

ESTUDIO DE MERCADOS Y VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA AGENCIA
DE VIAJES NELBE TOURS

NELSON ARTURO GONZALEZ GARCIA

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE MERCADEO

BOGOTA

2016

ESTUDIO DE MERCADOS Y VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA AGENCIA
DE VIAJES NELBE TOURS

NELSON ARTURO GONZALEZ GARCIA

Proyecto De Grado

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE MERCADEO

BOGOTA

2016

Nota de aceptación:

Este trabajo cumple con los objetivos planeados y los requisitos exigidos por la Corporación Universitaria Minuto de Dios

Presidente del Jurado

Justo Nadin Davila Aguja
Jurado

Pablo Andrés Rivas Naranjo
Jurado

Yesid Alberto Ochoa Hernández
Director del Proyecto

Soacha 24 de noviembre de 2016

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis familiares, mi prometida, compañeros, profesores en especial al profesor Yesid Ochoa y a todas las personas que de una u otra forma siempre estuvieron allí para colaborarme y apoyarme en los momentos difíciles en esta etapa, hoy con gran orgullo puedo decir que culmino esta etapa de aprendizaje para contribuir con los conocimientos adquiridos al futuro de Colombia como Tecnólogo en Gestión de mercados.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA Y LECTURA DE NECESIDADES	13
1.1. Problema	13
1.2. Planteamiento del problema	13
2. JUSTIFICACIÓN.....	14
3. OBJETIVOS	15
3.1 Objetivo General	15
3.2 Objetivos Específicos.....	15
4. MARCO TEÓRICO.....	16
4.1 ¿Qué es un estudio de mercado?	16
4.2 ¿Qué es un estudio de factibilidad?.....	16
5. MARCO HISTÓRICO.....	18
5.1 Antecedentes	18
5.2 Evolución Histórica del Turismo	18
5.2.1. Edad Antigua.....	18
5.2.2. Edad Media	19
5.2.3 Edad Moderna	19
5.2.4 Edad Contemporánea	20
5.2.5 Siglo XXI (Años 2000 – 2012)	22
5.2.6 Macro tendencias futuras	23
5.2.6.1 Sociales	23
5.2.6.2 Tecnológicas	23
5.2.6.3 Económicas	23
5.2.6.4 Políticas.....	24
6. ESTUDIO DE MERCADEO	25
6.1 Objetivo del Estudio de Mercado.....	25
6.2 Tipo De Mercado	25
6.3 Tipo de Servicio	25
6.3.1 Política de precio.....	25
6.3.2 Precio.....	26

6.3.3 Segmentación	27
6.3.3.1 Segmentación Geográfica	27
6.3.3.1.1 Estudio de Isócronas.....	27
6.3.3.2 Segmentación Demográfica	30
6.3.3.3 Segmentación Psicográfica	30
6.3.3.4 Segmentación Conductual.....	31
6.4 Análisis de la Competencia.....	31
6.4.1 Competencia Directa.....	31
6.4.2 Competencia Indirecta.....	32
6.5 Estrategias De Cobertura.....	33
6.6 Logotipo	33
6.7 Eslogan.....	35
6.8 Análisis de los Clientes	35
6.8.1 Clientes Objetivo.....	35
6.8.2 Clientes Potenciales.....	35
6.8.3 Clientes terciarios.....	36
6.8.4 Compradores	36
6.8.5 Consumidores.....	36
6.9 Matriz DOFA	36
6.9.1 Análisis DOFA.....	36
6.9.2 Matriz de Impacto	38
6.9.3 Análisis DOFA.....	39
6.9.4 Análisis de Vulnerabilidad.....	41
6.9.5 Probabilidad de ocurrencia.....	42
6.9.6 Valoración de Impacto	42
6.9.7 Matriz EFI y EFE.....	43
6.10 Desarrollo del Estudio de Mercado.....	44
6.10.1 Entrevista a profundidad	44
6.10.1.1 Preparación de preguntas de investigación	44
6.10.1.2 Encontrar el entorno adecuado para realizar la entrevista.....	47
6.10.1.3 Seleccionar, revisar y conseguir a los posibles sujetos	47
6.10.1.4 Realización de la entrevista a profundidad.....	47

6.10.1.5 Análisis de las respuestas narradas.....	48
6.10.1.5.1 Entrevista Ministerio del Interior, Asuntos indígenas.....	48
6.10.1.5.2 Entrevista Presidencia de la Republica y Fondo Paz.....	51
6.10.1.5.3 Entrevista Agencia Colombiana para la Reintegración.....	55
6.10.1.5.4 Entrevista Instituto Colombiano de Bienestar familiar.....	58
6.10.1.5.5 Entrevista Fondo Nacional de Ahorro.....	61
6.10.1.6 informe de los resultados.....	62
7. MARCO LEGAL.....	64
7.1 Proceso de Contratación Pública.....	65
7.1.1 Requisitos Habilitantes en el Proceso de Contratación.....	65
7.1.2 Quien establece los Requisitos Habilitantes.....	67
7.1.3 Capacidad Jurídica.....	68
7.1.4 Inhabilidades e Incompatibilidades.....	69
7.1.5 Capacidad Financiera.....	69
7.2 Estudios del sector en los procesos de contratación.....	70
7.3 Contratación directa.....	70
7.4 Mínima cuantía.....	72
7.5 Verificación De Procesos Vigentes.....	72
7.5.1 SECOP.....	73
Paso a Paso.....	73
7.6 Proceso De Licitación.....	77
7.6.1 Conocimientos Básicos Para Participar en la Licitación.....	77
7.6.2 Requisitos.....	77
7.7 Contratación Régimen Especial.....	79
8. ESTUDIO FINANCIERO.....	80
8.1 Inversión Inicial.....	80
8.2 Financiamiento Del Proyecto.....	81
8.2.1 Proyección de ventas.....	81
8.2.1.1 Proyecciones de ventas a cinco años.....	84
8.2.2 Proyección de nómina.....	85
8.2.2.1 Proyecciones de nómina a cinco años.....	86
8.2.3 Presupuesto de Servicio.....	87

8.2.3.1 Proyecciones de servicio a cinco años	89
8.2.4 Tabla de depreciación.....	90
8.2.5 Flujo de efectivo escenario No. 1.....	91
8.2.6 Flujo de efectivo escenario No. 2.....	92
8.2.7 Estado de resultados.....	93
8.2.7.1 Proyecciones del estado de resultados a cinco años.....	94
8.2.8 Balance General	95
8.2.8.1 Proyecciones del balance general a cinco años	97
9. ANALISIS DE FACTIBILIDAD DEL PROYECTO.....	99
9.1 Conclusión del estudio.	99
9.1.1 Estudio de Mercado.....	99
9.1.2 Estudio Financiero.....	101
9.1.3 Factibilidad Del Proyecto.....	101
CONCLUSIONES	103
BIBLIOGRAFÍA.....	104
REFERENCIAS.....	105
PRESENTACION.....	106
ANEXOS.....	107

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa de localización Escenario No. 1	28
Ilustración 2 Mapa de localización Escenario No. 2	30
Ilustración 3 Estadística de participación del mercado	32
Ilustración 4 Valoración de impacto.....	42
Ilustración 5 Matriz EFI y EFE	43
Ilustración 6 Portal Web SECOP.....	73
Ilustración 7 Portal Web SECOP – Pagina Búsqueda.....	74
Ilustración 8 Portal Web SECOP – Pagina criterios de Búsqueda.....	75
Ilustración 9 Portal Web SECOP – Pagina criterios de Búsqueda.....	75
Ilustración 10 Portal Web SECOP – Pagina criterios de Búsqueda.....	76

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de precios	26
Tabla 2 Entidades Cercanas a la Sucursal No. 1	28
Tabla 3 Entidades Cercanas a la Sucursal No. 2	29
Tabla 4 Presupuesto inicial.....	80

LISTA DE ANEXOS

Entrevista Ministerio del Interior, Asuntos indígenas.....	106
Entrevista Presidencia de la Republica y Fondo Paz	112
Entrevista Agencia Colombiana para la Reintegración.....	117
Entrevista Instituto Colombiano de Bienestar familiar	121
Entrevista Fondo Nacional de Ahorro.....	124

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto establece el desarrollo de un estudio de mercados, el cual nos permita analizar la viabilidad de la iniciativa empresarial de creación de una agencia de viajes enfocada a la oferta de servicios para satisfacer las necesidades de las entidades públicas, llamada NELBE TOURS S.A.

En la primera parte del proyecto encontraremos todo lo relacionado con el marco teórico definiciones, conceptos, términos, utilizados para el desarrollo del proyecto.

En la segunda parte se realiza el desarrollo del estudio de viabilidad, con sus componentes de estudio de mercados, estableciendo la naturaleza de la industria turística en el mercado de las entidades gubernamentales. Análisis que contribuye en aportar la demanda para este tipo de actividades proyectando y enmarcando el perfil del cliente empresarial.

1. PROBLEMA Y LECTURA DE NECESIDADES

1.1.Problema

¿Cuál es la viabilidad de creación de una agencia de viajes, que se dedique a ofrecer servicios de venta de paquetes, servicios de hospedaje y alimentación, para las entidades públicas?

1.2.Planteamiento del problema

El sector turístico actualmente tiene una participación muy baja en el sector público Según el informe de censo de viajes de Colombia (2010) afirma que: “el segmento mayoritario o que más genera ingresos es el individual con un 65% de pasajeros atendidos y un 35% a nivel corporativo; a nivel de ventas el ítem más representativo fue el de los paquetes turísticos con un 39,2%, generando que las agencias de viajes centren sus esfuerzos en los viajeros finales o individuales y en la venta de paquetes turísticos”. Sin embargo, se planea desarrollar un estudio de mercados que nos permita diseñar estrategias para el ingreso al mercado de venta de paquetes turísticos, enfocándonos en el segmento gubernamental, y ser más competitivos al conseguir la satisfacción de las necesidades de las entidades gubernamentales.

Por lo tanto, se logra deducir que el segmento gubernamental tiene una alta proyección de mercados, ya que las agencias de viajes no tienen un enfoque en este mercado por la falta de información de las necesidades de las entidades públicas en cuanto a los traslados de sus funcionarios, por lo anterior, se hace factible la realización de un estudio de mercados para poder atender las necesidades de las entidades del Estado Colombiano y así lograr dar cumplimiento a los requerimientos en cuanto a los traslados de sus colaboradores, cuando en ejercicio directo de sus obligaciones sea necesario el desplazamiento al interior y exterior del país en cumplimiento de las comisiones y/o viajes autorizados, de conformidad con las especificaciones, características y condiciones señaladas por la entidad.

2. JUSTIFICACIÓN

Las agencias de viajes en Colombia y el sector de venta de paquetes de viajes, no cuenta con procesos investigativos que permitan enfrentar los cambios culturales y sociales, que se presentan en el sector público, por este motivo es necesario generar y obtener información o datos de los distintos gustos y necesidades de este sector del mercado, para así plantear la creación de una empresa que se encamine a atender al personal del sector público.

Para ofrecer un servicio óptimo, a las entidades del Estado, se proyecta la creación de la Agencia de Viajes NELBE TOURS S.A. que se especializará en la atención del sector público; para lograr satisfacer las necesidades que se presentan en las distintas obligaciones asignadas a los funcionarios, ya que, se busca conocer los distintos cambios que se presentan en los procesos de venta de paquetes ofrecidos por las agencias de viajes comerciales, para así, satisfacer en su totalidad los servicios que requieren las entidades para sus colaboradores por este motivo se requiere recolectar datos e información que nos permita ingresar en el mercado de la venta de servicios de transporte, alimentación y hospedaje o paquetes turísticos.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Determinar la viabilidad de la creación de una agencia de viajes enfocada a las necesidades de las entidades públicas “NELBE TOURS”, a través de un estudio de mercado aplicado en el mercado estatal, con el fin de conocer la oferta y la demanda de la misma.

3.2 Objetivos Específicos

- Conocer las necesidades insatisfechas de las entidades gubernamentales e identificar las necesidades de las mismas
- Recopilar información primaria del mercado estatal enfocado a los servicios adquiridos en las agencias de viajes
- Identificar los requerimientos técnicos y legales para la correcta ejecución del negocio
- Realizar alianzas estratégicas, que permitan atender en su totalidad el mercado estatal

4. MARCO TEÓRICO

4.1 ¿Qué es un estudio de mercado?

Para conocer una definición más acertada, se decidió buscar las ideas de algunos expertos en mercadeo:

- Para Philip Kotler, Paul Bloom y Thomas Hayes (2004), el estudio de mercado "consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización".
- Kevin Randall (2009), define el estudio de mercado de la siguiente manera: "La recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing".
- Según Naresh K. Malhotra (2014), los estudios de mercado "describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor".

Con lo anterior, podemos decir que el estudio consiste en reunir información ya sea de las distintas fuentes: primarias y/o secundarias, para luego analizar, planificar y desarrollar estrategias de mercado que serán aplicadas en la entidad para la cual se diseñó el estudio; por último, se presenta la información recolectada con el fin de ayudar a tomar decisiones según el perfil del consumidor.

4.2 ¿Qué es un estudio de factibilidad?

El estudio de factibilidad reúne en un documento único toda la información necesaria para evaluar un negocio y los lineamientos generales para ponerlo en marcha. Según el artículo publicado por la Revista Diners (Edición 2003), "este estudio es fundamental para buscar

financiamiento de los socios o inversionistas, y sirve como guía para quienes están al frente de la empresa”. Referencia y comillas

Así mismo se afirma en este artículo, que el proceso de realización de este documento se interpreta el entorno de la actividad empresarial y se evalúan los resultados que se obtendrán al accionar sobre ésta de una manera determinada.

Por lo tanto, podemos definir las variables involucradas en el proyecto y se decide la asignación óptima de recursos para ponerlo en marcha. Según sea la magnitud del proyecto, la realización del estudio puede llevar unos días o varios meses, ya que no se trata sólo de redactar un documento sino de imaginar y poner a prueba toda una estructura lógica que se evalúa a través de las siguientes preguntas: ¿Se puede vender esta cantidad a determinado precio?; ¿Con esta estructura se puede responder a esta demanda?; ¿Es esta inversión suficiente para este crecimiento proyectado?

Así mismo, es importante destacar que, si bien los aspectos financieros y económicos son fundamentales, un estudio de factibilidad no debe limitarse sólo a planillas de cálculo y números. La información cuantitativa debe estar sustentada en propuestas estratégicas, comerciales, de operaciones y de recursos humanos como lo sugieren en la Revista *Diners & 2003*.

5. MARCO HISTÓRICO

5.1 Antecedentes

Al hacer una revisión bibliográfica de trabajos que tienen relación con este proyecto, sólo se consiguió unos aportes relacionados con la creación de agencias de viajes comerciales enfocadas a la venta de paquetes turísticos a consumidores naturales, también se encontró estudios sobre enfoques de venta de paquetes ecoturísticos, que sin embargo son muy lejanos pero hacen referencia al tema, dando así el desarrollo sostenible que se ha impuesto a la sociedad moderna para conciliar los intereses de crecimiento económico con mejores condiciones de vida en el sector hotelero.

5.2 Evolución Histórica del Turismo

“El turismo propiamente dicho, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución Industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se distinguen por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, etc. No obstante el turismo tiene antecedentes históricos claros.” Edwin Andrés Rodríguez Pulgarín, (2011). 3. Evolución histórica del turismo. Recuperado de Revista Vinculando

5.2.1. Edad Antigua

“En la Grecia clásica se daba gran importancia al ocio, y el tiempo libre lo dedicaban a la cultura, diversiones, religión y deporte. Los desplazamientos más destacados eran los que realizaban con motivo de asistir a las olimpiadas, a las que acudían miles de personas y donde se mezclaban religión y deporte

Durante el Imperio Romano los romanos frecuentaban aguas termales, eran asiduos de grandes espectáculos, como los teatros, y realizaban desplazamientos habituales hacia la costa.” Edwin Andrés Rodríguez Pulgarín, (2011). 3. Evolución histórica del turismo. Recuperado de Revista Vinculando

5.2.2. Edad Media

“Durante la Edad Media hay en un primer momento un retroceso debido a la mayor conflictividad y recesión económica consiguiente. En esta época surge un tipo de viaje nuevo, las peregrinaciones religiosas. Éstas ya habían existido en la época antigua y clásica pero tanto el Cristianismo como el Islam las extenderían a mayor número de creyentes y los desplazamientos serían mayores. Fueron continuas las peregrinaciones de toda Europa, creándose así mapas, mesones y todo tipo de servicios para los caminantes.” Edwin Andrés Rodríguez Pulgarín, (2011). 3. Evolución histórica del turismo. Recuperado de Revista Vinculando

5.2.3 Edad Moderna

“Aparecen los primeros alojamientos con el nombre de hotel. Como las grandes personalidades viajaban acompañadas de su séquito se hacía imposible alojar a todos en palacio, por lo que se crearon estas construcciones. Ésta es también la época de las grandes expediciones marítimas de españoles, británicos y portugueses que despiertan la curiosidad y el interés por viajar.

Hay un resurgir de las termas, que habían decaído durante la Edad Media. No sólo se asiste a ellas por consejo médico, sino que también se pone de moda la diversión y el entretenimiento. También de esta época data el descubrimiento de los baños de barro como remedio terapéutico, playas frías a donde iban a tomar los baños por prescripción médica. Edwin Andrés Rodríguez Pulgarín, (2011). 3. Evolución histórica del turismo. Recuperado de Revista Vinculando

5.2.4 Edad Contemporánea

“Ya con la Revolución Industrial se consolida la burguesía que volverá a disponer de recursos económicos y tiempo libre para viajar.

El invento de la máquina de vapor supone una reducción espectacular en los transportes, que hasta el momento eran tirados por animales. Las líneas férreas se extienden con gran rapidez por toda Europa y Norteamérica.

También el uso del vapor en la navegación reduce el tiempo de los desplazamientos. Comienza a surgir el turismo de montaña o salud: se construyen famosos sanatorios y clínicas privadas europeas. Es también la época de las playas frías

En 1841 Thomas Cook organiza el primer viaje organizado de la historia. Aunque fue un fracaso económico, se considera un rotundo éxito en cuanto a precedente del paquete turístico, pues se percató de las enormes posibilidades económicas que podría llegar a tener esta actividad, creando así en 1851 la primera Agencia de Viajes del mundo “Thomas Cook and Son”.

En 1867 Henry Wells y William Fargo crean la agencia de viajes "American Express" que inicialmente se dedicaba al transporte de mercancías y que posteriormente se convierte en una de las agencias más grandes del mundo.

Al estallar la Primera Guerra Mundial en el verano de 1914 se considera que había aproximadamente 150.000 turistas americanos en Europa. Tras finalizar la guerra comenzó la fabricación en masa de autocares y automóviles. En esta época las playas y los ríos se convierten en el centro del turismo en Europa comenzando a adquirir gran importancia el turismo de costa.

El avión, utilizado por minorías en largas distancias, se va desarrollando tímidamente para acabar imponiéndose sobre las compañías navieras. Entre 1950 y 1973 se comienza a hablar del boom turístico. El turismo internacional crece a un ritmo superior de lo que lo había hecho en toda la historia. Ya en esta época se comienza a legislar sobre el sector.

Éstos son los años en los que se desarrollan los grandes núcleos urbanos y se hace evidente la masificación, surge también el deseo de escapar del estrés de las ciudades y despejar las mentes de presión.

Se desarrolla la producción de autos en cadena que los hace cada vez más asequibles, así como la construcción de carreteras y autopistas, permite un mayor flujo de viajeros. El avión de hélice es sustituido por el de reacción, lo que supone un golpe definitivo para las compañías navieras, que se ven obligadas a destinar sus barcos a los cruceros o al desguace.

Todos estos factores nos llevan a la era de la estandarización del producto turístico. Los grandes tour operadores lanzan al mercado millones de paquetes turísticos idénticos. Al iniciar de este período 1950 había 25 millones de turistas, y al finalizar 1973 había 190 millones.

En los 70 la crisis energética y la consiguiente inflación ocasionan un nuevo periodo de crisis para la industria turística que se extiende hasta 1978.

En los 80 el nivel de vida se vuelve a elevar y el turismo se convierte en el motor económico de muchos países. En estos años se produce una internacionalización muy marcada de las grandes empresas hosteleras y del tour operadores, que buscan nuevas formas de utilización del tiempo libre (parques temáticos, deporte, riesgo, salud,) y aplican técnicas de marketing.

En la década de los 90 el turismo vive una etapa de madurez que sigue creciendo, aunque de una manera más moderada y controlada. Se limita la capacidad receptiva, se diversifican la oferta como la demanda y se mejora la calidad.

El turismo entra como parte fundamental de la agenda política de numerosos países desarrollando políticas públicas que afectan a la promoción, planificación y comercialización como una pieza clave del desarrollo económico.” Edwin Andrés Rodríguez Pulgarín, (2011). 3. Evolución histórica del turismo. Recuperado de Revista Vinculando

5.2.5 Siglo XXI (Años 2000 – 2012)

“Han existido y se han ido incrementando las innovaciones en tecnología y telecomunicaciones, factores que reportan ahorro y eficacia en los servicios, aumenta la ocupación laboral, por lo tanto la gente que vive en las grandes urbes se ve como presa del estrés, motivo por el cual se hace necesario aumentar y mejorar las actividades destinadas al relajamiento corporal para eliminar la cotidianidad y la rutina.

La competencia entre medios de transporte aéreo, hoteles, operadoras de turismo es muy pronunciada, lo cual lleva a mejorar permanentemente la calidad de los servicios prestados frente al mercado agresivo de turistas cuyos gustos y necesidades han evolucionado con mayor rapidez.

Se ha llegado a un estado de consciencia de la historia, de la cultura de los pueblos, de la ciencia y de las costumbres. Se piensa mucho en el medio ambiente y se hace grandes esfuerzos por mantener un desarrollo sustentable.

En el mundo actual el turismo es un fenómeno de masas. Las empresas turísticas hacen cada vez un esfuerzo mayor por colocar calidad y eficiencia en su oferta. El uso de la tecnología y las comunicaciones se vuelve una herramienta muy necesaria en este negocio, y la prosperidad de las naciones se ve clara y directamente afectada por el mismo.

Según proyecciones de la OMT (Organización mundial del Turismo), la industria turística ocupará para el 2020 el primer lugar de importancia en la economía mundial. Actualmente ocupa el segundo después del petróleo. Este hecho es muy importante, especialmente para los países que esperan mejorar su balanza de pagos a través de esta industria y asegurar su competitividad frente a otros países a través del aprovechamiento de todos los recursos naturales con que cuentan.” ECHEVERRÍA, Ana y LABANDA, María;(2013)

5.2.6 Macro tendencias futuras

Según la OMT, “el turismo mundial va a experimentar una serie de cambios en las próximas décadas, los cuales van a venir determinados por una serie de macro tendencias en diversos aspectos, tales como [12]” (Organización Mundial del Comercio , 2012)

5.2.6.1 Sociales

- Cambios demográficos.
- Aumento de las vacaciones pagadas y de flexibilidad del tiempo laborable.
- Jubilación anticipada.
- Mayor conocimiento de las posibilidades en materia de viajes.

5.2.6.2 Tecnológicas

- Tecnología aeronáutica.
- Infraestructura del transporte de mayor calidad: aeropuertos, carreteras, redes ferroviarias.
- Técnicas perfeccionadas en planificación y marketing.

5.2.6.3 Económicas

- Resultados económicos generales.

- Renta personal disponible más alta.
- Auge del comercio internacional.
- Evolución de los precios reales.

5.2.6.4 Políticas

- Movimiento de protección medioambiental.
- Desreglamentación del transporte aéreo.
- Optimización de las formalidades de frontera

6. ESTUDIO DE MERCADEO

6.1 Objetivo del Estudio de Mercado

Con el análisis del mercado estatal, se busca determinar la viabilidad para la creación de la Agencia de viajes NELBE TOURS

6.2 Tipo De Mercado

Este servicio está dirigido a entidades gubernamentales tales como lo son los ministerios y entidades del estado Colombiano, entre ellos encontramos: Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia y de Derecho, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, Ministerio de la Salud y Protección Social, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Comercio, Ministerio de Industria y Turismo, alcaldías, congreso, fiscalía, entre otros, que soliciten el suministro de pasajes aéreo y paquetes de viajes en rutas nacionales para los funcionarios, de conformidad con las especificaciones, características y condiciones señaladas por la entidad.

6.3 Tipo de Servicio

Nuestro servicio está enfocado en satisfacer las necesidades de entidades públicas que requieran de los servicios de pasajes aéreos y paquetes de viajes en rutas nacionales e internacionales para sus funcionarios y dado las exigencias de nuestro cliente, exigiendo un mayor control de calidad y adaptación a la preferencia del cliente.

6.3.1 Política de precio

Mediante la política de referencia se decidió que los precios se fijarían inicialmente con base en el costo del tiquete aéreo de un posible aliado o proveedor de servicios como lo es

Avianca S.A.; para así poder generar un punto de comparación para las entidades gubernamentales con respecto a otras compañías que provean este servicio por lo tanto, se decidió trabajar sobre el precio promedio aplicando un 30% de utilidad, el cual nos daría un punto de equilibrio para el sostenimiento de la empresa.

Ya determinado el precio de venta, permitirá a las entidades comparar nuestros servicios frente a la competencia y así mismo, podrá elegir la mejor opción o encontrar el servicio que se adapte a las necesidades propias de la entidad.

6.3.2 Precio

Los precios serán fijados inicialmente con base en el costo del tiquete aéreo que esta oferta la aerolínea AVIANCA, este precio lo determinamos en base al promedio de venta de las ciudades principales como lo son: Barranquilla, Cali, Cartagena y Medellín, en la página Web encontramos información detallada de precios en las diferentes temporadas, este precio fue trabajado con Bogotá D.C. como ciudad de salida o base; en este caso trabajamos sobre \$99.001 más un 30% de utilidad, es decir \$141.430 que designamos en ganancia de la venta del mismo.

Tabla 1 Cuadro de precios

CIUDAD	BAJO	MEDIO	ALTO
Barranquilla	\$ 131.510	\$ 210.288	\$ 267.630
Cali	\$ 137.803	\$ 220.345	\$ 273.545
Cartagena	\$ 107.063	\$ 171.221	\$ 413.580
Medellín	\$ 189.342	\$ 246.194	\$ 302.347
PROMEDIO	\$ 141.430	\$ 212.012	\$ 314.276

Fuente: Elaboración propia (2016)

6.3.3 Segmentación

6.3.3.1 Segmentación Geográfica

6.3.3.1.1 Estudio de Isócronas

A través realización de un estudio de Isócronas el cual se relaciona como un conjunto de técnicas que permiten analizar de la realidad económico-social desde un punto de vista geográfico, a través de instrumentos cartográficos y herramientas de la estadística espacial (Chasco, 2003), Este conocimiento de espacio tiempo nos dará una acción estratégica de las posibles ubicaciones en las cuales podría estar ubicado nuestro local, este tipo de estudio nos lleva a conocer y adquirir los datos de los distintos agentes que intervienen en nuestro sistema, por una parte la oferta, de los establecimientos propios como los competenciales, y por otro lado de la demanda, representada por los clientes. Todos los agentes se pueden localizar de una manera estática en el espacio, ya sea por la ubicación de los establecimientos; se realizó el estudio basado en la ubicación de nuestros posibles consumidores, y de esta generamos dos posibles escenarios.

Sucursal No. 1

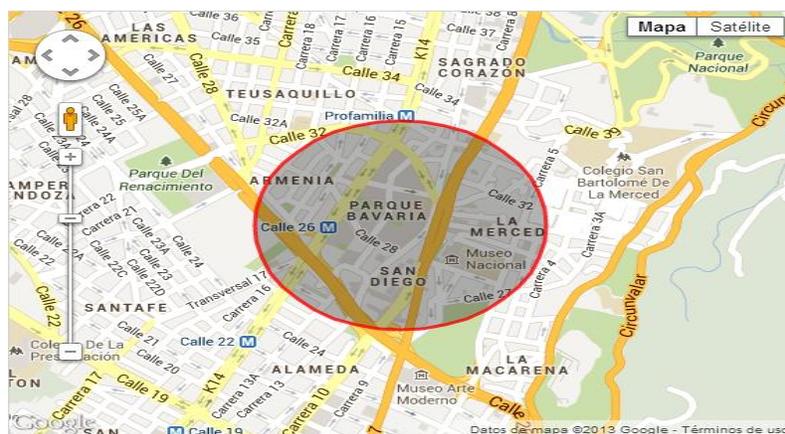
NELBE TOURS estará ubicada en la localidad de Santa fe exactamente en el Centro Internacional de Bogotá; esta ubicación está rodeada de diferentes entidades gubernamentales, entidades estatales, centros de comercio, establecimientos comerciales y bancarios, con facilidad para el transporte tanto público y particular. Se eligió esta localización como primera opción, ya que dicha ubicación es de fácil acceso y desplazamiento hacia las distintas entidades, después de verificar una muestra total de 10 entidades, encontramos que estas se encuentran ubicadas en su mayoría en un radio no mayor a 3 Km de la ubicación seleccionada; además de permitir acudir a las distintas entidades para ofrecer nuestros servicios y contar con una ubicación de gran afluencia de entidades que permite dar a conocer más rápidamente la empresa.

Tabla 2 Entidades Cercanas a la Sucursal No. 1

ENTIDAD	DIRECCIÓN	DISTANCIA	CARRO	PIE
Palacio de Nariño	Carrera 8 N° 7-26	3.7 km	13 min	35 min
Ministerio de salud	Carrera 13. 32-76	600 M	8 min	4 min
Ministerio de Hacienda	Carrera. 8 #6-64	3.5 km	12 min	37 min
Ministerio de Vivienda	Calle. 18 #7-59	2.8 km	12 min	21 min
Fondo nacional de Ahorro	Calle. 19 #6-74	2.1 km	8 min	19 min
Ministerio de ambiente y desarrollo	Calle 37. #8-40	1.3 km	5 min	13 min
Ministerio de agricultura	Av. calle 13 # 7-65	1.9 km	15 min	26 min
Superintendencia de notariado y registro	Calle 26 #13-49	350 M	4 min	13 min
Ministerio del interior	carrera 8 #12b-31	2.6 km	10 min	26 min
Fiscalía regional Bogotá	diagonal 35 #5-35	2.3km	10 min	12 min

Fuente: Elaboración propia (2016)

Ilustración 1 Mapa de localización Escenario No. 1



Fuente: Elaboración propia – Google Maps (2016)

Sucursal No. 2

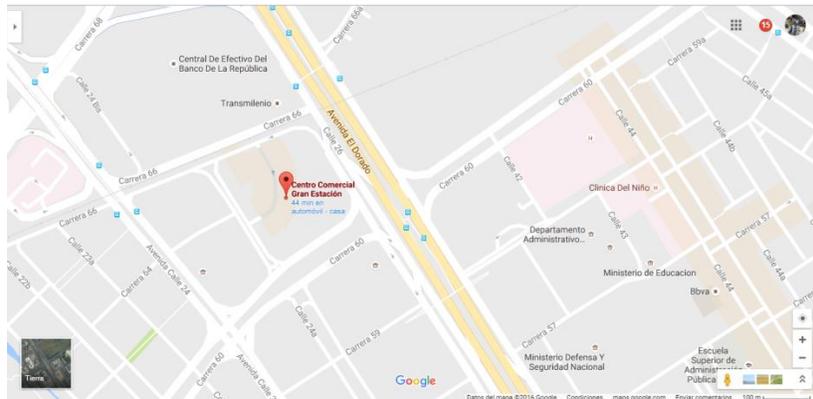
NELBE TOURS estará ubicada en la localidad de Teusaquillo exactamente en el Centro Comercial Gran Estación; esta ubicación está rodeada de diferentes entidades gubernamentales, centros de negocios, y establecimientos comerciales y con facilidad para el transporte público y particular; después de verificar una muestra total de 5 entidades, encontramos que estas se encuentran ubicadas en su mayoría en un radio no mayor a 3 Km, de la ubicación seleccionada, además de permitir acudir a las distintas entidades para ofrecer nuestros servicios y contar con una ubicación de gran afluencia de personas que permite dar a conocer más rápidamente la empresa. Aquí falta la secretaría de Educación.

Tabla 3 Entidades Cercanas a la Sucursal No. 2

ENTIDAD	DIRECCIÓN	DISTANCI A	CARRO	PIE
DANE	Carrera 59 # 43-12	2.5 km	15 min	31 min
Ministerio de educación	Calle 43 #57-14	2.4 km	16 min	30 min
Superintendencia de sociedades	carrera 54 # Av. calle 26	2.4 km	17 min	30 min
Ministerio de defensa	Carrera 54 # 26-25	2.2 km	14 min	28 min
Ministerio de transporte	Carrera 60 #24-09	550 M	7 min	8 min

Fuente: Elaboración propia (2016)

Ilustración 2 Mapa de localización Escenario No. 2



Fuente: Elaboración propia – Google Maps (2016)

6.3.3.2 Segmentación Demográfica

Este servicio está dirigido a entidades del estado, y sus funcionarios los cuales están en un rango de edad de 22 a 60 años, el nivel económico de los funcionarios no afecta la compra del servicio ya que este será adquirido por la entidad, el nivel presupuestal de la entidad afecta el nivel de compra del servicio, puesto que, la estrategia se enfoca en la promulgación y la buena prestación del servicio prestado, puesto que al dar un servicio excelente los funcionarios nos tendrán presente al momento de realizar sus viajes personales

El servicio de venta de paquetes y tiquetes aéreos es de fácil adquisición por parte de las entidades, ya que este, es un servicio de uso frecuente por algunas entidades y al ser requerido por las mismas, generalmente son incluidos dentro de su presupuesto.

6.3.3.3 Segmentación Psicográfica

La segmentación Psicográfica nos permite realizar una división de los consumidores de acuerdo a preferencias de estilos de vida personalidad y gustos de los individuos, El servicio que brinda NELBE TOURS, se dirige a entidades estatales, las cuales realizan sus compras de acuerdo a parámetros ya preestablecidos y no se tiene en cuenta la personalidad, los gustos

o el nivel social del funcionario, ya que los intereses del comprador(entidad gubernamental) son muy distintos a los rasgos de comportamiento del individuo, por esta razón no aplica este tipo de segmentación.

6.3.3.4 Segmentación Conductual

Las distintas entidades estatales manejan una gran sensibilidad al precio ya que por mandato de austeridad se les exige generar contratación por menor cuantía teniendo en cuenta que: “la menor cuantía será hasta 1.000 salarios mínimos legales mensuales y para las entidades que tengan un presupuesto anual superior o igual a 1.200.000 salarios mínimos legales mensuales”. Proceso de Gestión de Contratación del Ministerio de Trabajo, Versión 2.0, (mayo de 2014).

Por lo tanto, se genera un consumo y una compra elevado de tiquetes flexi y promo, según las necesidades que se presentan estas entidades compran a diario tiquetes aéreos por las distintas comisiones que se generan a nivel nacional lo cual da un consumo en altas cantidades del producto; las entidades estatales no tienen preferencia por una aerolínea en especial, el consumo de estos tiquetes tampoco tiene un destino específico, ya que las entidades dan cubrimiento a nivel nacional y a veces internacionalmente por los sucesos del diario vivir en Colombia.

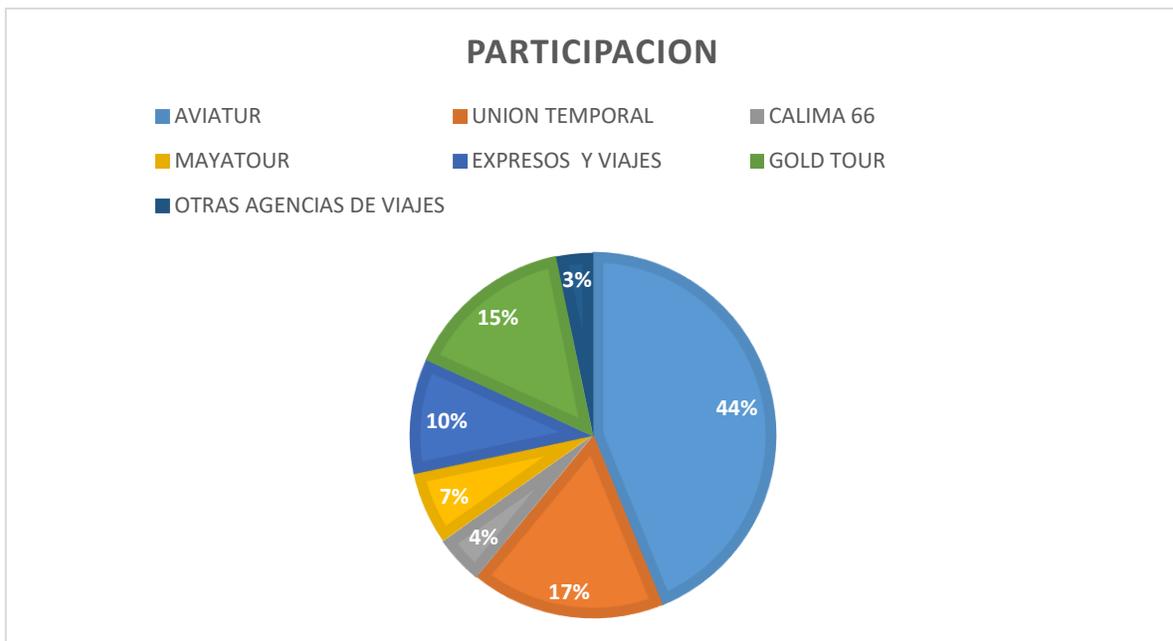
6.4 Análisis de la Competencia

6.4.1 Competencia Directa

NELBE TOURS S.A. en el momento contaría con competencia directa, que está representada por las agencias de viajes que se presentan a la licitación en las entidades gubernamentales como lo son: Aviatur, Unión Temporal Calima 66, Suba tour S.A., Mayatour, Expresos Viajes Turismo Expreso SAS y Agencia De Viajes Y Turismo GoldTour SAS.

En la siguiente gráfica podemos encontrar la participación de estas agencias en el mercado de contratación estatal, afirmando que Aviatur es el principal competidor en este segmento por sus cualidades no solo como agencia de viajes, sino como operador logístico. Luego unión temporal y Gold Tour los cuales también son operadores logísticos, y después de estos vemos la incursión de lo que son agencias de viajes; en este espacio encontramos un 3% el cual sería el segmento a ingresar.

Ilustración 3 Estadística de participación del mercado



Fuente: Elaboración propia (2016)

6.4.2 Competencia Indirecta

Esta competencia está conformada por todas las agencias de viajes existentes hasta el momento a nivel nacional, operadores logísticos, distribuidores de tiquetes, aerolíneas etc...; estas entidades pueden ser consideradas de una u otra forma competencia indirecta, ya que realizan la comercialización del mismo producto, pero estas se enfocan en un mercado

distinto, según su especialización, su portafolio de servicios y su participación en el mercado, sin embargo, estas entidades podrían ofrecer sus servicios o participar en el mercado estatal a través de un tercero, como por ejemplo los operadores logísticos los cuales pueden ofrecer muchos servicios entre ellos la distribución de tiquetes. Lo cual lo conllevaría a contratar una agencia de viaje articular para el cumplimiento de sus actividades.

6.5 Estrategias De Cobertura

Con el objetivo de dar a conocer el portafolio de productos de todo nuestro mercado objetivo, se realizaran la presentación del mismo con los funcionarios encargados de las licitaciones o contratación ya que estos son los encargados de la selección de las entidades a contratar, NELBE TOURS intenta atender todas las necesidades del mercado gubernamental la idea es implementar el marketing concentrado, así ofreceremos un servicio especializado al sector estatal, el cual contara con una cobertura enfocada, en donde nuestros clientes encontraran las ventajas y los beneficios de nuestro producto.

6.6 Logotipo



Para la elaboración del logotipo se escogió la letra Freestyle Script, ya que le da una imagen seria, pero con energía, el color rojo es un poderoso color de acento, combinado con blanco y sombras grises, da una impresión elegancia y profesionalismo, evoca la tranquilidad y la inocencia es llamativo y alusivo a la industria, El rojo Mezclado con blanco evoca tranquilidad, feminidad, inocencia y alegría juvenil e, incluso, sexualidad.

El rojo Es uno de los colores primarios más importantes, ya que se da tanto en los colores luz como en los colores pigmento. Tiene una marcada personalidad y es uno de los colores más usados en diseño. Los objetos de color rojo tienen la capacidad de parecer que están más cerca que los de su alrededor que son de otro color. Es por eso por lo que nos llaman antes la atención, Se lo relaciona con lo físico porque es capaz de estimularnos, de acelerarnos el pulso y de provocar una reacción en nosotros. El rojo simboliza la sangre, el fuego, el calor, la revolución, la pasión, la acción y la fuerza. Tiene un temperamento vital, ambicioso y material, y se deja llevar por el impulso, más que por la reflexión.

El blanco es la suma o síntesis de todos los colores y el símbolo de lo absoluto, de la unidad y de la inocencia. Es el que mayor sensibilidad posee frente a la luz y significa paz o rendición en la cultura occidental. Mezclado con cualquier color reduce su croma o color y cambia sus potencias psíquicas. La del blanco es siempre positiva y afirmativa. Es, por excelencia, el color de los buenos sentimientos. Los cuerpos blancos nos dan la idea de pureza y modestia. El blanco crea una impresión luminosa de vacío, positivo e infinito.

También tiene connotaciones negativas como la frialdad, la invitación a no tocar, o la esterilidad.

El gris es el producto de la mezcla del negro y el blanco. Simboliza la neutralidad, la indecisión y la ausencia de energía. Muchas veces, también expresa tristeza, duda y melancolía, El color gris es una fusión de alegrías y penas, del bien y del mal. Da la impresión de frialdad metálica, pero también sensación de brillantez, lujo y elegancia.

El nombre proviene de la lengua nórdico antiguo Neil Beato que en español es Nelson Arturo, teniendo estas dos palabras, se tomaron las iniciales de cada palabra y formamos NELBE, para así tener fácil recordación, pronunciación además de ser llamativo, la imagen de la T y las aves saliendo de esta fue extraída de <http://mx.depositphotos.com>

6.7 Eslogan

“La mejor opción para tu viaje”

Esta frase hace referencia al sector turístico ya que generalmente se relaciona los traslados terrestres y aéreos como incómodos, por lo cual nuestra empresa tendrá altos niveles de calidad que permitan el cambio de visión de nuestros clientes. Le falta fuerza al eslogan... busque mejorarlo con algo pegajoso.

6.8 Análisis de los Clientes

6.8.1 Clientes Objetivo

Basados en todo el estudio de mercados, Los clientes objetivos de NELBE TOURS Serán las entidades como lo son los ministerios y entidades del estado Colombiano, entre ellos encontramos: Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia y de Derecho, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, Ministerio de la Salud y Protección Social, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Comercio, Ministerio de Industria y Turismo, Presidencia de la República, Fondo Paz, el Departamento Administrativo de Prosperidad Social, entidades mixtas como es el Fondo Nacional del Ahorro, entre otros

6.8.2 Clientes Potenciales

Los clientes potenciales de NELBE TOURS serán las entidades departamentales y municipales, que se encuentren en los alrededores de Bogotá D.C. permitiéndonos cubrir las entidades del departamento las cuales también pueden requerir de nuestros servicios, entre ellas encontramos: gobernación, asamblea departamental, alcaldías, concejo, fiscalía, contraloría, procuraduría, entre otros

6.8.3 Clientes terciarios

El tercer segmento que se tendría en cuenta sería el público en general, el cual se le ofrecería, la venta de tiquetes aéreos, planes turísticos, planes vacacionales entre otros.

6.8.4 Compradores

Los clientes compradores de NELBE TOURS serán las entidades Gubernamentales que accederán a nuestros servicios por medio de la participación de los procesos de contratación pública, licitación o contratación directa.

6.8.5 Consumidores

Son todos los funcionarios que finalmente realizan las solicitudes del suministro de paquetes y pasajes aéreos en rutas nacionales, cuando en ejercicio directo de sus obligaciones sea necesario su desplazamiento al interior del país en cumplimiento de las comisiones y/o viajes autorizados y de conformidad con las especificaciones, características y condiciones señaladas por la entidad.

6.9 Matriz DOFA

6.9.1 Análisis DOFA

HOJA DE TRABAJO

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Crecimiento del sector turístico en los últimos años</p> <p>Especialización de las empresas</p> <p>Necesidad de los usuarios de visitar ciudades diferentes a la propia</p> <p>Financiación a través de programa de emprendedores</p> <p>Buenos precios en los hoteles</p> <p>Integración del sector para fortalecerse</p> <p>Diversidad de mercados</p> <p>Aumento de las inversiones de capital en el sector turístico</p>	<p>Mal estado de las carreteras</p> <p>El alza de los precios en temporada</p> <p>Crisis económica</p> <p>Aumento de las tarifas aéreas</p> <p>Disminución de las comisiones por los proveedores</p> <p>Competencia a través del tratado de libre comercio</p> <p>Incremento de los costos por fluctuación del precio de la moneda extranjera</p> <p>Plagio de la idea por parte de la competencia.</p>
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Publicidad</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Logística operativa</p> <p>Portafolio muy amplio de servicios</p> <p>Mercado objetivo muy amplio y de fácil acceso</p> <p>Personal con amplios conocimientos y experiencias en el mundo de los negocios</p> <p>Alianza con la agencia de viajes INNOVA S.A.</p>	<p>Falta de experiencia en el sector turístico</p> <p>Incumplimiento de los proveedores</p> <p>Competencia indirecta</p> <p>Capacitación de personal</p> <p>Manejo deficiente de los recursos</p> <p>Atraso tecnológico</p> <p>Poco personal calificado</p> <p>Productos que no atiendan todas las necesidades del cliente.</p> <p>Poca disponibilidad de recursos económicos y de infraestructura</p>

6.9.2 Matriz de Impacto

DOFA – PONDERADO

Fortalezas	Impacto			Oportunidades	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
Publicidad				Necesidad de los usuarios de visitar ciudades diferentes a la propia			
Servicio al cliente				Diversidad de mercados			
Estructura organizacional				Integración del sector para fortalecerse			
Logística operativa				Buenos precios en los hoteles			
Portafolio muy amplio de servicios				Aumento de las inversiones de capital en el sector turístico			
Debilidades	Impacto			Amenazas	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
Competencia indirecta				Incremento de los costos por fluctuación del precio de la moneda extranjera			
Productos que no atienden todas las necesidades del cliente.				El alza de los precios en temporada			
Poca disponibilidad de recursos económicos y de infraestructura				Disminución de las comisiones por los proveedores-			
Falta de experiencia en el sector turístico				Aumento de las tarifas aéreas			
Poco personal calificado				Crisis económica			

Fuente: Elaboración propia (2016)

6.9.3 Análisis DOFA

HOJA DE TRABAJO

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>Crecimiento del sector turístico en los últimos años Especialización de las empresas Necesidad de los usuarios de visitar ciudades diferentes a la propia Financiación a través de programa de emprendedores Buenos precios en los hoteles Integración del sector para fortalecerse Diversidad de mercados Aumento de las inversiones de capital en el sector turístico</p>	<p>Mal estado de las carreteras El alza de los precios en temporada Crisis económica Aumento de las tarifas aéreas Disminución de las comisiones por los proveedores Competencia a través del tratado de libre comercio Incremento de los costos por fluctuación del precio de la moneda extranjera Plagio de la idea por parte de la competencia.</p>
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<p>Publicidad Servicio al cliente Estructura organizacional Logística operativa Portafolio muy amplio de servicios Mercado objetivo muy amplio y de fácil acceso Personal con amplios conocimientos y experiencias en el mundo de los negocios Alianza con la agencia de viajes INNOVA S.A.</p>	<p>Se deberá abordar a las entidades competentes que manejan y apoyan estas propuestas altamente estructuradas desde todos los puntos relevantes para garantizar el éxito de un negocio.</p> <p>Para lo anterior se cuenta con la amplia experiencia en diferentes tipos de negocios de los profesionales a cargo de este proyecto, se debe aprovechar el crecimiento del sector turístico en nuestro país para abordar diferentes segmentos de mercado que puedan estar interesados en productos con alto componente innovador y con un portafolio amplio de servicios.</p>	<p>Debido a que se trata de un producto innovador es importante aprovechar la llegada de nuevas agencias de viajes a nivel internacional para desarrollar alianzas estrategias que permitan el diseño de paquetes turísticos altamente competitivos y atractivos al mercado.</p> <p>Aunque existe el riesgo de plagio por ser una idea innovadora el impacto de esto se puede mitigar atacado el mercado objetivo de manera agresiva y posicionándose desde el principio como una empresa especializada en el tema de licitaciones gubernamentales.</p> <p>Para mitigar el riesgo de disminución de utilidad debido a fluctuaciones en las tasas de cambio se debe trabajar una</p>

		<p>estrategia para encontrar un punto de equilibrio en las tasas de cambio, igualmente introducir nuevos portafolios de servicios, en donde se puedan focalizar esfuerzos en productos que no dependan de las tasas de cambios en moneda extranjera y adicionalmente establecer condiciones muy específicas en cuanto a cupos de personas que permitan un porcentaje de tolerancia en el movimiento de las tasas de cambio, garantizando la utilidad.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>Falta de experiencia en el sector turístico Incumplimiento de los proveedores Competencia indirecta Capacitación de personal Manejo deficiente de los recursos Atraso tecnológico Poco personal calificado Productos que no atienden todas las necesidades del cliente. Poca disponibilidad de recursos económicos y de infraestructura</p>	<p>Debido a que se trata de un producto innovador es importante aprovechar la llegada de nuevas agencias de viajes a nivel internacional para desarrollar alianzas estratégicas que permitan el diseño de paquetes turísticos altamente competitivos y atractivos al mercado</p> <p>Es de vital importancia debido a la poca disponibilidad de recursos para desarrollar este proyecto que se busque apoyo económico en los programas que el gobierno ofrece para proyectos innovadores y emprendedores, con lo anterior se podrá financiar gran parte del proyecto.</p> <p>Se deberán establecer estrategias de amplia demanda aprovechando el carácter innovador de estos productos grandes que cumplan con un cupo mínimo para garantizar la utilidad.</p>	<p>Será necesario realizar una minuciosa identificación de proveedores operadores turísticos estratégicos con los cuales se puedan establecer políticas de precios, cupos mínimos y formas de pago con el objetivo de mitigar los efectos de la fluctuación de la moneda, así como de la baja de utilidad por producto.</p> <p>Es prioritario establecer requisitos e identificar a los requisitos que solicitan las licitaciones gubernamentales establecer con ellos esquemas de manera que permitan evaluarlos como proveedores de servicios y a través de esta modalidad mayor flexibilidad en costos, garantizando la calidad de los servicios prestados por estos proveedores estratégicos.</p>

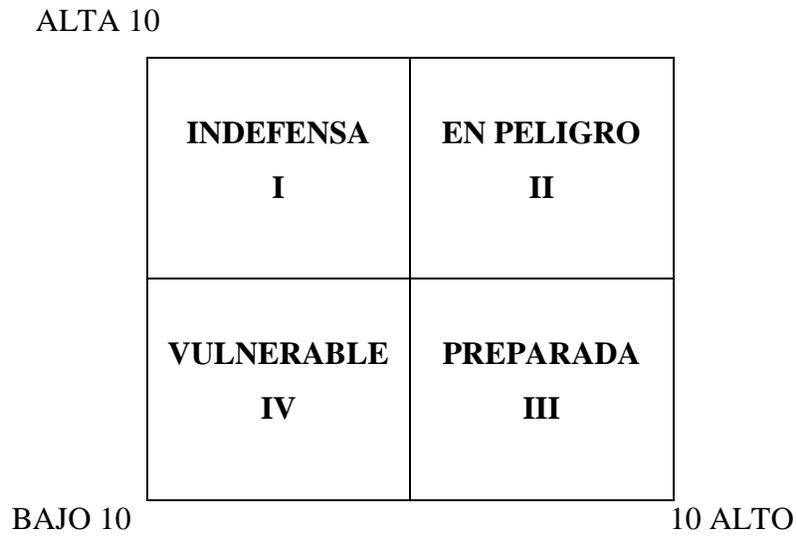
6.9.4 Análisis de Vulnerabilidad

HOJA DE TRABAJO

PUNTUAL	AMENAZA	CONSECUENCIA	0-10 Impacto	0-1 Proba	0-10 Reacc	Grado de vulnerabilidad
Posición de costos con relación a los competidores	Mal estado de las carreteras	Incremento en el número de horas del trayecto y precios de traslados.	4	0,2	0,8	IV
Posición de costos con relación a los competidores	El alza de los precios en temporada	Quejas de los clientes por disponibilidad y pérdidas en cuanto utilidad	3	0,4	1,2	IV
Capacidad financiera	Crisis económica	Perdida en la inversión propuesta.	8	0,1	0,8	I
Capacidad financiera	Aumento de las tarifas aéreas	Perdidas en cuanto utilidad.	10	0,5	5	III
Capacidad financiera	Disminución de las comisiones por los proveedores	Perdidas en cuanto utilidad	5	0,3	1,5	I
Capacidad financiera	Competencia a través del tratado de libre comercio	Mayor competencia y plagio de ideas.	7	0,5	3,5	II
Capacidad financiera	Incremento de los costos por fluctuación del precio de la moneda extranjera	Perdidas en cuanto utilidad y desinterés por el viajero por conocer destinos turísticos.	7	0,8	5,6	I
Imagen corporativa	Plagio de la idea por parte de la competencia.	Perdida en participación en el mercado y beneficios.	8	0,8	6,4	I

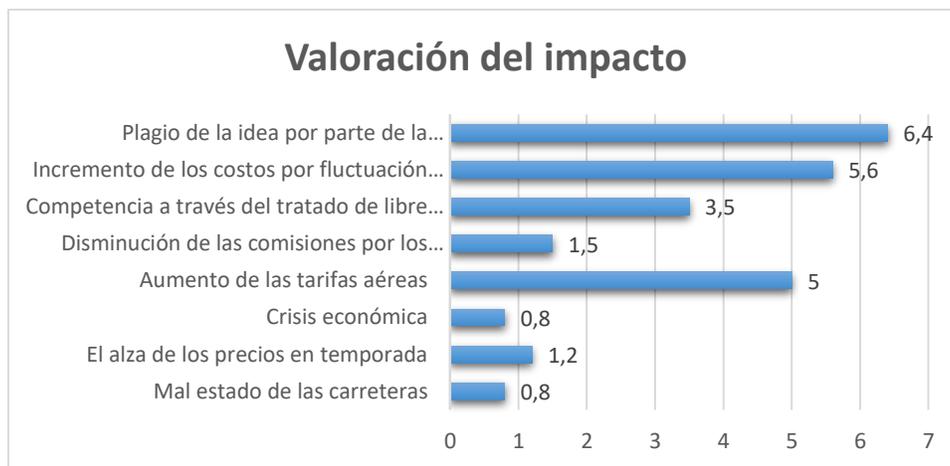
Fuente: Elaboración propia (2016)

6.9.5 Probabilidad de ocurrencia



6.9.6 Valoración de Impacto

Ilustración 4 Valoración de impacto



Fuente: Elaboración propia (2016)

6.9.7 Matriz EFI y EFE

Ilustración 5 Matriz EFI y EFE

MATRIZ EFI				MATRIZ EFE			
Fortalezas	factores determinantes			Oportunidades	factores determinante S		
	peso	calificación	peso ponderado		peso	calificación	peso ponderado
Publicidad	0,14	4	0,56	Necesidad de los usuarios de visitar ciudades diferentes a la propia	0,02	4	0,08
Servicio al cliente	0,18	4	0,72	Diversidad de mercados	0,22	2	0,44
Estructura organizacional	0,10	4	0,4	Integración del sector para fortalecerse	0,10	3	0,3
Logística operativa	0,11	2	0,22	Buenos precios en los hoteles	0,08	2	0,16
Portafolio muy amplio de servicios	0,12	2	0,24	Aumento de las inversiones de capital en el sector turístico	0,16	4	0,64
Debilidades	factores determinantes			Amenazas	factores determinante S		
	peso	calificación	peso ponderado		peso	calificación	peso ponderado
Competencia indirecta	0,08	1	0,08	Incremento de los costos por fluctuación del precio de la moneda extranjera	0,10	3	0,3
Productos que no atienden todas las necesidades del cliente.	0,06	2	0,12	El alza de los precios en temporada	0,09	4	0,36
Poca disponibilidad de recursos económicos y de infraestructura	0,15	2	0,3	Disminución de las comisiones por los proveedores-	0,06	2	0,12
Falta de experiencia en el sector turístico	0,04	1	0,04	Aumento de las tarifas aéreas	0,15	4	0,6
Poco personal calificado	0,02	2	0,04	Crisis económica	0,02	2	0,04
TOTAL	1,00		2,72	TOTAL	1		3,04

Fuente: Elaboración propia (2016)

6.10 Desarrollo del Estudio de Mercado

Para el desarrollo de este estudio de viabilidad, se recolecto la información a través de grupos de enfoque, que también es conocido como entrevistas a profundidad, las cuales se realizaron en distintas entidades, este grupo está conformado por entidades públicas, mixtas y fondos especiales

6.10.1 Entrevista a profundidad

6.10.1.1 Preparación de preguntas de investigación

A través de la redacción de un conjunto de preguntas enfocadas a la investigación y que se relacionen directamente con los principales elementos de los objetivos, se realizaron 50 preguntas, las cuales se fueron filtrando hasta llegar a las preguntas adecuadas para nuestra investigación; estas preguntas serán la “columna vertebral” de la entrevista a profundidad y servirán como una guía para el entrevistador.

Organizar lógicamente las preguntas de la investigación de lo general a lo específico dentro de los campos temáticos.

Se realizó una serie de preguntas que servirán de guía en el momento de realizar las entrevistas, estas preguntas se encuentran dirigidas a entidades gubernamentales y procesos de contratación estatal por medio de la ley 80, suponiendo que todas las entidades manejen este tipo de contratación.

ENTREVISTA

Presentación

Buenos días, el día de hoy contamos con la compañía de (señor o señora): _____ quien es funcionario(a) de la institución _____, ejerciendo el cargo de _____ y nos brindará su colaboración, frente a la información de ciertos procesos desarrollados en su área, en cuanto a la contratación con agencias de viajes y emisión de tiquetes aéreos para los viajes de los funcionarios de la entidad.

Saludo al funcionario(a) _____, apertura a la entrevista:

INTRODUCCIÓN DEL TEMA A TRATAR PARA EL FUNCIONARIO

Desde su área de trabajo cómo funciona el proceso de selección de agencias de viajes

Por parte de la entidad han recibido o han solicitado capacitación acerca de la contratación estatal.

Ahora bien, ¿Qué medio de difusión utilizan para ofertar las necesidades en cuanto a los tiquetes o paquetes turísticos?

¿Cómo programan las comisiones de trabajo? ¿Se realizan desde cada área o existe alguna planeación general por parte de la institución?

¿Dentro de su jornada laboral destina tiempos para atender necesidades respecto a la planificación de las comisiones? ¿Con qué periodicidad?

¿Existe algún tipo de restricción al momento de contratar estos servicios?

¿Las comisiones o viajes son frecuentes?

¿Qué tipo de empleados realizan comisiones? ¿Existe algún trato diferenciado, de acuerdo al cargo del funcionario?

¿Qué factores consideran en la planeación mensual de las comisiones?

¿Cuántas personas programan comisiones en el mes y cuántos asisten? En algunas entidades pasa que al final viajan menos personas y otras veces viajan más.

Los desplazamientos a las diferentes ciudades se realizan únicamente en avión o utilizan otros medios de transporte.

¿En su entidad los funcionarios realizan comisiones fuera del país? Si es así cada cuanto lo realizan y ¿Cuáles son los requerimientos?

Se toma en cuenta la frecuencia de viajes a la misma ciudad o país, existe un registro de las ciudades más visitadas.

¿Existe en la entidad algún instrumento para evaluar los servicios ofrecidos por la agencia de viajes?

Desde su punto de vista cómo evalúa los servicios adquiridos hasta el momento y cuál sería su sugerencia u/o aporte para mejorar el servicio que están recibiendo.

Finalmente, agradecemos su amable colaboración y por brindarnos este espacio, que será de gran utilidad para el desarrollo del proyecto.

6.10.1.2 Encontrar el entorno adecuado para realizar la entrevista

sí se tuvo en cuenta en la medida de que se planeó el lugar y el tiempo de acuerdo a las características de estas personas, pero como en todo proyecto se tuvo contratiempos, Esta etapa se desarrolló en la medida de la disponibilidad del tiempo y lugar de los entrevistados, contemplando los contratiempos que se presentan de acuerdo a los horarios y lugares permitidos por las entidades para el desarrollo de las actividades académicas que implico este proyecto, ya que por el tipo de personas a las cuales está enfocada las entrevistas no pueden acudir a los lugares que se plantearon al inicio de la programación de las entrevistas, se buscaron lugares que permitieron realizar la conversación y llevar acabo la entrevista, impidiendo que hayan interrupciones que afectaran las mismas, estos lugares fueron determinados por los mismo entrevistados

6.10.1.3 Seleccionar, revisar y conseguir a los posibles sujetos

Esta etapa se realizó con la colaboración de conocidos los cuales tenían contacto con funcionarios de algunas entidades gubernamentales y estos a su vez nos pudieron colaborar generando el contacto con las personas encargadas del proceso de contratación o compra de tiquetes aéreos o traslados del personal de cada entidad, por medio de mi puesto de trabajo en el cual atiendo a personas o funcionarios de las distintas entidades del estado, lo cual me permitió obtener la colaboración de funcionarios de Presidencia de la República y fondo paz.

6.10.1.4 Realización de la entrevista a profundidad

Se realizaron una serie de 5 entrevistas, a funcionarios de las entidades gubernamentales, las cuales nos brindaron su colaboración, a través de estas entidades adquirimos información muy valiosa para nuestra investigación, se les realizo la entrevista a los funcionarios encargados del área de contratación o compra de tiquetes aéreos, donde a través de una conversación fuimos desarrollando las preguntas guías, para obtener información, que nos

permitiera conocer más acerca de los procesos de contratación y compra de tiquetes aéreos de cada entidad. Contamos con la colaboración de las siguientes entidades:

- Entrevista Ministerio del Interior, Asuntos indígenas
- Entrevista Presidencia de la República y Fondo Paz
- Entrevista Agencia Colombiana para la Reintegración
- Entrevista Instituto Colombiano de Bienestar familiar
- Entrevista Instituto Colombiano de Bienestar familiar

Revisar lista de Anexos

6.10.1.5 Análisis de las respuestas narradas

6.10.1.5.1 Entrevista Ministerio del Interior, Asuntos indígenas

El señor Deibed Portillo con el cargo de gestión interinstitucional del Ministerio del Interior – Asuntos indígenas.

¿Cuáles son los procesos y requisitos para la selección de agencias de viajes?

La información suministrada por el Sr Deibed Portillo, nos amplia en rango de tipo de entidades que contratan los ministerios para el proceso de suministro de tiquetes aéreos y alojamiento, nos informa de la preferencia de contratar operadores logísticos y no agencias de viajes ya que estas cubren un mayor número de ámbitos que los que cubre una agencia de viajes, ellos realizan la contratación por licitación (Ley 80)

¿Por parte de la entidad ustedes obviamente manejan la ley 80, pero ustedes han recibido o han solicitado capacitación a las entidades que regulan esta ley?

La entidad está en constante apoyo de Colombia compra eficiente para lo que es la capacitación del personal encargado de los procesos de contratación de la entidad, además de contar con un área jurídica que se encarga de tener los procesos de contratación actualizados

Ustedes ¿qué medio de difusión utilizan para dar a conocer estas contrataciones que están haciendo?

La entidad maneja el SECOP que es el portal de contratación pública lo cual da procesos de contratación más imparciales.

¿Las comisiones las programan semanal, mensual, desde cada área, como las programan?

La entidad maneja unos procedimientos de programación mensual, pero esta programación está sujeta a cambios, estos cambios pueden surgir por: tomas, marchas, alteraciones del orden público en general.

Tienen algún tipo de restricción en el momento de contratar estos servicios, por ejemplo, calificación triple A para las entidades, o de pronto calificación de las súper sociedades.

La entidad si tiene requisitos establecidos al momento de contratar, estos se publican en el pliego de condiciones y la entidad que gane la licitación debe cumplir con estos requisitos los cuales serían las restricciones que se tendrían en cuenta al momento de realizar la contratación, restricciones como lo son: experiencia y antigüedad en el mercado, estar capacitada, musculo financiero para poder cumplir con las exigencias de la entidad

¿Qué tipo de empleados manejan estos viajes, ejecutivo, comercial; obviamente personal de campo o ya personas especializadas de cada área?

La entidad tiene asignados los tiquetes no solo para funcionarios de campo sino para cualquier tipo de funcionario, además de los funcionarios también está la población objeto, la cual está conformada por toda la población que participe en las actividades de la entidad

¿Manejan todo tipo de transporte?

La entidad por su enfoque maneja todo tipo de transporte, se utiliza transporte multimodal ya que los grupos objeto se encuentran en áreas aisladas o retiradas de las principales ciudades

¿Tienen algún tipo de diferenciación entre los que es el personal, por ejemplo, el viaje del ministro al viaje del indígena o todos manejan el mismo tipo de viaje, ejecutivo, comercial etc.?

La entidad busca la economía y se solicita que sea en la tarifa promo o flexi que son las más económicas, pero hay excepciones, que son cuando hay algún viaje de último momento y se aplica a la tarifa disponible en el momento

¿Cuántas son las personas que pueden estar programadas para viajar y siempre viajan las mismas personas, siempre se cumple esto?

No se dio respuesta a la temática de la pregunta

En este momento con todo lo que está pasando con el proceso de paz, obviamente pues se han incrementado para estos procesos que están haciendo

Si se ha incrementado, no se menciona un proceso para saber cuánto se ha incrementado o y nos brinda confirmación de los viajes internacionales

¿Manejan lo que son viajes internacionales también?

Nos confirma los viajes internacionales pero se desvía hacia lo que es disponibilidad del servicio

¿Tiene una frecuencia para los viajes a determinadas zonas o tienen algunas zonas específicas donde viajen más que otras?

Las frecuencias son mayores en las zonas fronterizas por los asentamientos indígenas

¿Ustedes también tiene un registro de estos viajes, para tener una frecuencia o tener una estadística de los sitios que más visitan

No, confirma que manejen un registro de los viajes, aclara por qué la frecuencia o la programación de los viajes

¿Existe algún tipo de calificación o algún método que ustedes tengan para calificar los servicios que le han prestado las agencias, las entidades que ustedes contratan?

Si, existe el método de calificación y es por medio de los informes de cumplimiento, el cual es evaluado por cada área

6.10.1.5.2 Entrevista Presidencia de la Republica y Fondo Paz

Se da inicio a la entrevista con la señora Jacqueline Jiménez Pineda quien es funcionaria de la Presidencia de la República y la Señora Mercedes Muñoz quien es funcionaria de Fondo Paz

Por parte de la entidad han recibido o han solicitado capacitación acerca de la contratación estatal.

Según información suministrada por la Sra. MERCEDES MUÑOZ, la entidad no maneja en su totalidad la ley 80, ya que la presidencia de la república y fondo paz manejan lo que es Decreto 1081 del 2015 y el DECRETO NUMERO 2429 DE 1997, lo cual les da la facultad para realizar como régimen especial, pero hay capacitaciones a las cuales ellos son invitados y ellos participan ya que contratación privada también tiene lineamientos de ley 80, en estas capacitaciones normalmente se dan cuando hay algún tipo de actualización de la normativa.

¿Qué medio de difusión utilizan para ofertar las necesidades en cuanto a los tiquetes o paquetes turísticos?

Toda la información la publican por la página de presidencia de la república, y como realizan contratación privada, realizan invitaciones a las entidades con las que han trabajado y han cumplido con los lineamientos.

¿Cómo programan las comisiones de trabajo? ¿Se realizan desde cada área o existe alguna planeación general por parte de la institución?

Las comisiones las programan de acuerdo a lo que se va presentando en el país, se realiza una programación básica desde cada área, pero por el proceso en el que se encuentra presidencia es casi que imposible dar cumplimiento a esta planeación por todos los procesos que están saliendo con el proceso de paz; están realizando una programación casi que a diario.

¿Dentro de su jornada laboral destina tiempos para atender necesidades respecto a la planificación de las comisiones? ¿Con qué periodicidad?

La planeación la están haciendo a diario, sin discriminar días dominicales o festivos, ya que, por el proceso de paz, presidencia está realizando viajes o comisiones inesperadas

¿Existe algún tipo de restricción al momento de contratar estos servicios?

En este momento la principal restricción es proceso de paz, por eso la mayoría de los procesos están manejados por fondo paz, y las restricciones ya establecidas en el proceso de contratación.

¿Las comisiones o viajes son frecuentes?

Las comisiones las manejan todos los días por el proceso de campo que se está realizando en todo el país con el proceso pedagogía para la paz, y en este momento con los procesos de desmovilización y firma de paz las comisiones se han incrementado.

¿Qué tipo de empleados realizan comisiones? ¿Existe algún trato diferenciado, de acuerdo al cargo del funcionario?

Los funcionarios y los contratistas tienen el mismo trato, en las dos modalidades se realizan viajes de comisión sin ningún tipo de distinción. Pero como requisito para solicitar una comisión se debe haber legalizado su viaje anterior, que muestre los comprobantes de que realizo el viaje acordado.

¿Qué factores consideran en la planeación mensual de las comisiones?

Hay factores establecidos y depende del área que solicite, que muchas de las comisiones no se pueden programar ya que hay asuntos que se deben atender de forma inmediata, se hace la aclaración del porque la entidad contratada debe brindar disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de la semana.

¿Cuántas personas programan comisiones en el mes y cuántos asisten?

Asisten 2 o máximo 3 personas por área o dependencia, en algunas entidades hay momentos que no se cumple esta planeación de personal, por modificaciones a la situación generando que viajen más o viajen menos.

¿Los desplazamientos a las diferentes ciudades se realizan únicamente en avión o utilizan otros medios de transporte?

Los desplazamientos y el medio de transporte utilizado dependen de la zona del país a la que se tenga que ir, si son trayectos cerca se hace por vía terrestre, en trayectos largos aéreo y multimodales.

¿En su entidad los funcionarios realizan comisiones fuera del país? Si es así cada cuanto lo realizan y ¿Cuáles son los requerimientos?

Se manejan comisiones internacionales, en este momento habano y los países en los que se está buscando apoyo para el proceso de paz, los requerimientos es que los profesionales legalicen el viaje a través de diferentes medios, para así poder autorizar la nueva comisión.

Se toma en cuenta la frecuencia de viajes a la misma ciudad o país, existe un registro de las ciudades más visitadas.

Se lleva un registro, pero no se toma en cuenta por qué se visita tanto este destino.

¿Existe en la entidad algún instrumento para evaluar los servicios ofrecidos por la agencia de viajes?

Se evalúa a través de las certificaciones de cumplimiento y certificados de idoneidad del servicio, así mismo se realizan conciliaciones para revisar que falta o que se pasaron, y se entregan las certificaciones de ejecución del contrato, siempre teniendo una excelente relación con la agencia.

Desde su punto de vista cómo evalúa los servicios adquiridos hasta el momento y cuál sería su sugerencia u/o aporte para mejorar el servicio que están recibiendo.

Como se maneja a través de un contrato de suministro la relación entre Fondo Paz, Presidencia y la agencia de viajes es muy buena ya que existe una cooperación muy cordial, ya que ellos nos colaboran a cualquier hora del día para la consecución de hoteles y tiquetes y todos los servicios que se requieran.

6.10.1.5.3 Entrevista Agencia Colombiana para la Reintegración

Se da inicio a la entrevista con la señora Olga Lucia Ladino, quien es funcionaria de la Agencia Colombiana para la Reintegración, con el cargo de técnico 1.

Desde su área de trabajo como funciona el proceso de selección de las agencias de viaje.

La entidad maneja dos formas una es por licitación publico donde se hace invitación abierta las diferentes agencias donde se les comenta y se les brinda toda la información del pliego y la segunda opción es subasta inversa donde también se hace invitación a nivel general para que los que estos interesados hagan digamos que una presentación de una propuesta, y también en el momento en el que se va hacer la selección de la agencia entonces hay se empieza hacer como una subasta.

Ósea que ya depende de lo que les vayan ofreciendo

La entidad maneja unos máximos y unos mínimos para ayudar a las empresas que están prestando el servicio no se vean afectada financieramente por el cumplimiento del contrato.

Por parte de ustedes o de otra entidad ha recibido en algún momento han solicitado capacitación para los procesos de contratación estatal.

Las capacitaciones son tomadas por el área jurídica que es la que da los lineamientos y sirve de guías en el proceso de contratación, hay una parte técnica que verifica la oferta y la demanda de la entidad y el área financiera que es la que revisa el proceso financiero

¿Ósea que así mismo ustedes tienen algún tipo de restricción al momento de contratar este tipo de servicios?

Manejan requisitos mínimos de acuerdo a la entidad contratada ya sea contratista, unión temporal etc... requisitos como experiencia registrada y demostrable en cámara y comercio, calificación y cumplimiento de los pliegos establecidos (precios de los tiquetes).

¿Calificación?

Cumplimiento de normativa financiera y de ley para protegerse en los procesos

Ustedes como programan estas comisiones de trabajo, se realizan desde cada área específica o existe una planeación general.

Se realiza una planeación mensual la cual es aprobada por todos los directores de las dependencias, si es fuera de estos tiempos se cataloga como extraordinaria y tiene que cumplir ciertos requisitos y aprobaciones.

Estas comisiones o estos viajes son frecuentes en la entidad o son extemporáneos

Los viajes tienen una frecuencia muy alta. De un promedio de 1200 comisiones mensuales, por la función de la entidad de dar apoyo a la población vulnerable a nivel nacional

Estas comisiones son realizadas por algún tipo de empleados en especial, o manejan todo tipo de empleados

Se maneja todo tipo de empleados, ya que se puede necesitar de cada área una persona o de solo un área, todas las áreas participan en el cumplimiento de la misión de la entidad.

Pero manejan algún tipo de trato especial para los funcionarios o hay diferenciación de algo

Se maneja una distinción entre los contratistas y los empleados en cuanto al proceso de viáticos, ya que estos los manejan de acuerdo a una escala establecida.

Pero entonces si manejan el mismo vuelo, el mismo tipo de avión, todo igual

Se maneja para casi todos igual, la tarifa económica a excepción de los ministros y altos mandos se les otorga tiquetes ejecutivos, por una normativa de Presidencia de la republica la cual indica que por ostentación de cargo tendrá estos privilegios.

Tienen algún tipo de factores en el momento de la planeación mensual para los tiquetes o los manejan de acuerdo al momento.

No nos brinda la información de los factores de planificación, pero nos aclara que si hay manejo de tiquetes extemporáneos.

¿Y la planificación?

Si se maneja una planificación, pero en cualquier momento puede salir u ocurrir algo, y esto genera comisiones de último momento

En estas comisiones unos promedios de cuantas personas están manejando y generalmente se cumple la planificación ósea u ejemplo van 10 personas y siempre van las 10 personas o por algún inconveniente no van las 10 personas se puede dar eso

Por proceso de austeridad se les da total y estricto cumplimiento a las planificaciones y no se permite el desperdicio de nada

6.10.1.5.4 Entrevista Instituto Colombiano de Bienestar familiar

Se da inicio a la entrevista con la señora Angie Lorey Silva quien es funcionaria del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar la cual ocupa el cargo de profesional universitaria en el área de consecución de tiquetes.

Desde su área de trabajo cómo funciona el proceso de selección de agencias de viajes

El proceso de licitación se hace a través de una oferta pública a través de Colombia Compra

Por parte de la entidad han recibido o han solicitado capacitación acerca de la contratación estatal.

Si, la capacitación se realiza según el cronograma que organiza el Grupo de Planeación y Grupo Jurídico de la Regional Bogotá.

¿Cómo programan las comisiones de trabajo? ¿Estas Se realizan desde cada área o existe alguna planeación general por parte del instituto?

No hay una planeación de comisiones, las comisiones salen de acuerdo a la necesidad y así mismo se programan

¿Dentro de su jornada laboral ustedes destinan tiempos para atender necesidades en cuanto al proceso de planificación de las comisiones? ¿Ustedes con qué periodicidad lo hacen?

Se realiza el proceso de planificación semanal de acuerdo a la cantidad de solicitudes de la defensoría, por parte de gestión humana se programa viáticos para el acompañamiento de los menores.

¿Ustedes manejan algún tipo de restricción al momento de contratar estos servicios?

No manejan restricciones, solo manejan tiquetes promo.

¿Las comisiones o viajes tienen una frecuencia establecida?

La mayoría de las comisiones son inesperadas y no hay una frecuencia establecida

¿Qué tipo de empleados realizan estas comisiones?, ¿se maneja o existe algún trato diferenciado, es decir manejan distintos tipos de vuelo o clase de acuerdo al cargo del funcionario?

Las comisiones las realizan el personal de planta, quienes son los encargados de realizar el acompañamiento de los menores hacia Bogotá, los ejecutivos no realizan viajes ya que en todas las ciudades hay sedes.

¿Qué factores consideran en la planeación mensual de las comisiones?

Se consideran los lugares de destino y el desplazamiento desde el aeropuerto o terminal de transporte hasta la institución a la cual se traslade el menor.

¿Cuántas personas programan comisiones en el mes y cuántos asisten? En algunas entidades pasa que al final viajan menos personas y otras veces viajan más, Por ejemplo, puede ser que programen que viajan 3 funcionarios y por algún motivo no viajaron todos sino uno solo.

Generalmente viaja una persona que es la que hace el acompañamiento del menor

Los desplazamientos a las diferentes ciudades se realizan únicamente en avión o utilizan algún otro medio de transporte.

Los desplazamientos se realizan en avión desde las diferentes ciudades principales, cuando estos vienen de pueblos o lugres retirados se utiliza el medio que se necesite para que lleguen a una ciudad principal y desde allí se les traslada hacia Bogotá.

¿En su entidad los funcionarios realizan comisiones fuera del país?

No, en la Regional Bogotá no se realizan comisiones fuera del país, solo se programan destinos nacionales, ya que las comisiones son de traslados de menores hacia y desde Bogotá.

Ustedes toman en cuenta la frecuencia de los viajes a la misma ciudad y existe algún registro de las ciudades más visitadas.

Desde el Grupo de Protección se lleva el registro de las ciudades más visitadas con el fin de poner en alerta al Director Regional de dichas ciudades, Pero como tal, desde la regional Bogotá no llevan un histórico de las comisiones realizadas.

¿Existe en la entidad algún instrumento para evaluar los servicios ofrecidos por la agencia de viajes?

No se evalúa el servicio, se emiten certificados de cumplimiento del uso del tiquete

Desde su punto de vista como evalúan los servicios adquiridos hasta el momento y cuál sería su sugerencia u/o aporte para mejorar el servicio que están recibiendo.

Desde mi punto de vista considero que el servicio ofrecido ha sido bueno, aunque muchas veces con el tema de los cambios fluctuantes del precio de los tiquetes se nos acaban las millas contratadas y a veces se dificulta programar ciertos traslados que salen de improviso.

6.10.1.5.5 Entrevista Fondo Nacional de Ahorro

Se da inicio a la entrevista con el señor Carlos Andrés Torres quien es funcionario del Fondo Nacional de Ahorro y ocupa el cargo de supervisor de servicio al cliente.

¿Desde su área de trabajo como funciona el proceso de selección de las agencias de viajes?

La empresa realiza licitación pública, o de término de referencia en la cual invita a ciertas agencias a participar por medio de un pliego de una oferta de condiciones y se selecciona la que presente la oferta más favorable para la empresa para la entidad.

¿Qué medio de difusión utilizan para ofertar directamente estas necesidades o estas convocatorias, o esto que están haciendo?

No nada más el término, el documento termino de referencia

¿Por parte de la entidad han recibido de pronto algún tipo de capacitación sobre lo que es la contratación estatal o la manejan ya?

Como la empresa es privada, la temporal no hace un proceso de contratación pública, sino una contratación por términos de referencia privados a través del área de gestión humana del FNA

¿Gestión humana lo maneja a través de ustedes?

Por proceso de contratación.

¿cómo se hace la programación estas comisiones, este proceso de los viajes?

Ellos manejan un formato de solicitud de comisión, este formato es preestablecido por el FNA y gestión humana, debe ser aprobada por dirección de gestión humana y así mismo se contrata el vuelo y se calcula los viáticos a pagar

¿dentro de su horario laboral ustedes programan, destinan tiempos para atender lo que son las necesidades de los procesos de la planificación de esas comisiones.?

Nos informa que se hace una programación, pero dentro de la información brindada no se da respuesta de como se hace la programación y los tiempos de las mismas

¿Ustedes tienen algún tipo de restricción al momento de contratar las agencias de viajes o de los tiquetes?

No hay restricciones ya que se compran de acuerdo a la necesidad, teniendo en cuenta el plan de austeridad

6.10.1.6 informe de los resultados

Durante el proceso de análisis de las respuestas de los funcionarios de las entidades gubernamental se identificó el modelo de Gestión de Contratación que las rige, así mismo, se creía que la única ley que regía a todas las entidades públicas era la Ley 80 de 1993, pero a través de la aplicación del estudio de mercadeo se logró identificar que cada entidad es autónoma de su proceso de contratación sin desligarse absolutamente de la Ley 80 y así mismo se conoció que existen regímenes especiales de contratación.

Sin embargo, cuando se aplicó la entrevista a Fondo Paz y Presidencia se identificó que al ser un régimen especial, esta entidad realiza contratación directa con operadores logísticos mas no con agencias de viajes.

También, se determinó que las entidades como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Fondo Nacional del Ahorro contratan directamente con aerolíneas o reserva directa de acuerdo a la necesidad de los traslados de los funcionarios de la entidad; ya que, el presupuesto de estas entidades estatales está sujeto a los requisitos básicos que establecen en el pliego de peticiones que se evalúan en el inicio de la contratación.

Así mismo, se conoció que las diferentes áreas deben realizar sus programaciones de salidas de comisión para así poder gestionar los tiquetes o servicios con las agencias de viajes, y esas programaciones a su vez están conformadas por programación por áreas, las cuales realizan la mayoría programación semanal, pero en las entidades como Presidencia de la Republica, el Ministerio del Interior, Fondo paz y la Agencia colombiana para la reintegración, nos percatamos que esta programación se ve afectada por las distintas comisiones que se crean de imprevisto por los distintos acontecimientos del país y más en este momento con el proceso de paz, el cual genera cientos de actividades nuevas e imprevistas y esto genera comisiones de un momento a otro.

Las entidades como ICBF y FNA compran servicios de transporte muy espontáneamente y de acuerdo a la necesidad que se genere, por esta razón la programación de estas entidades está más sujeta a cumplimiento.

Las entidades Presidencia de la Republica, el Ministerio del Interior, Fondo paz y la Agencia colombiana para la reintegración tienen un mayor trabajo de campo, por eso los funcionarios de estas entidades tienen mayor proyección a viajar, esto genera que no se tenga ninguna restricción de cargo o tipo de empleado, ya que por los tipos de comisiones se maneja tanto empleado de planta como contratistas; para el ICBF como los viajes son muy esporádicos, viajan los Defensores de familia o el equipo psicosocial para el acompañamiento de los menores en el proceso de regreso a su ciudad de origen, en cambio, en el FNA se maneja la compra de pasajes de acuerdo a programación y solo viajan ejecutivos de cuenta o asesores especializados ya que cuenta con puntos de atención a nivel nacional.

Cada entidad maneja una frecuencia de viajes, unas más que otras, pero ninguna lleva un control exacto de cuáles serían los principales destinos de visita y el record de visitas por mes.

7. MARCO LEGAL

NELBE TOURS S.A. estará constituida legalmente con los siguientes aspectos a tratar:

Ley 50 de 1.990 y decretos reglamentarios. Para hacer la contratación del personal que prestará el servicio, aplicaremos lo establecido en el Título I, Capítulo I del Código Sustantivo del Trabajo; artículo 22, [10] (Romero, G. (2012) . Registro Nacional de Turismo., 2013)

Decreto 410 de 1971 (código de comercio) la cual normaliza los requisitos para ser comerciante. [11] (Romero, G. (2012) . Registro Nacional de Turismo., 2013)

Ley 300 de 1996 la cual define nuestra función como empresa, Artículo .26 Contribuciones parafiscales Art. 40 – 41(2,5/1000). En el Artículo. 61 nos menciona los requisitos para inscribirse en registro nacional de turismo. En el capítulo II derechos y obligaciones de los usuarios. Capítulo. III normaliza sobre el control y sanciones. En el capítulo VIII muestra los requisitos para los guías turísticos. [10] (Romero, G. (2012) . Registro Nacional de Turismo., 2013)

Decreto 1075 de 1997 reglamenta las sanciones para los prestadores de servicios turísticos. [13] (Romero, G. (2012) . Registro Nacional de Turismo., 2013)

Los decretos 503 de 1997, el decreto 1825 de 2001, la resolución 220 y 221 de 1999 reglamenta todo lo referente a los guías turísticos. [14] (Romero, G. (2012) . Registro Nacional de Turismo., 2013)

Lo referente a las agencias de viaje están los decretos 502 de 1997, decreto 53, decreto 1075 de 1997 y la ley 32 de 1930 que especifica la profesión de agente de viaje.

En cuanto a cómo registrarse, requisitos y que vale (\$0) está el decreto 504 de 1997 y la resolución 0236 de 2005.

En cuanto a tiempo compartido (tiquetes) está el decreto 1912 de 2001 y decreto 1076 de 1976.

En la contratación con transporte (especial) está el decreto 174 de 2001 y la resolución 3537 de 2000

Los Tributos esta la ley decreto 505 de 1997, el decreto 2755 de 2003 donde habla de algunos beneficios tributarios y la resolución 0049 de 2002.

La ley 80 del 1993, esta ley tiene como objeto disponer de reglas y principios que rigen las contrataciones con las entidades estatales. [14] (Romero, G. (2012) . Registro Nacional de Turismo., 2013)

La ley 590 del 2000 “Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos;”

7.1 Proceso de Contratación Pública

7.1.1 Requisitos Habilitantes en el Proceso de Contratación

Los requisitos habilitantes miden la aptitud del proponente para participar en un Proceso de Contratación como oferente y están referidos a su capacidad jurídica, financiera, organizacional y su experiencia¹. El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para los proponentes de tal manera que la Entidad Estatal sólo evalúe las ofertas de aquellos que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso

de Contratación. El proponente es quien debe presentar los documentos para acreditar los requisitos habilitantes en un Proceso de Contratación. Los requisitos habilitantes siempre se refieren a las condiciones de un oferente y nunca de la oferta. La Entidad Estatal debe verificar si los oferentes cumplen o no los requisitos habilitantes. El cumplimiento de los requisitos habilitantes en un Proceso de Contratación no otorga puntaje alguno, excepto en el caso de la experiencia de los consultores.

Si el Proceso de Contratación requiere que los oferentes cuenten con RUP, la Entidad Estatal debe exigir en los Documentos del Proceso como mínimo los indicadores establecidos en este registro. Sin embargo, puede pedir indicadores adicionales, caso en el cual debe verificarlos directamente mediante documentos adicionales (ver sección I.C. de este Manual). Si en el Proceso de Contratación no es obligatorio que los oferentes cuenten con RUP, la Entidad Estatal de forma autónoma debe definir la forma de acreditar los requisitos habilitantes de experiencia, capacidad jurídica, capacidad financiera y capacidad organizacional. En este caso, la Entidad Estatal debe establecer en los Documentos del Proceso los requisitos habilitantes exigidos y la forma de acreditarlos y verificarlos.

La ley no exige establecer requisitos habilitantes en la modalidad de selección de contratación directa pues la Entidad Estatal escoge directamente a la persona natural o jurídica que debe ejecutar el objeto del Proceso de Contratación. Lo anterior sin perjuicio del deber de la Entidad Estatal de revisar la idoneidad del contratista y verificar su capacidad jurídica para obligarse y cumplir con el objeto del contrato. La modalidad de selección de mínima cuantía tiene condiciones especiales para verificar los requisitos habilitantes, las cuales están especificadas en el Manual de la modalidad de selección de mínima cuantía, disponible en <http://www.colombiacompra.gov.co/manuales>.

1. Numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.
2. Numeral 4 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.
3. Segundo inciso del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007.
4. Artículo 10 del Decreto 1510 de 2013.

7.1.2 Quien establece los Requisitos Habilitantes

Las Entidades Estatales deben establecer los requisitos habilitantes de forma adecuada y proporcional a la naturaleza y valor del contrato⁵. Es muy importante comprender el alcance de la expresión adecuada y proporcional que busca que haya una relación entre el contrato y la experiencia del proponente y su capacidad jurídica, financiera y organizacional. Es decir, los requisitos habilitantes exigidos deben guardar proporción con el objeto del contrato, su valor, complejidad, plazo, forma de pago y el Riesgo asociado al Proceso de Contratación.

En los Procesos de Contratación que no son complejos es posible establecer requisitos habilitantes de baja exigencia. Por ejemplo, si el Proceso de Contratación es para la construcción de placa huellas es posible que la Entidad Estatal no exija experiencia adicional a la del título de ingeniero civil. Por el contrario, si el Proceso de Contratación es para la construcción de un viaducto, la Entidad Estatal debe exigir experiencia en la construcción de estructuras iguales o similares con una longitud inferior pero proporcional a la del objeto del Proceso de Contratación.

La Entidad Estatal debe establecer los requisitos habilitantes del Proceso de Contratación luego de haber adelantado el análisis para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación (ver la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector en <http://www.colombiacompra.gov.co/manuales>), que incluye el conocimiento de fondo de los posibles oferentes desde el punto de vista comercial y el análisis de Riesgo.

Este análisis permite conocer las particularidades correspondientes a cada sector económico, como el tamaño empresarial de los posibles oferentes, su modelo de negocio y si es posible que se presenten proponentes plurales. Estas particularidades deben ser tenidas en cuenta para evitar direccionar los requisitos habilitantes hacia un tipo de proponente. La promoción de la competencia es uno de los objetivos del sistema de compras y contratación pública, por lo cual es muy importante tener en cuenta que los requisitos habilitantes no son ni pueden ser una forma de restringir la participación en los Procesos de Contratación. El

sistema de compras y contratación pública debe promover la participación de más proponentes y el crecimiento de la industria nacional de bienes y servicios y por eso los requisitos habilitantes deben ser adecuados y proporcionales.

5. Numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

7.1.3 Capacidad Jurídica

La capacidad jurídica es la facultad de una persona para celebrar contratos con una Entidad Estatal, es decir (i) obligarse a cumplir el objeto del contrato; y (ii) no estar incurso en inhabilidades o incompatibilidades que impidan la celebración del contrato.

A. Persona natural

Las personas naturales mayores de dieciocho (18) años son capaces jurídicamente a menos que estén expresamente inhabilitadas por decisión judicial o administrativa, como la interdicción judicial, y que no estén incursas en inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones para contratar derivadas de la ley.

B. Persona jurídica

La capacidad jurídica de las personas jurídicas está relacionada con: (i) la posibilidad de adelantar actividades en el marco de su objeto social; (ii) las facultades de su representante legal y la autorización del órgano social competente cuando esto es necesario de acuerdo con sus estatutos sociales; y (iii) la ausencia de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones para contratar, derivadas de la ley.

7.1.4 Inhabilidades e Incompatibilidades

Las inhabilidades e incompatibilidades están establecidas para asegurar los intereses públicos y proteger la transparencia, objetividad e imparcialidad en las relaciones entre el Estado y los particulares.

El régimen de inhabilidades e incompatibilidades es de aplicación restrictiva, por lo cual cuando existen varias interpretaciones posibles sobre una inhabilidad o incompatibilidad, debe preferirse la que menos limita los derechos de las personas. Todas las Entidades Estatales sometidas o no a la Ley 80 de 1993 y a la Ley 1150 de 2007 están obligadas a respetar el régimen de inhabilidades e incompatibilidades para contratar con el Estado. Las inhabilidades son una limitación a la capacidad de contratar con Entidades Estatales y están expresamente señaladas en la ley, que establece que no son hábiles para participar en Procesos de Contratación 6

6. Artículo 8 de la Ley 80 de 1993. Disposiciones especiales como los artículos 3, 5 y 90 de la Ley 1474 de 2011 y el Código Disciplinario Único contemplan otras causales de inhabilidad

7.1.5 Capacidad Financiera

Los indicadores de capacidad financiera buscan establecer unas condiciones mínimas que reflejan la salud financiera de los proponentes a través de su liquidez y endeudamiento. Estas condiciones muestran la aptitud del proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato La capacidad financiera requerida en un Proceso de Contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza y al valor del contrato. En consecuencia, la Entidad Estatal debe establecer los requisitos de capacidad financiera con base en su conocimiento del sector relativo al objeto del Proceso de Contratación y de los posibles oferentes.

En atención a la naturaleza del contrato a suscribir y de su valor, plazo y forma de pago, la Entidad Estatal debe hacer uso de los indicadores que considere adecuados respecto al objeto del Proceso de Contratación. Las Entidades Estatales no deben limitarse a determinar y aplicar de forma mecánica fórmulas financieras para determinar los indicadores. Deben conocer cada indicador, sus fórmulas de cálculo y su interpretación.

7.2 Estudios del sector en los procesos de contratación

El análisis del sector hace parte de la planeación del Proceso de Contratación y materializa los principios de planeación, de responsabilidad y de transparencia consagrados en la Ley 80 de 1993. El estudio del sector es necesario en los Procesos de Contratación. La modalidad de selección del Proceso de Contratación no es relevante para determinar la procedencia o no del análisis del sector. Colombia Compra Eficiente establece algunas recomendaciones para realizar estudios de sector en Procesos de Contratación para las modalidades de contratación directa y mínima cuantía.

7.3 Contratación directa

En la contratación directa, el análisis del sector debe tener en cuenta el objeto del Proceso de Contratación, particularmente las condiciones del contrato, como los plazos y formas de entrega y de pago. El análisis del sector debe permitir a la Entidad Estatal sustentar su decisión de hacer una contratación directa, la elección del proveedor y la forma en que se pacta el contrato desde el punto de vista de la eficiencia, eficacia y economía.

La Entidad Estatal debe consignar en los Documentos del Proceso, bien sea en los estudios previos o en la información de soporte de los mismos, los aspectos de que trata el artículo 15 del Decreto 1510 de 2013. En un contrato de prestación de servicios profesionales, el análisis del sector depende del objeto del contrato y de las condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural o jurídica que está en condiciones de desarrollar dicho objeto. Por ejemplo, si se trata de la contratación de un abogado para llevar un proceso

judicial, la Entidad Estatal debe hacer una reflexión sobre la necesidad de contratar el servicio y las condiciones de los Procesos de Contratación que ha adelantado en el pasado para contratar ese tipo de servicios, teniendo en cuenta plazos, valor y forma de pago.

Siguiendo el ejemplo, en un Proceso de Contratación para la representación judicial de una Entidad Estatal, no será necesario que la Entidad Estatal haga un estudio de la oferta y la demanda del sector de la prestación de servicios legales con particularidades sobre tipos, precios, calidades y cantidades de la oferta y la demanda.

Lo que requiere hacer es una reflexión teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. ¿La Entidad Estatal requiere una firma de abogados o una persona natural con tarjeta profesional? Esta reflexión debe cubrir aspectos legales y organizacionales.
2. ¿Cuál es la experiencia que requiere quien presta el servicio de acuerdo con la complejidad del caso? Esta reflexión debe cubrir aspectos comerciales, técnicos y de análisis de Riesgo.
3. ¿La Entidad Estatal ha contratado recientemente los servicios profesionales requeridos? ¿Cuál fue el valor del contrato y sus condiciones? ¿La necesidad de la Entidad Estatal fue satisfecha con los Procesos de Contratación anteriores? Esta reflexión debe cubrir aspectos legales, comerciales, financieros, organizacionales, técnicos y de análisis de Riesgo.
4. El tipo de remuneración recomendada para la prestación de servicios objeto del Proceso de Contratación y el motivo por el cual la Entidad Estatal escoge ese tipo de remuneración desde la economía, la eficiencia y la eficacia del Proceso de Contratación. Es decir, si la remuneración es: (i) un valor mensual fijo; (ii) un valor por hora trabajada y el prestador del servicio factura el número de horas trabajadas; (iii) un valor por la hora trabajada y un tope en el número de horas mensuales o totales; (iv) cuota Litis; o (v) una combinación de las anteriores.

7.4 Mínima cuantía

En los Procesos de Contratación de mínima cuantía el alcance del estudio de sector debe ser proporcionado al valor del Proceso de Contratación, la naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y a los Riesgos identificados para el Proceso de Contratación.

En esta modalidad de selección no es necesario hacer un estudio extensivo de las condiciones generales de los potenciales oferentes, definir su participación en el PIB industrial o estudiar la estructura de los estados financieros de los posibles proveedores y de la industria. En estos casos, es necesario revisar las condiciones particulares de otros Procesos de Contratación similares, acopiar información suficiente de precios, calidad, condiciones y plazos de entrega con otros clientes del proveedor públicos o privados, solicitar información a los proveedores, verificar la idoneidad de los mismos y plasmar tal información en los Documentos del Proceso, siempre con el propósito de que la decisión de negocio sea adecuada y garantice la satisfacción de la necesidad de la Entidad Estatal, cumpliendo los objetivos de eficiencia, eficacia y economía y buscando promover la competencia.

Si a pesar de tratarse de un Proceso de Contratación de mínima cuantía, el objeto a contratar es muy importante para la Entidad Estatal (por ejemplo, software crítico para la actividad misional) o si los Riesgos exigen un tratamiento especial como en el caso que se ofrezcan comúnmente en el mercado plazos largos de entrega del bien, obra o servicio, el análisis de sector debe ser más complejo y agregar mayor información general y detallada de los potenciales proveedores y el sector

7.5 Verificación De Procesos Vigentes

El ingreso al PUC, se puede realizar desde cualquier lugar donde exista acceso a internet, a través de la página web www.colombiacompra.gov.co, en la cual el empresario tiene a disposición diferentes filtros de búsqueda que facilitan la recaudación de información acerca de aquellos procesos que sean de su interés, bien sea ingresando el número de proceso o

número de constancia o simplemente ingresando los datos de la entidad estatal o la denominación del bien o servicio a ofertar. Es mediante este sistema que cualquier empresario puede identificar en todo el país, qué oportunidades se están abriendo día a día para contratar con el Estado.

A través del PUC, el empresario que se encuentre interesado en contratar con el Estado, podrá identificar los diferentes procesos de contratación, así como el tipo y naturaleza de contrato se va a celebrar, la modalidad de selección del proponente y la oportunidad en términos de tiempos para intervenir, entre otros.

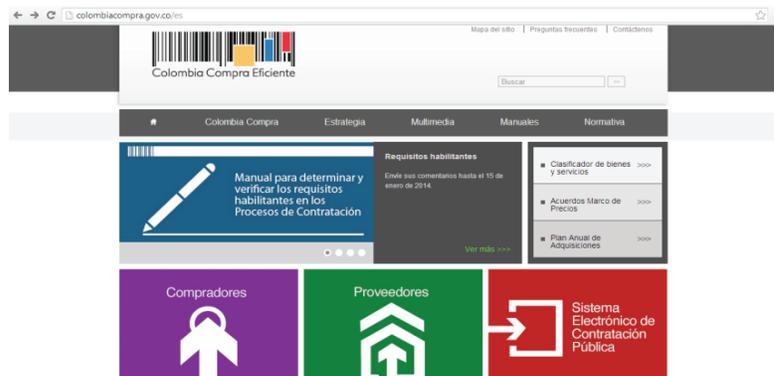
7.5.1 SECOP

Paso a Paso

Paso 1

Para buscar oportunidades para contratar con el Estado se debe acudir a la página de internet www.colombiacompra.gov.co y haga clic en el botón verde de Proveedores.

Ilustración 6 Portal Web SECOP



Fuente: <http://www.colombiacompra.gov.co/> (2016)

Paso 2

Aparecen las opciones de búsqueda de los contratos suscritos. Haga clic en Búsqueda de procesos de contratación.

Ilustración 7 Portal Web SECOP – Pagina Búsqueda



Fuente: <http://www.colombiacompra.gov.co/> (2016)

Si tiene el número del proceso, haga clic en buscador por número de proceso. El número de proceso es un consecutivo que utiliza el SECOP para identificar los Procesos de Contratación. Este se compone de tres partes.

Los primeros dos dígitos, corresponden al año en el cual la Entidad Estatal creó en el SECOP el Proceso de Contratación; los siguientes dos dígitos corresponden a la modalidad de selección utilizada; y por último, el último número se refiere al consecutivo generado automáticamente por el Sistema. Este número puede consultarse para cada Proceso de Contratación en la barra de dirección del explorador de Internet de su preferencia. Este tiene la siguiente estructura XX-XX-XXXXXXXX.

Paso 5

En la parte superior aparecerá la información del Proceso de Contratación que quiere conocer. En la parte inferior se desplegarán todos los documentos que acompañaron el proceso. Puede encontrar los siguientes Documentos del Proceso:

Aviso de convocatoria

Pliego de condiciones

Estudio de mercado

Adendas

Estudios previos

Observaciones

Fichas técnicas

Documentos de verificación (jurídica, financiera, técnica)

Ilustración 10 Portal Web SECOP – Pagina criterios de Búsqueda

Pliegos de Condiciones definitivos	PLIEGO DEFINITIVO	1,16 MB	1	21-10-2013 02:02 PM
Acto que ordena Apertura del Proceso	RESOLUCION DE APERTURA	932 KB	1	21-10-2013 02:01 PM
Documento Adicional	ESPECIFICACIONES TECNICAS ELECTRICIDAD-AIRE BACRIM - BARRANQUILLA (R3) 19-SEP-2013	489 KB	1	01-10-2013 04:28 PM
Documento Adicional	ESPECIFICACIONES TECNICAS BACRIM OBRA CIVIL BARRANQUILLA	996 KB	1	01-10-2013 02:37 PM
Documento Adicional	COPIA DE SONDEO BACRIM BARRANQUILLA - OBRA CIVIL	52 KB	1	01-10-2013 02:38 PM
Documento Adicional	COPIA DE SONDEO BACRIM BARRANQUILLA - ELEC - AIRE - OTROS	61 KB	1	01-10-2013 02:35 PM
Aviso de Licitación (Art.30 Ley. 80 de 1993)	AVISO UNICO	95 KB	1	01-10-2013 02:33 PM
Documento Adicional	ANEXO 4 OFERTA ECONOMICA AIRE Y ELECTRICIDAD	57 KB	1	01-10-2013 02:32 PM
Documento Adicional	ANEXO 4 - OFERTA ECONOMICA OBRA CIVIL	252 KB	1	01-10-2013 02:32 PM
Proyecto de pliego de condiciones	PROYECTO DE PLIEGO	1,16 MB	1	01-10-2013 02:31 PM
Documento Adicional	AVISO DE CONVOCATORIA	164 KB	1	01-10-2013 02:30 PM
Documento de estudios previos	ANALISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD	796 KB	1	01-10-2013 02:29 PM

Hitos del Proceso	
Descripción del Hito	Fecha y Hora de Ocurrencia
Convocatoria	21 de October de 2013 02:04 P.M.
Creación de Proceso	01 de October de 2013 02:38 P.M.
Celebración de Contrato	13 de December de 2013 09:54 A.M.

Fuente: <http://www.colombiacompra.gov.co/> (2016)

7.6 Proceso De Licitación

7.6.1 Conocimientos Básicos Para Participar en la Licitación

¿Qué debo saber para participar? En Colombia existen diferentes modalidades de contratación para la adquisición de los bienes y servicios requeridos por el Estado. A continuación, de manera fácil y sencilla, se explican las distintas formas a través de las cuales el estado, selecciona sus contratistas, y mediante las cuales, también se hace posible la participación de las mi pymes. a. Procedimientos y modalidades⁴ • El marco legal de la contratación pública en Colombia se encuentra previsto en las leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, y el decreto 1510 de 2013. Éstas normas establecen los procedimientos para contratar y las modalidades de selección del contratista.

7.6.2 Requisitos

Para participar en los procesos de selección de contratistas en las diferentes entidades públicas, es necesario cumplir con varios requisitos.

- Ser un empresario formal
- Tengo mi empresa inscrita en el Registro mercantil
- Tengo mi empresa inscrita en el Registro Único Tributario RUT
- Tengo registrada mi empresa y mis trabajadores a una administradora de riesgos profesionales y/o laborales.
- Los trabajadores de mi empresa están afiliados al sistema de seguridad social salud y pensiones- y a una caja de compensación familiar
- Llevo la contabilidad de mi negocio según los lineamientos normativos- Guía Técnica 184
- Estar inscrito en el Registro Único de Proponentes RUP

El Registro Único de Proponentes- RUP es un registro que suministra la información de un proponente en relación con su capacidad jurídica, experiencia, capacidad financiera y organizacional. En este, reposa la información relacionada con los bienes, obras y servicios

para los cuales está inscrito el proponente de acuerdo al clasificador de bienes y servicios, la capacidad jurídica, experiencia, capacidad financiera y organizacional, la información relativa a contratos, multas, sanciones e inhabilidades, información histórica de experiencia que el proponente ha inscrito en el RUP. El registro de proponentes lo llevan todas las cámaras de comercio del país y, allí deben inscribirse todas las personas naturales y jurídicas, (empresarios), que aspiren a celebrar contratos con el Estado. La inscripción en el RUP es un procedimiento sencillo, que se realiza ante las cámaras de comercio del país, a través de la presentación de un formulario y los respectivos anexos y documentos soporte. Para conocer el detalle del formulario, los documentos que debe anexar, y el trámite que debe agotar para la inscripción en el RUP

c. No tener Inhabilidades ni incompatibilidades

1. Así como en las actividades comerciales existen restricciones a determinados actos, para celebrar contratos con entidades públicas sucede algo similar, no podrán contratar con el Estado quienes tengan inhabilidades o incompatibilidades. Son de creación legal es decir no pueden ser creadas por las entidades a su discreción en los pliegos de condiciones o en el contrato.

2. Se entiende por inhabilidad, aquella restricción de carácter general (no puede contratar con ninguna entidad pública) que imposibilita la participación en el proceso de contratación y la suscripción de su contrato correspondiente. Por ejemplo, estará inhabilitado para contratar con el Estado, los servidores públicos o quienes sean sancionados disciplinariamente por destitución, entre otros.

3. Se entiende por incompatibilidad, aquella prohibición de contratar, pero de carácter particular, donde las cercanías de determinadas situaciones pueden afectar el desarrollo del proceso de contratación. Por ejemplo, existirá restricción de contratar con el municipio si una persona es hijo del alcalde, pero su restricción solo será con ese municipio determinado, no con las demás entidades públicas.

4. Solo podrán contratar con el Estado, las personas naturales o jurídicas que no se encuentren en curso en ninguna inhabilidad o incompatibilidad.

7.7 Contratación Régimen Especial

Decreto 1081 del 2015 (Mayo 26 de 2015) “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”

DECRETO NUMERO 2429 DE 1997 (Septiembre 30) Por el cual se reglamenta el funcionamiento del Fondo de Programas Especiales para la Paz

Artículo 3°. Régimen jurídico de sus operaciones, actos y contratos. Los actos, operaciones, contratos y convenios que celebre el Director del Fondo de Programas Especiales para la Paz, en virtud de la delegación conferida por el Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República; de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 716 de 1994, así como en desarrollo de su objeto, sólo se someterán a las normas que rigen la contratación entre particulares, sin perjuicio de la inclusión de las cláusulas excepcionales contempladas en la Ley 80 de 1993 y las que las modifiquen y adicionen.

Artículo 4°. A partir de la vigencia del presente decreto, el Fondo de Programas Especiales para la Paz, atenderá la ejecución de los pagos de que trata el artículo 2° del Decreto 716 de 1994.

Artículo 5°. Transitorio. Transferencia de derechos y obligaciones contractuales. Los contratos o convenios que hayan sido perfeccionados con cargo al presupuesto de la Red de Solidaridad Social, que no correspondan a los objetivos y funciones de la Red de Solidaridad Social, de acuerdo a la Ley 368 de 1997 y al Decreto 1225 de 1997, serán cedidos al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, para lo cual se hará la nota de cesión en el texto de los contratos o convenios.

8. ESTUDIO FINANCIERO

Con el estudio financiero se puede medir de manera objetivo la inversión de la nueva empresa; con el fin de cumplir las metas propuestas durante el estudio técnico y de mercado.

En razón a lo anterior, en esta etapa se presentan los indicadores financieros, los cuales nos permiten evaluar si la empresa es viable o no; teniendo en cuenta los recursos que se deben utilizar. Y la evaluación financiera con la cual se facilita la toma de decisiones para minimizar costos y gastos que se van a realizar con la nueva empresa.

8.1 Inversión Inicial

Para la inversión inicial los socios aportarán \$ 20.000.000 millones de pesos, de los cuales estarán distribuidos de la siguiente forma: 1. Compra de activos, 2. Gastos pre operativos y 3. Capital de trabajo.

Tabla 4 Presupuesto inicial

ÍTEM	UNID	PRECIO	PRECIO TOTAL
Computador portátil	4	\$ 1.100.000	\$ 4.400.000
Silla ergonómica	4	\$ 80.000	\$ 320.000
Plan Telefonía Móvil	1	\$ 120.000	\$ 120.000
Silla auxiliar	4	\$ 70.000	\$ 280.000
Escritorio	4	\$ 120.000	\$ 480.000
Impresora	1	\$ 370.000	\$ 370.000
Archivador modular	1	\$ 200.000	\$ 200.000
Sofá	1	\$ 700.000	\$ 700.000
Arriendo	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
Servicios públicos	1	\$ 300.000	\$ 300.000
Gastos legales	1	\$ 93.000	\$ 93.000
Papelería y útiles de oficina	1	\$ 157.000	\$ 157.000
TOTAL			\$ 8.420.000

Fuente: Elaboración propia (2016)

8.2 Financiamiento Del Proyecto

8.2.1 Proyección de ventas

La proyección de ventas se realizó a través del modelo de simulación de Montecarlo el cual permite resolver problemas matemáticos mediante la simulación de variables aleatorias. La importancia actual del método se basa en la existencia de problemas que tienen difícil solución por métodos exclusivamente analíticos o numéricos, pero que dependen de factores aleatorios o se pueden asociar a un modelo probabilístico artificial.

Además, se logró determinar que el punto de equilibrio de las ventas debe ser 96 tiquetes aéreos mensuales, para hacer la simulación se tomaron valores aleatorios entre 96 y 150, lo cual nos arrojó los siguientes datos: Ver Proyección de ventas por trimestres.

Volumen estimado de Ventas	1er Trimestre			2do Trimestre		
	1 Mes	2 Mes	3 Mes	4 Mes	5 Mes	6 Mes
Tiquetes aéreos individuales	98	120	105	143	144	135
Precio de venta/ Promedio de todos los tiquetes	\$141.430	\$141.430	\$141.430	\$141.430	\$141.430	\$141.430
Valor de Ventas (Total)	\$13.860.140	\$16.971.600	\$14.850.150	\$20.224.490	\$20.365.920	\$19.093.050
Valor neto de Ventas	\$21.812.017	\$26.708.592	\$23.370.018	\$31.827.739	\$32.050.310	\$30.047.166
% Ventas de Contado	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Valor de Ventas de contado	\$13.087.210	\$16.025.155	\$14.022.011	\$19.096.643	\$19.230.186	\$18.028.300
% Ventas a crédito	40%	40%	40%	40%	40%	40%
Valor Venta a Plazos	\$8.724.807	\$10.683.437	\$9.348.007	\$12.731.096	\$12.820.124	\$12.018.866

Volumen estimado de Ventas	3er Trimestre			4to Trimestre		
	7 Mes	8 Mes	9 Mes	10 Mes	11 Mes	12 Mes
Tiquetes aéreos individuales	118	144	130	131	121	122
Precio de venta/ Promedio de todos los tiquetes	\$141.430	\$141.430	\$141.430	\$141.430	\$141.430	\$141.430
Valor de Ventas (Total)	\$16.688.740	\$20.365.920	\$18.385.900	\$18.527.330	\$17.113.030	\$17.254.460
Valor neto de Ventas	\$26.263.449	\$32.050.310	\$28.934.308	\$29.156.880	\$26.931.164	\$27.153.735
% Ventas de Contado	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Valor de Ventas de contado	\$15.758.069	\$19.230.186	\$17.360.585	\$17.494.128	\$16.158.698	\$16.292.241
% Ventas a crédito	40%	40%	40%	40%	40%	40%
Valor Venta a Plazos	\$10.505.380	\$12.820.124	\$11.573.723	\$11.662.752	\$10.772.465	\$10.861.494

8.2.1.1 Proyecciones de ventas a cinco años

Volumen estimado de Ventas	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Tiquetes aéreos individuales	1511	1.571	1.634	1.700	1.768
Precio de venta/ Promedio de todos los tiquetes	\$141.430	147.087	152.971	159.090	165.453
Valor de Ventas (Total)	\$213.700.730	222.248.759	231.138.710	240.384.258	249.999.628
Valor neto de Ventas	\$336.305.688	349.757.915	363.748.232	378.298.161	393.430.087
% Ventas de Contado	60%	60%	60%	60%	60%
Valor de Ventas de contado	\$201.783.413	209.854.749	218.248.939	226.978.897	236.058.052
% Ventas a crédito	40%	40%	40%	40%	40%
Valor Venta a Plazos	\$134.522.275	139.903.166	145.499.293	151.319.264	157.372.035

Según el estudio de medición de turismo realizado por el DANE, el comportamiento de crecimiento del turismo se ha estimado en el 3% y 4% durante el año 2015, por lo cual, la proyección de ventas será del 4%. Anual.

8.2.2 Proyección de nómina

NELBE TOURS S.A										
NOMINA PARA PAGO DE SUELDOS										
PERIODO DEL 01 AL 31 DE ENERO DE 2.016										
ADMINISTRACIÓN										
CARGO	Salario	DEVENGADO				TOTAL DEVENGADO	DEDUCCIONES		TOTAL	NETO A PAGAR
		Días laborados	Básico devengado	Comisiones	Auxilio de Transporte		Aporte Salud	Aporte Pensión	DEDUCCIONES	
GERENTE	2.000.000	30	2.000.000	0	0	2.000.000	80.000	80.000	160.000	1.840.000
AUXILIAR DE SERVICIOS (*)	500.000	20	500.000	0	0	500.000	0	0	0	500.000
TOTALES	2.500.000		2.500.000	0	0	2.500.000	80.000	80.000	160.000	2.340.000
VENTAS										
VENDEDOR 1	689.454	30	689.454	282.304	77.700	1.049.458	27.578	27.578	55.156	994.302
TOTALES	689.454	30	689.454	282.304	77.700	1.049.458	27.578	27.578	55.156	994.302
TOTALES	3.189.454		3.189.454	282.304	77.700	3.549.458	107.578	107.578	215.156	3.334.302

(*) El auxiliar de servicios generales se contratara por prestación de servicios y por días.

8.2.2.1 Proyecciones de nómina a cinco años

PROYECCIÓN	ANUAL	ADMINISTRACIÓN	VENTAS
AÑO 1	\$ 40.011.624	\$ 28.080.000	\$ 11.931.624
AÑO 2	\$ 41.211.973	\$ 28.922.400	\$ 12.289.573
AÑO 3	\$ 42.448.332	\$ 29.790.072	\$ 12.658.260
AÑO 4	\$ 43.721.782	\$ 30.683.774	\$ 13.038.008
AÑO 5	\$ 45.033.435	\$ 31.604.287	\$ 13.429.148

Para la proyección de nómina se estimó un porcentaje del 3%, ya que es un promedio que realizar el gobierno nacional para aumento de salarios año tras año.

8.2.3 Presupuesto de Servicio

AGENCIA DE VIAJES	1er Trimestre			2do Trimestre		
	1 Mes	2 Mes	3 Mes	4 Mes	5 Mes	6 Mes
Tiquetes aéreos a Vender	98	120	105	143	144	135
Costo Unitario (promedio)	\$99.001	\$99.001	\$99.001	\$99.001	\$99.001	\$99.001
COSTO TOTAL	\$9.702.098	\$11.880.120	\$10.395.105	\$14.157.143	\$14.256.144	\$13.365.135
COMPRA DE PLANES SIN IVA	\$7.858.699	\$9.622.897	\$8.420.035	\$11.467.286	\$11.547.477	\$10.825.759
IVA 16%	\$1.843.399	\$2.257.223	\$1.975.070	\$2.689.857	\$2.708.667	\$2.539.376
Rete Fuente 4%	\$388.084	\$475.205	\$415.804	\$566.286	\$570.246	\$534.605
ICA 9,66	\$937.223	\$1.147.620	\$1.004.167	\$1.367.580	\$1.377.144	\$1.291.072
Costo total Planes	\$9.702.098	\$11.880.120	\$10.395.105	\$14.157.143	\$14.256.144	\$13.365.135

AGENCIA DE VIAJES	3er Trimestre			4to Trimestre		
	7 Mes	8 Mes	9 Mes	10 Mes	11 Mes	12 Mes
Tiquetes aéreos a Vender	118	144	130	131	121	122
Costo Unitario (promedio)	\$99.001	\$99.001	\$99.001	\$99.001	\$99.001	\$99.001
COSTO TOTAL	\$11.682.118	\$14.256.144	\$12.870.130	\$12.969.131	\$11.979.121	\$12.078.122
COMPRA DE PLANES SIN IVA	\$9.462.516	\$11.547.477	\$10.424.805	\$10.504.996	\$9.703.088	\$9.783.279
IVA 16%	\$2.219.602	\$2.708.667	\$2.445.325	\$2.464.135	\$2.276.033	\$2.294.843
Rete Fuente 4%	\$467.285	\$570.246	\$514.805	\$518.765	\$479.165	\$483.125
ICA 9,66	\$1.128.493	\$1.377.144	\$1.243.255	\$1.252.818	\$1.157.183	\$1.166.747
Costo total Planes	\$11.682.118	\$14.256.144	\$12.870.130	\$12.969.131	\$11.979.121	\$12.078.122

8.2.3.1 Proyecciones de servicio a cinco años

AGENCIA DE VIAJES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Tiquetes aéreos a Vender	1511	1.571	1.634	1.700	1.768
Costo Unitario (promedio)	\$99.001	102.961	107.079	111.363	115.817
COSTO TOTAL	\$149.590.511	\$161.797.097	\$174.999.740	\$189.279.719	\$204.724.944
COMPRA DE PLANES SIN IVA	\$121.168.314	\$131.055.648	\$141.749.789	\$153.316.572	\$165.827.204
IVA 16%	\$28.422.197	\$30.741.448	\$33.249.951	\$35.963.147	\$38.897.739
Rete Fuente 4%	\$5.983.620	\$6.471.884	\$6.999.990	\$7.571.189	\$8.188.998
ICA 9,66	\$14.450.443	\$15.629.600	\$16.904.975	\$18.284.421	\$19.776.430
Costo total Planes	\$149.590.511	\$161.797.097	\$174.999.740	\$189.279.719	\$204.724.944

Se calculó la proyección de compra del servicio teniendo en cuenta la simulación de ventas y así mismo el incremento del 4% de crecimiento del mercado.

8.2.4 Tabla de depreciación

TABLA DEPRECIACIÓN		
ÍTEM	VALOR	AÑO 1
Equipo de computación	\$ 4.400.000	\$ 880.000
Muebles y enseres	\$ 3.470.000	\$ 347.000
TOTAL DEPRECIACIÓN		\$ 1.227.000

TABLA DEPRECIACIÓN		
ÍTEM	VALOR	AÑO 2
Equipo de computación	\$ 4.400.000	\$ 880.000
Muebles y enseres	\$ 3.470.000	\$ 347.000
TOTAL DEPRECIACIÓN		\$ 1.227.000

TABLA DEPRECIACIÓN		
ÍTEM	VALOR	AÑO 3
Equipo de computación	\$ 4.400.000	\$ 880.000
Muebles y enseres	\$ 3.470.000	\$ 347.000
TOTAL DEPRECIACIÓN		\$ 1.227.000

8.2.5 Flujo de efectivo escenario No. 1

Se realizó el flujo de efectivo teniendo en cuenta que se ubicó la agencia de viajes en la localidad de Santafé

ÍTEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAJA INICIAL	\$ 20.000.000	\$ 26.600.000	\$ 35.378.000	\$ 47.052.740	\$ 62.580.144
INGRESOS POR VENTAS	\$ 213.700.730	222.248.759	231.138.710	240.384.258	249.999.628
TOTAL DISPONIBLE	\$ 233.700.730	\$ 248.848.759	\$ 266.516.710	\$ 287.436.998	\$ 312.579.772
INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS	\$ 4.400.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
PAGO PROVEEDORES	\$ 121.168.314	\$ 131.055.648	\$ 141.749.789	\$ 153.316.572	\$ 165.827.204
ARRIENDO	\$ 8.000.000	\$ 8.541.600	\$ 9.119.866	\$ 9.737.281	\$ 10.396.495
SERVICIOS PÚBLICOS	\$ 1.760.000	\$ 1.848.000	\$ 1.940.400	\$ 2.037.420	\$ 2.139.291
SERVICIOS DE ASEO Y CAFETERÍA	\$ 1.000.000	\$ 1.330.000	\$ 1.768.900	\$ 2.352.637	\$ 3.129.007
EGRESOS POR GASTO DE ADMÓN. Y VTAS	\$ 34.011.624	\$ 35.031.973	\$ 36.082.932	\$ 37.165.420	\$ 38.280.382
COMISIONES DE VENTAS	\$ 3.387.648	\$ 3.489.277	\$ 3.593.956	\$ 3.701.774	\$ 3.812.828
GASTO PAPELERÍA	\$ 1.000.000	\$ 1.330.000	\$ 1.768.900	\$ 2.352.637	\$ 3.129.007
PAGO IMPUESTOS	\$ 14.500.300	\$ 19.285.399	\$ 25.649.581	\$ 34.113.942	\$ 45.371.543
ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN	\$ 93.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
INDUSTRIA Y COMERCIO	\$ 900.000	\$ 1.197.000	\$ 1.592.010	\$ 2.117.373	\$ 2.816.106
IMPUESTO DE RENTA	\$ 9.222.328	\$ 9.327.992	\$ 9.915.426	\$ 10.521.194	\$ 11.144.605
PRESTACIONES SOCIALES	\$ 5.105.485	\$ 5.309.704	\$ 5.522.092	\$ 5.742.976	\$ 5.972.695
TOTAL EGRESOS	\$ 204.548.699	\$ 217.746.594	\$ 238.703.852	\$ 263.159.227	\$ 292.019.165
NETO DISPONIBLE	\$ 29.152.031	\$ 31.102.165	\$ 27.812.857	\$ 24.277.771	\$ 20.560.607
CAJA FINAL	\$ 29.152.031	\$ 31.102.165	\$ 27.812.857	\$ 24.277.771	\$ 20.560.607

8.2.6 Flujo de efectivo escenario No. 2

Se realizó el flujo de efectivo teniendo en cuenta que se ubicó la agencia de viajes en la localidad de Teusaquillo.

ÍTEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAJA INICIAL	\$ 20.000.000	\$ 26.600.000	\$ 35.378.000	\$ 47.052.740	\$ 62.580.144
INGRESOS POR VENTAS	\$ 213.700.730	222.248.759	231.138.710	240.384.258	249.999.628
TOTAL DISPONIBLE	\$ 233.700.730	\$ 248.848.759	\$ 266.516.710	\$ 287.436.998	\$ 312.579.772
INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS	\$ 4.400.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
PAGO PROVEEDORES	\$ 121.168.314	\$ 131.055.648	\$ 141.749.789	\$ 153.316.572	\$ 165.827.204
ARRIENDO	\$ 10.000.000	\$ 10.677.000	\$ 11.399.833	\$ 12.171.602	\$ 12.995.619
SERVICIOS PÚBLICOS	\$ 1.760.000	\$ 1.848.000	\$ 1.940.400	\$ 2.037.420	\$ 2.139.291
SERVICIOS DE ASEO Y CAFETERÍA	\$ 1.000.000	\$ 1.330.000	\$ 1.768.900	\$ 2.352.637	\$ 3.129.007
EGRESOS POR GASTO DE ADMÓN. Y VTAS	\$ 34.011.624	\$ 35.031.973	\$ 36.082.932	\$ 37.165.420	\$ 38.280.382
COMISIONES DE VENTAS	\$ 3.387.648	\$ 3.489.277	\$ 3.593.956	\$ 3.701.774	\$ 3.812.828
GASTO PAPELERÍA	\$ 1.000.000	\$ 1.330.000	\$ 1.768.900	\$ 2.352.637	\$ 3.129.007
PAGO IMPUESTOS	\$ 14.500.300	\$ 19.285.399	\$ 25.649.581	\$ 34.113.942	\$ 45.371.543
ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN	\$ 93.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
INDUSTRIA Y COMERCIO	\$ 900.000	\$ 1.197.000	\$ 1.592.010	\$ 2.117.373	\$ 2.816.106
IMPUESTO DE RENTA	\$ 9.222.328	\$ 9.327.992	\$ 9.915.426	\$ 10.521.194	\$ 11.144.605
PRESTACIONES SOCIALES	\$ 5.105.485	\$ 5.309.704	\$ 5.522.092	\$ 5.742.976	\$ 5.972.695
TOTAL EGRESOS	\$ 206.548.699	\$ 219.881.994	\$ 240.983.819	\$ 265.593.548	\$ 294.618.289
NETO DISPONIBLE	\$ 27.152.031	\$ 28.966.765	\$ 25.532.891	\$ 21.843.450	\$ 17.961.484
CAJA FINAL	\$ 27.152.031	\$ 28.966.765	\$ 25.532.891	\$ 21.843.450	\$ 17.961.484

8.2.7 Estado de resultados

AGENCIA DE VIAJES NELBE TOURS		
NIT 890.005.364-1		
Estado de Resultados		
INGRESOS OPERACIONALES		213.700.730
Servicios	213.700.730	
MENOS		
COSTO DE VENTAS		<u>121.168.314</u>
	220.288.169	
UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL		92.532.416
MENOS		
GASTOS OPERACIONALES		
DE ADMINISTRACIÓN	34.382.328	
Gastos de personal	22.080.000	
Impuestos	9.222.328	
Servicios	1.760.000	
Gastos legales	93.000	
Depreciaciones	1.227.000	
DE VENTA	<u>19.931.624</u>	
Gastos de personal	11.931.624	
Arrendamientos	<u>8.000.000</u>	
TOTAL GASTOS OPERACIONALES		<u>54.313.952</u>
UTILIDAD OPERACIONAL		38.218.464
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		38.218.464
MENOS		
IMPUESTO DE RENTA 25 %		<u>9.222.328</u>
UTILIDAD LIQUIDA		28.996.136
MENOS		
RESERVA LEGAL 10 %		<u>2.899.614</u>
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO		<u><u>26.096.522</u></u>

8.2.7.1 Proyecciones del estado de resultados a cinco años

ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 213.700.730	222.248.759	231.138.710	240.384.258	249.999.628
COSTO DE VENTAS	\$ 121.168.314	\$ 131.055.648	\$ 141.749.789	\$ 153.316.572	\$ 165.827.204
UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL	\$ 92.532.416	\$ 91.193.111	\$ 89.388.920	\$ 87.067.686	\$ 84.172.424
GASTOS OPERACIONALES					
DE ADMINISTRACION	\$ 34.382.328	\$ 35.145.392	\$ 36.507.498	\$ 37.913.026	\$ 39.362.131
Gastos de personal	\$ 22.080.000	\$ 22.742.400	\$ 23.424.672	\$ 24.127.412	\$ 24.851.235
Impuestos	\$ 9.222.328	\$ 9.327.992	\$ 9.915.426	\$ 10.521.194	\$ 11.144.605
Servicios	\$ 1.760.000	\$ 1.848.000	\$ 1.940.400	\$ 2.037.420	\$ 2.139.291
Gastos legales	\$ 93.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciaciones	\$ 1.227.000	\$ 1.227.000	\$ 1.227.000	\$ 1.227.000	\$ 1.227.000
DE VENTA	\$ 19.931.624	\$ 20.831.173	\$ 21.778.126	\$ 22.775.289	\$ 23.825.643
Gastos de personal	\$ 11.931.624	\$ 12.289.573	\$ 12.658.260	\$ 13.038.008	\$ 13.429.148
Arrendamientos	\$ 8.000.000	\$ 8.541.600	\$ 9.119.866	\$ 9.737.281	\$ 10.396.495
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	\$ 54.313.952	\$ 55.976.565	\$ 58.285.624	\$ 60.688.315	\$ 63.187.774
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 38.218.464	\$ 35.216.546	\$ 31.103.296	\$ 26.379.371	\$ 20.984.650
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 38.218.464	\$ 35.216.546	\$ 31.103.296	\$ 26.379.371	\$ 20.984.650
IMPUESTO DE RENTA 25 %	\$ 9.222.328	\$ 9.327.992	\$ 9.915.426	\$ 10.521.194	\$ 11.144.605
UTILIDAD LIQUIDA	\$ 28.996.136	\$ 25.888.554	\$ 21.187.870	\$ 15.858.177	\$ 9.840.045
RESERVA LEGAL 10 %	\$ 2.899.614	\$ 2.588.855	\$ 2.118.787	\$ 1.585.818	\$ 984.005
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 26.096.522	\$ 23.299.699	\$ 19.069.083	\$ 14.272.359	\$ 8.856.041

8.2.8 Balance General

AGENCIA DE VIAJES NELBE TRAVEL		
Balance General		
ACTIVO CORRIENTE		
11	DISPONIBLE	141.977.613
1105	Caja	7.049.339
1110	Bancos Nacionales	134.928.274
13	DEUDORES	21.155.875
1305	Clientes	12.344.348
1355	Anticipos de Impuestos	8.811.527
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE	163.133.488
15 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		
1524	Muebles y Enseres	3.850.000
1528	Equipos de comunicación y computación	4.400.000
1592	Menos: Depreciación acumulada	1.265.000
	TOTAL PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO NETO	9.515.000
	TOTAL ACTIVO	172.610.488
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
22	PROVEEDORES	76.660.283
2205	Nacionales	76.660.283
24	IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS	17.018.613
2404	De renta y complementarios	9.222.328
2408	Impuesto a las ventas por pagar	5.668.302
2412	Impuesto de industria y comercio	2.127.984
25	OBLIGACIONES LABORALES	8.290.353
2505	Salarios por pagar	-
2510	Cesantías consolidadas	5.202.526
2515	Intereses sobre cesantías	624.553
2525	Vacaciones	2.463.273
	TOTAL PASIVO CORRIENTE	101.969.249
	TOTAL PASIVO	101.969.249
PATRIMONIO		
31	APORTES SOCIALES	20.000.000
3115	Cuotas o partes de interés social	20.000.000
33	RESERVAS	2.899.614

3305	Reserva legal	2.899.614	
36	RESULTADOS DEL EJERCICIO		26.096.522
3605	Utilidad del ejercicio	26.096.522	
	TOTAL PATRIMONIO		<u>48.996.136</u>
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>172.610.488</u>

8.2.8.1 Proyecciones del balance general a cinco años

CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO CORRIENTE					
DISPONIBLE	\$ 141.977.613	\$ 149.430.005	\$ 154.530.363	\$ 159.783.724	\$ 165.194.676
Caja	7.049.339	\$ 9.375.621	\$ 12.469.576	\$ 16.584.536	\$ 22.057.433
Bancos Nacionales	134.928.274	\$ 140.054.384	\$ 142.060.787	\$ 143.199.188	\$ 143.137.243
DEUDORES	\$ 21.155.875	\$ 22.169.610	\$ 23.232.052	\$ 24.345.542	\$ 25.512.542
Clientes	12.344.348	\$ 12.961.565	\$ 13.609.644	\$ 14.290.126	\$ 15.004.632
Anticipos de Impuestos	\$ 8.811.527	\$ 9.208.045	\$ 9.622.408	\$ 10.055.416	\$ 10.507.910
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 163.133.488	\$ 171.599.615	\$ 177.762.414	\$ 184.129.266	\$ 190.707.218
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO					
Muebles y Enseres	\$ 3.850.000	\$ 3.850.000	\$ 3.850.000	\$ 3.850.000	\$ 3.850.000
Equipos de comunicación y computación	\$ 4.400.000	\$ 4.400.000	\$ 4.400.000	\$ 4.400.000	\$ 4.400.000
Depreciación acumulada	\$ 1.227.000	\$ 1.227.000	\$ 1.227.000	\$ 1.227.000	\$ 1.227.000
TOTAL PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO NETO	\$ 9.477.000	\$ 9.477.000	\$ 9.477.000	\$ 9.477.000	\$ 9.477.000
TOTAL ACTIVO	\$ 172.610.488	\$ 181.076.615	\$ 187.239.414	\$ 193.606.266	\$ 200.184.218
PASIVO CORRIENTE					
PROVEEDORES	\$ 98.305.386	\$ 106.541.663	\$ 115.485.469	\$ 125.197.167	\$ 135.742.205
Nacionales	\$ 98.305.386	\$ 106.541.663	\$ 115.485.469	\$ 125.197.167	\$ 135.742.205
IMPUESTOS, GRAVAMENES Y TASAS	\$ 17.018.613	\$ 19.507.335	\$ 20.552.840	\$ 21.637.290	\$ 22.760.926
De renta y complementarios	\$ 9.222.328	\$ 9.327.992	\$ 9.915.426	\$ 10.521.194	\$ 11.144.605
Impuesto a las ventas por pagar	\$ 5.668.302	\$ 5.923.375	\$ 6.189.927	\$ 6.468.474	\$ 6.759.555

Impuesto de industria y comercio	\$ 2.127.984	\$ 4.255.967	\$ 4.447.486	\$ 4.647.623	\$ 4.856.766
OBLIGACIONES LABORALES	\$ 8.290.353	\$ 8.539.063	\$ 8.795.235	\$ 9.059.092	\$ 9.330.865
Salarios por pagar	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Cesantías consolidadas	\$ 5.202.526	\$ 5.358.602	\$ 5.519.360	\$ 5.684.941	\$ 5.855.489
Intereses sobre cesantías	\$ 624.553	\$ 643.290	\$ 662.588	\$ 682.466	\$ 702.940
Vacaciones	\$ 2.463.273	\$ 2.537.171	\$ 2.613.287	\$ 2.691.685	\$ 2.772.436
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 123.614.352	\$ 134.588.061	\$ 144.833.544	\$ 155.893.549	\$ 167.833.996
TOTAL PASIVO	\$ 123.614.352	\$ 134.588.061	\$ 144.833.544	\$ 155.893.549	\$ 167.833.996
PATRIMONIO					
APORTES SOCIALES					
Cuotas o partes de interés social	\$ 20.000.000	\$ 20.600.000	\$ 21.218.000	\$ 21.854.540	\$ 22.510.176
RESERVAS					
Reserva legal	\$ 2.899.614	\$ 2.588.855	\$ 2.118.787	\$ 1.585.818	\$ 984.005
RESULTADOS DEL EJERCICIO					
Utilidad del ejercicio	\$ 26.096.522	\$ 23.299.699	\$ 19.069.083	\$ 14.272.359	\$ 8.856.041
TOTAL PATRIMONIO	\$ 48.996.136	\$ 46.488.554	\$ 42.405.870	\$ 37.712.717	\$ 32.350.221
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 172.610.488	\$ 181.076.615	\$ 187.239.414	\$ 193.606.266	\$ 200.184.217

9. ANALISIS DE FACTIBILIDAD DEL PROYECTO.

9.1 Conclusión del estudio.

9.1.1 Estudio de Mercado.

Se determinó que el sector de servicios en el entorno público en el que se desenvolverá la empresa es un sector que está en pleno desarrollo, que crece día a día y tiene mucho que ofrecer hacia el futuro ya que en la actualidad las opciones del requerimiento de las entidades gubernamentales están muy limitadas y no están muy desarrolladas.

Lo anterior sirvió de base para establecer los principios y conceptos en los que la empresa se basará para desarrollar su portafolio de servicios y sus estrategias de mercado.

Innovación: En un mercado en donde las opciones están muy limitadas, la innovación constituye el medio para lograr entrar al mercado captando un mayor porcentaje de este y logrando a la vez un posicionamiento en la mente del consumidor.

El proceso que se propone, está direccionado hacia la constante búsqueda de nuevas formas de satisfacer las necesidades en cuanto a la participación en las licitaciones gubernamentales, a detectar oportunidades de negocio en el tiempo preciso y el lugar adecuado, en establecer servicios innovadores que integren y ofrezcan características de valor para los clientes.

Personalización: En la actualidad el cliente a pesar de ser una entidad gubernamental y regirse bajo la misma normativa, pudimos evidenciar que las entidades gubernamentales no tienen un único perfil sino varios, y donde cada entidad puede determinar unas condiciones distintas de producto, de tiempo, de especificaciones, de precio.

La evolución del mercado ha hecho que los clientes sean cada vez más exigentes y que por tanto sus necesidades sean satisfechas de la mejor manera posible, es por eso que se debe manejar una personalización del producto, la cual nos permita lograr un acercamiento con la entidad, la cual nos permita entender las necesidades y exigencias para poder cumplir y satisfacer las mismas.

Involucramiento del cliente: Se trata de trascender en el cliente proporcionándole además de los servicios básicos con los que cuenta, valores agregados y/o servicios extraordinarios que ofrezcan una experiencia de compra diferente cumpliendo con sus expectativas como consumidor y que trascienda más allá de satisfacer simplemente la función utilitaria del producto.

Este concepto de servicio pretende entablar una relación empresa – cliente, cliente - servicio, a través de la cual se haga participe al cliente en el proceso de personalización bajo un esquema de diferenciación, donde el servicio que se brinda y que se constituye en valor para el consumidor es también un atributo diferenciador.

La unión de estos conceptos en el desarrollo de un servicios trata de que se satisfagan las exigencias del cliente en su totalidad fomentando así la actividad de recompra y el impacto en el mercado. Por otro lado, gracias a la investigación realizada, se determinó que el sector público presenta las siguientes características: son contratos con el estado, donde se presenta en las convocatorias y ellos toman la determinación de escoger la agencia de viajes que les preste los beneficios económico y lo más representativo de esto es que la agencia de viajes que escojan debe de cumplir con requisitos legales para la contratación de la misma dando así a conocer, que es lo que buscan, como lo quieren gestionar entre otros.

9.1.2 Estudio Financiero.

Una vez definida la demanda potencial, se determinó que el porcentaje de captura del mercado era del 3% sobre la demanda atendida por cada contrato que se realice con el estado.

La capacidad instalada del establecimiento está determinada en el estudio técnico.

La demanda estimada se proyectó a cinco años teniendo en cuenta un incremento anual ocasionado por el crecimiento natural de la demanda, el reconocimiento del servicio y del establecimiento y el resultado de las estrategias de mercado. A partir de estos datos se determinó la inversión inicial del proyecto (\$38.960.000) que comprende activos fijos (\$8.960.000) y capital de trabajo (\$30.000.000).

Con base en todos los análisis, los resultados obtenidos y la información recopilada, se realizaron los estados financieros (pérdidas y ganancias, flujo de efectivo y balance general) proyectados a 5 años a partir de los cuales se realizó un análisis financiero obteniendo: El proyecto es factible económicamente de acuerdo al VPN (\$108, 833,784) y la TIR (25%) Por otro lado se tiene que el margen neto a pesar de ser muy bajo en el primer periodo, aumenta año tras año a medida que se amortiza el préstamo y las ventas aumentan de acuerdo al comportamiento de la curva de demanda. A partir del tercer año, el nivel de endeudamiento permite a la empresa adquirir nuevos préstamos bancarios que en conjunto con el nivel de apalancamiento, se logren desarrollar nuevos proyectos o expandir los ya existentes. La liquidez de la compañía se determinó a través de la razón corriente entre otros indicadores, la cual demuestra como desde el inicio de las operaciones del proyecto, la empresa cuenta con \$2.97 valor que aumenta hasta año tras año, debido a que para este periodo el préstamo está totalmente amortizado y las obligaciones financieras se limitan a las obligaciones laborales y fiscales. Finalmente, a través de un análisis de sensibilidad se estableció que el nivel de riesgo que presenta la compañía de obtener pérdida es del 25.14%.

9.1.3 Factibilidad Del Proyecto.

Con base en las conclusiones del proyecto se puede afirmar que el proyecto es factible en los aspectos financieros y legales, el proceso de ingreso al mercado se determina que la mejor forma de ingreso es a través de la realización de una unión temporal, ya que la mayoría de las entidades generan contratación es de empresas de logísticas y éstas a través de uniones temporales participan en las licitaciones, a través de estas uniones temporales se consigue la experiencia, el musculo financiero y la mayoría de requisitos que nos piden para poder participar de las licitaciones estatales. Existe un mercado potencial que acepta en un alto porcentaje la participación de empresas de logística en el mercado de suministro de tiquetes aéreos que se propone dentro del sector público.

Legalmente el proyecto no presenta ningún tipo de restricciones y económicamente el proyecto es factible dejando márgenes de utilidad a los socios y donde a partir del tercer año, debido al manejo del endeudamiento y al apalancamiento de la empresa, se puede expandir el proyecto o desarrollar nuevos.

CONCLUSIONES

El proyecto nos brinda una viabilidad financiera que nos impone el reto de trabajar comprometidos con la excelencia tanto a nivel del funcionamiento interno de NELBE TOURS

La viabilidad financiera permite deducir que en un futuro se podría pensar en buscar una locación propia y extender los campos de asesorías a otras ramas que también son importantes para las empresas, incluso expandir operaciones a otros sectores del mercado y del país.

El reto de NELBE TOURS como empresa de servicios va mucho más allá de hacer las cosas bien, es trabajar en equipo con las entidades gubernamentales a las cuales se les brinda el servicio de suministro de tiquetes aéreos, ellos como consumidores de los tiquetes son quienes mejor entienden las necesidades y para que nuestras propuestas funcione debemos conocer los distintos procedimientos y formas de contratación que manejan las entidades gubernamentales y así poder ingresar en el mercado de licitación gubernamental.

NLBE TRAVEL tiene como finalidad además de ser reconocida como la alternativa más completa en procesos de distribución y venta de tiquetes aéreos, crecer y generar valor para sus socios, mejorar la calidad de vida de sus empleados y contribuir al crecimiento económico del país.

Este trabajo me permitió hacer un recorrido por aspectos cualitativos y cuantitativos relevantes de mi formación profesional. Donde por medio de la implementación de estos conocimientos adquirí nuevos conocimientos que implementare en mi vida laboral y me llevo a concluir que al generar ideas de emprendimiento es posible la creación de empresa con una proyección viable y de sostenimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Joseph F. H, Robert P. Bush. (2010). “investigacion de mercados en un ambiente de informacion digital” . 4ª ed. México: McGraw-Hill.
- GUTIERREZ MENDEA, H. ". (1997). *Formulación de Proyectos Empresariales* .
Juveeditorial PTREV.
- James A. T. Stoner, Edgard Freeman, Daniel R. Gilbert . (2000). Administracion. En E. F. James A. T. Stoner, *administracion* (págs. 30-69). Mexico: McGraw Hill.
- KINNEAR, Thomas. (2000). “*Investigación de mercados: un enfoque aplicado*”. 5ª ed.
México: McGraw-Hill.
- Revista Dinero”, C. a., & 2003., T. 3. (2003). Cómo armar un plan de negocios. *Revista Dinero*”, 12 -30. Recuperado el 2013
- Roberto Sampieri, Carlos Collado, Pilar Baptista Ed 2. (2001). Metodologia de la Investigacion . En C. C. Roberto Sampieri, *Metodologia de la Investigacion* (págs. 12 - 40). Mexico: McGraw-Hill.
- Romero, G. (2012) . Registro Nacional de Turismo. (05 de Mayo de 2013). Obtenido de <http://www.gobiernoenlinea.gov.co/tramite.aspx?traID=2874>>.

REFERENCIAS

- Ávila, G. (2012) . Diversificación de la industria turística. (24 de abril de 2012). Obtenido de www.revistanueva.com.ar/numeros/01021/nota/4: www.revistanueva.com
- Constitucion Politica de 1991, Art 38. (1991). *La Constitución Política de Colombia de 1991, Título II, Capítulo I, Artículo 38*. Colombia. [5]
- GUTIERREZ MENDEA, H. ". (1997). *Formulación de Proyectos Empresariales* .
Juveeditorial PTREV.
- James A. T. Stoner, Edgard Freeman, Daniel R. Gilbert . (2000). *Administracion*. En E. F. James A. T. Stoner, *administracion* (págs. 30-69). Mexico: McGraw Hill.
- KINNEAR, Thomas. (2000). *“Investigación de mercados: un enfoque aplicado”*. 5ª ed.
México: McGraw-Hill. [9]
- Revista Dinero”, C. a., & 2003., T. 3. (2003). *Cómo armar un plan de negocios*. *Revista Dinero”*, 12 -30. Recuperado el 2013 [1] [2] [3]
- Roberto Sampieri, Carlos Collado, Pilar Baptista Ed 2. (2001). *Metodologia de la Investigacion* . En C. C. Roberto Sampieri, *Metodologia de la Investigacion* (págs. 12 - 40). Mexico: McGraw-Hill.
- Romero, G. (2012) . Registro Nacional de Turismo. (05 de Mayo de 2013). >. Obtenido de <http://www.gobiernoenlinea.gov.co/tramite.aspx?traID=2874>>

PRESENTACION

<https://prezi.com/zturfinz4w-l/estudio-de-mercados-y-viabilidad-para-la-creacion-de-la-age/#>

ANEXOS

ANEXO A: Entrevista Ministerio del Interior, Asuntos indígenas

Nelson: muy buenos días yo soy estudiante de tecnología en gestión de mercados de la corporación universitaria minuto de Dios, el día de hoy vengo para pedir su colaboración en una pequeña entrevista en lo que son los procesos de licitación y contratación en lo que son los procesos de licitación y contratación para lo que son agencias de viajes, tiquetes aéreos y todo el proceso logístico de traslado de la entidad.

El día de hoy nos encontramos con el DR. Deibed portillo que pertenece al ministerio del interior al área de asuntos indígenas, él tiene el cargo de gestión interinstitucional, muchas gracias por su atención

Deibed Portillo: Muchas gracias a usted

Nelson: Dr. Deibid, Cuáles son los procesos y requisitos para la selección de agencias de viajes.

Deibed Portillo: bueno nosotros no necesariamente contratamos agencias de viajes como tal, si nosotros adelantamos procesos de licitación para contratar un operador logístico, un operador logístico, pues cuyo objeto tiene dentro de sus funciones prestar toda la operación logística, realizar eventos, reuniones, servicio de hospedaje, alimentación, transporte y entre esos servicios tenemos lo que son los tiquetes aéreos, pues por lo general en estos procesos se presentan empresas comerciales normales y también se presentan agencias de viaje, si algunas veces se lo ganan agencias de viajes y otras veces se lo ganan empresas que a su vez subcontratan agencias de viajes para poder suplir todas las necesidades del ministerio a la hora del suministro de tiquetes aéreos que es un volumen bastante alto

Nelson: ¿Por parte de la entidad ustedes obviamente manejan la ley 80, pero ustedes han recibido o han solicitado capacitación a las entidades que regulan esta ley?

Deibed Portillo: si, si nosotros constantemente digamos que desde el área de gestión humana y de gestión contractual que es otra subdirección donde manejamos todo el proceso de contratación de la entidad, se están haciendo capacitaciones para las personas responsables en cada dirección que manejan el tema de contratación están como en constante capacitación,

actualización de datos, también creo que vienen con capacitaciones de Colombia compra eficiente, bueno en fin digamos que hay una constante capacitación respecto al tema y aquí hay un grupo de abogados que digamos están siempre al frente de eso que son los que están liderando todos los procesos de contratación de la entidad

Nelson: a bueno y teniendo encuesta esto, ustedes qué medio de difusión utilizan para dar a conocer estas contrataciones que están haciendo

Deibed Portillo: nosotros hacemos todo por lo menos cuando manejamos la licitación, obviamente esto lo cargamos al portal de contratación, al CECOB, si entonces hay pues por eso es que todos los proponentes que siempre son empresas privadas, se dan dé cuenta de los procesos y siempre se presentan y se garantiza una pluralidad de proponentes, pues siempre llegan varias empresas interesadas en concursar pues para siempre coger estos contratos y digamos que todo se hace bajo el portal de contratación, se publica

Nelson: a bueno, ustedes estas comisiones las programan semanal mensual desde cada área, como las programan

Deibed Portillo: ¿comisiones de?

Nelson: comisiones o los viajes que realizan por parte de cada área

Deibed Portillo: a ok, si se hace una programación digamos que se procura hacer una programación mensual, si digamos que lo que esta como estandarizado con lo de los compromisos, pues somos el ministerio del interior y somos un ministerio de políticas públicas, entonces nos toca hacer presencia en todo el territorio nacional, hay una agenda programada, entonces se procura hacer mensual digamos que la programación de las comisiones, pero por lo general salen muchas cosas de última hora, siempre hay tomas, hay paros donde el ministerio tiene que estar haciendo presencia, por eso es que nosotros, siempre usamos un operador logístico que nos responda 24 horas, siete días a la semana para atender cualquier necesidad o requerimiento del ministerio

Nelson: ustedes tienen algún tipo de restricción en el momento de contratar estos servicios, por ejemplo, calificación triple A para las entidades, o de pronto calificación de la supe sociedades

Deibed Portillo: no digamos que cada año, digamos que yo estoy al frente de esos procesos digamos que hace como unos cuatro o cinco años que venimos realizando estas

contrataciones de operador logístico, digamos que cada año se pone, se cuelga un pliego de condiciones con unos requisitos específicos la idea no es que también llegue cualquier empresa, sino que son contratos muy cuantiosos, de montos bastantes altos, sí, siempre están por encima de los 3000, 5000 millones de pesos hacia arriba, porque así mismo el operador tiene que estar cumpliendo no solo las necesidades de la dirección de asuntos indígenas, sino de todas las direcciones del ministerio, entonces sale bastante alto el contrato, condiciones o restricciones no porque tenemos unos requisitos mínimos, tiene que contar con una experiencia, demostrar que es bastante idóneo para cumplir o satisfacer las necesidades que tiene el ministerio ya que también atendemos mucha población vulnerable, digamos que tengan como ese tema, que tenga ese tema del trato diferencial, que puedan, que tengan esa experiencia más que todo es lo que nos preocupamos es que tengan experiencia y que no lleguen a improvisar con nosotros, es lo que siempre buscamos, digamos que en los pliegos de condiciones, esos serían como los requisitos gruesos más que todo la experiencia

Nelson: qué tipo de empleados manejan estos viajes, ejecutivo, obviamente personal de campo o ya personas especializadas de cada área

Deibed Portillo: no los viajes o digamos que todo lo que se gasta por operador logístico en tiquetes aéreos, pueden viajar desde la viceministra o el ministro o los directores de área, si, funcionarios también de planta contratista y también viaja población objeto, población objeto que es, población indígena, población afrocolombiana raizal palanquero, población gitana, campesinos alcaldes dependiendo, dependiendo el requerimiento que lleve cada dirección, por lo menos la dirección de gobierno puede estar haciendo un evento con digamos alcaldes, gobernadores y diputado; entonces ese sería el perfil de los que utilizarían los tiquetes, la dirección indígena el mismo día puede estar haciendo un evento con 200 indígenas, entonces hay que movilizar 200 indígenas, si tiquetes aéreos y no solo a veces tiquetes aéreos, a veces tenemos que utilizar bulos chárter, si, temas de avionetas porque toda esta gente todas estas poblaciones están en sitios de difícil acceso, donde no siempre está en tiquete comercial, sino que el operador tiene que contar con todos sus aliados estratégicos en todo el territorio nacional para garantizar,

Nelson: ósea que manejan todo tipo de transporte

Deibed Portillo: todo tipo de transporte desde terrestre multimodal, desde la moto taxi hasta el vuelo chárter lo manejamos

Nelson: ustedes tienen algún tipo de diferenciación entre los que es el personal, por ejemplo, el viaje del ministro al viaje del indígena o todos manejan el mismo tipo de viaje, ejecutivo, comercial etc.

Deibed Portillo: si, no nosotros buscamos en los contratos, que se adjudican en los pliegos de condiciones la mayor la mayoría de las veces, diría que casi siempre, no siempre supone un requisito como una obligación más bien que el contratista debe expedirme siempre los tickets en la tarifa más económica que me arroje el sistema, por eso te digo hay viajes que son programados, como hay viajes que son de última hora, yo sé por ejemplo que voy a viajar el otro mes, si yo pido el ticket con tiempo voy a conseguir una tarifa promo, eco o flexi dependiendo, pero si yo pido un ticket porque tengo que viajar y me salió una reunión en Cali y tengo que irme a las 3 de la tarde y tengo que comprar el ticket ya, o ya obviamente no voy a conseguir ni el promo o el flexi voy a tener una tarifa o casi que ejecutiva, entonces diríamos que es lo que me arroja el sistema y de acuerdo a la necesidad del servicio, así se operaría el tema, pero el requisito es que siempre sea la más económica que nos muestre el sistema,

Nelson: ustedes cuando generan sus viajes o estas comisiones, cuantas son las personas que pueden estar programadas para viajar y siempre viajan las mismas personas, un ejemplo programaron un viaje de 45 personas, pero no fueron las 45 y fueron 3° siempre dicen 45 van las cinco siempre se cumple esto?

Deibed Portillo: no por eso te digo es dependiendo de la dinámica y del necesidad del servicio lo que esté ocurriendo en el momento, por ejemplo hay reuniones en las que tienen que viajar una o dos personas como hay otras como son por ejemplo reuniones de concentración de consulta donde tiene que ir 45 o 76 personas de la entidad, inclusive vamos al tema donde van 1 o 2 delegados de cada dirección y es un tema que involucra la dirección de asuntos indígenas la dirección de comunidades negras y la dirección de consulta previa, entonces por ejemplo si van dos de cada dirección, estaríamos hablando de que van a encontrarse 76 funcionarios en la misma reunión, pero cada uno desde su área desde su tema, entonces

digamos que no es que siempre programemos que es uno, dos o tres sino que depende de la necesidad del servicio.

Nelson: por ejemplo, en este momento con todo lo que está pasando con el proceso de paz, obviamente pues se han incrementado para estos procesos que están haciendo

Deibed Portillo: si claro se ha incrementado el tema de tiquetes, también el de tiquetes internacionales, que no los usamos mucho pero ha tocado ir a la habana

Nelson: a entonces si manejan lo que son viajes internacionales también

Deibed Portillo: si claro si todo, el operador tiene que estar dispuesto para todo disponible para todo, yo puedo solicitar un tiquete ya sea para la habana o tiene que suminístrame el traslado hasta Laracua amazonas donde tiene que colocar un viaje comercial hasta Leticia, y de Leticia llevarme en una avioneta hasta haya, entonces el operador tiene que suplirme todo el servicio completo

Nelson: usted tiene una frecuencia para los viajes a determinadas zonas o tienen algunas zonas específicas donde viajen más que otras?

Deibed Portillo: pues por el ejemplo en el área de nosotros que es el tema indígena, nosotros usamos mucho lo que son los departamentos fronterizos que es donde se acentúan las comunidades, entonces vamos a todo lo que es: amazonas choco, putumayo, valle, Córdova, sucre, ósea como todo lo que es como el borde de Colombia el borde del país, la guajira, la Orinoquia, vichada, todo lo que es el borde

Nelson: todo el bordecito de Colombia

Deibed Portillo: todo lo que es zona fronteriza que es donde están asentadas todas las comunidades indígenas

Nelson: y ustedes también tiene un registro de estos viajes, para tener una frecuencia o tener una estadística de los sitios que más visitan

Deibed Portillo: pues si se podría hacer un filtro, pero depende mucho de la necesidad de servicio no es que digamos que este año el 20 por ciento de los viajes fueron a la guajira porque lo planeamos así no, fue porque muchas veces son temas políticos si o de paros o de cosas que pasan en el momento entonces nos toca concentrarnos haya y son un me so dos meces que toca estar viajando constantemente a ese departamento

Nelson: por ejemplo, lo que pasó horita en la guajira, les toco estar viajando constantemente

Deibed Portillo: claro si tu miras horita las estadísticas, la guajira se ha movido bastante, se ha movido mucho el cauca por lo que hubo horita el paro, el paro agrario indígena, campesinado indígena, entonces digamos q esta minga se concentro fue en el cauca, entonces toco viajar mucho al cauca, pero estamos moviéndonos por todo el país, entonces digamos que no es que tengamos una estadística de que si nos vamos a enfocar únicamente esta año tanto porcentaje en tal departamento y tanto porcentaje en tal otro no, lo hacemos de acuerdo allá necesidad del servicio.

Nelson: bueno ya las ultimas preguntas, existe algún tipo de calificación o algún método que ustedes tengan para calificar los servicios que le han prestado las agencias, las entidades que ustedes contratan

Deibed Portillo: pues un método de calificación de servicio no puesto que son contratistas digamos que cuando ya resultan adjudicatarios del proceso, de licitación o selección, ellos pasan a ser un contratista más de la entidad y tienen que presentar unos informe mensuales, presentar un cumplimiento a sus obligaciones y el supervisor respectivo de cada dirección tiene que avaluar esos informe y decir si cumplió o no cumplió, o si ha dejado de presentar algún servicio, entonces tiene que declararle el incumplimiento de algunas de las obligaciones, y le aplica como decías tú al comienzo toda la ley 80 toda la responsabilidad

Nelson: ya para terminar, desde su punto de vista cual sería la evaluación que le daría a las entidades que prestan el servicio y cuáles serían las sugerencias o que le recomendaría para mejorar.

Deibed Portillo: a las entidades que nos prestan el servicio pues no, desde mi punto de vista, por la experiencia que hemos tenido, y el fruto de la planeación que tiene la entidad en el momento de seleccionar estos operadores y de colocar estos pliegos de condiciones, siempre buscamos contratar empresas que tengan toda la capacidad técnica y financiera de cumplir todo los servicios de la entidad, entonces gracias a dios hemos contado con muy buenas empresas que nos han prestado muy bien el servicio, por eso te digo la mayoría de los casos los que resultan la adjudicación son agencias de viajes, otras veces no han sido agencias de viajes pero ellos a su vez lo que hacen es buscar una liado estratégico que sea una agencia de viajes que nos suministre todos los tiquetes, y nos han cumplido no tenemos queja al respecto, pero que nos mejoren el servicio yo creería que no puesto que a nosotros es una de las

obligaciones que nos respondan 24/7 y ya sea a las 6 de la mañana o a las 10 de la noche, tiene que estar en la disponibilidad de suministrar un tiquete, entonces diría que recomendaciones no tendríamos mucha pero ya que pues los mismos contratos encontramos dificultades o algo las detectamos las ponemos sobre la mesa y el contratista está obligado de mejorarla inmediatamente o se le declara un incumplimiento del contrato

Nelson: Dr. Deibed muchas gracias por su colaboración y por brindarnos este espacio, que será de gran utilidad para el proyecto de grado

Deibed Portillo: con mucho gusto que este muy bien

ANEXO B: Entrevista Presidencia de la Republica y Fondo Paz

Nelson: Buenos días, el día de hoy contamos con la compañía de la señora JACQUELINE JIMENEZ PINEDA quien es funcionario(a) de la Presidencia de la República y la Sra. MERCEDES MUÑOZ quien es funcionaria de Fondo Paz, y nos brindarán su colaboración, frente a la información de ciertos procesos desarrollados en sus entidades, en cuanto a la contratación con agencias de viajes y emisión de tiquetes aéreos para los viajes de los funcionarios de las entidades.

Nelson: Por parte de la entidad han recibido o han solicitado capacitación acerca de la contratación estatal.

Sra. MERCEDES MUÑOZ: Hay capacitaciones en determinado tiempo, a nosotros nos llaman cuando hay en contratación estatal ya que varios lineamientos de la ley 80 aplican al derecho privado y como son lineamientos generales hay que respetarlos. Las actualizaciones, cambios en la ley, los temas como austeridad de gasto, somos diferentes, pero no nos podemos apartar de los principios del DAPRE; estamos en el manual de contratación del DAPRE y por ende publicamos toda la información de la contratación en la página web de la Presidencia de la republica desde el año 2002.

Nelson; Ahora bien, ¿Qué medio de difusión utilizan para ofertar las necesidades en cuanto a los tiquetes o paquetes turísticos?

¿Cómo programan las comisiones de trabajo? ¿Se realizan desde cada área o existe alguna planeación general por parte de la institución?

Sra. MERCEDES MUÑOZ De acuerdo a la necesidad, ahorita con el proceso de paz a incrementado la solicitud debido a la socialización y la pedagogía que se está realizando en toda la nación, salen bastantes comisiones por ejemplo en la oficina del alto comisionado para la paz, algunas de Fondo Paz y también por la necesidad creada de ir a realizar comisiones sobre el tema. Se programan para todos los días y en algunos casos por la necesidad no se alcanzan a programar cuando ya salen. Hay comisiones que dependen del área, hay obligaciones que requieren una comisión de prensa, de comunicaciones o del alto comisionado para la paz.

¿Dentro de su jornada laboral destina tiempos para atender necesidades respecto a la planificación de las comisiones? ¿Con qué periodicidad?

Sra. MERCEDES MUÑOZ A diario se realiza la planeación de las diferentes comisiones, incluido domingos y festivos, ya que las comisiones -especialmente de paz-, requieren de una programación todos los días.

Fondo Paz como tal no tienen planeación, ya que al presidente se le puede ocurrir salir el día de hoy con todos los comisionados y es un viaje de atención inmediata.

¿Existe algún tipo de restricción al momento de contratar estos servicios?

Sra. MERCEDES MUÑOZ: Si, todas las comisiones y la contratación de servicios deben ser de paz, relacionadas con la paz y que son funcionarios o contratistas que en su objeto contractual tengan cumplir con la misionalidad de Fondo Paz que maneja desmovilización, diálogos y ayudas humanitarias.

¿Las comisiones o viajes son frecuentes?

Sra. MERCEDES MUÑOZ Si, todas las áreas hacen mucho trabajo de campo de sensibilización con la comunidad de hecho desde hace varios años que se viene trabajando en la pedagogía para la paz, en la desmovilización y ahora en el proceso de firma de la paz.

¿Qué tipo de empleados realizan comisiones? ¿Existe algún trato diferenciado, de acuerdo al cargo del funcionario?

Sra. MERCEDES MUÑOZ: Los funcionarios y los contratistas tienen el mismo trato, en las dos modalidades se realizan viajes de comisión sin ningún tipo de distinción. Ahora para solicitar una comisión se debe haber legalizado su viaje anterior, que muestre los comprobantes de que realizó el viaje acordado, con los tiquetes y los informes que le permiten legalizar el viaje anterior y programar uno nuevo.

¿Qué factores consideran en la planeación mensual de las comisiones?

Sra. MERCEDES MUÑOZ: Depende del área que solicite, se revisa en especial que las comisiones sean concernientes a temas de paz, aunque muchas de las comisiones no se pueden programar ya que hay asuntos que se deben atender de forma inmediata.

¿Cuántas personas programan comisiones en el mes y cuántos asisten?

Sra. MERCEDES MUÑOZ En algunas entidades pasa que al final viajan menos personas y otras veces viajan más. Generalmente de cada oficina viajan dos o tres personas, pero nunca se van todos los empleados de una misma oficina dejando sola el área.

¿Los desplazamientos a las diferentes ciudades se realizan únicamente en avión o utilizan otros medios de transporte?

Sra. MERCEDES MUÑOZ: No, los desplazamientos y el medio de transporte utilizado dependen de la zona del país a la que se tenga que ir, si son trayectos cerca se hace por vía terrestre, en trayectos largos aéreo y hemos tenido algunos casos en los que se han transportado por vías fluviales como chalupa.

¿En su entidad los funcionarios realizan comisiones fuera del país? Si es así cada cuanto lo realizan y ¿Cuáles son los requerimientos?

Sra. MERCEDES MUÑOZ Los requerimientos es que los profesionales legalicen el viaje a través de diferentes medios, para así poder autorizar la nueva comisión.

Se toma en cuenta la frecuencia de viajes a la misma ciudad o país, existe un registro de las ciudades más visitadas.

Sra. MERCEDES MUÑOZ Se lleva un registro, pero no se toma en cuenta por qué se visita tanto dicho municipio, los funcionarios cuando realizan pedagogía de paz, visitan toda Colombia llegando hasta los municipios más recónditos.

¿Existe en la entidad algún instrumento para evaluar los servicios ofrecidos por la agencia de viajes?

Sra. MERCEDES MUÑOZ La forma en que se evalúa es a través de las certificaciones de cumplimiento y certificados de idoneidad del servicio, así mismo se realizan conciliaciones para revisar que falta o que se pasaron, y se entregan las certificaciones de ejecución del contrato, siempre teniendo una excelente relación con la agencia.

Desde su punto de vista cómo evalúa los servicios adquiridos hasta el momento y cuál sería su sugerencia u/o aporte para mejorar el servicio que están recibiendo.

Sra. MERCEDES MUÑOZ Como es un contrato de suministro la relación entre Fondo Paz y la agencia de viajes es excelentes ya que existe una cooperación muy cordial ya que ellos nos colaboran a cualquier hora del día para la consecución de hoteles y tiquetes.

Finalmente, agradecemos su amable colaboración y por brindarnos este espacio, que será de gran utilidad para el desarrollo del proyecto.

ANEXO C Entrevista Agencia Colombiana para la Reintegración

Nelson: muy buenos días el día de hoy contamos con la compañía de la Sra. Olga Lucia Ladino la cual es funcionaria de la agencia colombiana para la reintegración, en este momento ella ocupa el cargo de técnico 1 y nos va a brindar su colaboración sus conocimientos frente a la información de los procesos que estamos desarrollando que ellos procesan directamente desde su área, Sra. Olga muchas gracias por su atención. Bienvenida

Sra. Olga: muchas gracias a usted

Nelson: mucho gusto yo soy Nelson González soy estudiante de la corporación universitaria minuto de Dios, estoy haciendo la carrera de tecnólogo en gestión de mercados, muchas gracias por su colaboración entonces continuemos con la entrevista,

Desde su área de trabajo como funciona el proceso de selección de las agencias de viaje.

Sra. Olga Buenos heee nosotros hemos manejado dos alternativas una de ellas es por licitación publico donde se hace invitación abierta las diferentes agencias donde se les comenta el objeto del contrato y el monto por el cual se va a contratar, el monto por el cual se va hacer el contrato y otro que es subasta inversa donde también se hace invitación a nivel general para que los que este interesados hagan digamos que una presentación de una propuesta, y también en el momento en el que se va hacer la selección de la agencia entonces hay se empieza hacer como una subasta, ósea se empieza a jugar con los porcentajes que se van a cobrar por la administración de ese contrato

Nelson: Ósea que ya depende de lo que les vayan ofreciendo

Sra. Olga: claro que, dentro de la entidad hay unas reglas donde hay unos pisos mínimos y unos pisos máximos, porque pues como son entidades del estado también tenemos que cuidar que los empresarios que nos estén prestando los servicios no vayan a irse a quiebra por querer cumplir o quedarse con los contratos.

Nelson: a claro, por parte de ustedes o de otra entidad ha recibido en algún momento han solicitado capacitación para los procesos de contratación estatal.

Sra. Olga: digamos que hem una capacitación como tal no se da sectorizada en las dependencias que maneja la entidad debido a que algunos procesos de contratación tienen que estar involucradas varias arias, entonces tenemos la parte jurídica que es la que esta como

empapada del tema de contratación estatal desde la parte jurídica, hay una parte técnica que es la que mira que lo que se esté ofertando y lo que este necesitando la entidad sea acorde y también está la parte financiera que es la que mide el musculo financiero y hace un análisis de todos los documentos que presentan para las distintas propuestas.

Nelson: ósea que así mismo ustedes tienen algún tipo de restricción al momento de contratar este tipo de servicios?

Sra. Olga: restricciones si claro, en las evaluaciones que se hacen de acuerdo a los pliegos que enviamos como finales, ellos nos deben nosotros tenemos unos requisitos mínimos que ellos deben cumplir, por lo menos cuando se presentan las uniones temporales , ellos deben de presentar un mínimo de contratos que estén registrados ante cámara y comercio por unos montos mínimos para que en el momento de contratarla no vayamos a caer en que la entidad o la empresa que no están prestando el servicio no tenga musculo financiero para soportar una carga como una agencia de viajes con unos mínimos de tiquetes para que no nos vayan a quedar mal, eso lo hace la parte jurídica, que en la parte técnica, que ellos nos garanticen que los tiquetes si van a estar dentro de los precios del mercado, que tengan una experiencia mínima a nivel de contratación estatal o privada, digamos que no es un requisito muy fuerte, también en la parte jurídica que no estén ,que no tengan problemas de o como

Nelson: calificación?

Sra. Olga: no tanto como calificación sino que estén incumpliendo parafiscales, que estén reportados por el mal manejo de algún tipo de sus recursos, entonces todo eso como que nosotros cuidamos de que las entidades que participen cumplan con estos requisitos mínimos, para ya llegar a un segundo proceso.

Nelson: pero bueno y ustedes como programan estas comisiones de trabajo, se realizan desde cada área específica o existe una planeación general.

Sra. Olga: en las comisiones de trabajo lo que se hace es que acá se pasa la planeación mensual, esas planeación es digamos que aprobado por cada una de las dependencias, por los directores de cada una de las dependencias, y se tienen que radicar en físico ya en el área de viáticos y comisiones 15 días antes, si las comisiones se hacen posteriores a este tiempo ya se pasan como extraordinarias, y estas deben ir con unas aprobaciones adicionales como secretario general ya también la directora del área de talento humano.

Nelson: estas comisiones o estos viajes son frecuentes en la entidad o son extemporáneos

Sra. Olga: nosotros por ser digamos que la función de nuestra entidad que es en este momento es a nivel nacional donde vamos a tener como una, un contacto directo con personas vulnerables que son los alzados en armas, eso hace que las comisiones sean bastantes, entonces estamos manejando un promedio de 1200 comisiones mensuales a nivel nacional

Nelson: estas comisiones son realizadas por algún tipo de empleados en especial, o manejan todo tipo de empleados

Sra. Olga: digamos que las dependencias cada una tiene una función específica, eso son funciones que le apuntan a toda la misión de la entidad, por lo tanto no hay una restricción para que sea para unos o para otros porque de acuerdo a la función que cada uno cumpla y que sea necesario que esta persona vaya a apoyar en otro territorio o que baya acompañar actividades que son importantes para cumplir la misión de la entidad no hay problema.

Nelson: pero manejan algún tipo de trato especial para los funcionarios o hay diferenciación de algo

Sra. Olga: hay una pues por decreto que expide la comisión nacional donde ellos fijan una escala de viáticos, donde dan un tope máximo de los salarios, acá se diferencia un poco en que los funcionarios van a tener un trato diferente a un contratista, es decir un funcionario va a viajar un día a Cali, ese funcionario va y vuelve pero va a tener derecho a unos viáticos, y a un auxilio de transporte, este auxilio de transporte esta escalonado, acá se maneja una tabla donde se le da un tope máximo para que él se desplace desde el aeropuerto hasta Cali ya que el aeropuerto queda fuera de la ciudad, entonces acá se tiene como eso estandarizado, no se le paga un taxi cien por ciento a nadie, acá se da como un tope mínimo que es como el traslado mínimo que debe utilizar una persona desde el aeropuerto hasta la ciudad, y para contratista si hace la misma comisión solamente se le reconoce el auxilio de transporte.

Nelson: pero entonces si manejan el mismo vuelo, el mismo tipo de avión, todo igual

Sra. Olga: si todo, las restricciones que se tienen acá para todo el mundo en contrato de suministro de tiquetes es el tema de que sean en tarifa económica, para todo el mundo, por resolución creo q es una resolución que da no sé si es presidencia donde dice que por ostentación del cargo se les da etiquetes ejecutivos únicamente a personas como ministros,

persona de alto nivel, personas de alto rango, que pues no van seles va a otorgar una tarifa económica, pero ya está como muy claro que tienen derecho a una tarifa ejecutiva

Nelson: ustedes tienen algún tipo de factores en el momento de la planeación mensual para los tiquetes o los manejan de acuerdo al momento.

Sra. Olga: digamos que las actividades de planeación que se pasa anualmente, y pues esta planeación se trata de respetar al máximo, si hay momentos en los que no digamos no se puede porque resulta algo extraordinario, y pues horita estamos en tratado de paz pues si resulta muchas cosas y hay que ver puesto que nuestra entidad lo que hace es como vender el programa de desmovilizados para que haya recursos y las empresas conozcan y haya una vinculación de este sector entonces digamos ha si estábamos como se trata de que se cumpla la condición de que es un mes antes pasar todas las comisiones para que no haya trastornos en la ejecución de viáticos y comisiones pero si no igual con una debida justificación y unas aprobaciones se puede lograr,

Nelson: y la planificación

Sra. Olga: no si hay una planificación pero no hay una restricción de que llegue a salir una comisión de último momento

Nelson: en estas comisiones un promedio de cuantas personas están manejando y generalmente se cumple la planificación ósea u ejemplo van 10 personas y siempre van las 10 personas o por algún inconveniente no van las 10 personas se puede dar eso

Sra. Olga: como acá nosotros estamos como muy en cumplimiento en el decreto de austeridad de presidencia de la república, acá no se puede desperdiciar absolutamente nada, es más se tienen que hacer en unas solicitudes en unas cantidades mínimas

ANEXO D Entrevista Instituto Colombiano de Bienestar familiar

Buenas tardes, el día de hoy contamos con la compañía de la señora Angie Lorey Silva quien es funcionaria del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar la cual ocupa el cargo de profesional universitaria en el área de consecución de tiquetes para el traslado de amenazas y nos va a colaborar, con la información de ciertos procesos desarrollados en su entidad, en cuanto a la contratación con agencias de viajes y emisión de tiquetes aéreos para los viajes de los funcionarios de la entidad.

Muy buenas tardes Sra. Gracias por su colaboración

Nelson: Desde su área de trabajo cómo funciona el proceso de selección de agencias de viajes

Sra. Angie: El proceso inicia a través de una oferta pública a través de Colombia Compra, en donde diferentes entidades aceptan la invitación y ofertan según la propuesta.

Nelson: Por parte de la entidad han recibido o han solicitado capacitación acerca de la contratación estatal.

Sra. Angie: Si, la capacitación se realiza según el cronograma que organiza el Grupo de Planeación y Grupo Jurídico de la Regional Bogotá.

Nelson: Cómo programan las comisiones de trabajo? Estas Se realizan desde cada área o existe alguna planeación general por parte del instituto?

Sra. Angie: Como tal no existe una planeación de comisiones de trabajo, ya que, las necesidades de desplazamientos se presentan según las solicitudes de las Defensorías de Familia, con el fin de restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes que ingresan al programa de Protección de ICBF.

Nelson: Dentro de su jornada laboral ustedes destinan tiempos para atender necesidades en cuanto al proceso de planificación de las comisiones? Ustedes con qué periodicidad lo hacen?

Sra. Angie: Si, cuando llegan varias solicitudes en la semana por parte de las Defensorías de Familia, se organiza con el grupo de Gestión humana la disponibilidad de pago de viáticos para que así el funcionario pueda realizar el acompañamiento a los niños, niñas y adolescentes hasta su lugar de destino.

Nelson: ustedes manejan algún tipo de restricción al momento de contratar estos servicios?

Sra. Angie: Realmente, no existe alguna restricción, debido a que los desplazamientos son planeados para que se entregue al menor en un centro o institución de ICBF.

Nelson: Las comisiones o viajes tienen una frecuencia establecida?

Sra. Angie: Como te lo mencionaba, muchas veces las comisiones son inesperadas, realmente depende de los ingresos de los niños, niñas y adolescentes de diferentes ciudades a Bogotá.

Nelson: Qué tipo de empleados realizan estas comisiones?, se maneja o existe algún trato diferenciado, es decir manejan distintos tipos de vuelo o clase de acuerdo al cargo del funcionario?

Sra. Angie: Las comisiones las realizan el personal de planta, quienes son los encargados de realizar el acompañamiento de los menores hacia Bogotá y por ende son los únicos autorizados para recibir el reconocimiento de viáticos, generalmente los ejecutivos no realizan viajes ya que en todas las ciudades tenemos sedes.

Nelson: Qué factores consideran en la planeación mensual de las comisiones?

Sra. Angie: Se consideran los lugares de destino y el desplazamiento desde el aeropuerto o terminal de transporte hasta la institución a la cual se traslade el menor.

Nelson: Cuántas personas programan comisiones en el mes y cuántos asisten? En algunas entidades pasa que al final viajan menos personas y otras veces viajan más, Por ejemplo puede ser que programen que viajan 3 funcionarios y por algún motivo no viajaron todos sino uno solo.

Sra. Angie: generalmente depende de las necesidades que se presenten día a día, ya que las comisiones se realizan de acuerdo a la necesidad y a la solicitud de traslado de los menores.

Nelson: Los desplazamientos a las diferentes ciudades se realizan únicamente en avión o utilizan algún otro medio de transporte.

Sra. Angie: Generalmente los desplazamientos se realizan en avión desde las diferentes ciudades principales, cuando estos vienen de pueblos o lugres retirados se utiliza el medio que se necesite para que lleguen a una ciudad principal y desde allí se les traslada hacia Bogotá.

Nelson: En su entidad los funcionarios realizan comisiones fuera del país?

Sra. Angie: No, en la Regional Bogotá no se realizan comisiones fuera del país, solo se programan destinos nacionales, ya que las comisiones son de traslados de menores hacia y desde Bogotá.

Nelson: Ustedes toman en cuenta la frecuencia de los viajes a la misma ciudad y existe algún registro de las ciudades más visitadas.

Sra. Angie: Desde el Grupo de Protección de la Regional se lleva el registro de las ciudades más visitadas con el fin de poner en alerta al Director Regional de dichas ciudades para que se eleven programas de prevención y que estos niños no regresen a Bogotá bajo medida de protección.

Pero como tal, desde nuestra área no llevamos un histórico de las comisiones realizadas.

Nelson: Existe en la entidad algún instrumento para evaluar los servicios ofrecidos por la agencia de viajes?

Sra. Angie: Hasta el momento no evaluamos el servicio por parte de los funcionarios, solo se emiten certificados de cumplimiento del uso del tiquete

Nelson: Desde su punto de vista como evalúan los servicios adquiridos hasta el momento y cuál sería su sugerencia u/o aporte para mejorar el servicio que están recibiendo.

Sra. Angie: Desde mi punto de vista considero que el servicio ofrecido ha sido bueno, aunque muchas veces con el tema de los cambios fluctuantes del precio de los tiquetes se nos acaban las millas contratadas y a veces se dificulta programar ciertos traslados que salen de improviso.

Nelson: Sra. Angie le agradezco por su amable colaboración y por brindarme este espacio, que será de gran utilidad para el desarrollo del proyecto.

ANEXO E Entrevista Fondo Nacional de Ahorro

Nelson: muy buenos días el día de hoy contamos con la compañía del Sr Carlos Andrés quien es funcionario del Fondo Nacional del Ahorro, en este momento ella ocupa el cargo supervisor de servicio al cliente saca y nos va a brindar su colaboración sus conocimientos frente a la información de los procesos que estamos desarrollando que ellos procesan directamente desde su área, en cuanto a lo que es la contratación con agencias de viajes y emisión de tiquetes aéreos para los viajes de los funcionarios de la entidad Sr Carlos Andrés muchas gracias por su colaboración

Nelson: mucho gusto yo soy Nelson González soy estudiante de la corporación universitaria minuto de Dios, estoy haciendo la carrera de tecnólogo en gestión de mercados, muchas gracias por su colaboración entonces continuemos con la entrevista, desde su área de trabajo como funciona el proceso de selección de las agencias de viajes

Sr Carlos: la empresa inicialmente realiza un proceso de selección por medio de licitación pública, o de termino de referencia en la cual invita a ciertas agencias a participar por medio de un pliego de una oferta de condiciones donde se exponen trayectos hoteles costos de traslados entre ciudades entre países, en general y se selecciona la que presente la oferta más favorable para la empresa para la entidad.

Nelson: don Carlos qué medio de difusión utilizan para ofertar directamente estas necesidades o estas convocatorias, o esto que están haciendo,

Sr Carlos: no nada más el término, el documento termino de referencia

Nelson: solo el termino de referencia

Sr Carlos: si solo termino de referencia

Nelson: por parte de la entidad han recibido de pronto algún tipo de capacitación sobre lo que es la contratación estatal o la manejan ya

Sr Carlos: digamos que como nosotros somos una empresa privada, o sea nosotros la temporal somos empresa privada no se hace un proceso de contratación pública, sino una contratación por términos de referencia privados a través del área de gestión humana del FNA

Nelson: gestión humana lo maneja a través de ustedes

Sr Carlos: si, por proceso de contratación

Nelson: por parte de la entidad han recibido de pronto algún tipo de capacitación sobre lo que es la contratación estatal o la manejan ya

Sr Carlos: digamos que como nosotros somos una empresa privada, o sea nosotros la temporal somos empresa privada no se hace un proceso de contratación pública, sino una contratación por términos de referencia privados a través del área de gestión humana del FNA

Nelson: gestión humana lo maneja a través de ustedes

Sr Carlos: si, por proceso de contratación

Nelson: como se hace la programación estas comisiones, este proceso de los viajes

Sr Carlos: si claro hay un formato que es solicitud de comisión, este formato de solicitud de comisión es preestablecido por el FNA y el proceso de gestión humana, de la dirección de gestión humana el cual hay unos campos que se deben diligenciar, básicos como el lugar donde se desplazara el colaborador en misión cedula, nombres, completos, fechas de nacimientos, horarios y hace mismo se contratar el vuelo y se calcula la cantidad de días y de viáticos a pagar, este formato debe venir aprobado por la empresa usaría por jefes de planta, no jefes temporales sino jefes directamente de planta.

Nelson: dentro de su horario laboral ustedes programan, destinan tiempos para atender lo que son las necesidades de los procesos de la planificación de esas comisiones.

Sr Carlos: si claro, digamos que casi siempre las áreas solicitan, a veces asesoramiento sobre desplazamiento entre ciudades, hay aerolíneas que si manejan conexiones, que no tiene que ser directamente Bogotá sino entre ciudades es decir easyfly, satena, Avianca Lan, como también comisiones al exterior para no hacer tantas escalas sino que los tiempos sean más cortos, dentro de los desplazamientos que deben realizar entre ciudades

Nelson: ustedes tienen algún tipo de restricción al momento de contratar las agencias de viajes o de los tiquetes

Sr Carlos: no en general dónde los funcionarios tengan que desplazarse se compran y se hace una planeación de cuál es el desplazamiento más corto para ellos para no generar más costo a la entidad se da una austeridad en el gasto