. La cual pueda ofrecer con prioridad en ese tiempo estresante y aburrido que es la espera. A fin de que la espera sea agradable y cada cliente aborde relajado su vuelo y llegue tranquilo a su destino.

De acuerdo a esto existen unos parámetros por lo cual debemos hacer una investigación y ciertos análisis para saber.

¿Cómo crear una empresa que preste un servicio de comodidad, spa, relajación y entretenimiento en el tiempo de espera en el aeropuerto?

OBJETIVO GENERAL

Crear una empresa que preste un servicio de entretenimiento, relajación, alimentación y bebidas en el tiempo de espera de un aeropuerto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Crear estrategias de publicidad para aumentar la productividad de nuestro servicio.
- Brindar un excelente servicio contando con un personal capacitado.
- Analizar la competencia buscando alternativas innovadoras para sobresalir en el entorno.
- Proponer un diseño estratégico al alcance de nuestros clientes satisfaciendo sus necesidades.

JUSTIFICACION

En el aeropuerto de nuestra ciudad los administradores son conscientes de la situación y de que a veces por razones que no se pueden controlar, algunos vuelos pueden retrasarse y la gente tiene que darse a la espera. es por ello es que queremos mejorar este inconveniente y referente a esto llegamos a la conclusión de crear un servicio para satisfacer a nuestros clientes prestando una atención especial a cada turista teniendo en cuenta su necesidad.

Si está cansado de esperar horas y horas en un aeropuerto no se preocupe, eso ya no será un problema, porque haremos de su espera el momento más agradable y relajado, donde gracias a nuestros servicios podrá gozar de la paz y la comodidad que por lo general no abunda en el resto del aeropuerto donde disfrutara de los siguientes servicios.

Zona De Descanso Donde Encontrara:

-
- Cómodos Sillones

Entretenimiento.

- Sala De Estar
- Wii Fi,
- Televisión por cable y películas en pantalla gigante
- Video Juegos,
- Juegos Infantiles y Familiares.

Servicio De:

- Cafetería
- Variedad de bebidas.
- Bocadoillos

WAITING SERVICE

Sera una empresa que preste un servicio donde ofreceremos.

Comodidad y Relajación

1. Una cama muy cómoda para el tiempo de descanso.
2. Una cómoda sala de estar.
3. Sillón de relajación.



Entretenimiento

1. Video Juegos.
2. Tv por cable.
3. Pantalla gigante.
4. Tablet
5. Música.
6. Juegos niños.



Cafetería.

1. Variedad de bebidas
2. Pasa bocas
3. Menú Ligero



Nuestro Establecimiento.

Sera un sitio moderno con artículos de ultima tecnología, un lugar agradable para cada persona e integrante de la familia, con un estilo único y relajante.



PRODUCTOS Y MAQUINAS:

Relajación:

- Camas
- Aceites
- Pantalla Solar
- Batas, Toallas, Sandalias
- Esencias
- Cremas
- A&B
- Bebidas Alcoholicas
- Frutas
- Azucar
- Vegetales y Frutas
- Cuchillos, Tablas , Platos, Copas.

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	PLAZO
1 investigación complementaria de la competencia	1 mes
2 constitución de la empresa	1 semana
3 ejecución de las inversiones	2 semanas
4 construcción de la infraestructura	1 mes
5 montaje de máquinas y muebles	1 semana
6 selección de personal capacitado	3 semanas
7 asignación de áreas y funciones temporales	2 semanas
8 preparación de campañas publicitarias	1 semana
9 organización administrativa	2 semanas
10 inicio de operaciones	1 semana

RAZÓN SOCIAL.

WAITING SERVICE.

<http://ugukuyebit.jimdo.com>

Quien es waiting service

- Es un servicio en tiempo de espera "escala" aeropuerto ofreciendo diversos servicios.

Misión.

Generar el mejor servicio mediante la excelencia en la prestación de este servicio de talento humano capacitado.

Visión.

Ser parte de una gran cadena de waiting service a nivel nacional de aquí a unos 15 años.

- Valores
 1. Disciplina. Tal como en la puntualidad de nuestros trabajadores, no dejar a medias las cosas ya iniciadas.
 2. Perseverancia. luchar cada día en contra de los problemas y las adversidades del día a día.
 3. Aprendizaje. Cada día aprender algo nuevo que nos ayude a incrementar la productividad a nivel personal y empresarial.

Ética.

1. Una excelente calidad de publicidad.
2. Calidad de servicio. Mejorarla cada día.
3. Trabajo en equipo. Siendo amables y mejorando la comunicación entre si.

¿PARA QUE?

Para la relajación del turista en sala de espera en los aeropuertos. Obteniendo varios servicios y opciones, para este y la familia. Con un precio equilibrado. Un servicio el cual estará pendiente de la salida del vuelo o del próximo vuelo brindando la información necesaria por pantallas en cada lugar de este.

Es un servicio basado en las necesidades del turista ya que deberá estar allí en el aeropuerto 1 o 3 horas antes del vuelo y la larga espera cuando el vuelo es en escala.

Estaremos posicionados en el mercado turístico aeroportuario.

- Necesidad de descansar.
- Relajación.
- Alimentación
- Tecnología.

Estaremos dirigidos al turista dando solución a sus necesidades como relajación, alimentación, entretenimiento, cuidado de sus pies y manos. Ubicado en el aeropuerto con un precio razonable. Estaremos atentos a cada necesidad de este para la mejora de nuestro trabajo

Publicidad. Pagina Virtual, blogs y por redes sociales, en vuelo y en el lugar donde se encuentra nuestro servicio.

Alianza. Ofrecimiento del producto mediante las agencias de viajes ofreciendo un paquete de espera.

Aero líneas. Para uso de publicidad para la venta de los paquetes de espera durante el vuelo.

Empleados.

Personal.

- Gerente administrativo
- 3 manicuristas
- 2 servicio al cliente
- 2 meseros
- Cocinero - ayudante
- 2 ayudantes zona tecnológica e infantil
- 3 masajistas.

Proveedores.

Productos para manicure y pedicura

Productos masajes

Productos alimenticios _ bebidas

Proveedor de muebles y estructura para zonas

Zona infantil

Zona manicure

Zona de juegos y tecnología

Zona de relajación

Zona de cálida de alimentos y bebidas

Estructura completa

INVESTIGACION

INFORMACION

- Las personas habitualmente permanecen en la sala de espera.
- consumen uno que otro alimento u o bebida.
- Alimentos para la familia o para ellos mismos.
- Compran estos productos porque no encuentran variación de servicio y menos un lugar en donde relajarse o entretenerse.
- Tanto los adultos mayores, adultos y niños. sin importar el género no encuentran un lugar o servicio como el que estaremos ofreciendo.

Expectativas.

- Esperan un lugar donde poder descansar y al mismo tiempo relajarse y entretenerse.
- Esperan encontrar un lugar de un costo medio.
- Un lugar donde puedan obtener visibilidad o información de su vuelo mientras están cómodamente.
- Desean Promociones.
- Información por medio de la publicidad.
- Información ofrecida en la sala de espera.

EXPLORATORIA

se ha hecho una investigación exploratoria del entorno donde estará nuestro servicio de waiting service. aeropuerto internacional el dorado y el aeropuerto de Medellín José maría córdoba y, nos dimos cuenta de que en ninguno de estos lugares se encuentra un servicio como el que vamos a ofrecer.

Es notable que un servicio como el que estamos ofreciendo es esencial en estos lugares ya que las personas no encuentran que hacer y menos un lugar en donde descansar y relajarse, será necesario ofrecer el servicio a un costo razonable ya que en estos lugares los productos y servicios son muy costosos.

Mediante varias entrevistas a usuarios de estos dos aeropuertos no hemos dado cuenta que nuestro servicio es muy esencial.

NECESIDADES/JOBS

Inversión: será un constante aprendizaje para con el cliente, así que estaremos al margen de esta, con investigaciones y mejorando nuestros servicios

MÉTODOS

- canales virtuales
- servicio al cliente
- publicidad

GRUPO DE PERSONAS: a nivel aeropuerto 70%

IDENTIFICACION DE NECESIDAD: las personas necesitan nuestros servicios por la variedad que ofrecemos para los diferentes tipos de clientes

QUE ESPERA CUANDO USA EL PRODUCTO: quedar conforme con el servicio brindado

PRODUCTO USADO PARA SUPLIR NECESIDAD: brindamos un servicio amable con excelente calidad y atención brindada, seguridad al ofrecer nuestro producto, ser el mas profesional supliendo todas las necesidades del cliente, dando un excelente desempeño

QUE NECESIDADES TIENE

- alimentación
- relajación

- entretenimiento
- diversión
- estético

¿QUIEN DESEA NUESTRO SERVICIO?

- Adultos
- Niños
- Adultos 3 edad
- Jóvenes
- La mayoría de personas que transitan en el aeropuerto

PERSONAS QUE UTILICEN PRODUCTO O SERVICIOS?

- VIAJEROS
- TURISTAS

BENEFICIOS

LISTA DE EXPECTATIVAS

- Relajación entretenimiento atención
- Servicios eficaces

¿CUAL ES LA PRINCIPAL RAZON PARA REOLVER LA NECESIDAD?

La incomodidad y el estrés de los clientes en el tiempo de espera tener clientes agustos con nuestros servicios

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS QUE DESEA ALCANZAR?

- La comodidad y relajación de cada cliente
- Reducir el estrés en los clientes con diferentes métodos de relajación

¿Qué METODOS CUMPLE AL FINAL?

La creación de una empresa que haga feliz a los clientes cumpliendo todas sus necesidades teniendo clientes satisfechos, cumplir cada objetivo de la empresa

SOLUCIONES ACTUALES

1 ¿Qué te resulta frustrante de las soluciones actuales?

RTA/los elevados costos que tienen los servicios en el aeropuerto ya que en general muchos de nosotros como usuarios no usamos estos servicios y o productos por esta situación

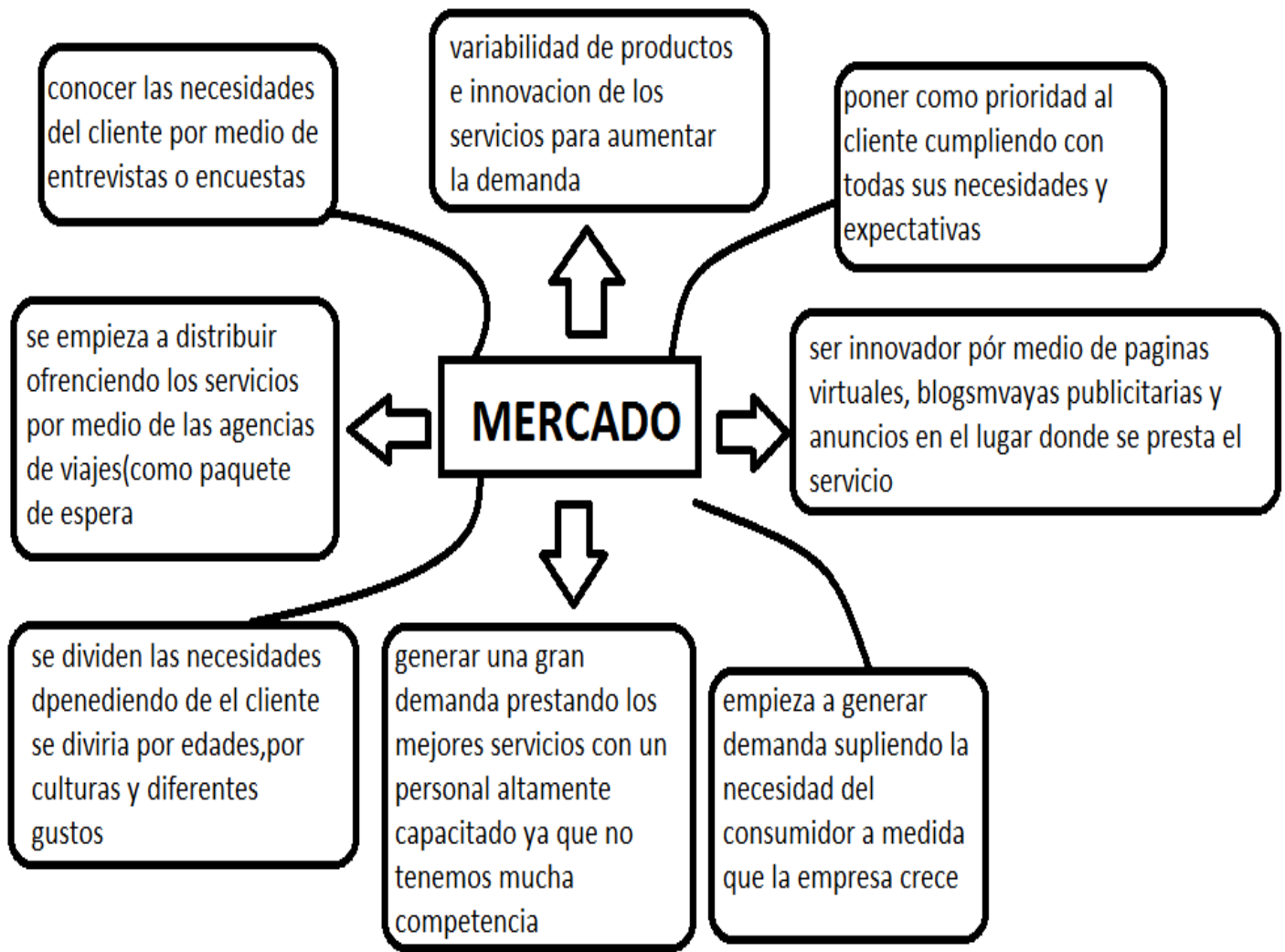
2 ¿qué inconformidades presenta respecto a la solución y el proceso que se lleva a cabo actualmente?

RTA/que es una problemática a la cual el aeropuerto no le presta mucha atención pues de ellos depende vender a altos costos ya que el arriendo que se cobra en estos lugares también es demasiado elevado

3 ¿qué objeciones podría presentar a la hora de conocer mi propuesta de valor?

- elevados costos
- no tener presupuesto
- compra en otros lugares
- no tener tiempo suficiente
- estar ocupados en otras cosas
- el producto del competidor es mejor

NOS BENEFICIA YA QUE EN TEMPORADA ALTA LAS PERSONAS SUELEN VIAJAR MAS Y PUEDE QUE AUMENTE EL USO DE NUESTROS SERVICIOS Y NOS AFECTA EN TEMPORADA



ENCUESTA DE SATISFACION AL CLIENTE

NOMBRE: CAROLINA AMAYA EDAD:40

OBJETIVO: Crear una empresa que preste un servicio de entretenimiento, relajación, alimentación y bebidas en el tiempo de espera de un aeropuerto.

1 cree usted que los servicios y productos brindados en el aeropuerto son muy costosos?

- Si
- No
- Tal vez

¿Porque? Por la demanda que hay

2 que tan necesario y útil cree usted que es un servicio de relajación y entretenimiento en el aeropuerto?

- Muy necesario
- Poco necesario
- No es necesario

Porque? Porque muchas veces en un aeropuerto no encontramos estos servicios que de verdad se necesitan si no otras cosas como peluquería o solo golosinas

3 si tuviera la oportunidad de usar un buen servicio de relajación y entretenimiento en el tiempo de espera del aeropuerto lo usaría?

- Si
- No
- Algunas veces
- Jamás

4 ¿principalmente que haces en el tiempo de espera de un aeropuerto?

- se sienta y aguarda mientras llega el vuelo ya que es muy costoso los productos y servicios
 - Toma algunos servicios por más de que sean muy costosos
- Otros? me pongo a jugar en el celular mientras llega el vuelo

5¿se siente conforme con los servicios brindados en el aeropuerto?

- inconforme
 - **regular**
 - conforme
- porque? Son buenos servicios solo que muy costosos

6 ¿qué le gustaría además de la relajación, el entretenimiento, y los pasabocas encontrar en nuestro establecimiento?

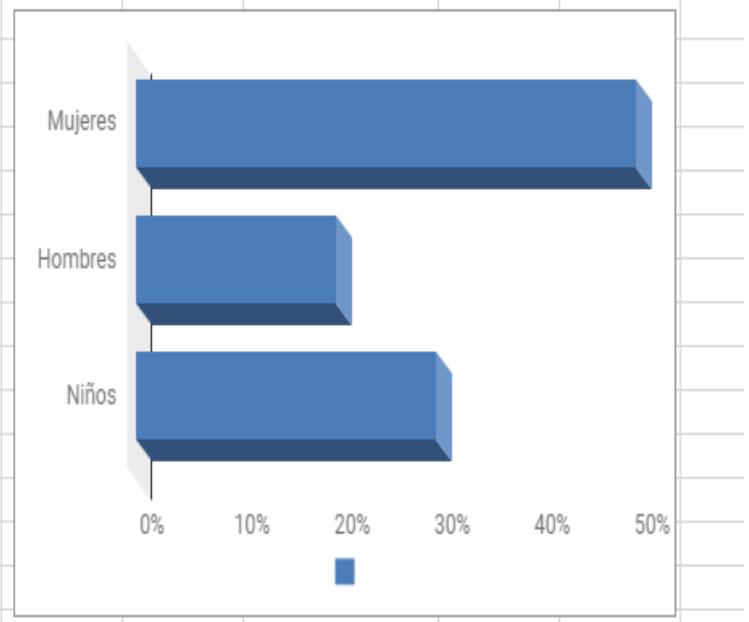
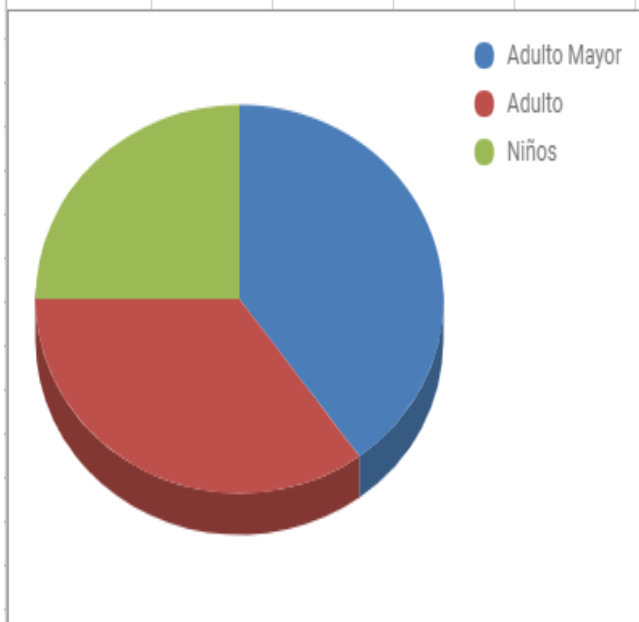
Rta =Cosas como un spa o un jacuzzi

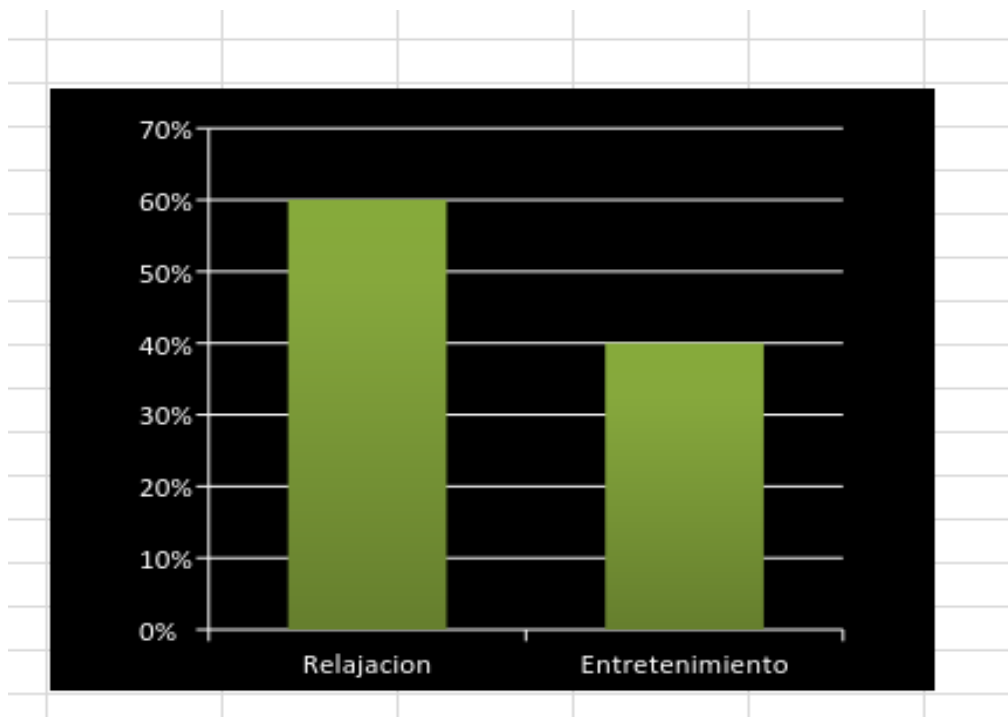
7 ¿Qué beneficios le trae a usted un servicio de relajación y entretenimiento?

Rta=me ayudaría a reducir el estrés

GRAFICAS

Adulto Mayor	40%			Mujeres	50%	Relajacion	60%
Adulto	35%			Hombres	20%	Entretenimiento	40%
Niños	25%			Niños	30%		





ANÁLISIS

Catalogando la información recolectada por medio de las entrevistas en los diferentes aeropuertos de Colombia encontramos bastante información de utilidad y de carácter informativo para llevar a cabo nuestro proyecto.

Visitamos algunas personas que habitúan el servicio de espera de un aeropuerto muy a menudo para empezar a identificar sus necesidades e identificar si los servicios que hasta ahora ofrecen en los aeropuertos son útiles y de su agrado además que solución algunas de sus necesidades, se les hicieron una serie de preguntas con el fin de obtener información de carácter público e informativo acerca del establecimiento identificando productos y servicios que este le ofrece a los usuarios.

CONCLUSION

Se entrevistaron cerca de 15 personas y concluimos que:

- encontramos que los establecimientos más visitados por los usuarios son los que ofrecen un servicio de relajación o similares a este
- identificamos que los usuarios están insatisfechos por los altos costos de los productos y servicios brindados actualmente en el aeropuerto
- creemos que como tal no hay un servicio que se adecue a la mayor necesidad del usuario que es la relajación
- los usuarios presentan inconvenientes y muchos de ellos enfermedades causadas por el estrés al esperar tanto tiempo en un lugar sin hacer nada

BIBLIOGRAFIA

- 1
http://www.logitravel.com/preguntas-frecuentes/vuelos-facturacion-y-embarque-con-cuanta-antelacion-debo-presentarme-en-el-aeropuerto-12_46.html
- 2
<http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/viajar/lo-que-no-se-debe-hacer-en-aeropuertos/14386561>
- <https://eldorado.aero/servicios/>
- https://www.google.com/search?q=relajacion&client=opera&hs=JWt&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKewiU452FrbTXAhWG7yYKHbMZDtsQ_AUICigB&biw=1240&bih=914
- https://es.wikipedia.org/wiki/Técnica_de_relajación
- <https://definicion.de/relajacion/>