

**DISEÑO DE UNA APP QUE OPTIMICE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA
EMPRESA ASOCONSE MEJORANDO LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS**

Trabajo de grado diplomado de gerencia de servicio integral

JORGE MILAN GRACIA LOPEZ

LIZETH TATIANA CALDERON VALETA

SHARON CRISTINA CASTRO BELTRAN

2022

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

TITULO.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	5
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
MARCO DE REFERENCIA	7
ANTECEDENTES	7
MARCO TEORICO	9
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	10
DIAGNOSTICO.....	12
PROPUESTA MODELO DE GERENCIA DE SERVICIOS.....	12
DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA	12
GESTION DEL RIESGO.....	16
GESTIÓN FINANCIERA.....	17
GESTIÓN HUMANA.....	18
TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	18
DISEÑO DE EXPERIENCIAS.....	19
CONCLUSIONES.....	21
BIBLIOGRAFÍA.....	22
ANEXOS.....	23

TITULO

Diseño de una app que optimice la prestación del servicio de la empresa asoconse mejorando la experiencia de los usuarios

INTRODUCCIÓN

Actualmente el creciente uso de dispositivos inteligentes ha creado que la comunicación instantánea sea real tener, acceso a la máxima cantidad de información ha convertido nuestro entorno cada vez más competitivos, las empresas buscan fortalecer día a día su marca en esta era digital donde el Internet abre posibilidades ilimitadas para conectar a las personas con las empresas.

Esta era de innovación ha provocado que el desarrollo de aplicaciones móviles sea una estrategia para las empresas con el objetivo de amplificar su presencia de marca, crear valor agregado y diferenciarse. De este modo, demostraremos los beneficios de las aplicaciones móviles, cómo estas mejoran la experiencia de los consumidores, por lo cual lo que aquí se propone, es la creación de una aplicación móvil para la asociación de conductores ASOCONSE con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en este documento, de esta forma llegar a hasta los dispositivos móviles de sus usuarios buscando permanecer en contacto con los ellos y así aportar ventaja competitiva a la compañía en comparación a su competencia en el entorno móvil y virtual.

Analizaremos cual es la necesidad de la innovación en la organización demostrando una perspectiva desde las diferentes áreas del proceso como lo son, gestión del riesgo, financiera y humana.

JUSTIFICACIÓN

En el presente proyecto se pretende implementar por la necesidad latente de la actualización en las estrategias organizacionales requeridas por la globalización e innovación en la que nos encontramos. La asociación protagonista de este proceso ha estado en funcionamiento por más de 15 años brindando el mismo servicio con pequeños cambios en cuanto a infraestructura y organización, como uniformes, directrices, con la finalidad de ofrecer siempre la mejor experiencia a sus usuarios. Sin embargo, ha tenido un rezago en cuanto a la actualización y adaptación a la vanguardia tecnológica que permita los procesos eficaces en los aspectos como pagos digitales, solicitud del servicio por medio de reservas, calificación del servicio al cliente, marketing digital, branding e identidad de marca.

Por lo anterior el propósito es aplicar los conocimientos adquiridos en el diplomado Gerencia del servicio integral, de esta forma integrar los beneficios que aportan la academia e investigación permitiendo el diseño de una aplicación móvil que ofrezca de forma remota, ágil y dinámica, la reserva, pago, verificación de identidad de los choferes y calificación del servicio de transporte conectando a los conductores locales con sus usuarios y de esta manera contribuir al desarrollo de la región por medio de mecanismos eficientes e innovadores.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una aplicación móvil para la solicitud del servicio de transporte eficiente a través de funcionalidades prácticas, fácil de usar por los clientes y conductores.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Disminuir los tiempos de espera de los usuarios en la solicitud del servicio de transporte intermunicipal entre ciénaga y santa marta por medio de la APP Asoconse.

Incrementar un 20% el número de usuarios en el servicio de transporte Asoconse a través de la app en el segundo semestre del año 2022.

Aumentar el volumen de ventas y facturación en un 15% mediante la implementación de la herramienta tecnológica móvil en la prestación del servicio de la empresa Asoconse para el cuarto trimestre del año 2022.

MARCO DE REFERENCIA

ANTECEDENTES

En cuanto a antecedentes, destacamos la experiencia desarrollada en el ámbito internacional del “DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y PROPUESTAS SOBRE EL TRANSPORTE PÚBLICO DEL ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY” 2017- proyecto defendido por Humberto Carranca Palomo, La realización de dicho documento está justificado a causa de la congestión y saturación vial que se ha incrementado paulatinamente en el área metropolitana de Monterrey. Esto en conjunto con la búsqueda actual del mejoramiento ambiental, la implementación de la movilidad como parte de los asentamientos humanos y una clara deficiencia del transporte público del AMM conlleva a generar propuestas para generar valor al transporte público.

En el ámbito nacional, “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL DESTWAY, PARA LA GESTIÓN DE VIAJES TERRESTRES INTERMUNICIPALES” en el cual su objetivo principal es Diseñar un plan de negocios para la creación de un aplicativo móvil que permita la gestión de la información de los viajes terrestres intermunicipales. Desarrollado en facultad de ingenierías ingeniería de sistemas y computación de Pereira en el año 2015.

Así mismo se destaca nace Linker (2017), una empresa nacional con la finalidad ser la herramienta tecnológica y legal para estas firmas de transporte. “La idea surge como una necesidad de buscarle mayores eficiencias al negocio de este tipo de servicio y agrupar a las

compañías de transporte especial. No somos competencia de Uber ni de Cabify, tenemos un nicho claro empresarial y de turistas”, afirma Alfonso Silva, CEO de Linker.

MARCO TEORICO

Es importante entender los conceptos que se enmarcan en este proyecto, por lo tanto, podemos decir que según la norma DECRETO 431 DE 2017 “Artículo 2.2.1.6.4 “el transporte especial es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a un grupo específico de personas que tengan una característica común y homogénea en su origen y destino, como estudiantes, turistas, empleados, personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos y particulares que requieren de un servicio expreso, siempre que hagan parte de un grupo determinable”.

En este contexto de nodos virtuales, la expansión y evolución hacia la era de las pantallas ha modificado los modos de acceso a la Red y los usos, adoptando un carácter multidispositivo y con mayor movilidad. La convergencia tecnológica y mediática y el imparable avance tecnológico, como indica Vives (2012)

Las características más relevantes de las que un usuario tiene en cuenta para el uso de un dispositivo móvil es la personalización, la seguridad que genere entre las transacciones que se realicen y que faciliten la movilidad. Se puede decir que los dispositivos móviles son dependientes de estas características ya que gracias a ella facilitan la toma, captación y transmisión de información. (BAJARIN, Ben; William, Clark; Telefonica, Fundación; Jones, Nick; Francisca, Maniega Legarda David & Pulgar Vernate, 2013)

Las actividades de innovación constituyen efectivamente, junto con el capital humano, uno de los principales factores que determinan las ventajas competitivas de las economías industriales avanzadas. Robayo Acuña (2016)

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

ASOCIACION DE CONDUCTORES PARA LA PRESTACION DE SERVICIO EXPRESO (ASOCONSE) es una ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO registrada en la cámara de comercio de SANTA MARTA, con número de matrícula 9000503782.

Llevamos más de 20 años consolidados como una empresa que presta el servicio de transporte lo que buscamos es darle identidad a la marca que ASOCONSE sea reconocida por su nombre, trayectoria y calidad en la prestación del servicio, reinventarnos transando un rumbo que nos permita llegar a más personas en el ámbito digital.

Descripción del servicio:

Servicio intermunicipal de transporte a personas en el municipio de Magdalena, conformado por una organización de conductores con vehículos propios y las autorizaciones legales de realizar viajes expresos a un público con la necesidad de desplazamiento ocasional o recurrente este servicio es prestado a través de vehículos tipo camioneta Pick-up, 4x4, furgonetas o van.

La actividad principal está enfocada en el transporte personas con su respectivo equipaje.

El servicio tiene un tiempo de disponibilidad desde las 5:00 am hasta las 8:00 pm en los días de lunes a sábados y los domingos 7:00 am hasta las 6:00 pm.

Existe la disponibilidad de envío de encomiendas, entre ambos municipios al destino del embalaje.

La ubicación de recepción de pasajeros se encuentra en la calle 22 con carrera 6 Santa Marta y Calle 17 con carrera 13 Ciénaga.

Organigrama

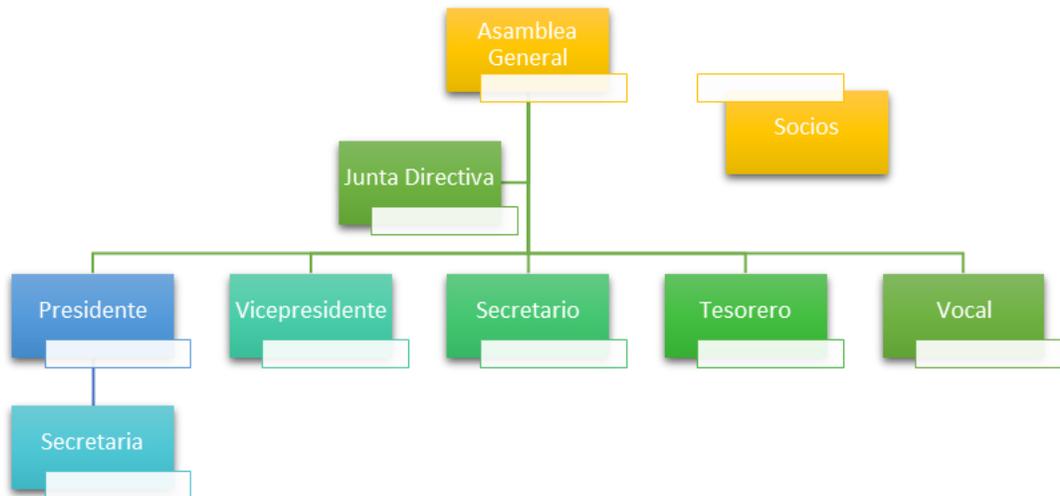


Ilustración 1. Organigrama

Fuente. Elaboración propia.

DIAGNOSTICO

La forma actual de prestar el servicio de transporte requiere un cambio en su logística por distintos motivos, tanto para los usuarios como para los conductores, algunos de estos son las quejas por los extensos tiempos que deben esperar para poder completar el cupo de salida de los vehículos, así mismo la acumulación de personas en el puesto de despacho los cuales generan obstrucción en el paso peatonal y vehicular de esta zona. Por parte de los conductores, los retrasos disminuyen la cantidad de viajes por día lo cual conlleva a generar pocos ingresos y ventas de los servicios.

PROPUESTA MODELO DE GERENCIA DE SERVICIOS

DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA

Iniciamos esta propuesta con las ilustraciones de la aplicación de acuerdo con la identidad de la marca, donde esta contiene colores característicos de la organización, así



Ilustración 2 Pantalla de inicio APP

Fuente. Elaboración propia.



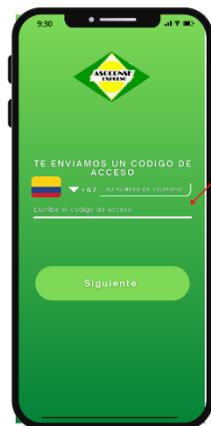
Ilustración 3

Fuente. Elaboración propia.

mismo como sus estilos de fuente. La imagen que aquí se muestra es el primero contacto de la APP con los usuarios y los conductores, esta es dinámica y con movimientos, este proceso se da mientras se va cargando la información interna para iniciar el aplicativo.

Del mismo modo se continúa con la *ilustración 3* luego que carga la inicial, en este segundo paso tanto usuarios como conductores comienzan el proceso del ingreso a la plataforma, para aquellos que es primera vez están en la obligación de crear su usuario al completar unos sencillos ítems de requerimientos de información. Siguiendo con el desarrollo de creación de usuario, al inscribir el número de teléfono inmediatamente se le enviara un mensaje de texto con un código de verificación. Esto con la finalidad de seguridad y comprobación de que la información suministrada sea veraz.

Seguidamente de haber realizado la verificación del número de teléfono, el usuario debe ingresar su lugar de ubicación. En este caso la ubicación con fines de demostración la



Aquí se digitará el código de verificación de número de teléfono.

Ilustración 4

Fuente. Elaboración propia.



El usuario puede cambiar la ubicación cuando lo desee.

Ilustración 5

Fuente. Elaboración propia.

vamos a localizar en el municipio de Ciénaga Magdalena.

En este punto del diseño se procede a la creación de rol, ya sea conductor o pasajero, debido a que la aplicación estará proyectada con funcionalidades distintas de acuerdo al rol



Ilustración 6

Fuente. Elaboración propia.



Ilustración 7

Fuente. Elaboración propia.

seleccionado, este se puede cambiar más adelante por medio de la configuración de la App.

Para completar la creación del cliente el último paso es el ingreso de los nombre y



Ilustración 8

Fuente. Elaboración propia.



Ilustración 9

Fuente. Elaboración propia.

apellidos del usuario.

El menú principal de la App está constituido en la parte superior izquierda por un botón que conecta al perfil del usuario, este se puede personalizar con una fotografía como lo muestra en la *ilustración 9*. Del mismo modo en la parte superior derecha está constituido por un botón de menú en el cual permite ingresar a los diferentes servicios que ofrece la App. En el fragmento que se muestra al centro de la ilustración hace referencia a la ubicación en la que se encuentra el usuario. Para la ubicación central inferior denominada “solicitar servicio” referencia a un botón de rápido acceso a la solicitud del servicio.

La *ilustración 10* y *11* demuestra las diferentes opciones que posee el menú. Y de forma seguida los servicios de transporte, en este caso el servicio expreso el cual constituye el cupo completo del vehículo, este puede variar de acuerdo a la cantidad de personas solicitadas como figura en la *ilustración 11*.

El usuario tiene la opción de escoger el lugar de recogida y el lugar de destino como lo demuestra en la *ilustración 12*.



Ilustración 10

Fuente. Elaboración propia



Ilustración 11

Fuente. Elaboración propia



Ilustración 12

Fuente. Elaboración propia

GESTION DEL RIESGO.

Matriz de gestión de riesgo.

IDENTIFICACION DEL RIESGO					ANALISIS			VALORACION				
Actividad/Proceso	RIESGO	TIPO / CLASIFICACION	GENERADO POR/ CAUSADO POR / FUENTE	POSIBLE CONSECUENCIA/ EFECTO NO DESEADO	PROBABILIDAD (De 1 a 5)	CONSECUENCIA (De 1 a 5)	Resultado	NIVEL DEL RIESGO INHERENTE CONSERVADO	CONTROLES ACTUALES (Controles de ingeniería, señalización/ advertencias o controles administrativos o EPP)	EFICACIA DEL CONTROL (De 1 a 5)	Resultado	NIVEL DEL RIESGO RESIDUAL CONSERVADO
Prestación del Servicio	1. Incumplimiento del horario debido a trancones. 2. Error en las tarifas generadas. 3. Accidentes de trafico. 4. Error en el tipo de vehiculo escogido. 5. Daño de vehiculos.	Operativos	1. Alto flujo vehicular en horas concurridas. 2. Errores de calculo de la plataforma. 3. Fallas mecanicas del vehiculo, imprudencia de terceros. 4. Incumplimiento en horas de llegada	1. Perdida de clientes. 2. Afectación de la imagen de la empresa y del servicio. 3. Demandas legales. 4. Multas de transito 5. Afectacion en la salud de las personas. (posible muerte de usuarios)	3	4	12	Alto	Revisión preventiva de los vehiculos	2	8	De Alerta
Implementar de App asoconse	1. Lentificación del proceso por escasez de internet 2. Error al momento de realizar pagos de manera virtual. 3. Perdida del servicio personalizado (humanizado). 4. Fallo en la funcionalidad. 5. Bloqueo de la interfaz. 6. Software vulnerable. (hackeo, virus..)	De tecnología	1. Mala calidad de la conexión a internet. 2. Configuración inadecuada de la pasarela de pagos. 3. Falta de capacitación en servicio al usuario. 4. Fallas en la programación de la APP 5. Errores de conexión. 6. Mala conexión a internet	1. Perdida de reservas. 2. Exposición de datos. 3. Perdida del acceso a la app.	3	3	9	Medio	Mantenimiento de software	5	5	Aceptable

Ilustración 13

Fuente. Elaboración propia

En este aspecto se destaca que los mayores riesgos en el desarrollo del proceso son la alta probabilidad de accidentes, así mismo como las fallas en el funcionamiento de la

aplicación. En los cuales se pueden reducir estos riesgos con las capacitaciones con los conductores y la revisión preventiva de los vehículos. En lo que respecta al funcionamiento de la APP el mecanismo de control para reducir este riesgo es mantener un seguimiento en la actualización del software.

GESTIÓN FINANCIERA.

En la *ilustración 14* se describe los costos por fases de este proyecto, discriminados en forma de fases. En lo que respecta la fase 1 se refiere el proceso de diseño, programación y pruebas de la app, requiriendo insumos tecnológicos y asesoría por parte de un experto en programación de Apps. Por otra parte, la fase 2 y 3 están ligadas a un proceso de implementación de estrategias de publicidad, marketing y promoción para dar a conocer a los usuarios el nuevo aplicativo móvil. En total la ejecución de este proyecto tendrá un valor de \$50.761.970.

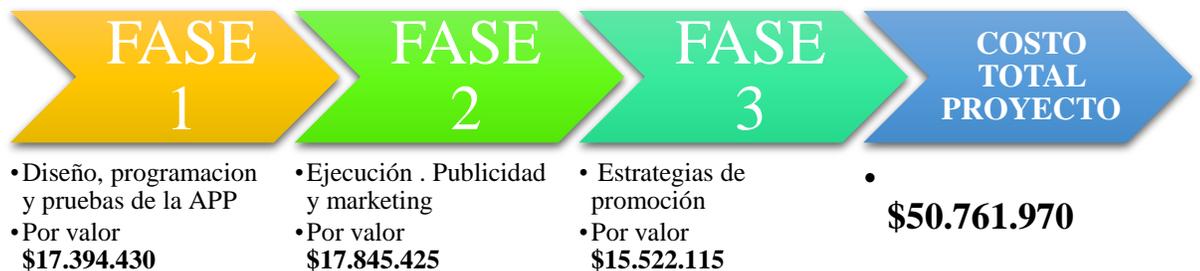


Ilustración 14

Fuente. Elaboración propia

GESTIÓN HUMANA.

Para este proyecto se planea capacitar en el uso de nuevas tecnologías sobre el uso de la aplicación móvil de la empresa para reservas fortaleciendo el sistema de la organización llevando cambio para mantener un ambiente de trabajo adecuado y agradable, aumentando la motivación de los empleados.

Así mismo a continuación demostramos un perfil de cargo roles fundamentales en la

	PERFIL DEL CARGO	PÁGINA 1 DE 6	
Perfil de cargo: Director Comercial			
Área:	Ventas		
Cargo jefe Área:	CEO		
Número de personas a cargo:	10		
Cargo a que reporta:	Gerencia General		
Rol del cargo:	Estratégico		
1. Misión del cargo: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Crear alianzas estratégicas con empresas para el incremento de posibles clientes, generar estrategias comerciales de fidelización, actividades de promoción venta del servicio y generación de clientes en masa (grupos) los procesos de ventas. </div>			
2. Responsabilidades del cargo			
	Responsabilidades	Actividades	Resultados Esperados

1. Recae sobre él toda la responsabilidad del área comercial, de sus estrategias de ventas depende que el servicio genere los ingresos suficientes para mantener un excelente funcionamiento durante todo el año.	1.1 Realización de actividades para la promoción y venta de los servicios de la empresa. 1.2 Atención personal y a través de medios tecnológicos a interesados en conocer la oferta de servicios de la empresa. 1.3 Crear nuevos clientes a través de la generación de convenios con otras empresas y grupos. 1.4 Fidelización de clientes. 1.5 Cierre de ventas. 1.6 Acompañamiento posventa.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los objetivos de venta y supervisar su consecución, así como la administración de las mismas.
2. Brindar asesoría profesional a los clientes actuales y potenciales, para generar ventas efectivas.	1.1 Seguir un proceso a través del cual, prospecta clientes. 1.2 Identificar necesidades. 1.3 Diseñar una propuesta de servicios a la medida.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los objetivos fijados por la empresa

Ilustración 15

Fuente. Elaboración propia

organización.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

Teniendo en cuenta que el tema fundamental en este trabajo de grado es la innovación y la tecnología. Se ha diseñado un sitio web para la cotización de los diferentes servicios, así mismo un folleto informativo.

YA CONOCES NUESTROS SERVICIOS?

SERVICIO DE RECORDIA DE ENCOMIENDA

PAGA AL RECIBIR

FACIL Y RAPIDO

PIDE TU TRANSPORTE INTERMUNICIPAL SIN SALIR DE CASA PORQUE VIAJAR NUNCA FUE TAN FACIL Y RAPIDO

TRANSPORTE ESPECIAL

RESERVA AHORA
 (605) 4240720
 www.asociasexpreso.com
 reservadaciones@gmail.com
 Calle 16 # 12 - 06

Ilustración 16

Fuente. Elaboración propia

DISEÑO DE EXPERIENCIAS.

Teniendo en cuenta que este proyecto está ideado para mejorar la percepción que tienen los usuarios del servicio prestado, se ha diseñado un gráfico denominado “*mapa de empatía*” donde se identifican diferentes factores que tiene en cuenta el cliente en cuanto a la solicitud del servicio. El análisis de este gráfico nos ayuda a diseñar estrategias para mejorar la organización.

MAPA DE EMPATÍA	
<p>¿Qué piensan y sienten?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Servicio lento ● Demoras en el transporte ● Poca organización de los conductores. 	<p>¿Qué ven?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Inseguridad con las personas a bordo de los vehículos ● Conductores con indiferencia a los procedimientos de transporte.
<p>¿Qué oyen?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Malas experiencias de otros usuarios. ● Inseguridad en la prestación de servicio. ● Altos precios 	<p>¿Qué dicen y hace?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El servicio ha sido el mismo durante años. ● No hay tecnología e innovación. ● Usan otros transportes.
<p>Esfuerzos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No llegan a tiempo a su destino. ● Inseguridad. ● Perder el dinero de servicio. 	<p>Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Un servicio que cumpla con los tiempos a buen precio. ● Garantizar sus medidas de Bioseguridad.

Ilustración 16

Fuente. Elaboración propia

CONCLUSIONES.

Se puede afirmar que el diseño de las aplicaciones móviles es una herramienta alineada a las tendencias en cuanto a aumento de productividad y eficiencia en los procesos de las organizaciones. El llevar a cabo esta idea innovadora ayudara a ampliar la cantidad de usuarios transportados por día, así mismo la reducción de los tiempos de espera por parte de los mismos en cuanto a la solicitud del servicio. Un enfoque fundamental a destacar en este proyecto es la implementación de estrategias de marketing digital, debido a que el mercado se encuentra en una búsqueda constante de desarrollo de herramientas tecnológicas móviles.

BIBLIOGRAFÍA.

Sánchez Puentes, E. F. (2015). Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transportes de servicio especial en el municipio de Turmeque - Boyacá. (Trabajo de Pregrado). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja.

<http://repositorio.uptc.edu.co/jspui/handle/001/1482>

<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/159987.pdf>

<http://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/7417>

ANEXOS

Todos los archivos entregables realizados en este diplomado se encuentran en esta carpeta drive en el siguiente link.

<https://drive.google.com/drive/folders/1h5E14kM0QPH-42-jqlcrKWNpqE-dqXkg?usp=sharing>

<https://milan208400.wixsite.com/asoconse>