

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE SETURCOL LTDA.

Con el fin de realizar una propuesta de mejoramiento en la comunicación externa de la empresa, a continuación se van a presentar una serie de preguntas que van a contribuir en gran manera a cumplir con dicho objetivo. Agradecemos responder la encuesta con el más alto grado de sinceridad para obtener resultados verídicos.

Cargo que desempeña: _____

1. ¿Cuenta usted con un conocimiento sólido del idioma inglés?
Si ()
No ()
2. ¿Considera usted que el inglés es un idioma necesario para los negocios?
Si ()
No ()
¿Por qué? _____
3. ¿Usted utiliza las redes sociales (como Facebook, Twitter, entre otras) en su vida personal?
Si ()
No ()
¿Cuáles? _____
4. Si la respuesta a la pregunta número 3 es afirmativa, ¿para qué hace uso de estas redes sociales? Marque todas las respuestas que considere pertinentes
 - a. Para estar en contacto con familiares y amigos.
 - b. Como medio de comunicación con personas que viven en el extranjero.
 - c. Para conocer nuevas personas.
 - d. Para obtener información de las actividades que realizan sus contactos.
 - e. Para estar actualizado acerca de noticias o hechos de interés.
 - f. Otras:

5. ¿La empresa Seturcol Ltda. cuenta con presencia en las redes sociales?
Si ()
No ()
No sabe ()

6. ¿Estaría interesado en aprender a usar las redes sociales en un ambiente empresarial para hacer más fáciles algunas de sus labores?
Si ()
No ()
¿Por qué? _____
7. ¿Considera que la empresa sería más reconocida contando con presencia en las redes sociales?
Si ()
No ()
¿Por qué? _____
8. ¿Cree que por medio de las redes sociales la empresa podría tener un mejor contacto con sus clientes?
Si ()
No ()
¿Por qué? _____
9. ¿Si la empresa tuviese presencia en las redes sociales qué tipo de información considera usted sería adecuada publicar en éstas? Marque todas las respuestas que considere pertinentes
- a. Información sobre los servicios.
 - b. Campañas publicitarias.
 - c. Promociones.
 - d. Información propia de la empresa (como historia, misión, visión)
 - e. Fotos y videos institucionales.
 - f. Espacio para atender solicitudes de los clientes.
 - g. Otras:
- _____
10. ¿Considera usted que es importante el manejo de la comunicación con los clientes de la empresa por medio de las redes sociales?
Si ()
No ()
¿Por qué? _____

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2

ENCUESTA PARA LAS EMPRESAS

Con el fin de conocer sus preferencias para contactar a empresas que le prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros, a continuación se van a presentar una serie de preguntas que van a contribuir en gran manera a cumplir con dicho objetivo. Agradecemos responder la encuesta con el más alto grado de sinceridad para obtener resultados verídicos.

Tipo de empresa o actividad económica: _____

1. Indique con cuáles de las siguientes opciones cuenta su empresa:
 - a. Página web.
 - b. Correo electrónico.
 - c. Redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, entre otras)
 - d. Teléfono fijo.
 - e. Teléfono celular.

2. ¿Para qué contrata los servicios de transporte terrestre de pasajeros para su empresa? Marque todas las respuestas que considere pertinentes
 - a. Para hacer las rutas diarias a sus empleados.
 - b. Para trasladar a sus empleados a algún tipo de evento (despedidas de fin de año, congresos, conferencias, capacitaciones, entre otros).
 - c. Para recoger o llevar a clientes o demás personas al aeropuerto.
 - d. Otra: _____

3. ¿Por cuáles medios contacta usted a la empresa que va a prestar estos servicios?
 - a. Página web.
 - b. Correo electrónico.
 - c. Redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, entre otras)
 - d. Teléfono fijo.
 - e. Teléfono celular.
 - f. Personalmente.
 - g. Otra: _____

4. ¿Resulta fácil para usted establecer contacto con la empresa que le va a prestar dicho tipo de servicios?
Si ()
No ()
¿Por qué? _____

5. Cuando usted hace la solicitud de alguno de estos servicios o requiere información adicional:
 - a. Recibe respuesta inmediatamente.

- b. No recibe respuesta inmediata pero si dentro del tiempo que usted lo requiere.
 - c. Recibe respuesta cuando ya utilizó otro tipo de servicio.
 - d. Debe contactarse por varios medios para recibir información oportunamente.
6. ¿Busca usted información por Internet de la empresa que le prestará el servicio?
Si ()
No ()
7. Si la respuesta a la pregunta número 6 es afirmativa, ¿qué tipo de información desea usted encontrar? Marque todas las respuestas que considere pertinentes
- a. Información sobre los servicios.
 - b. Campañas publicitarias.
 - c. Promociones.
 - d. Información propia de la empresa (como historia, misión, visión)
 - e. Fotos y videos institucionales.
 - f. Espacio para atender sus solicitudes, quejas, sugerencias o reclamos.
 - g. Otras:

8. ¿Cree que actualmente es posible mantener contacto con las empresas únicamente a través de la red sin necesidad de desplazarse hasta su oficina?
Si ()
No ()
¿Por qué? _____
9. ¿Qué ventajas considera usted que son las más relevantes al momento de buscar información por Internet de la empresa que le va a prestar el servicio de transporte?
- a. Información en tiempo real.
 - b. Ahorro de tiempo.
 - c. Reducción de costos.
 - d. Disponibilidad de información de empresas similares.
 - e. Acceso a la información las 24 horas y en cualquier lugar.
 - f. Acceso a la información en cualquier idioma.
 - g. Otras:

¡Gracias por su colaboración!

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo María Angélica Bedoya Rojas

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 1022.386.337

Nombre Completo Ana Marcela Peñalosa Pérez

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 1032.438.525

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Propuesta de mejoramiento de la comunicación con clientes
de la empresa Seturcol Ltda.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>María Angélica Bedoya R.</u>	NOMBRE COMPLETO: <u>Ara Marcela Peñalosa P.</u>
FIRMA: <u>Angélica Bedoya Rojas</u>	FIRMA: <u>Ara Marcela Peñalosa Pérez</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>1022.386.337</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>1032.438.525</u>
FACULTAD: <u>Humanidades y C.S.</u>	FACULTAD: <u>Humanidades y C.S.</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Lenguas Modernas</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Lenguas Modernas</u>

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 17 de julio de 2013