



ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE
VIAJES UBICADA EN PEREIRA - RISARALDA

AGENCIA DE VIAJES L&M

Jennifer Marcela Gallego ID: 728487
Lady Johana Geraldo Serna. ID: 724263

Directora
Mónica María Aristizábal Henao
Licenciada

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS. VICERRECTORÍA
ACADÉMICA.
2023.



Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado



Dedicatoria

A Dios por habernos permitido gozar de Buena salud y energía para lograr este objetivo. A nuestros hijos por el amor y la comprensión que siempre nos brindaron, fueron nuestro motor para seguir adelante y Culminar una meta más y que vean en nosotras un ejemplo a seguir.



Agradecimientos

A la profesora Mónica Aristizábal por su tiempo, paciencia y enseñanza que siempre nos brindó para hacer de este proyecto una realidad. A nuestra familia por siempre creer en nosotras y darnos su amor incondicional. A nuestros compañeros porque en los momentos que lo necesitamos siempre encontramos en cada uno de ellos su incondicional apoyo.



Contenido

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	12
1. ASPECTOS GENERALES.....	12
1.1. TITULO DEL PROYECTO “ <i>AGENCIA DE VIAJES L&M</i> ”	12
1.1.2. IDEA DE NEGOCIO	12
1.1.3. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO	12
1.4 JUSTIFICACIÓN	13
1.5. OBJETIVOS.....	14
1.5.1. Objetivo General.....	14
1.5.2. Objetivos específicos	15
2. ESTUDIO DE MERCADO.....	15
2.1.1. PAQUETES TURISTICOS NACIONALES	28
2.1.2. PAQUETES INTERNACIONALES:.....	42
2.2 NECESIDADES A SATISFACER	51
2.3 DEMANDA ACTUAL Y PONTENCIAL	54
2.3.1 Demanda actual	54
2.3.2 Tipo de bien.....	55
2.3.3 Frecuencia de compra	55
2.3.4 Lista de precios	55
2.3.5 Proveedores	57
2.3.6 Población y muestra.....	58
2.3.7. Tamaño de muestra.....	59
2.3.8. Encuesta	60
2.4 OFERTA.....	67



2.4.1 Lista de competencia en la ciudad de Pereira.....	67
2.4.2. Precios de los principales competidores del mercado.....	79
2.5 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	80
2.5.1 Estrategia de comercialización	80
2.5.2 Canal de distribución	81
2.6. ESTRATEGIAS DE VENTA	82
2.6.1 Estrategia de precios	82
3. ESTUDIO TÉCNICO	84
3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO.....	84
3.2 . ANALISIS DEL PROYECTO	84
3.3. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	85
3.4. MACROLOCALIZACIÓN	85
3.5. MICROLOCALIZACIÓN.....	86
3.6. LOCALIZACIÓN EXACTA.....	88
3.7. MATRIZ DE LOCALIZACIÓN.....	89
3.8. DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE PLANTA FISICA	90
3.9. PROCESOS DE PRODUCCIÓN.....	92
3.10. FLUJOGRAMA:	92
3.11. REQUERIMIENTOS.....	94
3.11.1. Factores humanos:	94
3.11.2. Factores tecnológicos:	95
3.11.3. Físico	98
3.11.4. Insumos	99



3.11.5. PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	100
3.11.6. POLITICA DE CALIDAD.....	102
4. ESTUDIO ORGANIZACIONAL	103
4.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	103
4.2. ORGANIGRAMA DE AGENCIA DE VIAJES L&M	103
4.3. MANUALES DE FUNCIONES	106
4.4. MANUAL DE PROCESO.....	114
4.5. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	116
4.6. REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	118
4.7. CONTRATOS LABORALES:	119
4.8. PROYECCIÓN DE NOMINA PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	120
4.8.1. Requerimientos físicos	121
4.8.2. Insumos	122
5. ESTRUCTURA LEGAL	123
5.1. IPO DE EMPRESA A CONSTITUIR.....	123
5.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA CONSTITUCIÓN.....	123
5.3. TRAMITES LEGALES PARA LA CONSTITUCIÓN	125
6. CONCLUSIONES:.....	133
7. BIBLIOGRAFIA	134

LISTA DE TABLAS

Tabla. 1. Necesidades a satisfacer.....	51
Tabla 2. Demanda actual	54



Tabla 4. Precios de paquetes	56
Tabla 5. Proveedores	57
Tabla 6. Tamaño de la muestra	59
Tabla 7. Pantallazo de encuesta realizada a 384 personas	60
Tabla 8. Competencia	67
Tabla 9. Principales competidores.....	79
Tabla 10. Estrategias.....	83
Tabla 11. Matriz de localización	89
Tabla 12. Factores humanos.....	94
Tabla 13. Factores tecnológicos	95
Tabla 14. Costo variable	97
Tabla 15. Nomina personal de producción.	98
Tabla 16. Muebles y enseres	98
Tabla 17. Insumos	99
Tabla 18. Función del contador.....	106
Tabla 19. Función del administrador.....	107
Tabla 20. Función de Especialista en Marketing	108
Tabla 21. Función de Coordinador de viajes	109
Tabla 22. Función de Vendedores	110
Tabla 23. Supervisor administrativo.....	111
Tabla 24. Auxiliar contable.....	112
Tabla 25. Recursos humanos	113
Tabla 19. Monina Administrativa	121



Tabla 20. Requerimientos físicos	122
Tabla 21. Insumos	123

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1 Parque Panaca	16
Imagen 2 Parque del Café	18
Imagen 3 Termas de Santa Rosa de Cabal	20
Imagen 4 Bioparque Ukumari	22
Imagen 5 Parque Consota	23
Imagen 6 Playa de Buenaventura	24
Imagen 7 Río San Cipriano	26
Imagen 8 Panorama Cartagena de Indias	28
Imagen 9 Playa de Capurgana	30
Imagen 10 Panorama Bogotá DC	32
Imagen 11 Río Amazonas	34
Imagen 12 Mar de 7 colores	37
Imagen 13 Panorama centro de Medellín	38
Imagen 14 Playa de Santa Marta	40
Imagen 15. Europa	42
Imagen 16 Zona hotelera Quintana Roo	48
Imagen 17 Playa Punta Cana	49
Imagen 18. Canal de distribución	82
Imagen 19. Mapa de Colombia	86



Imagen 20. Mapa de Risaralda	87
Imagen 21. Parque Industrial	88
Imagen 22. Parque industrial	90
Imagen 23. Diseño de distribución	91
Imagen 24. Flujograma	92
Imagen 25. Organigrama	103
Imagen 26. RUT	126
Imagen 27. Cámara de comercio	127
Imagen 28. Cámara de comercio	128
Imagen 29. Permiso de bomberos	129
Imagen 30. Certificado de suelo	129
Imagen 31. Certificado de Sayco & Acinpro	131
Imagen 32. Apertura de la cuenta bancaria	131

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. Pregunta 1	61
Grafica 2. Pregunta 2	62
Grafica 3. Pregunta 3	62
Grafica 4. Pregunta 4	63
Grafica 5. Pregunta 5	64
Grafica 6. Pregunta 6	64
Grafica 7. Pregunta 7	64
Grafica 8. Pregunta 8	65



Grafica 9. Pregunta 966

Grafica 10. Pregunta 1066



ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. TITULO DEL PROYECTO “*AGENCIA DE VIAJES L&M*”

1.1.2. IDEA DE NEGOCIO

AGENCIA DE VIAJES, ubicada en Pereira – Risaralda con un establecimiento comercial abierto al público, situado en la manzana 7 casa 14 sector A del barrio Parque Industrial.

1.1.3. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

La principal razón por la que se plantea la idea de una agencia de viajes, es por el estilo de vida que se evidencia en la actualidad, las personas desean invertir su dinero y tiempo en experiencias que incluso objetos materiales, siendo así se pretende materializar la idea de una agencia de viajes la cual contará con un establecimiento comercial con fácil acceso a los clientes, con espacio para parqueadero de vehículos, tendrá una sala de espera con sofás cómodos, aire acondicionado, dispensador de café y agua, una recepción la cual estará dotada de un computador y una asistente empática capaz de orientar a través de un sistema de agendamiento de citas que se encargara de pasar en el menor tiempo posible a los clientes con los asesores comerciales asignados, esta agencia será innovadora porque implementa un sistema operativo que permitirá a los clientes armar en compañía de los asesores los paquetes turísticos con destinos regionales, nacionales e internacionales, encontrando más de una opción al elegir con fotos y videos su lugar de destino de acuerdo a su presupuesto, adicional contará con una página web



didáctica facilitando las compras en línea y el soporte de nuestro personal técnico y podrán observar las opiniones, comentarios y recomendaciones de los clientes. La agencia se caracterizará por ser confiable y para esto estará registrada debidamente en la cámara de comercio de Pereira, contará con el Registro Nacional de Turismo, hará parte de la ANATO (asociación colombiana de agencias de viajes y turismo).

1.4 JUSTIFICACIÓN

El sector turístico se ha convertido en uno de los sectores más importantes del mundo y uno de los más significativos de Colombia, siendo una de las actividades económicas con mayor potencial, debido a su diversidad paisajística, patrimonio cultural y excelente calidad de los servicios turísticos (Gobernación de Cundinamarca, 2020).

Según las cifras consolidadas por la dirección de transporte aéreo y asuntos aerocomerciales, durante el año 2022 se movilizaron 48.004.000 Colombianos, reportando un crecimiento del 57,2% en comparación con el año 2021, por lo anterior existe una oportunidad de negocio en una agencia de viaje debido a que en la actualidad las personas están invirtiendo más en experiencias memorables que en cosas físicas y materiales, Según el psicólogo Thomas Gilovich, catedrático de la Universidad de Cornell, Estados Unidos, tiene desde hace años un objeto de estudio: la felicidad. A partir de sus estudios, ha llegado a una conclusión que, de todas formas, mucha gente sabe o intuye: viajar proporciona mayor felicidad que comprar cosas. La razón consiste en que los recuerdos almacenados, la suma de las experiencias, brindan un placer y un bienestar de largo plazo, mucho más tiempo de lo que dura la satisfacción que se siente al comprar algo. La república (2022)



La agencia tendrá su sede principal en la ciudad de Pereira debido a que desde el año 2021, Pereira ocupa el quinto puesto en la medición de competitividad turística, además se destaca por tener un aeropuerto moderno con amplias frecuencias de operaciones aéreas nacionales e internacionales, tiene el mejor estadio de Colombia calificado por la FIFA, sobresale en turismo de Naturaleza, Pereira es potencia, pues se tiene el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, La Laguna del Otún en el Parque Nacional Natural de los Nevados, el Bioparque UKUMARI y el parque Consota.

La era digital también es de gran ayuda a favor de la agencia porque la mayoría de las personas postean todo en sus redes sociales siempre queriendo dar una imagen ostentosa de su estilo de vida.

Adicionalmente las personas no cuentan con el tiempo ni la experiencia o la información necesaria para planificar un viaje detallado y eficiente logrando así que a través de nuestras plataformas y las alianzas comerciales podamos ofrecer diferentes servicios con una alta calidad a un precio asequible, existe también la ventaja que la ciudad de Pereira cuenta con una amplia oferta de alojamiento: 803 establecimientos, 774 hoteles, 7 hostales, 2 centros vacacionales y 9 aparta hoteles, 9 zonas camping y 2 zonas glamping. (estudio realizado por el Congreso Nacional de Agencias de viajes y Turismo).

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una agencia de viajes que estará ubicada en la ciudad de Pereira – Risaralda.



1.5.2. Objetivos específicos

1. Realizar un estudio de mercado para establecer la demanda, la oferta, los precios, las estrategias de comercialización, publicidad, promoción y venta.
2. Realizar un estudio técnico del proyecto a través del cual se busca establecer el tamaño y localización del proyecto, factores determinantes, procesos de producción y prestación del servicio, distribución de planta, requerimientos de insumos, elementos de trabajo y mano de obra.
3. Realizar un estudio organizacional y legal, para definir el tipo de empresa a construir, la estructura organizacional, los requerimientos legales para su formalización, requerimientos administrativos, las formas de administración, construir manuales de funciones, manuales de procesos y procedimientos.
4. Realizar un estudio financiero para establecer el monto de la inversión requerida, los costos y gastos de producción, gastos administrativos, precios, punto de equilibrio, etc
5. Hacer la evaluación financiera y económica del proyecto para establecer la viabilidad y la factibilidad.

2. ESTUDIO DE MERCADO

Un estudio de mercado para una agencia de viajes implica analizar y comprender diversos aspectos del entorno empresarial y del comportamiento de los consumidores para tomar decisiones informadas sobre el lanzamiento, posicionamiento o expansión del negocio.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La agencia estará ubicada en la ciudad de Pereira, ofrecerá paquetes turísticos todo incluido a nivel regional, nacional e internacional, los paquetes varían de acuerdo a la ciudad de residencia

de los clientes, también dependiendo los días en los que quiera permanecer en el destino. La agencia contará con pasadías a lugares en el eje cafetero, pero también existirá la opción de personalizar los paquetes de acuerdo con la necesidad de cada persona, la segmentación de la agencia va dirigida a personas de estrato 3 en adelante, se ofertarán diferentes tipos de viajes a nivel regional, nacional e internacional, también el servicio irá dirigido a personas extranjeras que quieran venir a Colombia a conocer el país.

Las ofertas turísticas promocionaran el turismo regional en el eje cafetero aprovechando que es un patrimonio cultural, que se encuentra bien posicionado en el mercado con sitios turísticos como; el Parque del Café (Montenegro- Quindío), Termales de Santa Rosa, Termales del otoño, Salento (Quindío), Panaca (Quindío), Ukumari, (Pereira) el Parque Consota.

Los destinos que la agencia comercializará serán:

PAQUETES TURISTICOS REGIONALES

- **PANACA:**

Imagen 1 Parque Panaca





Fuente: Imagen tomada de <https://www.fincasturisticasdelquindio.com/listing/panaca-parque-tematico-quindio/>

El Parque Nacional de la Cultura Agropecuaria (PANACA) es un parque temático agropecuario ubicado en Quimbaya, es propicio para la interactividad con la naturaleza, cuenta con más de 4.500 animales domésticos, tiene 10 zonas temáticas que buscan que los visitantes se sientan como en una finca o en el campo. Las zonas temáticas que ofrece el parque son:

- Estación de Ganadería
- Estación de Especies Menores
- Estación de Avestruces
- Estación de Porcicultura
- Estación Felina
- Estación de Agroecología y Granja Integral
- Estación Canina
- Estación de Sericultura
- Estación Equina
- Estación de Agronomía

Itinerario de Paquetes regionales:

Lugar de salida: punto de encuentro en la agencia de viajes ubicada en el barrio parque industrial de la ciudad de Pereira, Hora de salida: 7am en un microbús o bus (dependiendo la cantidad de personas) con aire acondicionado, el recorrido dura 1.40 minutos aproximadamente, el parque abre a las 9 am.

Alimentación: En la entrada se realizará entrega de desayuno, una manija que le incluye la entrada, un mapa del sitio, el horario de las diferentes actividades que podrán realizar dentro del parque, un tiquete para reclamar el almuerzo y se programa el punto de encuentro a las 6:00 pm en el mismo lugar donde se dejó, de igual forma el guía estará dentro del parque visiblemente todo el tiempo por si requieren alguna asistencia. El regreso se hará a las 6.30 pm hacia la agencia de viajes que fue el punto de partida

- **PARQUE DEL CAFÉ**

Imagen 2 Parque del Café



Fuente: imagen tomada de <https://parquedelcafe.co/>

El Parque del Café es un parque temático colombiano situado en el corregimiento de Pueblo Tapao, del municipio de Montenegro en Quindío, dispone de dos teleféricos, shows, jardín del café mundial, tres montañas rusas, puestos de alimentos basados en café, arquitectura folclórica



colombiana, y otras más, totalizando 40 atracciones que se dividen en: mecánicas, acuáticas y temáticas.

Itinerario de Paquete regional:

Lugar de salida: punto de encuentro en la agencia de viajes ubicada en el barrio parque industrial de la ciudad de Pereira, Hora de salida: 7am en un microbús o bus (dependiendo la cantidad de personas) con aire acondicionado, el recorrido dura 1.30 minutos aproximadamente, el parque abre a las 9 am.

Alimentación: En la entrada se realizará entrega de desayuno, una manija que le incluye la entrada, un mapa del sitio, el horario de las diferentes actividades que podrán realizar dentro del parque, un tiquete para reclamar el almuerzo y se programa el punto de encuentro a las 6:00 pm en el mismo lugar donde se dejó, de igual forma nuestro guía estará dentro del parque visiblemente todo el tiempo por si requieren alguna asistencia. El regreso se hará a las 6.30 pm hacia la agencia de viajes que fue el punto de partida.

- **TERMALES SANTA ROSA DE CABAL**

Imagen 3 Termales de santa rosa de cabal



Fuente: Imagen tomada de: Shutterstock / Fausto Riolo

Descubre un lugar entre las montañas donde te sentirás tranquilo y te conectarás con la naturaleza, conocerás los nacimientos de agua, una espectacular cascada natural de agua termal y fría, un turco natural y diferentes especies de fauna y flora únicas en el mundo.

Itinerario de Paquete regional:

Para la visita a los termales se manejan 2 planes; de lunes a jueves y fines de semana.
Lugar de salida: punto de encuentro en la agencia de viajes ubicada en el barrio parque industrial de la ciudad de Pereira, Hora de salida: De lunes a jueves, la hora de salida a las 8am en un microbús o bus (dependiendo la cantidad de personas) con aire acondicionado, el recorrido dura 1.05 minutos aproximadamente, los termales abren desde las 6:30 am hasta las 00:00.

Alimentación: En la entrada se realizará entrega de una manija la cual incluye el ingreso, y podrá reclamar el desayuno y almuerzo en el restaurante de los termales.



Se programa el punto de encuentro a las 4:00 pm en el mismo lugar donde se dejó, de igual forma nuestro guía estará dentro del parque visiblemente todo el tiempo por si requieren alguna asistencia. El regreso se hará a las 4.30 pm hacia la agencia de viajes que fue el punto de partida.

Termales fines de semana:

Lugar de salida: punto de encuentro en la agencia de viajes ubicada en el barrio parque industrial de la ciudad de Pereira, Hora de salida: Fines de semana , la hora de salida a las 10:30 am en un microbús o bus (dependiendo la cantidad de personas) con aire acondicionado, el recorrido dura 1.05 minutos aproximadamente, los termales tienen 3 turnos los fines de semana, de 06:30 a 10:30 am, de 11:30 a 5:00 pm y de 06:00 pm a 11:30pm. Sólo manejaremos el horario de pasadía en el segundo turno.

Alimentación: En la entrada se realizará entrega de una manija la cual incluye el ingreso, y podrá reclamar el almuerzo y un refrigerio en el restaurante de los termales.

Se programa el punto de encuentro a las 5:30 pm en el mismo lugar donde se dejó, de igual forma el guía estará dentro del parque visiblemente todo el tiempo por si requieren alguna asistencia. El regreso se hará a las 6:00 pm hacia la agencia de viajes que fue el punto de partida.

- **BIOPARQUE UKUMARI**

Imagen 4 Bioparque Ukumari



Fuente: imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/3BmNSEWmywZqTb8R6>

Es un hermoso Bioparque que contribuye con la conservación de la biodiversidad y genera escenarios para la interactividad y el esparcimiento de los visitantes.

Itinerario de Paquete regional:

Lugar de salida: punto de encuentro en la agencia de viajes ubicada en el barrio parque industrial de la ciudad de Pereira, Hora de salida: 8:00 am en un microbús o bus (dependiendo la cantidad de personas) con aire acondicionado, el recorrido dura 40 minutos aproximadamente, el parque abre a las 9am.

Alimentación: En la entrada se realizará entrega de un pasaporte la cual incluye el ingreso al parque con los 3 recorridos, Bosques Andinos, Sabana Africana, y Hogar de paso, también incluye un ticket donde podrá reclamar el almuerzo en los restaurantes del zoológico, se programa

el punto de encuentro a la 3:40 pm en el mismo lugar donde se dejó, de igual forma nuestro guía estará dentro del parque visiblemente todo el tiempo por si requieren alguna asistencia. El regreso se hará a las 4:15 pm hacia la agencia de viajes que fue el punto de partida.

PARQUE CONSOTA

Imagen 5 Parque Consota



Fuente: Imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/3CLvyhYPQckBFzLHA>

Es un parque temático y de atracciones del Paisaje Cultural Cafetero ubicado en el barrio Galicia, en él podrás vivir grandes experiencias y disfrutar de los diferentes escenarios y atracciones.

Itinerario de Paquete regional:

Lugar de salida: punto de encuentro en la agencia de viajes ubicada en el barrio parque industrial de la ciudad de Pereira, Hora de salida: 8am en un microbús o bus (dependiendo la

cantidad de personas) con aire acondicionado, el recorrido dura 40 minutos aproximadamente, el parque abre a las 9 am.

Alimentación: En la entrada se realizará entrega de una manija la cual le incluye el ingreso al parque, un mapa del sitio, los horarios de las diferentes actividades que podrán realizar dentro del parque tales como; atracciones acuáticas, recorrido en chivas, rumba terapias, spa, visita a la granja de Noé, escenarios deportivos, muro de escalar entre otras. , un tiquete para reclamar el almuerzo y se programa el punto de encuentro a las 5:00 pm en el mismo lugar donde se dejó, de igual forma nuestro guía estará dentro del parque visiblemente todo el tiempo por si requieren alguna asistencia. El regreso se hará a las 5.30 pm hacia la agencia de viajes que fue el punto de partida.

- **PLAYAS DE BUENAVENTURA “LA BARRA”**

Imagen 6 Playa de Buenaventura



Fuente: Imagen tomada de
rcpublishing.com/semana/203POSMK2FBS5HRH6NN26R5QFQ.jpg



La Barra se encuentra en el Parque Nacional Natural Bahía Uramba Málaga. Es un sitio con altísima biodiversidad, lugar preferido por las Ballenas Jorobadas para su reproducción. La mayor parte de su territorio es virgen, a excepción de pequeños centros poblados como Juanchaco, Ladrilleros y La Barra, así como un puesto permanente de vigilancia de la Armada Nacional de Colombia, una de los más grandes de Colombia.

Itinerario de Paquete regional:

Lugar de salida: punto de encuentro en la agencia de viajes ubicada en el barrio parque industrial de la ciudad de Pereira, Hora de salida: 5:00 am en un microbús o bus (dependiendo la cantidad de personas) con aire acondicionado, el recorrido dura 5 hora y 40 minutos aproximadamente.

Alimentación: Desayunos por persona (3), almuerzos por persona (3), Cena por persona (2), noches de alojamientos (2).

El recorrido inicia saliendo de la agencia de viajes a las 5:00 am los días viernes se realizará una parada en el municipio de Loboguerrero para tomar el desayuno, en un restaurante típico, el tiempo de la parada será de 35 minutos aproximadamente , llegaremos al puerto de Buenaventura donde tomaremos una lancha hacia la “barra” la cual será la playa destino, al llegar al hotel, se hará la entrega de habitación y una manija donde los identifican como clientes todo incluido, (desayuno, almuerzo, cena) el día 1 será libre para que las personas escojan entre estar en la playa o en la piscina del hotel.

Día 2 punto de encuentro lobby del hotel a las 7 am salida en lancha a la cascada de la Sierpe, almuerzo en la bahía Málaga, finalizado el almuerzo visitaremos la piscina natural en canoa de remo entrando por los manglares, regreso al hotel a las 4:00 pm

Día 3 a partir de las 8:00 am y hasta las 11 am frente al hotel tendremos actividades acuáticas en el mar tales clases de surf y Kayak por el mar, luego se debe entregar habitaciones a las 12:00, el almuerzo y saldrán del hotel a la 1:00 pm rumbo a Buenaventura, donde en el puerto estará el microbús esperando para el regreso a la ciudad de Pereira.

- **SAN CIPRIANO**

Imagen 7 Rio San Cipriano



Fuente: Imagen tomada de Civitatis -<https://bit.ly/2mbl2fd>

En las mágicas tierras del Pacífico colombiano, por la vía de Buenaventura, Valle del Cauca, se encuentra uno de los tesoros naturales más sorprendentes de esta zona del país. Se trata de San Cipriano, una reserva selvática adornada por imponentes paisajes que encierran un pueblito pintado con la esencia afro que allí habita. Cuenta con dos entradas, una ubicada en el corregimiento de Córdoba y otra saliendo de Buenaventura, ambas los puntos de partida para una aventura inolvidable.

Itinerario de Paquete regional:



Adentrarse en este paraíso terrenal implica montar en las “brujitas”, el único medio de transporte para llegar, que refleja la creatividad de la población y que consta de un tablón con sillas, el cual gracias a las ruedas puestas en la parte inferior y al impulso de la motocicleta adecuada sobre el mismo, viaja a través de la vía férrea por donde hace algunos años pasaba un viejo tren.

Lugar de salida: punto de encuentro en la agencia de viajes ubicada en el barrio parque industrial de la ciudad de Pereira, Hora de salida: 4:00 am en un microbús o bus (dependiendo la cantidad de personas) con aire acondicionado, el recorrido dura 5 horas aproximadamente, la reserva natural abre a las 9:00 am.

Alimentación: En el camino se hará una parada en un municipio para desayunar a las 7:30 am y continuar con el recorrido, se estará llegando tipo 9: 15 a la reserva donde les entregaremos una manijas para la identificación, el guía siempre estará con el grupo, se recomienda no apartarse del grupo, para empezar la aventura deberán abordar una “brujitas” que son el medio de transporte coloquial a la reserva el cual consta de unas tablas de madera que serán empujadas por una moto en la vía férrea , la entrada a la reserva, a lo largo de san Cipriano encontramos varios charcos cristalinos pero nos acomodaremos en el último que es el más profundo donde se podrá disfrutar de una espectacular cascada, un delicioso almuerzo típico del pacifico, se pueden hacer actividades como careteo, clavados, y bajar por los charcos atreves de neumáticos, alrededor de las 3:30 de la tarde iniciara el regreso, pasando nuevamente por las brujitas, y regresándonos alrededor de las 5:00 pm hacia Pereira.

*Nota: Todos los planes turísticos son posibles de personalizar, se puede añadir hotel, transporte desde la puerta del hotel o del aeropuerto.

2.1.1. PAQUETES TURISTICOS NACIONALES

Colombia es un país que lo tiene todo: desde playas paradisíacas en el Caribe y el Pacífico, hasta montañas nevadas en los Andes; desde selvas exuberantes en el Amazonas y el Chocó, hasta desiertos áridos en la Guajira y el Tata coa; desde ciudades modernas y cosmopolitas como Bogotá y Medellín, hasta pueblos coloniales y patrimoniales como Cartagena y Villa de Leyva.

Entre los destinos nacionales incluiremos gran variedad de ofertas para todos los gustos tales como;

- **CARTAGENA**

Imagen 8 Panorama Cartagena de Indias



Fuente: Imagen tomada de : Getty Images Romanticismo, historia y relax.

Cartagena es una ciudad que está ubicada a orillas del Mar Caribe. Sus calles coloridas llenas de encanto la hacen la puerta de entrada a Suramérica. En Colombia, se encuentra al norte del país, y es la capital de la región de Bolívar.



Cartagena es una ciudad que combina el patrimonio arquitectónico, la oferta cultural, la gastronomía y las deslumbrantes islas que la rodean. En Cartagena podrás visitar el Castillo de San Felipe, una fortaleza colonial que protegía la ciudad de los ataques piratas; el centro histórico, declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO; las Islas del Rosario, un archipiélago de 27 islas coralinas con playas de arena blanca y aguas cristalinas; y Barú, una isla con una playa espectacular llamada Playa Blanca.

El paquete turístico a Cartagena incluye:

- Tiquete ida y vuelta desde las principales ciudades del país.

- Día 1: Recogida en el aeropuerto de Cartagena, traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto

Se realiza un recorrido por la moderna y turística zona de Boca grande, Laguito y Castillo grande, los sitios emblemáticos de la ciudad como la India Catalina, los Zapatos Viejos, las Bóvedas, la Torre del Reloj, el Castillo de San Felipe y el Cerro o Convento de la Popa donde podrán tener la mejor vista de la ciudad.

El recorrido termina en Las Bóvedas donde se inicia la caminata por el Centro Histórico acompañados del guía.

- INCLUYE: Entradas al Castillo y a la Popa

- Día 2: Tour Islas del Rosario (isla del Encanto):

Servicio de recogida en el hotel, traslado en Lancha rápida visita panorámica por el parque nacional Corales del Rosario con guía turístico, Almuerzo típico tipo buffet y día de Playa, Recreación dirigida.

- Día 3; Recogida hotel con destino hacia el Acuario de San Martin.

El acuario está situado en la isla de San Martín de Pajarales en las Islas del Rosario, se puede observar la alimentación de los tiburones y nadar con delfines, puedes ver todo tipo de peces de colores, así como diferentes especies de tiburones, tortugas marinas y otras especies marinas.

Chiva rumbera en la noche, a partir de las 9 pm con licores nacionales ilimitados, conjuntos vallenatos y paradas en los sitios emblemáticos, entrada a discoteca de la zona rosa, el transporte de la discoteca al hotel no va incluido.

- Día 4: Libre para compras o playa

Nota, los días en los que se decidan hacer las actividades pueden ser escogidos por los clientes.

CAPURGANA (4 Días, 3 noches)

Imagen 9 Playa de Capurgana



Fuente: Imagen tomada de <https://cloudfront-us-east->



Ubicada en el mar Caribe, cerca de cabo tiburón, limitando con la República de Panamá, Capurganá, cuenta con un paisaje marino y terrestre maravilloso, en el mar predominan los acantilados, en las orillas, Playas coralinas de blancura incomparables.

El paquete turístico incluye: tiquete aéreo vuelo ruta Medellín-Capurganá-Medellín (El operador puede usar la ruta alternativa del aeropuerto de Acaandí según tipo de aeronave)

- Recibimiento y asesoría en el Aeropuerto Olaya Herrera de Medellín
- Recibimiento en el aeropuerto de Capurganá y manejo de equipaje
- Refresco de bienvenida
- Alojamiento en habitación con aire acondicionado
- Charla informativa de los servicios del hotel y actividades adicionales
- Alimentación completa: Desayuno, almuerzo y cena
- Licores y bebidas nacionales ilimitadas de 10 am a 10 pm
- Excursión marítima a Sapzurro y La Miel incluido el almuerzo
- Utilización de piscina, turco, jacuzzi.
- Servicio gratuito de toallas playeras
- Cortesía: Caminata ecológica con guianza al conjunto natural El Cielo o El trébol.

BOGOTA

Imagen 10 Panorama Bogotá DC



Fuente: Imagen tomada de Instituto Distrital de Turismo

Bogotá es una ciudad que está ubicada en el centro de Colombia, en el departamento de Cundinamarca. Es la capital y la ciudad más poblada del país, así como el principal centro político, administrativo, financiero y cultural.

Bogotá es una ciudad que ofrece diversidad, cultura y modernidad a sus visitantes. En Bogotá podrás visitar la Plaza de Bolívar, el corazón histórico y político de la ciudad; el Museo del Oro, donde podrás ver la mayor colección de orfebrería precolombina del mundo; el Cerro de



Monserrate, donde podrás tener una vista espectacular de la ciudad; y la Zona Rosa, donde podrás disfrutar de la vida nocturna y la gastronomía.

- Día 1: Recogida aeropuerto – hotel – aeropuerto
- Día 2: City Tour

Partiendo de hotel de alojamiento, se iniciará recorrido por la zona, hasta llegar al Museo del Oro para apreciar sus más de 53.000 piezas precolombinas y de orfebrería, el cual está situado en La Candelaria, centro histórico y cultural de Bogotá. A continuación, visita un centro artesanal para compras, seguida de un panorámico de la Plaza de Bolívar, la principal plaza de Bogotá y de Colombia donde se encuentran el Palacio Presidencial y los entes administrativos nacionales, para continuar con una caminata por el sector y visita a la Quinta de Bolívar, actualmente casa-museo y antigua residencia del libertador en la ciudad. Ascenso en teleférico o funicular al Cerro Monserrate, símbolo de la ciudad que alberga el Santuario del Señor Caído y desde donde se tiene una impresionante panorámica.

- INCLUYE: Transporte, Guía, entradas a museo del oro y Monserrate.
- HORARIO: 9:00 a 15:00

Día 3: Tour Catedral de Sal Zipaquirá: Partiendo del hotel de alojamiento se hace panorámico por el norte de la ciudad. Se toma la carretera Panamericana pasando por el Castillo Marroquí, El Puente del Común y los pueblos Coloniales de Chía y Cajicá. Se visita la Catedral subterránea de Sal, construida al interior de la montaña, por mineros, en honor a la Virgen de Gas, a 160 Mts. de profundidad y con un área de 8,500 m², denominada además primera maravilla de Colombia. Parada en las ventas de artesanías seguida por almuerzo típico en el restaurante Brasas del Llano y regreso al hotel.

Día 4: Parque Jaime Duque, Partiendo desde el hotel con destino al parque JAIME DUQUE, es un parque temático dedicado a la recreación familiar, que cuenta con diversas atracciones relacionadas con la historia, ciencia, arte, cultura y naturaleza.

- **AMAZONAS**

Imagen 11 Rio Amazonas



Fuente: Imagen tomada de: <https://images.app.goo.gl/zJso9Hs7f1FVfxDx7>

Este plan es ideal para aquellos que se quieren desconectar de la rutina y conectarse con la naturaleza; podrás realizar deportes extremos como: kayak en lagunas y ríos del Amazonas o canopy en las copas de los árboles de la selva húmeda más grande del planeta; también podrás



conocer varias comunidades indígenas, tomarte fotos con los monos titis de la isla de los micos, conocer la flor de loto y victoria regia; si corres con suerte lograrás ver el avistamiento de delfines rosados.

- DÍA 1
- Bienvenida aeropuerto.
- Acomodación en hotel de elección.
- Almuerzo.

City tour de compras Tabatinga Brasil (conocerás la frontera Brasil y Colombia, si deseas hacer compras puedes realizar cambio de divisa peso real; conocerás todos los lugares más emblemáticos de Tabatinga Brasil y la Comarca mirador del Rio Amazonas) Tour dos horas aproximadamente.

- DÍA 2
- 06:40 am Desayuno.
- 07:30 am Salida del puerto de Leticia para Isla de los micos.
- Tour Isla de los micos.
- Visita comunidad indígena de Macedonia.
- Visita reserva Natural Victoria Regia.
- Puerto Nariño.
- Almuerzo. Pesebre natural de Colombia y primer destino ecoturístico.
- Avistamiento de delfines rosados y grises.
- Regreso a Leticia.



- DÍA 3 y 4
- 07:00 am Desayuno.
- 08:00 am Salida del puerto de Leticia hacia la reserva Gamboa en Perú.

Canotaje por la selva inundada en temporada de selva inundada, en tiempo seco caminata de dos a tres horas dependiendo el ritmo del grupo.

- Llegada a Lago piraña.
- Almuerzo en cabaña flotante.
- Atardecer y avistamiento de caimanes.
- Caminata Nocturna.
- Cena típica en cabaña flotante.
- 05:00 am Amanecer y avistamiento de aves.
- 08:00 am Desayuno en cabaña flotante.
- Pesca artesanal.
- Regreso a la rivera del rio Amazonas.
- Almuerzo.
- Regreso a Leticia.
- NO INCLUYE
- Impuesto al turismo en Leticia (\$35.000) aproximadamente.
- Impuesto de entrada a Puerto Nariño \$12.000.

SAN ANDRES ISLAS

Imagen 12 Mar de 7 colores



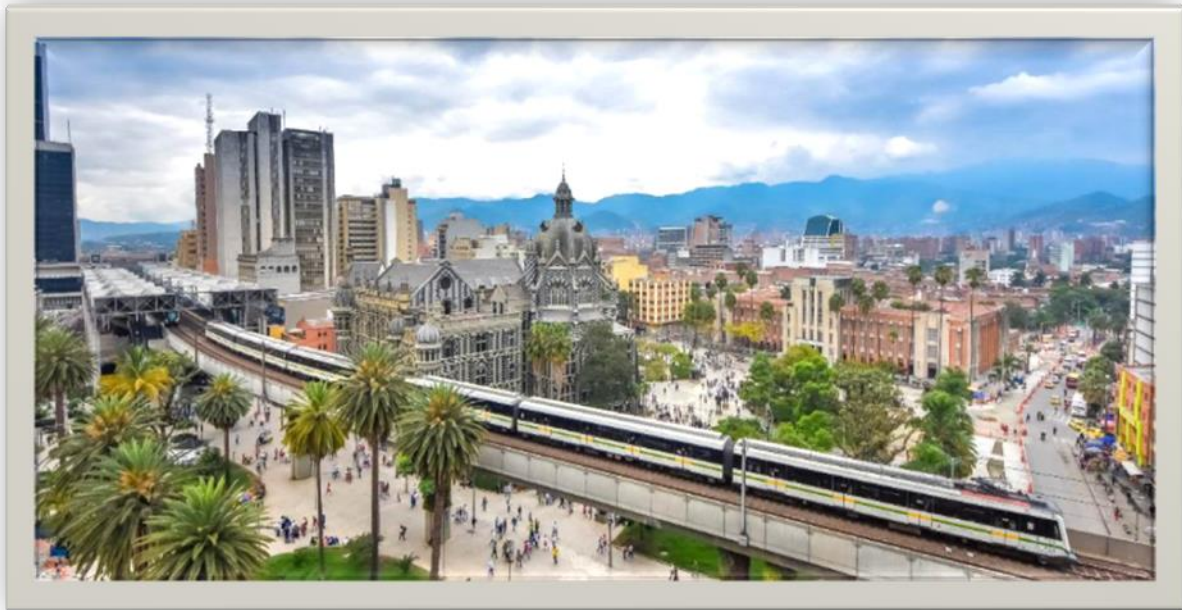
Fuente: Imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/QsNje8rsMffZYVCQ6>

San Andrés es una isla ubicada en el Caribe y es uno de los destinos turísticos favoritos de los colombianos, por sus hermosas aguas cristalinas, el mar de 7 colores es un lugar perfecto para relajarse y disfrutar en familia.

- El tour turístico incluye:
- Tiquetes ida y regreso desde las ciudades principales de Colombia.
- Recibimiento en el aeropuerto de san Andrés islas y traslado a hotel elegido
- Hospedaje (4 noches y 5 días), Full alimentación (desayunos, almuerzos, cenas)

- Tour al acuario e isla johnny cay
- Tour por la isla de san Andrés haciendo parada en los lugares emblemáticos como el hoyo soplador, barco de piratas.
- (No incluye impuestos para entrar a la isla, ni entrada a los sitios emblemáticos)
- **Medellín**

Imagen 13 Panorama centro de Medellín



Fuente: imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/H7DnnbpBRWvDUxzt8>

Medellín es un municipio de Colombia, capital del departamento de Antioquia, siendo la ciudad más poblada del departamento, además la segunda del país.

- El plan incluye:
- Tiquete ida y vuelta desde las principales ciudades de Colombia



- Alojamiento.
- Full alimentación (desayuno, almuerzo, cena)
- Guía profesional todo el tiempo
- Tarjeta de asistencia médica.
- (5 días, 4 noches)

Día 1: City tour por Medellín Parque de los Pies Descalzos, Parque de las Esculturas, Parque de los Deseos, Centro Administrativo la Alpujarra, Parque de las Luces, Avenida San Juan, Milla de oro, Avenida el Poblado.)

Día 2: Tour Peñol – Guatapé: Visita a los Municipios de: Nuevo Peñol, Guatapé, Refrigerio en la Mañana, Almuerzo, * Visita a la Piedra del Peñol (No incluye su ascenso, se paga en el destino).

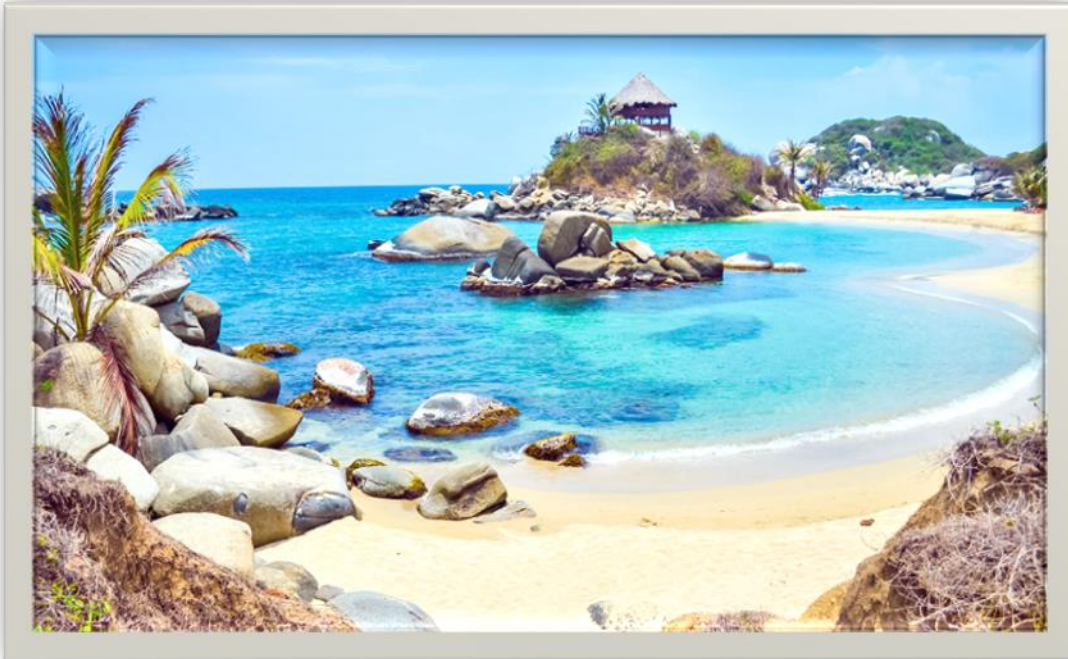
Recorrido en barco por la represa de Guatapé: El Paseo en transporte fluvial se realiza en embarcaciones clásicas y planchones muy seguras para la navegación en el embalse Peñol – Guatapé, tipo barco. Las lanchas tienen capacidad hasta 25 personas y son muy cómodas.

Día 3: Paseo al Cerro Nutibara, «Pueblito Paisa»: El Pueblito Paisa es la representación de un típico pueblo antioqueño de comienzos del siglo XX. Fue construido en la cima del Cerro Nutibara. La iglesia sobresale a los techos de barro de las casas de arquitectura colonial de una y dos plantas.

Día 4: City tour en metro y metro cable: En un recorrido a diferentes puntos de la ciudad en metro y metro cable, ejemplo de movilidad que se ha convertido en una atracción turística. Visita inevitable al recorrer la ciudad.

- **SANTA MARTA**

Imagen 14 Playa de Santa Marta



Fuente: Imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/PPghihZbAcNQbA6e8>

Santa Marta, Es la capital del departamento del Magdalena, es la ciudad más antigua de Colombia y también la segunda más antigua de Sudamérica.

Entre sus principales atractivos turísticos se encuentran la playa el rodadero, Quinta de San Pedro Alejandrino, Acuario y Museo del Mar, Parque Nacional Natural Sierra Nevada, Parque Nacional Natural Tayrona, Taganga, Playa Blanca entre otros.

- El tour incluye:
- Tiquetes ida y vuelta desde ciudades principales



- Alojamiento en hotel elegido durante 3 noches 4 días.
- Full alimentación (desayuno, almuerzo, cenas)
- Guía profesional.

Itinerario de paquete nacional:

- Día 1: recibimiento en aeropuerto, traslados al hotel.
- City tour por la ciudad
- Noche de chiva rumbera
- Día 2: Playa blanca
- Recogida en el hotel hasta el puerto, transporte en lancha a playa blanca, visita al acuario y Taganga
- Día 3; Playa de Buritica

Ubicado a 48 kilómetros de Santa Marta, se une el mar con el río, actividad en flotadores pasando por el río y terminando en el mar. El contraste es sencillamente espectacular: es difícil determinar dónde termina el río y cuando las olas del mar se funden con el agua dulce.

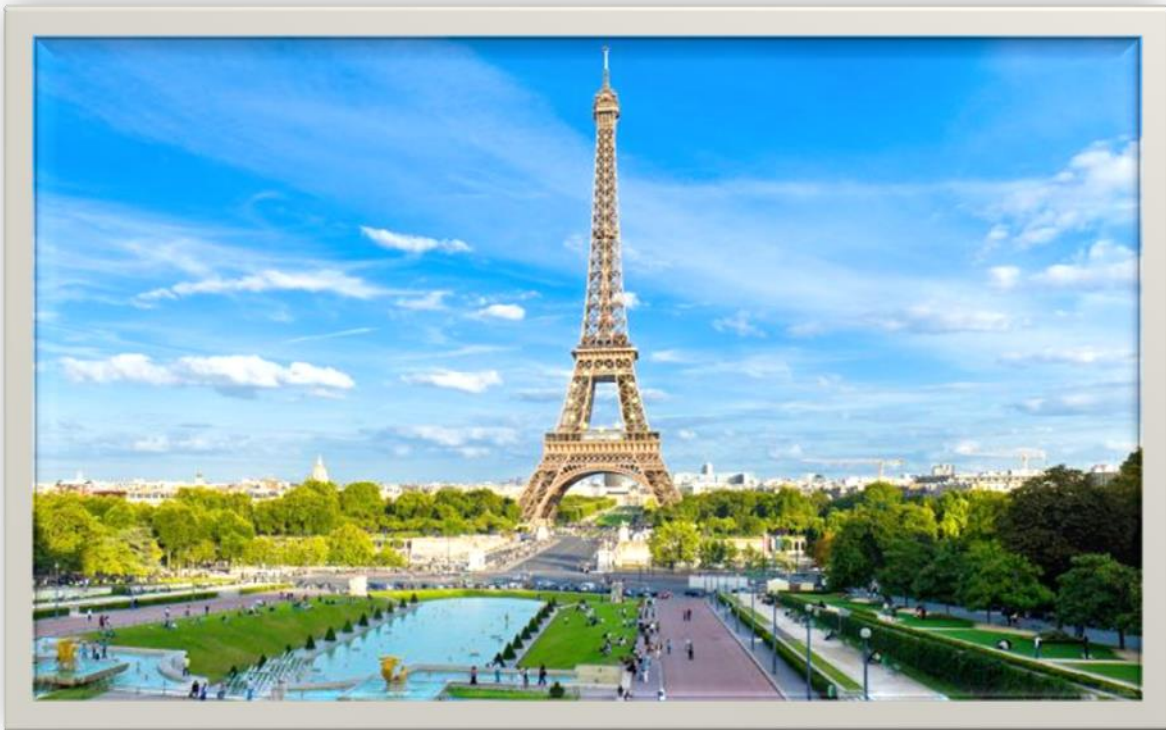
- Día 4: libre.

Nota: Todos los paquetes ofertados pueden ser adquiridos desde cualquier canal de compra, además son modificables y adaptables a las necesidades de cada cliente.

2.1.2. PAQUETES INTERNACIONALES:

- **EUROPA**

Imagen 15. Europa



Fuente: Imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/wUppLM8MZQNS1HZ1A>

Europa es un continente del hemisferio norte, el segundo más pequeño del mundo y el tercero más poblado luego de Asia y África, es un destino muy atractivo para los turistas por la



cantidad de historia que se puede encontrar, además de su arquitectura tan fascinante y sus hermosos paisajes.

- El tour incluye:
- Tiquete aéreo: Bogotá / Madrid / Roma // Paris / Madrid / Bogotá.
- Impuesto tiquete aéreo y migratorios
- Traslados Aeropuertos – Hoteles – Aeropuertos
- Recorrido en buses climatizados y panorámico acuerdo al programa Alojamiento en Hoteles categoría 3 estrellas
- Guía Española Bilingüe durante todo el recorrido.
- Full alimentación y refrigeración
- Asistencia Médica
- Entradas a:
- EUROPARK
- Torre Eiffel
- Barco en el río Sena
- Estadio Santiago Bernabeu
- Coliseo Romano interior
- Museos Vaticanos y la Capilla Sixtina
- Excursión Isla de Capri.
- Tren en Pisa
- Vaporetto en Venecia



- Paseo en Góndola
- Monte Titlis. Teleférico giratorio
- Tarde de compras en MILAN.
- **ITINERARIO DE VIAJE:**
- **Día 1: BOGOTÁ – MADRID – ROMA**

El punto de encuentro es en el aeropuerto de Bogotá, se deben presentar con 3 horas de antelación, el vuelo sale a las 20:00 por la aerolínea Air Europa. con destino a PARÍS con una corta escala en MADRID.

- Día 2: ROMA
- La llegada es a final de la tarde, se realiza el hospedaje y noche de descanso.
- Día 3: ROMA

Visita al Vaticano, la Basílica de San Pedro; allí se destacan su cúpula y La Piedad de Miguel Ángel. Visita los Museos Vaticanos y la Capilla Sixtina. Tour por la isla Tiberina de Trastevere, la colina de Aventino y el Palatino, el Coliseo interior y exterior, el Circo Máximo, El Arco del Triunfo de Constantino, el teatro de Marcelo y El castillo del Santo Ángel.

- Día 4: ROMA – ISLA DE CAPRI – ROMA

Salida hacia Nápoles donde se toma una embarcación con destino a la Isla de CAPRI , excursión por mar para ir a la a Gruta Blanca , la Gruta de Coral y los magníficos Farallones de Capri. Descenso en el famoso funicular y tiempo libre para hacer algunas compras mientras contemplamos el maravilloso Mar Mediterráneo A la hora indicada volveremos a Roma. Cena y alojamiento.

- Día 5: ROMA – PISA – FLORENCIA



Visitaremos Pisa su monumental conjunto arquitectónico del campo de los Milagros, donde se encuentra la Torre Inclinada, El Baptisterio y la Catedral. Tour a FLORENCIA, donde visita a la Catedral de Santa María de las Flores con su Cúpula, La Plaza de la Signoria.

Visita al Giotto en la Basílica franciscana de “La Santa Croce”, con las tumbas de Galileo y Miguel Ángel, veremos también el Campanillee de Giotto, el Baptisterio con los relucientes mosaicos del interior y sus famosas puertas de bronce, visita al famoso Ponte Vecchio repleto de joyerías desde 1593 Cena y Alojamiento.

- Día 6: FLORENCIA – VENECIA

Se recoge en el hotel para salir hacia la costa norte del mar adriático, visita panorámica por la impresionante Plaza de San Marcos donde se reúne el arte griego, medieval, bizantino y veneciano Visitaremos la Basílica de San Marcos, la Torre del Reloj, el Puente de los Suspiros, Campanillee, y el Palacio Ducal no podrá faltar la fábrica de Cristal de Murano.

Disfrutaremos de un paseo en Góndola en el que podremos admirar sus magníficos canales y entender la belleza de la gran Venecia y sus 118 islas . Cena y Alojamiento.

- Día 7: VENECIA – VERONA – DE COMPRAS EN MILÁN

Visita a VERONA ciudad antigua construida sobre el serpenteante río Adigio. Es famosa por ser el escenario de «Romeo y Julieta» de Shakespeare Sentirás de cerca este eterno amor medieval.

Llegada a Milán, Visita a la Plaza del Duomo con su Catedral gótica, las Galerías de Vittorio Emmanuelle y el teatro de la Scala . La Capital Mundial de la moda nos sorprenderá con su encanto y exquisitez. Tendrás tiempo de hacer compras. Cena y Alojamiento.

- Día 8: LUGANO – MONTE NEVADO TITLIS



Visita al Monte Nevado de Titlis. 3.020 MSNM, en el único teleférico giratorio en el mundo, disfrutando de la mejor vista de los nevados Alpes Suizos. Apreciaremos hermosos paisajes y podremos jugar con la nieve , Alojamiento en Rust. Día 9: EUROPARK (Rúst., Alemania)

- Visita a Europa Park “El parque temático más grande de Europa”.
- Cuenta con 13 montañas rusas: y demás fascinantes atracciones mecánicas.
- Día 10: ESTRASBURGO – LUXEMBURGO

Salida a Estrasburgo; una de las llamadas tres capitales europeas junto con Luxemburgo y Bruselas. Recorrido al casco histórico visitaremos los lugares más emblemáticos como: La plaza Gutenberg, el palacio Rohan , la plaza Kléber y la imperdible catedral de Notre Dame de Estrasburgo.

Después del tiempo de almuerzo partiremos hacia Luxemburgo; disfrutaremos de una caminata por esta apacible y hermosa ciudad medieval fortificada. Cena y Alojamiento.

- Día 11: BRUSELAS – BRUJAS

Bruselas, capital de Bélgica, reconocida por su modernidad. Recorreremos sus principales atracciones; entre ellas el Atomium; estructura de 102 metros de altura que representa un cristal de hierro ampliado 165 mil millones de veces. Aquí tendremos tiempo de tomar nuestro almuerzo.

En la tarde saldremos hacia Brujas. Esta bella y romántica ciudad es una de las más hermosas de Europa, un completo museo pintoresco en el que disfrutaremos de castillos , iglesias, famosos canales de este puerto considerado Patrimonio de la Humanidad y una de las mejor



conservadas de la época medieval en Europa. Visitaremos la Plaza Mayor , La Plaza de Burg con el Ayuntamiento , El Palacio de Justicia y La Basílica de la Santa Sangre. Cena y Alojamiento.

- Día 12: PARIS ILUMINADO

Salida hacia París, la ciudad luz que es un centro mundial del arte, la moda, la gastronomía y la cultura, show de luces que engalanan la torre Eiffel. Cena Alojamiento.

- Día 13: PARIS

A primera hora se visitará La Torre Eiffel, luego la Plaza de la Concordia, La Plaza de la Estrella con el Arco del Triunfo, los Campos Elíseos, Cúpula de los Inválidos, Necrópolis de los Héroes Militares Franceses y La Opera.

Al atardecer se realiza el embarque en el Puente de Lena, y se inicia un recorrido en barco a lo largo del Río Sena, desde donde podrá observar célebres monumentos en un hermoso atardecer Parisino.

Continuaremos hacia el norte de París para conocer Montmartre, emblemático rincón de París, cuna de impresionistas; también conocido como el “barrio de los pintores”.

Aquí disfrutaremos de una deliciosa CENA (INCLUIDA) Sus pequeñas y empinadas callejuelas constituyen un entramado que incluye desde los más antiguos cabarets hasta la maravillosa Basílica del Sagrado Corazón de Jesús Alojamiento.

- Día 14: PARIS – MADRID

Salida desde el aeropuerto de Paris con destino a Madrid, donde se visita La Plaza de España, La Plaza de Oriente donde se encuentra El Palacio Real, la Calle Mayor, La Plaza Neptuno, El Paseo Real, El Paseo del Prado, La Plaza de Cibeles, La Puerta de Alcalá.

- Día 15: MADRID – BOGOTÁ

Recogida en el hotel con destino a la ciudad de origen.

- **CANCUN: (6 días, 5 noches)**

Imagen 16 Zona hotelera Quintana Roo



Fuente: Imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/5ASVfQTL3MH6QeCJ9>

Este paraíso mexicano en la Península de Yucatán es el destino ideal para los viajeros que quieran combinar naturaleza y cultura fascinante en su próxima aventura. Con una vibrante vida nocturna, playas de arena blanca, aguas cristalinas y coloridos arrecifes de coral, en Cancún no tendrás tiempo para aburrirte. Pero este destino es mucho más que playa y sol, ya que desde allí también es muy fácil visitar varios sitios de interés arqueológico, como Chichén Itzá y Tulum.

- El tour incluye tiquetes ida y vuelta
- Full alimentación
- Alojamiento
- Traslados
- Entrada a Xcaret



- Tour chichen itza- cenote

ITINERARIO PAQUETE INTERNACIONAL

- Día 1: Recibimiento en el Aeropuerto Internacional, traslado hacia el hotel seleccionado, día libre.
- Día 2: recogida en el hotel con destino al parque temático Xcaret, el cual cuenta con más de 50 atractivos rodeados de selva, ríos subterráneos y el Mar Caribe. Disfruta de danzas típicas mexicanas, zonas arqueológicas y la presentación de Xcaret México Espectacular.
- Día 3 visita a Chichen Itza la cual es una pirámide arqueológica catalogada como una de las maravillas del mundo, el tour se realiza en un autobús panorámico y cuenta con guía certificado durante todo el recorrido, además de la zona arqueológica de Chichén Itzá y visitar un cenote, podrás conocer la hermosa ciudad de Valladolid.
- Día 4. tour a Isla mujeres en ferry

Hermosa isla ubicada a 13 kms de Cancún, uno de los principales sitios turísticos del mar Caribe, aguas cristalinas, full alimentación tipo buffet, puede realizar snorkel, yakack en el mar y demás actividades acuáticas.

- Día 5. Día libre para compras y conocer Cancún
- Día 6. recogida en el hotel para el regreso.
- **PUNTA CANA** (5 días, 4noches)

Imagen 17 Playa Punta Cana



Fuente: Imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/VZGidJThcF6S3wFQ6>

Este hermoso lugar está ubicado en República Dominicana, un país situado en la isla de La Española y que limita al oeste con Haití.

Punta Cana se encuentra en la costa este del país, en la provincia de La Altagracia. Es conocida por sus playas de arena blanca y aguas cristalinas, que la convierten en un auténtico paraíso tropical.

- El tour incluye tiquetes ida y vuelta
- Full alimentación
- Alojamiento
- Traslados



- Tour a Santo domingo
- Tour isla Barahona
- Día 1 Recibimiento en el Aeropuerto Internacional, traslado hacia el hotel seleccionado, día libre.
- Día 2 recogida en el hotel con destino a santo domingo visita a la ciudad, sus calles emblemáticas, museos, Descubra la primera ciudad que se fundó en América en una visita guiada todo el tiempo, visita al el Palacio
- Día 3 recogida en el hotel con destino a la Isla Barahona es una de las islas más hermosas, donde podremos hacer actividades acuáticas, y relajarnos.
- Día 4. día libre
- Día 5 recogida en el hotel para el regreso.

2.2 NECESIDADES A SATISFACER

Para construir una reputación sólida, fomentar la fidelidad del cliente y posesionarse en el mercado de la industria turística, la agencia de viajes suplirá las siguientes necesidades:

Tabla. 1. Necesidades a satisfacer

Servicios	Descripción
Información detallada sobre destinos	Proporcionar información exhaustiva sobre destinos turísticos, incluyendo atracciones, actividades, clima, cultura y cualquier requisito de visa o vacunación.

Reservas y confirmaciones

Facilitar la reserva de vuelos, alojamiento, transporte terrestre y actividades turísticas. Asegurarse de confirmar todas las reservas y proporcionar detalles claros sobre itinerarios.

Asesoramiento personalizado

Ofrecer asesoramiento personalizado para satisfacer las necesidades específicas de los clientes, como preferencias de viaje, restricciones dietéticas y requisitos de accesibilidad

Seguridad y salud

Proporcionar información sobre la seguridad en los destinos y sugerir medidas de precaución. Además, informar sobre requisitos de seguro de viaje y opciones de asistencia médica en el extranjero.

Gestión de crisis y cambios

Estar preparado para manejar situaciones inesperadas como cancelaciones de vuelos, problemas de salud o cambios en los planes de viaje. Ofrecer soluciones y asistencia en la reorganización de itinerarios.

Ofertas y descuentos

Proporcionar ofertas especiales, descuentos y paquetes atractivos para hacer que los servicios sean más asequibles y atractivos para los clientes



Facilidades de pago	Ofrecer diversas opciones de pago y asegurar transparencia en los costos. Proporcionar recibos y detalles claros sobre políticas de cancelación y reembolso.
Tecnología y acceso online	Tener una plataforma en línea eficiente para la reserva de servicios y proporcionar aplicaciones móviles que faciliten la comunicación y el acceso a la información durante el viaje.
Servicio al cliente	Contar con un servicio de atención al cliente accesible y eficiente para responder a consultas, proporcionar asistencia durante el viaje y resolver problemas en tiempo real.
Conocimiento actualizado	Mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias de viaje, regulaciones y eventos en los destinos para ofrecer información precisa y relevante.
Ahorro de tiempo y esfuerzo	Al utilizar los servicios de una agencia de viajes, los clientes pueden ahorrar tiempo y esfuerzo en la planificación y organización de su viaje. La agencia se encarga de buscar y reservar alojamiento, transporte y actividades, lo que permite a los clientes disfrutar de su

viaje sin tener que preocuparse por los detalles logísticos.

Fuente: Elaboración propia

2.3 DEMANDA ACTUAL Y PONTENCIAL

La agencia de viajes estará enfocada en ofrecer sus servicios principalmente a personas que residan en la ciudad de Pereira y que se caractericen por pertenecer al estrato socioeconómico del 3 en adelante.

Por lo anterior se ha tomado información del DANE para conocer la estratificación socioeconómica de la población.

2.3.1 Demanda actual

Tabla 2. Demanda actual

ESTRATO	POBLACIÓN
MEDIO	
BAJO (3)	60.417
MEDIO (4)	59.175
MEDIO	
ALTO (5)	76.248
ALTO (6)	54.177
TOTAL	250.017

Fuente: Elaboración propia



2.3.2 Tipo de bien

Se ofrecen servicios relacionados con la planificación, organización y facilitación de viajes y experiencias turísticas para sus clientes. Aunque no ofrece bienes tangibles como productos físicos, proporciona una variedad de servicios que simplifican y mejoran la experiencia de viaje.

2.3.3 Frecuencia de compra

La frecuencia de adquisición de los servicios dependerá del estrato socioeconómico ejemplo, viajeros Frecuentes (Clase Alta): Las personas con un nivel de ingresos más alto a menudo pueden permitirse viajar con más frecuencia. Pueden utilizar agencias de viajes para planificar y organizar viajes a destinos exclusivos y experiencias personalizadas.

Clase Media: La clase media también puede utilizar agencias de viajes para vacaciones anuales, escapadas de fin de semana o eventos especiales. La frecuencia de uso puede depender de factores como la disponibilidad de tiempo y presupuesto.

Adicionalmente existe temporadas del año donde las personas tienen más disponibilidad para realizar sus vacaciones tales como; semana santa, vacaciones escolares, vacaciones decembrinas, fines de semana con festivales.

2.3.4 Lista de precios

A continuación, se relaciona lista de precios aproximada de los servicios que se ofrecerán, los cuales están sujetos a temporadas del año (altas, medias, bajas), a la edad de los pasajeros (Niños menores de 2 años no pagan, excepto para destinos internacionales que tienen una tarifa diferencial), al lugar de recogida de los clientes (si se debe recoger en el lugar de hospedaje o

llegan al punto de encuentro), la cantidad de personas que viajan (grupos de más de 15 personas se da un 15% de descuento).

Tabla 4. Precios de paquetes

PRECIOS DE PAQUETES OFRECIDOS	
PAQUETES REGIONALES	PRECIO DE VENTA
Panaca	\$ 180,000
Parque del Café	\$ 150,000
Termales de Santa Rosa	\$ 130,000
Bioparque Ukumari	\$ 95,000
Parque Consota	\$ 85,000
Playa Las Barras	\$ 480,000
San Cipriano	\$ 220,000
PAQUETES NACIONALES	PRECIOS
Cartagena	\$ 2,700,000
Capurgana	\$ 2,200,000
Bogotá	\$ 1,600,000
Medellín	\$ 1,800,000
Amazonas	\$ 2,000,000
San Andrés	\$ 3,000,000

Santa Marta	\$ 2,500,000
PAQUETES INTERNACIONALES	PRECIOS
Europa	\$ 41,000,000
Cancún	\$ 8,000,000
Punta Cana	\$ 7,500,000

Fuente: Elaboración propia.

2.3.5 Proveedores

Establecer relaciones sólidas con proveedores es crucial para el éxito de una agencia de viajes. Entre estas se puede mencionar:

Tabla 5. Proveedores

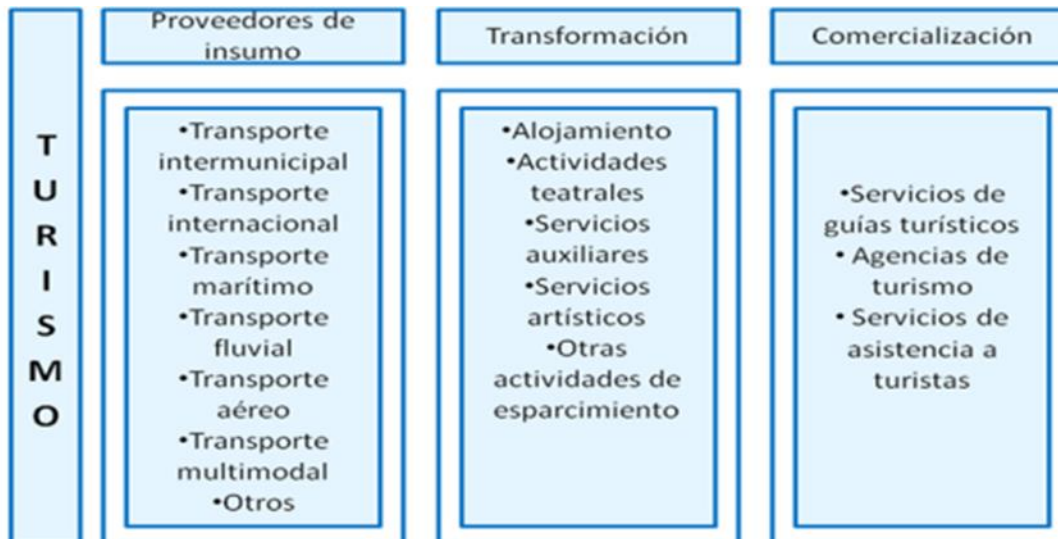


Imagen tomada de: <https://soycarolinareyes.com/2020/07/07/que-son-y-como-funcionan-las-agencias-de-viajes-2/>



- ✓ Aerolíneas: Establecer acuerdos con aerolíneas para obtener tarifas preferenciales y acceso a horarios de vuelos.
- ✓ Hoteles y Alojamientos: Negociar acuerdos con hoteles y otros proveedores de alojamiento para obtener tarifas especiales y garantizar disponibilidad.
- ✓ Empresas de Transporte Terrestre: Colaborar con empresas de alquiler de autos y servicios de transporte terrestre para ofrecer opciones de movilidad a los clientes.
- ✓ Operadores Turísticos Locales: Establecer asociaciones con operadores turísticos locales que ofrezcan tours y actividades en la región.

2.3.6 Población y muestra

Una muestra es un dato estadístico tomado de un conjunto grande, los datos de la población necesarios para tomar una muestra lo más acertada posible se realizaron mediante información publicada por la página del DANE , tomada del año 2018, el cual es la última actualización reportada.

Por lo anterior se ha realizado una encuesta, basándose en una muestra que se realizó a través de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Para calcular el tamaño de la muestra para la encuesta se tendrán en cuenta los siguientes factores:



- Población (N): 250.017 equivalen a la cantidad de personas entre el estrato 3 y 6 de Pereira.
- Probabilidad de éxito (P) porcentaje de personas que contestan la encuesta 95%
- Probabilidad de fracaso (Q) porcentaje de personas que no contestan la encuesta 5%
- Error (E): probabilidad de error 5%
- Nivel de confianza (Z): nivel de confianza en el estudio 95%
- Tamaño de la muestra (n): cantidad de personas a que se aplicará la encuesta.

2.3.7. Tamaño de muestra

Tabla 6. Tamaño de la muestra

MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO	5.0%
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	250,017
Tamaño para un nivel de confianza del 95%	384
Tamaño para un nivel de confianza del 97%	470
Tamaño para un nivel de confianza del 99%	664

Fuente: Elaboración propia.

Según la formula se deben recolectar al menos 384 encuestas para obtener un resultado del 95% de confiabilidad y así continuar con el desarrollo del proyecto.



2.3.8. Encuesta

Se encuestaron a un total de 384 personas de la ciudad de Pereira, arrojando como resultado los siguientes puntos:

1. Las personas que más viajan están entre las edades de 35 y 50 años
2. El medio de transporte favorito es el aéreo.
3. El tipo de lugar preferido para vacacionar son las playas.
4. La frecuencia en la que las personas salen de viajes es de 3 a 4 veces al año
5. El sitio más frecuentado según la encuesta fue Cancún con un porcentaje del 75%
6. El factor determinante para adquirir un paquete vacacional fue la fiabilidad de la empresa con la que se adquiere.
7. El sitio preferido para el alojamiento fue el hotel.
8. Las personas encuestadas prefieren viajar en compañía de la familia.
9. Hubo gran variedad de respuestas entre las más recurrentes están Cancún, Punta Cana y Europa.
10. La mayoría de las personas les gustaría que la empresa diera facilidad de pagos en los viajes.

Tabla 7. Pantallazo de encuesta realizada a 384 personas

ENCUESTA REALIZADA	
N. DE PREGUNTA	PREGUNTA
1	Nombre*
2	Edad*
	Entre 15 y 25 años
	Entre 25 y 35 años
	Entre 35 y 50 años
	Más de 50 años
3	Cual es tu medio de transporte favorito para viajar?*
	Aéreo
	Terrestre
4	Cual es el tipo de lugar que prefieres visitar al salir de vacaciones?*
	Espacio para la respuesta.
5	Cuántas veces al año sales de viaje?*
	1 ó 2 veces al año
	3 ó 4 veces
	5 ó más
6	Cual fue el último lugar donde fuiste de vacaciones?*
	Espacio para la respuesta.
7	Que factores tomas en cuenta a la hora de contratar un paquete de viaje?
	Espacio para la respuesta.
8	En que lugar prefieres hospedarte?
	Hotel
	Hostal
	Apartamento
9	En promedio, cual es el precio que consideras adecuado a la hora de pagar un paquete de viaje?
	Espacio para la respuesta.
10	Al viajar prefieres viajar solo o acompañado por tu familia?
	Viajar solo
	Con tu familia
11	Que lugar te gustaría conocer?
	Espacio para la respuesta.
12	Que te gustaría que una agencia de viajes te ofreciera para cumplir el viaje de tus sueños?
	Espacio para la respuesta.

Fuente: elaboración propia.

Link de encuesta:

- <https://forms.gle/5Y7Tz59wi1V3mm9KA>

A continuación, se presentan las conclusiones de la investigación de mercado a partir de los resultados obtenidos, para eso se analizaron cada una de las respuestas obtenidas en la aplicación de la encuesta y sobre la información suministrada en el proceso.

Grafica 1. Pregunta 1

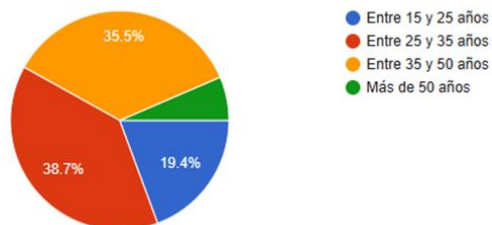


Figura 1 Resultado de encuesta Pregunta 1 (Fuente. Resultados Google Drive)

Según la gráfica, se puede evidenciar que el 38,7% de las personas encuestadas están entre los 25 y 35 años, el 35,5 % está entre 35 y 50 años, el 19,4% estar entre los 15 y 25 años y el 6,4% de las personas tienen más de 50 años de edad. Por edades, es entendible que la mayor proporción de personas que les gusta viajar está entre los 25 y 35 años.

Grafica 2. Pregunta 2

2. ¿Cuál es tu medio de transporte favorito para viajar?

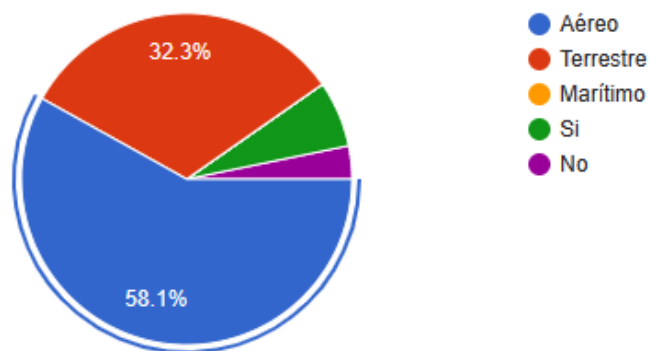


Figura 2 Resultado de encuesta Pregunta 2 (Fuente. Resultados Google Drive)

De acuerdo con las respuestas obtenidas, el 58,1 % de los encuestados viajan en transporte aéreo, el 32,3% viajan en transporte terrestre

Grafica 3. Pregunta 3

3. ¿Cuál es el tipo de lugar que prefieres visitar al salir de vacaciones?

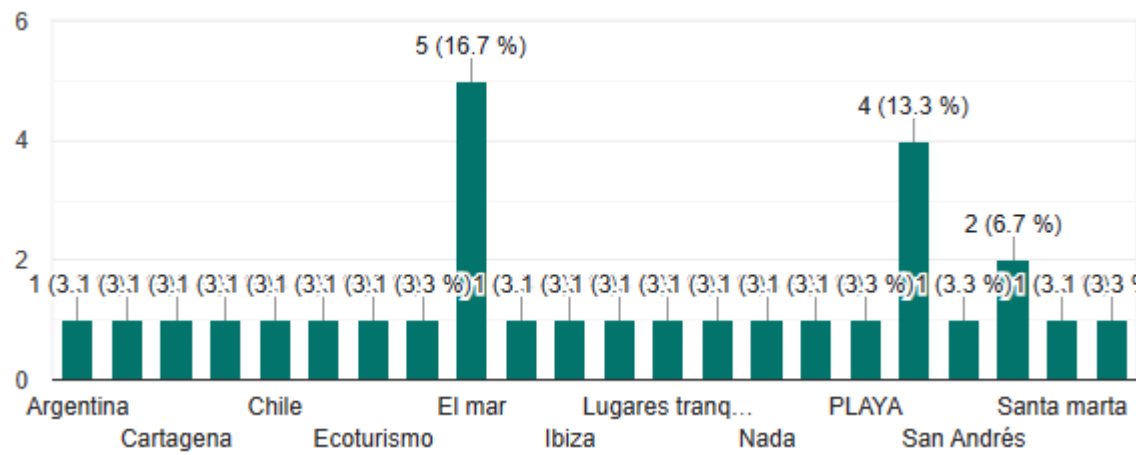


Figura 3 Resultado de encuesta Pregunta 3 (Fuente. Resultados Google Drive)

La grafica muestra que el tipo de lugar que los encuestados prefieren visitar más en vacaciones es el mar con un resultado del 16,7% , el 13,3 de las personas prefieren ir a la playa y el 6.7 les gusta Santa Marta.

Grafica 4. Pregunta 4

4. ¿Cuántas veces al año sales de viaje?

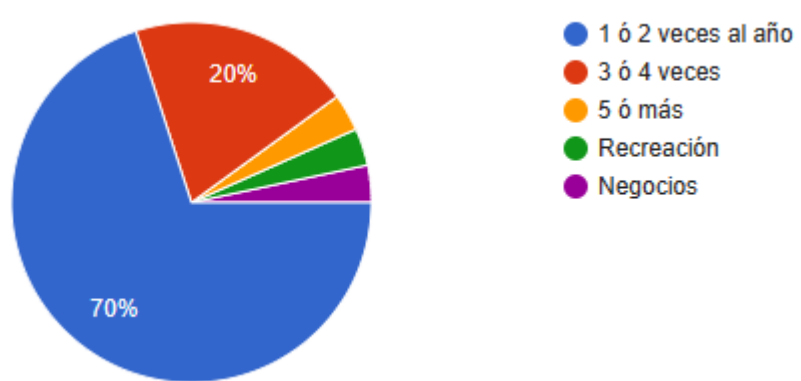


Figura 4 Resultado de encuesta Pregunta 4 (Fuente. Resultados Google Drive)

Grafica 5. Pregunta 5

5. ¿Cuál fue el último lugar donde fuiste de vacaciones?

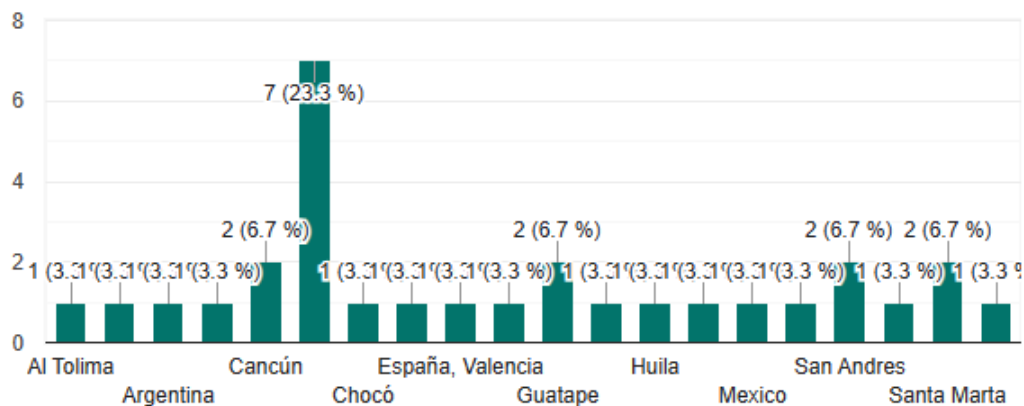


Figura 5 Resultado de encuesta Pregunta 5 (Fuente. Resultados Google Drive)

Grafica 6. Pregunta 6

6. ¿Qué factores tomas en cuenta a la hora de contratar un paquete de viaje?

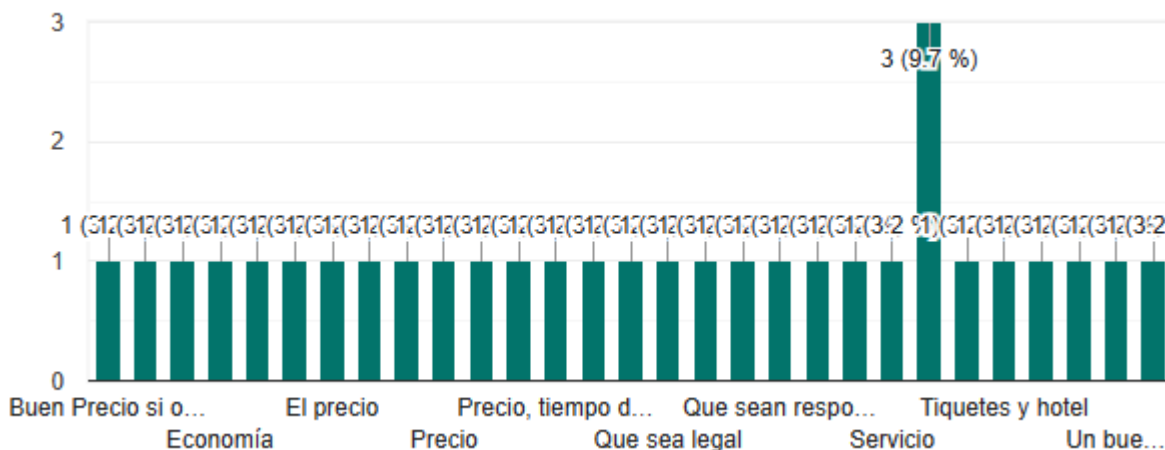


Figura 6 Resultado de encuesta Pregunta 6 (Fuente. Resultados Google Drive)

Grafica 7. Pregunta 7

7. ¿En qué lugar prefieres hospedarte?

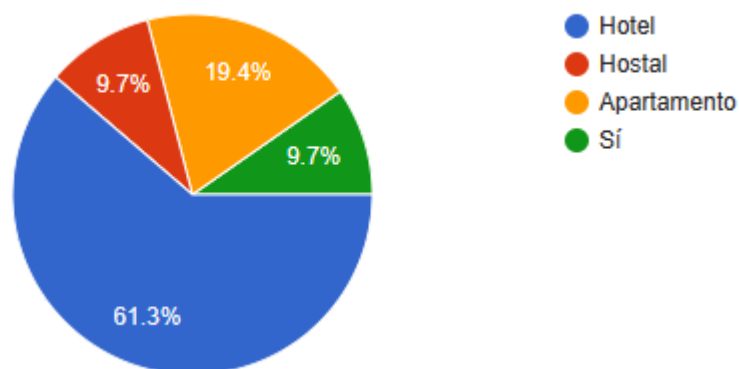


Figura 7 Resultado de encuesta Pregunta 7 (Fuente. Resultados Google Drive)

Grafica 8. Pregunta 8

8. ¿En promedio, cual es el precio que consideras adecuado a la hora de pagar un paquete de viaje?

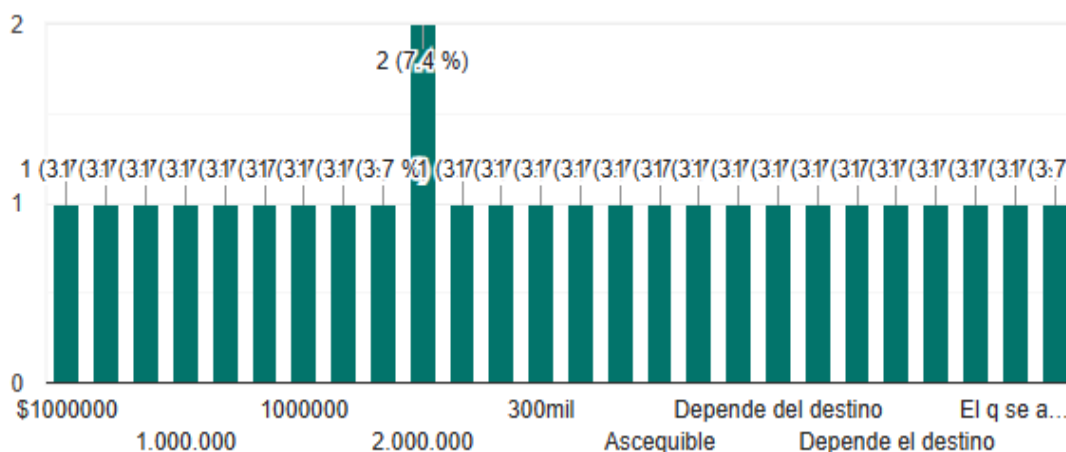


Figura 8 Resultado de encuesta Pregunta 8 (Fuente. Resultados Google Drive)

Grafica 9. Pregunta 9

9. Al viajar prefieres hacerlo solo o acompañado por tu familia?

Al viajar prefieres viajar solo o acompañado por tu familia?

28 respuestas

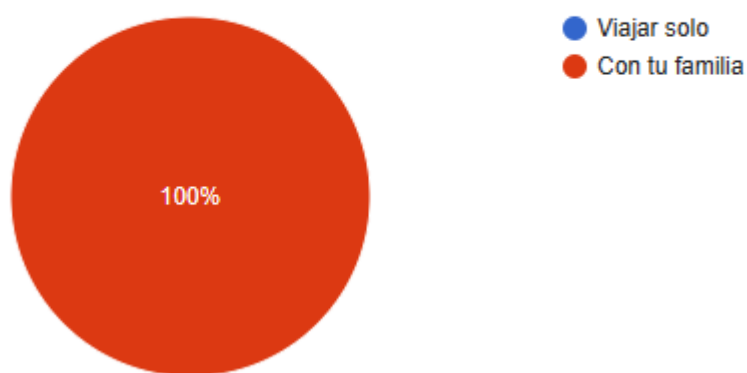


Figura 9 Resultado de encuesta Pregunta 9 (Fuente. Resultados Google Drive)

Grafica 10. Pregunta 10

10. Qué lugar te gustara conocer?

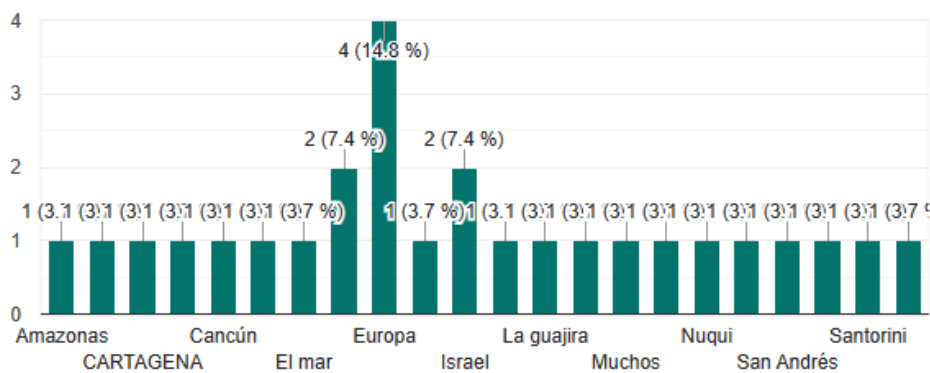


Figura 10 Resultado de encuesta Pregunta 10 (Fuente. Resultados Google Drive)

2.4 OFERTA

Se hace referencia a los bienes o servicios que están a la venta en el mercado, se debe tener en cuenta distintos factores tales como el costo de la producción, la competencia, la tecnología entre otros.

2.4.1 Lista de competencia en la ciudad de Pereira.

A continuación, se relaciona lista de agencias de viajes ubicadas en la ciudad de Pereira:

Tabla 8. Competencia

RAZÓN SOCIAL	NIT	UBICACIÓN
MAXIMO TOURS	6,239,922	MANZANA 2 CASA 15 PISO 3 HACIENDA CUBA
MAREST TOUR S.A.S.	901,374,230	CARRERA 16 NRO 24 - 05 - APARTAMENTO 705 TORRES DE LAS AMERICAS CENTENARIO
CYBER CARD COLOMBIA. S.A.S.	901,102,885	CALLE 15 NRO. 13 - 110 LOCAL 181 C.C. PEREIRA PLAZA
VIAJES CON PASION S.A.S.	901,518,190	MANZANA 21 CASA 2 POBLADO II
ALCON TOURS PEREIRA	75,094,068	CARRERA 8 NRO 31-24
BINGO TRAVEL COLOMBIA S.A.S.	901,185,671	JARDIN 1 CS 20 MZ 45
TRAVESIA AGENCIA DE TURISMO	30,352,952	CENTRO COMERCIAL PEREIRA PLAZA LOCAL 116
LOS VIAJEROS TRAVEL BIKE	80,209,954	CALLE 31 NRO 29-03 TORRES DE BARAJAS TORRE 2 SOTANO 2 APARTAESTUDIO 1 BARRIO VILLA DEL PRADO
ONE1TRIP	901,242,188	CL 19 9 50 ED DIARIO DEL OTUN LC 9
EVOLUTION TRAVEL S.A.S.	901,699,420	CL 19 7 75 ED BRAULIO LONDOÑO
IVON PEREZ MAYORISTA DE TURISMO	901,397,119	CARRERA 37 B NRO. 32 - 48 BARRIO VILLA VERDE

TAMATUPI	901,278,376	CARRERA 8 NRO 23 - 09 OFICINA 505
AGENCIA DE VIAJES TRIPS AND KOFFEE	901,654,561	CL 20 8 63 SEGUNDO PISO CENTRO
AGENCIA DE VIAJES TRIPS AND KOFFEE	901,654,561	CL 20 8 63 SEGUNDO PISO CENTRO
LIBELULA VIAJES	42,088,961	CALLE 38 NRO 13-115 TORRE 2 APTO 202 CONJUNTO RESIDENCIAL PORTON DE SANTA CRUZ
VIAJEMOS JUNTOS	900,121,285	CALLE 19 NRO. 5 48 LOCAL 133 CENTRO COMERCIAL NOVACENTRO
PORTAL DEL TURISMO CENTRO TREKKING POR EL EJE CAFETERO S.A.S	900,987,056	CL 20 9 51 LC 27 ED DIARIO DEL OTUN
LA UNION COFFEE FARM	901,394,269	AV SUR 84 15 CORALES FCA LA UNION VDA AMOLADORA BAJA CORR COMBIA ALTA
EUROTRIPS	901,625,802	CR 7 18 21 ANTONIO CORREA 1103 C
RISARALDA SIN LIMITE	900,857,390	MANZANA 49 CASA 12 SAMARIA 2
RESERVA TU VIAJE	1,088,344,755	CENTRO COMERCIAL FIDUCENTRO ENTRADA 7 LOCAL 22
XPERIENCE AGENCIA DE VIAJES	901,677,222	CR 46 78 70 CONJ ENTRE VERDE MZ 2 CA 12
COFFEE LAND, TRAVEL & LIVING	901,678,990	CR 7 BIS 33 63 ED SAN LORENZO TO 2 AP 403 SEC CENTRO
D'RUTAS	1,088,012,268	CL 29 8 23 CENTRO
ARCA AIR TRAVEL	901,640,424	CR 8 23 09 OF 503
DESPEGAR.NET	75,067,050	CR 15 10 02 BRR LOS ALPES
YIPAO TRAVEL	1,087,999,991	CALLE 18 NRO. 5 30 LOCAL 5 - CENTRO
VIAJES MAFARA	1,004,756,247	CR 6 18 46 CC PLAZUELA
EASYVISA	1,088,014,541	CL 5 31 68 BRR EL BOSQUE
MEJIA TRAVEL AGENCIA DE VIAJES	1,112,618,386	CALLE 22 NRO 8 52 LOCAL 129 CENTRO COMERCIAL LAGO PLAZA 2

VIBRA TRAVEL	901,656,194	CL 22 8 52 ED LAGO PLAZA 2 LC 125 CENTRO
TRAVEL TOUR COLOMBIA	1,088,342,184	CONJ EL TULCAN 2 TO 9 AP 301
JV TOURS	901,620,654	CALLE 21 NRO. 8-27 OFICINA 503 EDIFICIO STATUS
ROUTE 29	901,656,549	CL 83 19 86 TO 2 AP 607 PORTAL DE GAMMA
EUPHORIA EVENTOS INOLVIDABLES	901,599,954	CL 153 23 41 CONJ SOL DE GALICIA MZ 3 CA 14
VIAJES Y TURISMO OCEANO	31,428,066	CL 19 12 69 LC B 100 NARANJA 6 FIDUCENTRO
SANINT NATURE	901,631,719	KM 1 VIA CERRITOS LA VIRGINIA MARACAY CIUDAD CAMPESTRE CONJ GUADUALES SUR
EXCURSIONES JJ RISARALDA	89,009,397	CR 9 22 52 LC 101 CC LAGO PLAZA
EL SENDERO	1,088,332,480	CL 17 24 71 BL 11 AP 101 BRR CIUDAD JARDIN
MARTINEZ TRAVEL AGENCY	1,067,925,568	CALLE 33BIS NRO 10-38 PISO 3
AWARE	901,362,930	CALLE 11 NUMERO 27-15 APARTAMENTO 608 ALAMOS DE LA RIOJA
TURESERVA TRIP	901,246,517	CALLE 17 NRO. 14-42
INDETUR	16,797,244	CARRERA 5 NO. 32 52
ALOJATE EN EL MUNDO	94,531,751	AV 30 DE AGOSTO 52 186
GLOBAL TEAM HOLDING	901,385,200	CR 10 21 15 OFICINA 206
DEPASEO.COM	42,084,367	CR 12 8 53 BRR COROCITO
COFFEE LANDSCAPE TOURS S.A.S.	901,609,550	CL 82 38 10 AV EL CAUCHO CONJ ENTRE RIOS TO D AP 702
TRANSPORTE & TURISMO DEL EJE S.A.S.	901,601,981	VILLA DE LEYVA ET 1 MZ 4 CA 10
TU DESTINO AGENCIA DE VIAJES	901,610,419	CR 5 18 04 ED HOME BRR CENTRO
VIVELO UN MUNDO DE EXPERIENCIAS	1,088,260,778	CALLE 23 NRO 6 - 59 EDIFICIO CENTRO EJECUTIVO OFICINA 303
BIRDS COLOMBIA	901,429,313	CALLE 11 NRO. 27 - 15 APARTAMENTO 308
FLIGHT`S WORLD	1,088,006,854	CARRERA 5 NRO. 19 16 LOCAL 2 SECTOR CENTRO
TERRITORIO VERDE	1,088,001,202	LC 30 A 210 FIDUCENTRO

CAFÉ MORRONÉS	10,033,381	VEREDA EL MORRÓN CORREGIMIENTO DE LA BELLA FINCA EL PORVENIR
LA CASA DE CHOCOLATE S.V	10,125,079	FCA PUERTO ARENAS SEC RINCON SANTO C ALTAGRACIA
TRAVEL HOUSE AGENCIA DE VIAJES	901,591,748	CR 14 12 72
SKY BLUE VIAJES Y TURISMO	24,398,492	CL 18 8 37 LC 56 CC EL PASO
MAXIMO TOURS	6,239,922	MANZANA 2 CASA 15 PISO 3 HACIENDA CUBA
MAREST TOUR S.A.S.	901,374,230	AV 30 DE AGOSTO Nro.68.125 LOCAL 20
VIAJES CON PASION S.A.S.	901,518,190	TO DE VILLA VERDE TO 22 APTO 1007
ALCON TOURS PEREIRA	75,094,068	CARRERA 8 NRO 31-24
BINGO TRAVEL COLOMBIA S.A.S.	901,185,671	JARDIN 1 CS 20 MZ 45
TRAVESIA AGENCIA DE TURISMO	30,352,952	CENTRO COMERCIAL PEREIRA PLAZA LOCAL 116
SINAÍ ADVENTURE	25,166,028	CARRERA 7 NRO 25-46
BEIJA TRAVEL	9,873,483	KILOMETRO 6 VIA ARMENIA SECTOR LA SIESTA CASA 1043 VEREDA TRIBUNAS BARRIO TRIBUNAS CORCEGA
MUNDO SCUBA	35,420,897	CARRERA 23 NRO.14-44 TORRE 1 APARTAMENTO 903
SCAPPA TRAVEL	1,088,321,700	CONJUNTO RESIDENCIAL ENTRE VERDE MANZANA 13 CASA 11
PLANE TRAVEL	1,088,293,966	AVENIDA JUAN B GUTIERREZ CALLE 4 NRO 15 - 32 LOCAL 8 A
ERI CANO TRAVEL	1,088,250,961	CALLE 34 NRO 8-36 APARTAMENTO 203 BARRIO 1 DE FEBRERO
MAR Y SOL VIAJES Y TURISMO	10,029,687	AVENIDA DEL RIO NRO 16 A -70 ZEA
VIP GLOBAL S.A.S.	901,562,024	CARRERA 17 NRO 9 - 70 COWORKING CAMELLANDO PINARES
PRESTIGIO TRAVEL CLASS	42,137,553	CALLE 19 NRO 5 - 48 LOCAL 118 NOVACENTRO

COLOMBIAN ADVENTURE	901,596,535	CALLE 16 NRO. 6-34 CENTRO COMERCIAL PASARELA LOCAL 57 PISO 2
EXPERY TRAVEL S.A.S.	901,559,893	CALLE 25 NRO. 6-66
BIDAIA	1,088,020,546	PORTAL DE GAMA BLOQUE 1 APARTAMENTO 412
BIKE & ROCK CAFE	18,515,700	MANZANA 44 CASA 25
CLUB FINCAS	1,088,013,253	OFICINA PL 02 CENTRO COMERCIAL FIDUCENTRO
VIMOIN	901,540,998	MANZANA 5 CASA 6
TAMATUPI	901,278,376	CARRERA 8 NRO 23 - 09 OFICINA 505
YARUMO BLANCO AGENCIA OPERADORA	900,326,420	VDA LA BANANERA CA 5 FRENTE A LA IGLESIA
JAVIER RAMIREZ MAYORISTA DE TURISMO AGENCIA DE VIAJES	2,954,986	AVENIDA DE LAS AMERICAS 100-75 BL 4 CA 1 LA ITALIA
GRUPOS TRAVEL PEREIRA	900,810,349	CARRERA 13 NRO 16-16
ALLAHTOURS	30,306,322	VILLANOVA DEL CAMPO CARRERA 39 NRO 92-08 BLOQUE 55 APARTAMENTO 201
SEGUROPARA VIAJE.COM-VISATRAVELCENTER	900,549,315	AVENIDA 30 DE AGOSTO NRO 37-66
WOND TRIPS	901,588,153	MANZANA 2 CASA 23 PARQUE INDUSTRIAL
POLARIS WAY S.A.S.	901,517,611	CRA 21 Nro. 14-20 LOCAL 101
JAMES TOURS K	1,192,770,009	MANZANA 15 CASA 42
ACROTRAVEL COLOMBIA	1,088,253,764	MANZANA 2 CASA 6 PUEBLITO PAISA
KAPITAL INTERNATIONAL PEREIRA	901,373,452	CARRERA 15 NRO. 12 - 37 OFICINA 801
VUELA POR EL MUNDO.COM	10,006,025	CALLE 26 NRO 3B-12
PAISAJE CULTURAL DEL CAFE	900,437,802	CARRERA 7 NRO 18 - 80 OFICINA 502 CENTRO
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA COLOMBIANA DE TURISMO	10,127,954	CARRERA 11 NRO 4 - 38
VIAJES TURISFER	10,071,904	CARRERA 9 NRO. 7 - 35
TURISCAFE - OPERADORA TURISTICA	816,002,375	CALLE 19 NO. 5 48 OFICINA 901
BNB COLOMBIA TOURS	901,590,389	CARRERA 8 NRO 18-55 APARTAMENTOTO 1202

		EDIFICIO BANCO DE COMERCIO
MIGOTOUR	10,091,483	MZ E CS 1 BARRIO LA ABANA CUBA
AGENCIA WELCOME PEREIRA	900,134,609	CL 19 6 48 CENTRO COMERCIAL ALCIDES AREVALO LC 313
AGENCIA WELCOME PEREIRA	900,134,609	CL 19 6 48 CENTRO COMERCIAL ALCIDES AREVALO LC 313
TURISCAFE - OPERADORA TURISTICA	816,002,375	CALLE 19 NO. 5 48 OFICINA 901
MECA MAYORISTA DE TURISMO	901,413,859	CARRERA 8 NRO. 19 - 27 LOCAL 113 CENTRO COMERCIAL BOLIVAR PLAZA
GOLDTRAVEL.COM	42,062,243	CARRERA 29 NRO 18-136 BLOQUE 8
IVON PEREZ MAYORISTA DE TURISMO	901,397,119	CARRERA 37 B NRO. 32 - 48 BARRIO VILLA VERDE
CONEXIÓN ULTRA DEPORTIVA	10,132,817	CALLE 32 BIS NRO 14 B 11 LOCAL 1
GRUPO MUNDO AVENTURA S.A.S.	901,462,559	URBANIZACION EL JARDIN 3 ETAPA BLOQUE 11 APARTAMENTO 404
PLANES Y VIAJES SHALOM	42,148,823	CARRERA 6 NRO. 23 08 LOCAL 9 EDIFICIO JASIM
TURISM ONE	1,088,260,892	CALLE 19 N 12-69 CENTRO COMERCIAL FIDUCENTRO LOCAL 28F
TRAVEL WINGS	901,580,521	CARRERA 8 NRO. 35 46 BLOQUE 13 APARTAMENTO 1 UNIDAD RESIDENCIAL 1 DE FEBRERO
DC DISCOVERING COLOMBIA	1,088,324,623	CR 17 NRO 9 - 70 PINARES
CLICVACACIONES.COM	1,117,503,364	CARRERA 5 NRO 19 - 80
HAWAH.TRAVEL	1,088,292,777	CARRERA 7 NUMERO 27-09
MECA MAYORISTA DE TURISMO	901,413,859	CARRERA 8 NRO. 19 - 27 LOCAL 113 CENTRO COMERCIAL BOLIVAR PLAZA
AVIATUR PEREIRA	860,000,018	CALLE 20 NRO. 8 - 70
COLOMBIA EXPLORA S.A.S	900,690,881	CENTRO COMERCIAL ALCIDES AREVALO LC 203
SUNSET TRAVEL AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO	1,088,312,928	CARRERA 3 BIS NRO 31 B 62 PISO 2

SOLUCIA TRAVEL	901,127,871	CARRERA 10 NO. 17 55 LOCAL 110 EDIFICIO TORRE CENTRAL
OLAM TRAVEL MAYORISTA DE TURISMO S.A.S.	901,356,367	CARRERA 18 B NRO 40 117 EL JARDIN ETAPA III BLOQUE 15 LOCAL 1
TRAVEL MODE	75,099,939	CONJUNTO CONDINA CAMPESTRE CASA 24
NATURE TOURS AND ADVENTURE	1,088,321,447	CALLE 33 NRO 4 - 20 PISO 3
PLACE TO TRAVEL HOLDING	901,242,188	CARRERA 9 NRO 19 - 45 LOCAL 1
MYS CONSULTING TRAVEL	10,116,245	SENDEROS DE UNICENTRO APTO 611 BLOQUE 6
VIAJES BONNE AVENTURE	1,004,734,573	CARRERA 17 NRO. 8 - 140 PINARES
BRUJULA CONSULTING	700,135,280	CARRERA 27 NRO 11 - 53 EDIFICIO PLAZA U APARTAMENTO 210
EXPLORE AND TRAVEL COLOMBIA	10,116,990	CARRERA 25 NRO. 86 71 BLOQUE 5 CASA 9 ALEGRÍAS DE LA VILLA
TRIP	4,403,061	CALLE 99 ESTE NRO. 12 - 10
PLACE TO TRAVEL HOLDING	901,242,188	CARRERA 9 NRO 19 - 45 LOCAL 1
TRAVELING ALREADY	24,695,062	CARRERA 7 NRO. 18 - 21 OFICINA 11 03
MONTES ANDINOS	1,088,339,167	CARRERA 25 NUMERO 79 33 MANZANA 44 CASA 20 PISO 2 BRR CORALES
BINGO TRAVEL COLOMBIA S.A.S.	901,185,671	JARDIN 1 CS 20 MZ 45
EDWARD RENGIFO TRAVEL	901,065,608	Calle 32 bis 38 A 20 Altos de Villaverde
TVHA LA VICTORIA STAND	900,304,940	CARRERA 11 BIS 17-20
WORLD TRIPS	1,087,995,248	CARRERA 9 NRO. 18 -12 OFICINA 402 EDIFICIO SUSANA
WELLNESS TRIP COLOMBIA	35,220,721	CALLE 20 NRO. 7 - 70
TURESERVA TRIP	901,246,517	CALLE 17 NRO. 14-42
FLYME	42,164,098	CENTRO COMERCIAL FIDUCENTRO CALLE 19 NRO.12-69 LOCAL D-113



TURISEJE	10,022,720	CL 71 NRO35 B 26 LOS SAUCES 2
AGENCIA DE VIAJES AKI TRAVEL CENTRO DE TURISMO	42,098,876	CARRERA 7 NRO. 18 - 21 LOCAL 202 C.C. ANTONIO CORREA
SOL GOURMET	18,504,532	FINCA EL PORVENIR VEREDA LA SIRIA - COMBIA
INTUR VIAJES	42,120,632	CALLE 26 NRO. 9 72 CENTRO
I AM COLOMBIANO	42,151,220	MANZANA 3 CASA 19 VILLA DEL PRADO
DACNIS	42,159,822	CARRERA 12 NRO 100 ESTE - VIA LA FLORIDA
HIKING COLOMBIA	18,513,226	CARRERA 46 78-70
MACROTURISMO PEREIRA	901,681,685	CARRERA 14 NRO. 13 - 47
AGENCIA DE VIAJES FIRST CLASS	1,088,287,107	CALLE 19 NRO 9-50 COMPLEJO URBANO DIARIO DEL OTÚN LOCAL 20
LA DIVISA DE DON JUAN	901,092,684	FINCA LA UNION VEREDA FILO BONITO VIA ALTAGRACIA
TOUR DEL CAFÉ	901,193,590	CARRERA 14 NRO. 5 20 CENTRO COMERCIAL PARQUE ARBOLEDA PISO 1
COLRESERVAS	900,174,648	CALLE 14 NO 23-42 ALAMOS
KB KAREN BAQUERO HOTELES Y LOGISTICA	901,370,305	CARRERA 7 NRO. 34 21
BIOTRAVEL	9,873,664	FINCA LA SANTA CRUZ VEREDA PITAL DE COMBIA
PLACE TO TRAVEL HOLDING	901,242,188	CARRERA 9 NRO 19 - 45 LOCAL 1
VIAJEROS DEL EJE	901,297,899	CALLE 17 NRO. 5 09 CENTRO COMERCIAL LA QUINTA LOCAL 7
PORTAL DEL TURISMO TORRE NUCLEO	900,987,056	CR 15 12 37 O F 407
TAKUARA TRAVELS	901,102,446	CRA 9 NRO 18 - 12 PISO 2
TIME2TRAVELTURISTICO	1,088,266,481	CARRERA 12 NRO 1 16 BARRIO POPULAR MODELO
TVHA ARBOLEDA	900,304,940	AVENIDA CIRCUNVALAR NRO. 5 20
DEVIAJE	1,088,238,322	CARRERA 8 NRO. 32 04 LOCAL 17

VUELATE PEREIRA	1,116,157,250	CALLE 19 NRO. 5 48 LOCAL 216 CENTRO COMERCIAL NOVACENTRO
SOMOS MONOS	1,088,003,278	CR 16 24 05 ED TORRE DE LAS AMERICAS
ABRIL AGENCIA DE VIAJES	901,364,013	CALLE 19 NRO 5 - 48 LOCAL 213 - 14 CENTRO COMERCIAL NOVACENTRO
TURISMO XPLORA PEREIRA	1,113,631,140	CALLE 19 NRO. 5 - 48 LOCAL 213 - 11 CENTRO COMERCIAL NOVA CENTRO
AVIATUR TRANSMUNDIAL	860,000,018	CALLE 14 NRO. 6 - 60
ENTRERIOSYCAFE DESTINOS SALUDABLES	16,824,365	CALLE 93 NRO. 28 - 60 MANZANA 2 CASA 8 BARRIO BULEVAR DE LAS VILLAS
TERRITORIO EXPLORA	1,088,004,691	CALLE 82 NRO. 34-65 BATARA BLOQUE 4 - 807
PORTAL DEL TURISMO	900,987,056	CALLE 20 NRO. 9 51 LOCAL 28 EDIFICIO DIARIO DEL OTUN
CFM TRAVEL	900,873,465	CARRERA 17 NRO. 7 126 TORRE 1 APARTAMENTO 801 BARRIO PINARES
GRANTOURS 1A	42,078,356	CALLE 20 NUMERO 4-32
RISARALDA SIN LIMITE	900,857,390	MANZANA 49 CASA 12 SAMARIA 2
AEROTOUR AGENCIA DE VIAJES	75,144,647	CALLE 20 NRO. 9 - 26 CENTRO
ATO PEI LAN COLOMBIA	890,704,196	AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA
AGENCIA DE VIAJES D&C	1,088,287,106	CARRERA 6 NRO. 21 74 LOCAL 3
VIAJES EXITO PEREIRA	900,640,173	CARRERA 10 NRO. 14 71 LOCAL 12
MAYORPLUS	811,027,825	CALLE 46 NRO 11 - 94 CAMINOS DE MARAYA CASA 24
TWO WAY COLOMBIA	901,020,969	CL 20 6 30 LC 201 ED BANCO GANADERO
TRAVEL JM TURISMO	43,046,502	AV 30 DE AGOSTO NRO. 73-51 LOCAL 22 CAÑAVERAL 2
PACOA TRAVEL	901,149,975	CARRERA 50 NRO. 85 25 MANZANA 12 CASA 33 PORTOALEGRE
VIAJES ORBE	816,008,698	CALLE 24 NRO. 6 67

CIC COLOMBIA TRAVEL S.A.S PEREIRA	900,161,681	CARRERA 6 NRO. 18 46 OFICINA 503 EDIFICIO PLAZUELA
CIC COLOMBIA TRAVEL S.A.S PEREIRA	900,161,681	CARRERA 6 NRO. 18 46 OFICINA 503 EDIFICIO PLAZUELA
CIC COLOMBIA TRAVEL S.A.S PEREIRA	900,161,681	CARRERA 6 NRO. 18 46 OFICINA 503 EDIFICIO PLAZUELA
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO DEL EJE CAFETERO CAFETOURS S.A.S.	900,047,594	CALLE 14 NRO 28B -11
EJE VIAJES	901,469,699	CARRERA 8 NRO. 32 - 04 LOCAL 44
SADETUR.COM SALUD DEPORTE Y TURISMO	10,198,374	VARIANTE CONDINA
CATTLEYA S.E.R	900,544,697	CARRERA 14 Nro. 23-32
INVERSIONES AEREAS INVERSA S.A.S	860,034,917	CALLE 21 9 06
MONTAÑAS COLOMBIANAS	901,066,843	CALLE 28 NRO. 38 B 46 PALMAR DE VILLA VERDE
SAZAGUA OPERTURISTICO S.A.S.	900,559,301	KILOMETRO 7 ENTRADA 4 HOTEL SAZAGUA URB QUIMBAYITA VIA CERRITOS
A VOLAR POR EL MUNDO	900,787,682	AVENIDA CIRCUNVALAR NRO. 11-80 EDIFICIO CAPITOL OFICINA 702
TURISMO JAIBANA S.A.S	900,716,038	CALLE 17 NRO. 4-70 APTO.4B
AGENCIA WELCOME PEREIRA	900,134,609	CL 19 6 48 CENTRO COMERCIAL ALCIDES AREVALO LC 313
CHAPOLERATOURS	700,130,873	CALLE 86 NRO 56 10 VIA ALTAGRACIA VILLA DE LEYVA 2 MANZANA 6 CASA 5
COLOMBIATOURS.TRAVEL	901,346,505	CARRERA 7 NRO. 26 24
VIAJES MARTOURS	42,086,260	CARRERA 4 NRO 17-30
ABC VIAJES	79,136,433	CARRERA 6 NRO. 16 41 LOCAL 13 CENTRO COMERCIAL PASARELA
LIVING TRIPS TOUR OPERADOR	900,701,074	AVENIDA 30 DE AGOSTO CALLE 94 ESQUINA LOCAL 3
VIAJES AGENTUR LALIANXA	890,804,852	CL 19 N 5-73 CENTRO COMERCIAL PLAZUELA LOCAL 108 PEREIRA
AGENCIA DE VIAJES OPERADORA ECOMONTANA	900,034,739	CARRERA 12 NRO. 96 E 85



VIAS.TRAVEL S.A.S	900,618,776	CALLE 20 NRO. 6 17 LOCAL 124 ESTACION CENTRAL
RECREATUR SAN CRISTOBAL	900,603,131	AVENIDA SUR NRO. 29-30 BLOQUE 2 APARTAMENTO 4-02 ARRAYANES
TRANSPORTES ESPECIALES DEL OTUN S.A.S	816,007,641	CALLE 22 BIS NRO. 14 10
NATURE TRIPS COLOMBIA	900,891,659	FINCA VISTA ALEGRE CORREGIMIENTO MORELIA KM 5 VIA PEREIRA ALCALA
TOP TRAVEL	901,249,173	CARRERA 15 NRO. 12 - 70 LOCAL 1
VACACIONES Y EVENTOS	43,751,836	CARRERA 15 NUMERO 14-05 LOCAL 10A CENTRO COMERCIAL PINARES PLAZA, EDIFICIO DIAN
ADESCUBRIR PEREIRA	890,802,221	VIA CERRITOS ENTRADA NRO 6 CONJUNTO HACIENDA MALABAR
VIAJES FALABELLA S.A.S -C.C. PARQUE ARBOLEDA I	900,610,518	AVENIDA CIRCUNVALAR NRO. 5 20 LOCAL 415 CENTRO COMERCIAL PARQUE ARBOLEDA
ADVENTOURS TRAVEL	10,130,751	LORENA 4 BLOQUE 15 APTO 1A
TOUR OPERADORA AMERICAN TOURS	75,090,798	CALLE 20 NO 5-23 OFICINA 45
AVIATUR VIAJES VIP	860,000,018	CALLE 17 NRO. 6 - 42 LOCAL 3 CC RIALTO
TOUR VACATION PEREIRA	900,304,940	AVENIDA CIRCUNVALAR NRO. 14 28
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO MUNDIVIAJES TOURS S.A.S	900,279,327	CALLE 19 NRO. 8 34 LOCAL 103
VAKACIONATE	900,262,322	CALLE 20 NRO. 5 39 LOCAL 123 CENTRO COMERCIAL NOVACENTRO
SOLTOUR	10,125,957	CARRERA 15 NRO. 32 A 10 BARRIO SAN NICOLAS
COLRESERVAS	900,174,648	CALLE 14 NO 23-42 ALAMOS
ARIASBETA AGENCIA DE VIAJES	900,149,777	CR 7 NRO. 19-28 EDIFICIO TORRE BOLIVAR OFICINA 305
EXCURSIONES VIJAVA	10,120,322	CARRERA 5 BIS NO. 41 B 16

VIAJES OLIMPICA.COM	91,477,518	CALLE 19 NRO 5-48 LOCAL 306 NOVACENTRO
EXCURSIONES MAR Y PLAYA	25,201,864	CARRERA 8 NO. 27 27 CENTRO COMERCIAL EL DIAMANTE LOCAL 132
PUNTO DE VENTAS SERVINCLUIDOS PEREIRA CENTRO COMERCIAL PEREIRA PLAZA	800,230,546	CENTRO COMERCIAL PEREIRA PLAZA - AVENIDA CIRCUNVALAR CARRERA 13 NRO. 15 - 35 LOCAL 206
PLANETA TOUR PROMOTORA DE TURISMO	9,957,008	URBANIZACION JARDIN III ETAPA TORRE 11 APARTAMENTO 404
ECO AVENTURAS Y PAISAJES EXOTICOS	42,059,103	MANZANA 12 CASA 19 CIUDAD BOQUIA
AGENCIA DE VIAJES MEDITERRANEO	42,091,447	CALLE 18 NO 4- 30 LOCAL 3
AGENCIA DE VIAJES COMFAMILIAR RISARALDA	891,480,000	CALLE 20 NRO. 8 50
ACTOURS SUCURSAL PEREIRA	800,201,756	CALLE 8 BIS NRO. 15-33 PORTAL DE LOS ALPES LOCAL 205 PEREIRA
GO! AMV TRAVEL CENTER	816,003,564	CALLE 15 13 110 CENTRO COMERCIAL PEREIRA PLAZA LC 270
DESTINOS CIA. LTDA	816,004,481	CALLE 14 NO 13 09 LOCAL 3 EDIFICIO INVICO
VIAJES FANTASIA OPERADOR TURISTICO	901,392,262	CALLE 19 9 19 LOBBY GRAN HOTEL
AGENCIA DE VIAJES VANI	891,410,476	CALLE 20 NRO. 7 30
VIAJES ORBE	816,008,698	CALLE 24 NRO. 6 67
VIAJES CIRCULAR S.A.S	800,236,839	CALLE 9 BIS NRO. 15 - 10
AVIATUR PEREIRA	860,000,018	CALLE 20 NRO. 8 - 70
INVERSIONES AEREAS INVERSA S.A.S	860,034,917	CALLE 21 9 06

Fuente: información tomada de:

https://uniminuto0y.sharepoint.com/:x:/g/personal/lady_giraldo_uniminuto_edu_co/EY14dAvvoNVAgahh4FDsI7oBDA3Nak2ggjdRfiSeHeE2Ig?e=RASXiP

2.4.2. Precios de los principales competidores del mercado

Basado en lo anterior, se relaciona cuadro comparativo con las cinco (5) agencias de viajes más importantes y con una amplia trayectoria en el mercado, donde se describe los años de trayectoria, los servicios ofrecidos, los horarios de atención y los precios.

A través de esta comparación se pudo identificar que los precios ofrecidos por la agencia en proyecto son competitivos y para contrarrestar los años de trayectoria se ofrece un servicio 24 horas de atención al cliente, el cual será de apoyo para generar mayor confiabilidad.

Tabla 9. Principales competidores

NOMBRE DE LA AGENCIA	AVIATOUR	AGENCIA COMFAMILIAR	VIAJES ORBET	ONVACATION	VIAJES FALLABELLA	AGENCIA LYM
Experiencia en el mercado	60 años	25 años	20 años	20 años	26 años	0
Servicios ofrecidos	Cruceros, paquetes nacionales e internacionales, tiquetes, hoteles	Paquetes regionales, nacionales e internacionales	Paquetes nacionales e internacionales	Paquetes nacionales e internacionales	Destinos nacionales e internacionales, tiquetes aereos y hoteleria	Paquetes regionales, nacionales e internacionales
Atencion al cliente	Lunes a sabado de 08:00 a 18:00	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sabados de 7:00 a 11:00	Lunes a sabado de 8:00 a 18:00	Lunes a sabado de 9:00 a 19:00	Lunes a domingo de 10:00 a 19:00	Lunes a sabado de 8:00 a 19:00 y domingos de 8:00 a 15:00 Call center 24 horas de lunes a domingo
Precios	\$150.000 - \$45.000.000	\$90.000 - \$8.000.000	\$1.600.00 a \$6.000.000	\$1.500.000 - \$7.000.000	\$2.300.000 - \$38.000.000	\$85.000 - \$41.000000

Fuente: elaboración propia



2.5 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Las generaciones van cambiando y con estos cambios también se modifica la forma de adquirir bienes o servicios; En la actualidad no se hace tan necesario el ir presencialmente a una tienda para adquirir un producto, siendo esto una ventaja para muchos empresarios pues las redes sociales son un medio importante para comercializar sus productos.

2.5.1 Estrategia de comercialización

Siendo así, los canales de comercialización de la agencia se realizarían de la siguiente forma:

- Marketing digital para inundar las redes sociales tales como Facebook, Instagram, tick tock, Twitter. Para esto se contrata personal de planta especializado en marketing y se pone un promedio mensual de \$1.000.000 para pautas publicitarias.
- Publicidad en el punto físico de venta la cual tendrá asesores altamente capacitados para suplir las necesidades de los clientes.
- Se realizarán visitas a las empresas para ofrecer los servicios brindando un descuento, por viajes en grupo a partir de 15 personas, el descuento se aplicará sobre el valor total un 15%.
- Stand de venta en los principales centros comerciales de Pereira (Arboleda, Pereira Plaza, Centro comercial Único), será realizado para temporadas especiales, el valor del stand varía entre 380.000 a 600.000 los fines de semana.
- Diferentes formas de pago tales como efectivo, tarjetas débito, tarjetas crédito y plan separe.



2.5.2 Canal de distribución

El canal de distribución es el medio a través del cual una empresa fabricante hace llegar sus productos al consumidor final, existen 4 actores importantes:

- Los productores
- Los mayoristas
- Los minoristas
- El consumidor final.

A su vez existen diferentes tipos de canales:

- Canal instantáneo (productor al consumidor final)
- Canal corto (productor – mayorista- consumidor final)
- Canal largo (productor- mayorista- minorista – consumidor final)

El canal de distribución de la Agencia L&M será un canal instantáneo, un canal de distribución instantáneo para una agencia de viajes implica que la agencia se conecta directamente con los proveedores de servicios turísticos, eliminando intermediarios adicionales. debido a que los servicios que la empresa ofrece son tercerizados por aerolíneas, hoteles, transporte terrestre, y estos servicios serán los que se van a ofrecer al consumidor final o cliente.

Imagen 18. Canal de distribución



Fuente: Imagen tomada

https://marketingandbusinessbyjd.fandom.com/es/wiki/Canal_de_Distribucion

2.6. ESTRATEGIAS DE VENTA

De acuerdo con las estrategias de comercialización empleadas por la agencia, los métodos de pago que se utilizarán serán;

- En efectivo
- Transferencias bancarias
- Pago con tarjetas débito y crédito
- Pagos mediante la página web y el botón de PSE

2.6.1 Estrategia de precios

Las estrategias de precios para una agencia de viajes son fundamentales para atraer clientes, generar ingresos y mantener la competitividad en el mercado. A continuación, relacionamos las principales estrategias a utilizar.

Tabla 10. Estrategias

Tipo de estrategia	Descripción
Precios Dinámicos	Ajustar los precios según la demanda y la oferta. Ofrecer tarifas más bajas en temporadas bajas o para reservas anticipadas, y tarifas más altas durante las temporadas pico
Paquetes Todo Incluido	Crear paquetes turísticos todo incluido. Incluye vuelos, alojamiento, transporte y actividades en un solo precio para ofrecer comodidad y ahorros atractivos
Descuentos por Reserva Anticipada	Ofrecer descuentos del 10% a aquellos que reserven hasta con 6 meses de anticipación. Esto puede incentivar a los clientes a planificar sus viajes con antelación
Ofertas de Última Hora	Ofrece descuentos para reservas de último minuto. Esto puede ser efectivo para llenar espacios vacíos y aprovechar la capacidad no utilizada
Tarifas Especiales para Grupos	Establece tarifas especiales para grupos. se ofrecerá descuentos hasta del 15% para incentivar a grupos grandes.
Tarifas Exclusivas en Línea	Ofrecer tarifas exclusivas para reservas en línea. Esto puede incentivar a los clientes a utilizar tu sitio web y plataformas en línea para realizar reservas

Fuente: Elaboración propia



3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1. TAMAÑO DEL PROYECTO

En Colombia, las empresas se clasifican en diferentes categorías según su tamaño y sector económico. La clasificación actual se basa principalmente en los ingresos generados por las actividades ordinarias de la empresa.

- ✓ Microempresas: Ventas anuales hasta \$999.353.956 pesos.
- ✓ Pequeñas empresas: Ventas anuales superiores a \$999.353.956 pesos y hasta \$8.694.247.940 pesos.
- ✓ Medianas empresas: Ventas anuales superiores a \$8.694.247.940 pesos y hasta \$73.651.194.780 pesos.
- ✓ Grandes empresas: Ventas anuales superiores a \$73.651.194.780 pesos.

Además de la clasificación por tamaño, en Colombia también existen diferentes formas jurídicas para crear una empresa, como la Sociedad Limitada, la Empresa Unipersonal, la Sociedad Anónima, la Sociedad Colectiva, entre otras.

3.2 . ANALISIS DEL PROYECTO

La agencia de viajes L&M será constituida como una sociedad por acciones simplificada (SAS), este tipo de sociedad fue creada en la legislación colombiana por la Ley 1258 de 2008.

La sociedad por acciones simplificadas (S.A.S) puede constituirse por una o varias personas, mediante la suscripción de cualquiera de los siguientes documentos:



Documento privado, autenticado, reconocido o con presentación personal por sus signatarios (artículo 5° Ley 1258 de 2008 y artículo 40 Código de Comercio).

Escritura pública de constitución, cuando hay aporte de inmuebles, o cuando los accionistas lo consideren de utilidad, no se necesita un capital mínimo para apertura una SAS, ni tampoco se exigen cantidad de empleados.

3.3. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

A continuación, se va a definir cuál es la localización de la agencia de viajes a través de una macro, micro y localización exacta.

3.4. MACROLOCALIZACIÓN

El proyecto está ubicado en Colombia, es un país situado en la región noroccidental de América del Sur, tiene una superficie de 1.140.619 Km², por lo que puede considerarse un país grande, con una población de 51.609.000 personas, se encuentra en la posición 29 de la tabla de población, compuesta por 196 países y presenta una moderada densidad de población, 45 habitantes por Km limitado por dos océanos (el Pacífico y el Atlántico) y cinco países (Ecuador,

Panamá, Perú, Brasil y Venezuela). Su principal actividad económica es la agricultura, minería y exportación de café. - Límite al NORTE: Panamá (Noroeste), el océano Atlántico y Venezuela (Noreste).

- ✓ Límite al SUR: Perú y Ecuador (Suroeste).
- ✓ Límite al ESTE: Brasil (Sureste).
- ✓ Límite al OESTE: Panamá y el Océano Pacífico.
- ✓ Su capital es Bogotá y su moneda Pesos colombianos.

Imagen 19. Mapa de Colombia



Fuente: imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/utgb77vFKaY5JXBHA>

3.5. MICROLOCALIZACIÓN

Risaralda, es uno de los treinta y dos departamentos que conforman la República de Colombia. Su capital y ciudad más poblada es Pereira, el cual está ubicada en el centro-oeste del país, en la región andina. Con 4140 km² es el cuarto departamento menos extenso, limita al Noroeste con Choco, al Suroeste con el Valle del Cauca, al Este con Caldas, al Norte con Antioquia.

Imagen 20. Mapa de Risaralda



Fuente: imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/D62yxcrdvr6rdqQJ8>

Pereira es un municipio de Colombia, capital del departamento de Risaralda. Es la ciudad más poblada de la región del eje cafetero; integra el área metropolitana del Centro de Occidente junto con los municipios de Dosquebradas y la Virginia. Está ubicada en la región centro-occidente del país, en el valle del río Otún en la Cordillera Central de los Andes Colombianos.

El área municipal es de 702 km²; limita al norte con los municipios de Balboa, La Virginia, Marsella y Dosquebradas, al noreste con Santa Rosa de Cabal y al este con el departamento del

Tolima, al sur con los departamentos de Quindío y Valle del Cauca, al oeste con el municipio de Balboa y el departamento del Valle del Cauca.

3.6. LOCALIZACIÓN EXACTA

El Parque Industrial es un barrio ubicado en la ciudad de Pereira, cerca de la variante del pollo, fácil acceso a la avenida del río, a la vía del pollo la cual es una vía principal que atraviesa toda la ciudad de Pereira, hace parte de la comuna Ciudadela del café, un sector con alto comercio, zona rosa, y es conformado por los siguientes barrios: Álamos del Café, Altos de Llano Grande, Altos de Llano Grande II, Altos de los Ángeles, Antonio Ricaurte (Sector B), Carlos Enrique Soto, Ciudad Boquia, Ciudadela Comfamiliar Boquia, Horizontes, Málaga, Nuevo Horizonte, Paz Verde, Rincón del Café, Villa del Café, Villa Los Comunes.

Su ubicación privilegiada hace que sea fácil llegar desde el centro, municipio de Dosquebradas, los habitantes de Cuba, Marsella, sector de Combia entre otros.

Imagen 21. Parque Industrial



Fuente: imagen tomada de <https://images.app.goo.gl/YgdtCxrBXL8jf18R7>

3.7. MATRIZ DE LOCALIZACIÓN

A continuación, se realiza un cuadro matriz con las variables que se tuvieron en cuenta para la elección de un establecimiento comercial con servicio al público. Las puntuaciones van numeradas desde el # 1 siendo la opción más deficiente, hasta el # 5 siendo la opción más conveniente y la totalización de dicho puntaje arrojará la mejor opción para el establecimiento.

Tabla 11. Matriz de localización

MATRIZ DE LOCALIZACIÓN						
VARIABLES	BARRIO GALICIA	BARRIO CENTRO	BARRIO PARQUE INDUSTRIAL	PINARES	CERRITOS	CUBA
UBICACIÓN	2	4	4	5	5	5
VALOR ARRENDAMIENTO	4	3	5	2	2	4
ESPACIO	3	2	3	4	4	4
ZONA DE PARQUEO	4	2	3	4	4	3
FACILIDAD DE LLEGAR	2	5	4	4	5	4
SERVICIO INTERNET	4	5	5	5	5	3
TRANSPORTE PUBLICO	3	5	4	4	5	3
COMPETENCIA	5	2	5	3	5	3

TOTAL:	27	28	33	31	35	29
---------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Fuente: Elaboración propia.

La mejor ubicación posible según el cuadro matriz es en Cerritos pues es una zona que está en expansión, el nivel socioeconómico es bueno y se tiene la ventaja de que existe poca competencia cerca, el valor de los arrendamientos es muy alto al igual que los servicios públicos pero son mayores los beneficios que se pueden obtener por esta ubicación.

Se relaciona imagen tomada por el Diario.com donde describen el crecimiento y las nuevas vías en la zona de cerritos.

Imagen 22. Parque industrial



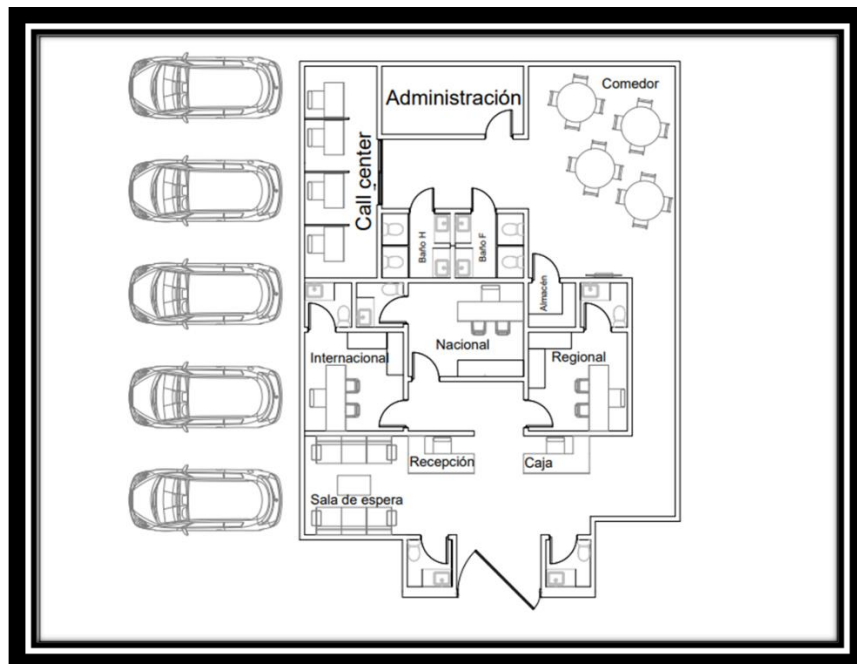
Fuente: Imagen tomada del el diario .com

3.8. DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE PLANTA FISICA

Pensando en el fácil acceso y comodidad tanto para los clientes como para las personas que trabajaran en la agencia de viajes, se ha diseñado un plano donde se encontrara:

- Zona de parqueo de visitantes
- Sala de espera
- Recepción y ubicación del cliente / caja y/o facturación
- Zona de asesores paquetes internacionales
- Zona de asesores paquetes nacionales
- Zona de asesores paquetes regional
- Zona de asesores de call center
- Oficinas administrativas
- Zona común o de descanso.

Imagen 23. Diseño de distribución



Fuente: Elaboración propia.

3.9. PROCESOS DE PRODUCCIÓN

A diferencia de las empresas manufactureras que tienen procesos de producción física, las agencias de viajes ofrecen servicios, por lo tanto, sus procesos se centran en la planificación, organización y facilitación de experiencias de viaje para sus clientes.

3.10. FLUJOGRAMA:

Es un gráfico compuesto por diferentes formas de figuras geométricas acompañados por textos cortos, el cual facilita el rápido entendimiento y representa los procesos en forma secuenciales estructurados para un mayor entendimiento.

A continuación, explicaremos los símbolos que conforman el flujograma.

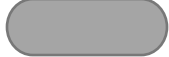

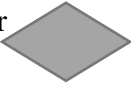
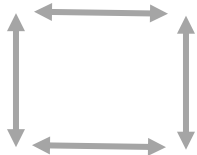
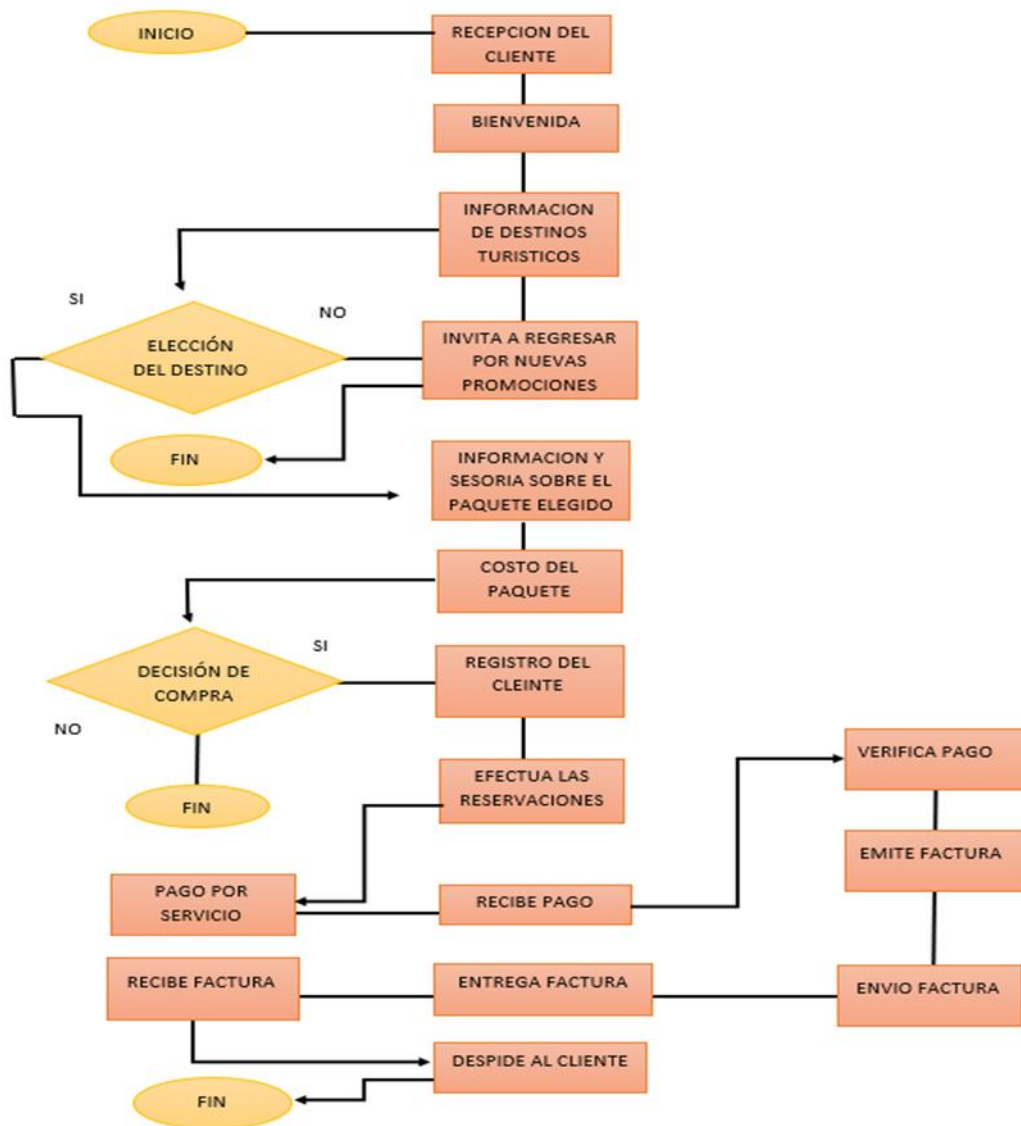
- Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser una acción o lugar 
- Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento. 
- Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujograma en el cual es posible tener varios caminos alternativos. 
- Dirección de flujo o línea de unión, conecta los símbolos señalando el orden de realizar las diferentes operaciones. 

Imagen 24 Flujograma



Fuente: Elaboración propia

Con el anterior flujograma se puede visualizar el proceso de comercialización de los servicios ofrecidos por la agencia y la dinámica por la que deben pasar los clientes, siendo así, el proceso será:



- ✓ El cliente llega a la agencia, se le da la bienvenida.
- ✓ después se le informa los diferentes destinos turísticos al que puede tener acceso, si el cliente dice que NO es posible, el cliente es invitado a estar pendiente de nuevas promociones y se termina el proceso de venta.
- ✓ Cuando exista una respuesta positiva “SI” se procede hacer el registro en la base datos de la agencia.
- ✓ Se efectúan las reservaciones.
- ✓ Se le informa al cliente el valor a pagar.
- ✓ Se realiza las validaciones pertinentes del pago
- ✓ Se emite la factura
- ✓ Se le hace entrega al cliente de itinerario y demás información
- ✓ Se le da una calurosa despedida.

3.11. REQUERIMIENTOS

Son los componentes que pueden ayudar u obstaculizar la satisfacción de una necesidad y que, en esta ocasión se relacionan para el adecuado desempeño de la agencia de viajes.

3.11.1. Factores humanos:

Son todas aquellas personas que contribuyen con su labor operativa para el adecuado desarrollo de la actividad económica, entre estas la agencia de viajes va a requerir de:

Tabla 12. Factores humanos

CANTIDAD	CARGO	DESCRIPCIÓN	SALARIO
----------	-------	-------------	---------

3	Agentes de venta	Asesores comerciales paquete regional, nacional e internacional	\$ 2.000.000
6	Agentes de call center	Asesores comerciales a través de líneas telefónicas	\$2.000.000

Fuente: Elaboración propia.

3.11.2. Factores tecnológicos:

Son todas aquellas herramientas e implementos tecnológicos el cual son necesarios para adecuado desarrollo de la actividad económica, entre estas la agencia de viajes va a requerir de:

Tabla 13. Factores tecnológicos

PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR
computadores	(ThinkCentre M90a, Procesador Intel® Core™ i5-10400 de 10ª Generación (2,90 GHz hasta 4,30 GHz), Sistema Operativo Windows 11 Pro 64 Pantalla 23,8" FHD (1920 x 1080), IPS, Anti-Glare, Non-Touch, 250 nits, LED Backlight, Memoria 8 GB DDR4-3200MHz (SODIMM) Almacenamiento 512 GB SSD M.2 2280 PCIe Unidad Óptica Slim Ultrabay DVD-RW	8	\$3.800.000



celulares	(Celular Samsung Galaxy A24 128GB 4GB RAM cámara posterior 50MP cámara frontal 13MP pantalla 6 5" memoria expandible hasta 512GB Memoria interna: 128GB, Marca y modelo del procesador: Mediatek, memoria RAM: 4GB, sistema operativo: Android	6	\$800.000
Teléfonos fijos	Teléfono inalámbrico PANASONIC, pantalla de 1.6 pulgadas con identificador de llamadas.	4	\$150.000
Diademas	Marca JABRA 4993-823-109, Diadema Profesional Evolve 20 Mono MS. Auriculares mono UC con espumas. C MS USB, Conectividad USB, Auricular profesional con gestión de llamadas fácil y gran calidad de sonido para llamadas y música	5	\$ 220.000
Softwares para reservas “sabre”	Permite a las agencias de viajes conectarse con aerolíneas, hoteles y otros proveedores de tecnología de viajes para brindar la mejor experiencia de viaje a los clientes.	1	\$11.000.000

Página web	dominio por un año	1	\$ 670.000
Planes de celular	Plan corporativos minutos ilimitados y navegación 5G	8	\$90.000
Internet	Plan de internet empresa movistar, navegación 5G , velocidad 151.74 Mbps.	1	\$300.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Costo variable

UNIDADES PRODUCIDAS	TASA DE ASIGNACION POR UNIDAD	PAQUETES NACIONES DE VIAJES	
		COSTO TOTAL	COSTO UNITARIO
COSTOS DIRECTOS			
MP		\$ 1,800,000.00	\$ 900,000.00
MOD		\$ 2,000,000.00	\$ 15,384.62
TOTAL COSTOS DIRECTOS		\$ 3,800,000.00	\$ 915,384.62
CIF DE LAS ACTIVIDADES			
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	16923.08		
		\$ 1,100,000.00	\$ 16,923.08
INSUMOS	\$ 3,076.92		
	\$ insumos X Unidad Prod	\$ 600,000.00	\$ 3,076.92
TOTAL CIF		\$ 1,700,000.00	\$ 20,000.00
TOTAL COSTOS		\$ 5,500,000.00	\$ 935,384.62

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 15. Nomina personal de producción.

NOMINA PARA EL PERSONAL DE PRODUCCION					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos Basicos					
VENDEDORES / AGENTE CALL CENTER (6)	\$ 12,000,000	\$ 13,260,000	\$ 14,718,600	\$ 16,411,239	\$ 18,380,588
		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
(3) AGENTES DE VENTA	\$ 6,000,000	\$ 6,630,000	\$ 7,359,300	\$ 8,205,620	\$ 9,190,294
Total Mensual	\$ 18,000,000	\$ 19,890,000	\$ 22,077,900	\$ 24,616,859	\$ 27,570,882
Total Anual	\$ 144,000,000	\$ 238,680,000	\$ 264,934,800	\$ 295,402,302	\$ 330,850,578
Prestaciones					
Cesantia (mes)	\$ 1,499,994	\$ 1,657,493	\$ 1,839,818	\$ 2,051,397	\$ 2,297,564
Intereses de Cesantia (mes)	\$ 15,000	\$ 16,575	\$ 18,398	\$ 20,514	\$ 22,976
Vacaciones (mes)	\$ 750,600	\$ 829,413	\$ 920,648	\$ 1,026,523	\$ 1,149,706
Prima de Servicios (mes)	\$ 1,499,994	\$ 1,657,493	\$ 1,839,818	\$ 2,051,397	\$ 2,297,564
Total Prestaciones Sociales mes	\$ 3,765,588	\$ 4,160,975	\$ 4,618,682	\$ 5,149,830	\$ 5,767,810
Total Anual	\$ 29,995,200	\$ 49,931,696	\$ 55,424,183	\$ 61,797,964	\$ 69,213,719
Parafiscales y seguridad social					
Aporte en Salud Eps (mes)	\$ 1,530,000	\$ 1,690,650	\$ 1,876,622	\$ 2,092,433	\$ 2,343,525
Aporte en Pensión (mes)	\$ 2,160,000	\$ 2,386,800	\$ 2,649,348	\$ 2,954,023	\$ 3,308,506
ARL y Comfamiliar(mes)	\$ 100,800	\$ 111,384	\$ 123,636	\$ 137,854	\$ 154,397
Total aportes Patronales	\$ 3,790,800	\$ 4,188,834	\$ 4,649,606	\$ 5,184,310	\$ 5,806,428
Total Anual	\$ 30,672,000	\$ 50,838,840	\$ 56,431,112	\$ 62,920,690	\$ 70,471,173
Auxilio de transporte					
Auxilio de transporte	\$ 140,606	\$ 155,370	\$ 172,460	\$ 192,293	\$ 215,368
Total año	\$ 1,687,272	\$ 1,864,436	\$ 2,069,523	\$ 2,307,519	\$ 2,584,421
Total Mensual	\$ 25,696,994	\$ 28,395,178	\$ 31,518,648	\$ 35,143,292	\$ 39,360,488
TOTAL OPERACIÓN	\$ 206,354,472	\$ 341,314,972	\$ 378,859,619	\$ 422,428,475	\$ 473,119,892
TOTAL NOMINA	\$ 790,965,576	\$ 985,489,999	\$ 1,093,161,751	\$ 1,218,066,329	\$ 1,363,336,272

Fuente: elaboración propia

3.11.3. Físico

Muebles y enseres

Tabla 16. Muebles y enseres

PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR
Escritorios	7	\$2.000.000
Muebles	2	\$1.800.000



Sillas	12	\$200.000
Archivadores	5	\$400.000

Fuente: Elaboración propia.

3.11.4. Insumos

Tabla 17. Insumos

PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR
Resmas de papel	20	\$20.000
Lapiceros	50	\$1.000
Grapadoras	12	\$15.000
Carpetas	30	\$3.000
Ganchos de grapadora	15	\$5.000

Fuente: Elaboración propia

Proveedores de insumos:

Se encuentran conformados por empresas de transporte, hoteles, excursiones nacionales e internacionales, alquiler de vehículos, cruceros, trenes, organización de convenciones, ferias, seminarios, entre otros.

El eslabón de transformación el cual lo conforman todo tipo de productos que el turista consumirá durante el transcurso de su viaje como los son actividades de esparcimiento, entre otros.



El eslabón de Comercialización el cual comprende a los intermediarios de la cadena como lo son las agencias de viajes, los servicios de guía turístico, entre otros. En la Gráfica se observa el esquema de la cadena de valor del turismo en Colombia. Alvarez Espinel, O. Y. (2015)

3.11.5. PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El plan de seguridad y salud en el trabajo (SST) es esencial para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable en una agencia de viajes. A continuación, se relaciona la estructura del plan de SST:

- Introducción: Descripción general del plan y su importancia.
- Compromiso de la dirección con la seguridad y salud en el trabajo.
- Política de Seguridad y Salud: Declaración clara de la política de SST de la agencia.
- Compromiso de cumplir con las leyes y regulaciones pertinentes.
- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos:
 - ✓ Proceso para identificar y evaluar los peligros específicos en el entorno laboral de la agencia.
 - ✓ Evaluación de riesgos asociados a actividades específicas como reservas, atención al cliente, etc.
- Medidas Preventivas y de Control:
 - ✓ Detalle de las medidas preventivas implementadas para mitigar los riesgos identificados.
 - ✓ Procedimientos para controlar y reducir la exposición a peligros. Equipo de Protección



- Personal (EPP):
 - ✓ Lista de EPP necesarios y su uso adecuado.
 - ✓ Procedimientos para la distribución, mantenimiento y supervisión del uso de EPP.capacitación y Concientización:
 - ✓ Programa de capacitación en seguridad para todos los empleados.
 - ✓ Concientización sobre la importancia de la seguridad y salud en el trabajo.
- Primeros Auxilios y Servicios Médicos:
 - ✓ Ubicación de kits de primeros auxilios y detalles sobre su contenido.
 - ✓ Procedimientos para acceder rápidamente a servicios médicos en caso de emergencia.
 - ✓ Ergonomía y Bienestar Laboral: Evaluación ergonómica de los puestos de trabajo.
 - ✓ Iniciativas para promover el bienestar, como pausas activas y ajustes ergonómicos.
- Prevención de Incidentes y Accidentes:
 - ✓ Procedimientos para reportar incidentes y accidentes.
 - ✓ Investigación de incidentes para determinar causas y acciones correctivas.
- Plan de Respuesta a Emergencias:
 - ✓ Planificación para evacuaciones en caso de emergencia.
 - ✓ Designación de responsabilidades y entrenamiento para el equipo de respuesta a emergencias.
- Monitoreo y Revisión del Plan:
 - ✓ Procedimientos para monitorear y revisar continuamente la efectividad del plan de SST.



- ✓ Revisiones periódicas y actualización del plan según sea necesario.
- Comunicación y Participación:
 - ✓ Canales de comunicación abiertos sobre asuntos de SST.
 - ✓ Involucramiento de los empleados en la identificación de riesgos y sugerencias de mejoras.
- Registro de Incidentes y Enfermedades Laborales:
 - ✓ Mantenimiento de registros detallados de incidentes y enfermedades laborales.
 - ✓ Análisis de datos para mejorar continuamente las prácticas de SST.
- Auditorías y Evaluaciones:
 - ✓ Proceso para realizar auditorías internas de SST.
 - ✓ Evaluaciones externas, si es necesario, para garantizar el cumplimiento de normativas.
- Compromiso con la Mejora Continua:
 - ✓ Compromiso con la mejora continua de las prácticas de SST.
 - ✓ Fomento de la cultura de seguridad y salud en el trabajo.

3.11.6. POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad son las medidas y acciones que se implementan para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua en la prestación de sus servicios.

La política de calidad de la agencia L&M se basa en planificar cada proceso antes de ponerlo en marcha para lograr un margen mínimo de error en cada área y con cada prestador de servicio.

4. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

4.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional define cómo se organizan y dividen las tareas y las personas dentro de una organización para alcanzar sus objetivos, establecer la jerarquía, los departamentos y las relaciones de supervisión.

Una representación gráfica común de la estructura organizacional es el organigrama, que muestra los cargos y departamentos de una empresa y cómo se relacionan entre sí.

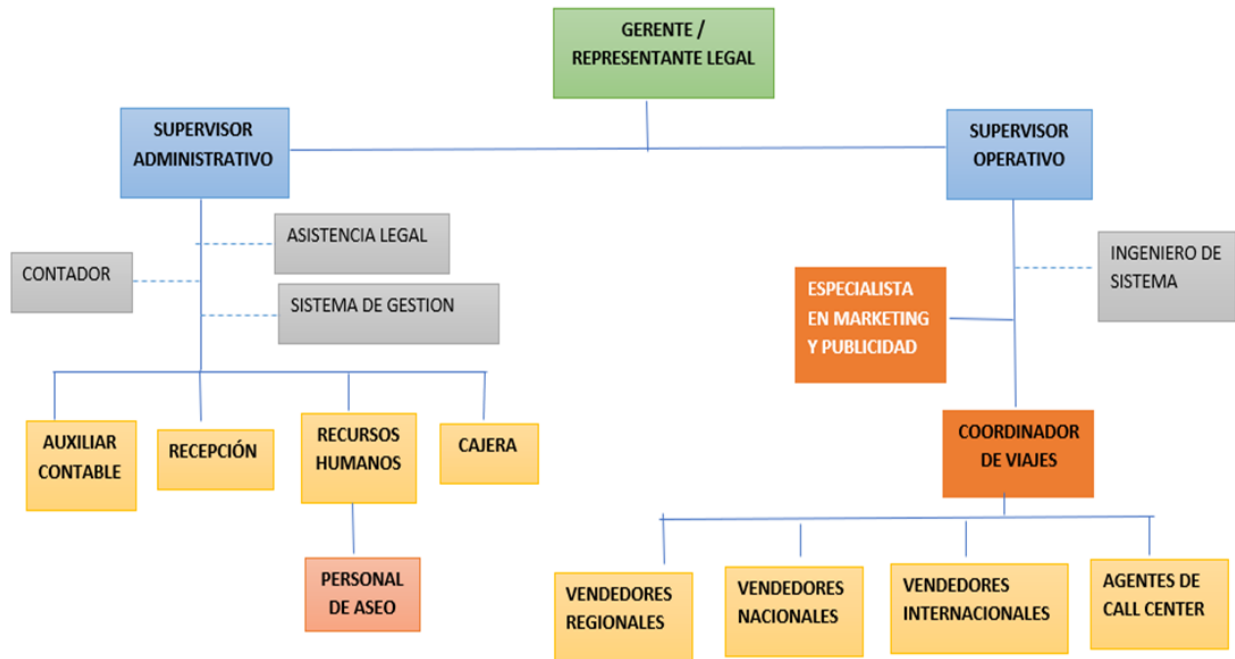
4.2. ORGANIGRAMA DE AGENCIA DE VIAJES L&M

Para elaborar un organigrama se debe identificar la “cadena de mando”, que de acuerdo con bizneo “Es la base de todo modelo organizacional y esta según Henry Mintzberg, se compone de cinco elementos:

- ✓ Ápice estratégico (cúpula directiva).
- ✓ Línea media (directores de departamento).
- ✓ Núcleo operativo (trabajadores no directivos).
- ✓ Tecnoestructura (especialistas técnicos).
- ✓ Staff de apoyo (subcontratados en labores de limpieza o seguridad).

El siguiente organigrama está diseñado en orden jerárquico para conocimiento de los empleados y correcto funcionamiento administrativo y operativo de la agencia.

Imagen 25. Organigrama



Fuente. Elaboración propia.

1. **Dirección General:** responsable de la gestión general de la agencia, toma de decisiones estratégicas y supervisión de todas las áreas.
2. **Supervisor Operativo:** Responsable de la actividad comercial de la agencia, ventas y suministro de servicios, realización de nuevas alianzas, relaciones con proveedores y control de calidad de los servicios.
3. **Especialista en Marketing:** Encargado de desarrollar estrategias de ventas y marketing para atraer clientes y promocionar los servicios de la agencia, gestionar campañas publicitaria y presencia en redes sociales.



4. **Coordinadores de Viajes:** Supervisan la logística de los viajes, como vuelos, alojamiento, transporte y actividades.
5. **Agentes de Ventas:** Responsables de atender a los clientes, proporcionar información sobre los viajes, ayudar en la planificación y reservas, verificar disponibilidad y confirmar itinerarios.
6. **Ingeniero de sistemas** (contrato por prestación de servicios) , apoyo en los sistemas tecnológicos de la empresa
7. **Supervisor Administrativo:** Responsable de la actividad administrativa de la agencia, bienestar del personal, capacitaciones, documentación y reglamentación legal vigente.
8. **Contador:** (contrato por prestación de servicios- honorarios) responsable de la gestión financiera de la agencia, incluyendo la contabilidad, el presupuesto y la gestión de ingresos y gastos.
9. **Abogado o Consultor Legal:** (contrato por prestación de servicios- honorarios) Asegura que la agencia cumpla con todas las regulaciones legales y normativas de la industria.
10. **Sistema de gestión:** (contrato por prestación de servicios- honorarios) Especialista en Cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo, apoya los procedimientos para garantizar el cumplimiento legal y ético, al mismo tiempo apoya a recursos humanos para garantizar el bienestar de los empleados. 3Auxiliar contable: Encargado de registrar los documentos, realizar recibos de caja, comprobantes de egreso, programación de pagos a proveedores, nomina, entre otros.



11. **Atención al Cliente y Servicio Postventa:** Representantes de Servicio al Cliente: Brindan asistencia a los clientes antes, durante y después de sus viajes, manejan quejas y resuelven problemas.
12. **Recursos Humanos:** Encargado de la contratación, capacitación, desarrollo del personal y asuntos relacionados con los empleados.
13. **Cajero:** Responsable de recibir pagos con cualquier medio utilizado por la agencia, elaboración de factura de venta.
14. **Personal de Aseo:** Encargados de la limpieza y el mantenimiento de las zonas comunes brindando siempre una buena imagen de la agencia en cuanto a orden y limpieza.

4.3. MANUALES DE FUNCIONES

Los manuales de funciones en una agencia de viajes son documentos importantes que describen las responsabilidades y tareas específicas de cada puesto dentro de la organización. Estos manuales ayudan a garantizar una operación eficiente y coherente en toda la agencia.

Tabla 18. Función del contador

<i>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</i>	
AREA:	Administrativa
CARGO:	Gerencia
INDUCCION AL CARGO:	30 días

II. OBJETIVO DEL CARGO
<p>responsable de la gestión general de la agencia, toma de decisiones estratégicas y supervisión de todas las áreas.</p>
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar información de los requerimientos de suministros y servicios que requiera las diferentes áreas. 2. Realizar nuevas alianzas con el fin de mejorar los servicios ofrecidos. 3. Realizar compras de suministros solicitados por el personal 4. Hacer seguimiento y control de los gastos en compras generales, servicios al cliente, entre otros. 5. Reuniones constantes con los supervisores del área operativa y administrativa para revisar su desempeño. 6. Reuniones con terceros tales como contador, abogado, sistema de gestión , ingeniero de sistemas para indagar informes. 7. Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa.

Tabla 19. Función del administrador

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
AREA:	Administrativa
CARGO:	Supervisor Operativo
INDUCCION AL CARGO:	20 días
II. OBJETIVO DEL CARGO	



Responsable de la actividad comercial de la agencia, ventas y suministro de servicios, realización de nuevas alianzas, relaciones con proveedores y control de calidad de los servicios.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1.Recepcionar información de los requerimientos de suministros y servicios que requiera las áreas operativas.
2. Realizar nuevas alianzas con el apoyo de gerencia con el fin de mejorar los servicios ofrecidos.
3. Realizar compras de suministros solicitados por el personal operativo.
4. Revisar en cifras las ventas mes a mes y pasar informes
5. Revisar con el área de marketing estrategias para promocionar paquetes.
6. Supervisar la coordinación de reservas y la relación con proveedores de servicios de viaje.
7. Asegurarse de que las operaciones diarias funcionen sin problemas.
8. Garantizar la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente.
9. Gestionar el equipo de empleados y la capacitación.
10. Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa.

Tabla 20. Función de Especialista en Marketing

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
AREA:	Operativa
CARGO:	Especialista en Marketing
INDUCCION AL CARGO:	10 días

II. OBJETIVO DEL CARGO
Encargado de desarrollar estrategias de ventas y marketing para atraer clientes y promocionar los servicios de la agencia, gestionar campañas publicitaria y presencia en redes sociales.
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear y gestionar campañas publicitarias y estrategias de marketing para promocionar la agencia y sus servicios. 2. Mantener la presencia en línea de la agencia, incluyendo sitios web y redes sociales. 3. Medir y analizar el rendimiento de las estrategias de marketing. 4. Desarrollar materiales de marketing, como folletos y anuncios. 5. Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa.

Tabla 21. Función de Coordinador de viajes

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
AREA:	Operativa
CARGO:	Coordinador de viajes
INDUCCION AL CARGO:	15 días
II. OBJETIVO DEL CARGO	
Supervisan la logística de los viajes, como vuelos, alojamiento, transporte y actividades.	
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar la logística de los viajes, incluyendo vuelos, alojamiento, transporte y actividades. 	

2. Coordinar itinerarios y horarios para garantizar una experiencia de viaje sin problemas.
3. Proporcionar información detallada sobre destinos y recomendaciones para el cliente.
4. Diseñar nuevos paquetes turísticos
5. Supervisar el desempeño y atención de vendedores
6. Revisar metas de ventas mensuales
7. Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa.

Tabla 22. Función de Vendedores

<i>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</i>	
AREA:	Operativa
CARGO:	Vendedores
INDUCCION AL CARGO:	15 días
<i>II. OBJETIVO DEL CARGO</i>	
Responsables de atender a los clientes, proporcionar información sobre los viajes, ayudar en la planificación y reservas, verificar disponibilidad y confirmar itinerarios. .	
<i>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</i>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a los clientes en persona, por teléfono o por correo electrónico. 2. Proporcionar información detallada sobre destinos, paquetes y servicios de viajes. 3. Ayudar a los clientes a planificar y personalizar sus viajes. 4. Procesar reservas y emitir boletos o documentos de viaje. 5. Gestionar quejas y resolver problemas de los clientes. 6. Mantenerse actualizado sobre las últimas ofertas y promociones de viaje. 7. Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa. 	



Tabla 23. Supervisor administrativo

<i>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</i>	
AREA:	Administrativa
CARGO:	Supervisor Administrativo
INDUCCION AL CARGO:	15 días
<i>II. OBJETIVO DEL CARGO</i>	
Responsable de la actividad administrativa de la agencia, bienestar del personal, capacitaciones, documentación y reglamentación legal vigente.	
<i>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</i>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar y capacitar a nuevos empleados. 2. Asegurarse de que la agencia cumpla con todas las regulaciones legales y normativas de la industria de viajes. 3. Desarrollar y mantener políticas y procedimientos de cumplimiento. 4. Garantizar la protección de datos y la privacidad del cliente. 5, Proporcionar información sobre políticas y procedimientos de la agencia. 6, Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa. 	
<i>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</i>	
AREA:	Administrativa
CARGO:	Supervisor Administrativo
INDUCCION AL CARGO:	15 días
<i>II. OBJETIVO DEL CARGO</i>	



Responsable de la actividad administrativa de la agencia, bienestar del personal, capacitaciones, documentación y reglamentación legal vigente.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Contratar y capacitar a nuevos empleados.
2. Asegurarse de que la agencia cumpla con todas las regulaciones legales y normativas de la industria de viajes.
3. Desarrollar y mantener políticas y procedimientos de cumplimiento.
4. Garantizar la protección de datos y la privacidad del cliente.
5. Proporcionar información sobre políticas y procedimientos de la agencia.
6. Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa.

Tabla 24. Auxiliar contable

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

AREA:	Administrativa
CARGO:	Auxiliar contable
INDUCCION AL CARGO:	15 días

II. OBJETIVO DEL CARGO

Responsable de la gestión financiera de la agencia, incluyendo la contabilidad, el presupuesto y la gestión de ingresos y gastos.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 1, Gestionar las finanzas de la agencia, incluyendo la contabilidad, presupuesto y flujo de efectivo.
- 2, Realizar el seguimiento de ingresos y gastos.
- 3, Cumplir con las obligaciones fiscales y mantener registros financieros precisos.

- 4, Elaboración de facturas, recibos de caja, egresos, notas contables, nomina
- 5, Elaboración de informes para presentar al contador.
- 6, Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa.

Tabla 25. Recursos humanos

AREA:	Administrativa
CARGO:	Recursos humanos
INDUCCION AL CARGO:	15 días

II. OBJETIVO DEL CARGO

Encargado de la contratación, capacitación, desarrollo del personal y asuntos relacionados con los empleados.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Administrar las políticas de recursos humanos y cumplir con las regulaciones laborales.
- Gestionar problemas relacionados con el personal y el desempeño de los empleados.
- Contratar y capacitar a nuevos empleados.
- Colaborar con el profesional de sistema de gestión
- Solicitar a tiempo dotación
- Programar exámenes médicos de ingreso, periódicos y finalización de contratos
- Elaboración de contratos laborales
- Asegurarse de que la agencia cumpla con todas las regulaciones legales y normativas de la industria de viajes.
- Desarrollar y mantener políticas y procedimientos de cumplimiento.
- Garantizar la protección de datos y la privacidad del cliente.
- Proporcionar información sobre políticas y procedimientos de la agencia.
- Cumplir con las normas y reglamentos de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

4.4. MANUAL DE PROCESO

Proceso de Atención al Cliente:

- Cómo recibir a los clientes en persona, por teléfono o por correo electrónico.
- Cómo abordar a los clientes y proporcionar información sobre los servicios de viaje.
- Cómo manejar preguntas frecuentes y solicitudes de información.
- Cómo registrar y documentar la información del cliente.
- Proceso de Ventas:
 - Cómo identificar las necesidades del cliente y ofrecer recomendaciones adecuadas.
 - Cómo presentar ofertas y cotizaciones de viajes.
 - Cómo procesar una venta, incluyendo la recopilación de información del cliente y la obtención de autorización de pago.
 - Cómo emitir boletos o documentos de viaje y proporcionar confirmaciones al cliente.
- Proceso de Reservas:
 - Cómo recibir y procesar solicitudes de reserva de viajes.
 - Cómo verificar la disponibilidad de vuelos, alojamiento, transporte y actividades.
 - Cómo confirmar itinerarios y detalles de reserva a los clientes.
 - Cómo realizar seguimiento de las reservas y notificar a los clientes sobre cambios o cancelaciones.

Proceso de Coordinación de Viajes:



- Cómo coordinar la logística de los viajes, incluyendo vuelos, alojamiento, transporte y actividades.
- Cómo crear itinerarios y horarios detallados para los clientes.
- Cómo proporcionar información detallada sobre destinos y recomendaciones.
- Cómo gestionar cambios de última hora o problemas durante los viajes.

Proceso de Marketing y Promoción:

- Cómo crear y gestionar campañas de marketing y publicidad.
- Cómo mantener la presencia en línea, incluyendo sitios web y redes sociales.
- Cómo medir y analizar el rendimiento de las estrategias de marketing.
- Proceso de Gestión de Proveedores:
- Cómo establecer relaciones con proveedores de servicios turísticos.
- Cómo negociar tarifas y acuerdos con proveedores.
- Cómo mantener registros actualizados de proveedores y contratos de colaboración.

Proceso de Calidad y Servicio al Cliente:

- Cómo garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por la agencia.
- Cómo recopilar retroalimentación de los clientes y realizar encuestas de satisfacción.
- Cómo manejar quejas y resolver problemas de los clientes.

Proceso de Cumplimiento Legal:

- Cómo garantizar el cumplimiento de todas las regulaciones legales y normativas de la industria de viajes.
- Cómo desarrollar y mantener políticas y procedimientos de cumplimiento.



- Cómo gestionar la protección de datos y la privacidad del cliente.
- Proceso de Recursos Humanos:
- Cómo realizar la contratación y capacitación de nuevos empleados.
- Cómo administrar políticas de recursos humanos y cumplir con regulaciones laborales.
- Cómo manejar problemas relacionados con el personal y el desempeño de los empleados.

4.5. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

- Manual de Procedimiento de Reservas:

Este manual describe cómo los empleados deben recibir solicitudes de reserva de viajes, verificar disponibilidad, confirmar detalles de itinerarios y comunicarse con los clientes para completar el proceso de reserva.

- Manual de Procedimiento de Ventas:

Este manual proporciona pautas detalladas sobre cómo los agentes de ventas deben interactuar con los clientes, identificar sus necesidades, presentar ofertas, procesar ventas y recopilar información necesaria para la reserva.

- Manual de Procedimiento de Atención al Cliente:

En este manual se detallan los procedimientos para la atención al cliente, incluyendo cómo responder preguntas, manejar quejas y resolver problemas de manera eficiente y amigable.

- Manual de Procedimiento de Marketing y Promoción:

Este manual explica cómo crear y ejecutar campañas de marketing y publicidad, gestionar presencia en línea y medir el rendimiento de las estrategias de marketing.



- Manual de Procedimiento de Coordinación de Viajes:

En este manual se describen los pasos para coordinar la logística de los viajes, crear itinerarios, gestionar reservas con proveedores y resolver problemas durante los viajes.

- Manual de Procedimiento de Gestión de Proveedores:

Este manual detalla cómo establecer relaciones con proveedores de servicios turísticos, negociar acuerdos y mantener registros actualizados de proveedores y contratos.

- Manual de Procedimiento de Calidad y Servicio al Cliente:

Aquí se establecen los procedimientos para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por la agencia, recopilar retroalimentación de los clientes y manejar quejas.

- Manual de Procedimiento de Cumplimiento Legal:

En este manual se explican los procedimientos para garantizar el cumplimiento de todas las regulaciones legales y normativas de la industria de viajes, incluyendo la protección de datos y la privacidad del cliente.

- Manual de Procedimiento de Recursos Humanos:

Este manual describe los procedimientos de contratación y capacitación de nuevos empleados, administración de políticas de recursos humanos y manejo de problemas relacionados con el personal.

- Manual de Procedimiento de Tecnología de la Información (TI):

En este manual se detallan los procedimientos para mantener y actualizar sistemas de reservas y software relacionados, garantizar la seguridad de datos y brindar soporte técnico a los empleados



4.6. REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

A. **Registro de la Empresa:** Se debe registrar como una entidad legal en la jurisdicción correspondiente. Esto incluye la elección de una estructura legal apropiada, como una empresa unipersonal, sociedad de responsabilidad limitada (SRL), sociedad anónima (SA), entre otras.

B. **Licencias y Permisos:** Se requiere el uso de suelo, Sayco y ancoro, bomberos, Camara de comercio, Rut, Apertura de cuenta bancaria.

C. **Seguro de Responsabilidad Civil:** Es importante contar con un seguro de responsabilidad civil que proteja a tu agencia en caso de reclamaciones legales o disputas con los clientes.

Registro de Negocios y Número de Identificación Fiscal: Obtén un número de identificación fiscal y asegúrate de cumplir con los requisitos fiscales locales y nacionales.

Regulaciones de la Industria: Familiarízate con las regulaciones específicas de la industria de viajes en tu área, como las relacionadas con la publicidad de tarifas, la divulgación de información y las políticas de reembolso.

D. **Contratos y Acuerdos Legales:** Prepara contratos y acuerdos legales sólidos tanto con proveedores de servicios turísticos como con clientes. Estos documentos deben especificar los términos y condiciones de los servicios, políticas de cancelación y otros aspectos legales importantes.

Gestión de Datos y Privacidad: Cumple con las leyes de privacidad y protección de datos aplicables. Debes manejar adecuadamente la información personal de los clientes y obtener su consentimiento cuando sea necesario.



E. **Registro de Proveedores:** Mantén registros actualizados de todos los proveedores de servicios de viaje con los que trabajas, incluyendo contratos y acuerdos de colaboración.

Contabilidad y Finanzas: Establece un sistema de contabilidad eficiente para llevar un registro de los ingresos, gastos y beneficios de la agencia. Esto es esencial para el cumplimiento fiscal y la gestión financiera.

F. **Atención al Cliente y Gestión de Quejas:** Implementa un sistema para brindar atención al cliente de calidad y manejar eficazmente las quejas y los problemas que puedan surgir durante los viajes de tus clientes.

G. **Recursos Humanos:** Si tienes empleados, debes gestionar las cuestiones de recursos humanos, incluyendo la contratación, capacitación, desarrollo y cumplimiento de las normas laborales.

H. **Seguridad de Datos y Tecnología:** Asegura que los datos de tus clientes estén seguros y protegidos. Implementa tecnologías y sistemas de seguridad adecuados para prevenir infracciones de datos.

4.7. CONTRATOS LABORALES:

Es importante tener en cuenta que existen diferentes formas de contrato de trabajo en Colombia, tales como; el contrato a término fijo, el contrato por obra o trabajo determinado, el contrato de aprendizaje y el contrato a término indefinido, cada uno con sus propias características y regulaciones específicas.



La agencia de viajes L&M ha elegido el tipo de contrato que se elabora es a término indefinido, debido a la estabilidad laboral que se le brinda al empleado con este contrato, al tiempo del periodo de prueba y a la hora de realizar la liquidación.

Un contrato a término indefinido es un tipo de contrato de trabajo en el cual no se establece una fecha de finalización específica para la obligación contractual.

Algunas características importantes del contrato a término indefinido son las siguientes:

- El contrato se celebra sin una fecha de finalización específica.
- El contrato puede celebrarse para cubrir necesidades permanentes del empleador.
- El contrato puede celebrarse para la ejecución de un trabajo ocasional, accidental o transitorio.

La terminación de un contrato a término indefinido puede ocurrir por diversas razones, como la renuncia voluntaria del trabajador, el despido justificado o injustificado, o la terminación mutua acordada entre el empleador y el trabajador. En caso de terminación, se deben cumplir con las disposiciones legales correspondientes, incluyendo el pago de indemnizaciones y prestaciones sociales.

4.8. PROYECCIÓN DE NOMINA PERSONAL ADMINISTRATIVO

Se relaciona los sueldos de todo el personal administrativo para el correcto funcionamiento de la agencia, estos sueldos son antes del auxilio de transporte.

Tabla 19. Nomina Administrativa

NOMINA PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos Basicos					
<i>GERENTE / DIRECTOR OPERACIONES</i>	\$ 4,200,000	\$ 4,641,000	\$ 5,151,510	\$ 5,743,934	\$ 6,433,206
<i>SUPERVISORES ADMINISTRATIVO</i>	\$ 3,700,000	\$ 4,088,500	\$ 4,538,235	\$ 5,060,132	\$ 5,667,348
<i>ASISTENCIA LEGAL</i>	\$ 2,900,000	\$ 3,190,000	\$ 3,540,900	\$ 3,948,104	\$ 4,421,876
<i>CONTADOR</i>	\$ 3,500,000	\$ 3,850,000	\$ 4,273,500	\$ 4,764,953	\$ 5,336,747
<i>SISTEMA DE GESTION</i>	\$ 1,160,000	\$ 1,276,000	\$ 1,416,360	\$ 1,579,241	\$ 1,768,750
<i>AUX CONTABLE</i>	\$ 2,200,000	\$ 2,420,000	\$ 2,686,200	\$ 2,995,113	\$ 3,354,527
<i>RECEPCIONISTA</i>	\$ 1,300,000	\$ 1,430,000	\$ 1,587,300	\$ 1,769,840	\$ 1,982,220
<i>RECURSOS HUMANOS</i>	\$ 1,900,000	\$ 2,090,000	\$ 2,319,900	\$ 2,586,689	\$ 2,897,091
<i>ESPECIALISTA EN MARKETING</i>	\$ 3,000,000	\$ 3,300,000	\$ 3,663,000	\$ 4,084,245	\$ 4,574,354
<i>INGENIERO DE SISTEMAS</i>	\$ 1,160,000	\$ 1,276,000	\$ 1,416,360	\$ 1,579,241	\$ 1,768,750
<i>ASEO Y CAFETERIA</i>	\$ 1,160,000	\$ 1,276,000	\$ 1,416,360	\$ 1,579,241	\$ 1,768,750
<i>SUPERVISOR OPERATIVO</i>	\$ 3,700,000	\$ 4,070,000	\$ 4,497,350	\$ 4,992,059	\$ 5,566,145
<i>CAJERA</i>	\$ 1,400,000	\$ 1,540,000	\$ 1,701,700	\$ 1,888,887	\$ 2,106,109
<i>COORDINADOR DE VIAJES</i>	\$ 2,700,000	\$ 2,970,000	\$ 3,281,850	\$ 3,642,854	\$ 4,061,782
Total Mensual	\$ 33,980,000	\$ 37,417,500	\$ 41,490,525	\$ 46,214,531	\$ 51,707,656
Total Anual	\$ 407,760,000	\$ 449,010,000	\$ 497,886,300	\$ 554,574,371	\$ 620,491,867
Prestaciones					
<i>Cesantia (mes)</i>	\$ 2,831,655	\$ 3,118,113	\$ 3,457,530	\$ 3,851,196	\$ 4,308,954
<i>Intereses de Cesantia (mes)</i>	\$ 28,317	\$ 31,181	\$ 34,575	\$ 38,512	\$ 43,090
<i>Vacaciones (mes)</i>	\$ 1,416,966	\$ 1,560,310	\$ 1,730,155	\$ 1,927,146	\$ 2,156,209
<i>Prima de Servicios (mes)</i>	\$ 2,831,655	\$ 3,118,113	\$ 3,457,530	\$ 3,851,196	\$ 4,308,954
Total Prestaciones Sociales mes	\$ 7,108,593	\$ 7,827,716	\$ 8,679,790	\$ 9,668,049	\$ 10,817,207
Total Anual	\$ 84,936,408	\$ 93,932,591	\$ 104,157,480	\$ 116,016,587	\$ 129,806,483
Parafiscales y seguridad social					
<i>Aporte en Salud Eps (mes)</i>	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
<i>Aporte en Pensión (mes)</i>	\$ 4,077,600	\$ 4,490,100	\$ 4,978,863	\$ 5,545,744	\$ 6,204,919
<i>ARL y Comfamiliar(mes)</i>	\$ 190,288	\$ 209,538	\$ 232,347	\$ 258,801	\$ 289,563
Total aportes Patronales	\$ 4,267,888	\$ 4,699,638	\$ 5,211,210	\$ 5,804,545	\$ 6,494,482
Total Anual	\$ 86,852,880	\$ 95,639,130	\$ 106,049,782	\$ 118,124,341	\$ 132,164,768
Auxilio de transporte					
<i>Auxilio de transporte</i>	\$ 421,818	\$ 466,109	\$ 517,381	\$ 576,880	\$ 646,105
Total año	\$ 5,061,816	\$ 5,593,307	\$ 6,208,570	\$ 6,922,556	\$ 7,753,263
Total Mensual	\$ 45,778,299	\$ 50,410,963	\$ 55,898,906	\$ 62,264,005	\$ 69,665,449
TOTAL ADMINISTRACION	\$ 584,611,104	\$ 644,175,028	\$ 714,302,133	\$ 795,637,854	\$ 890,216,380

Fuente: Elaboración propia

4.8.1. Requerimientos físicos

Son una serie de aspectos relacionados con la infraestructura y condiciones físicas necesarias para operar la agencia de viajes y brindar una sensación de bienestar, comodidad y

tranquilidad a los clientes. Para el correcto funcionamiento del área administrativa vamos a requerir lo siguiente:

Tabla 20. Requerimientos físicos

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
12	COMPUTADORES	3.800.000	\$ 45.600.000
10	TELEFONOS FIJOS Teléfono inalámbrico PANASONIC, pantalla de 1.6 pulgadas con identificador de llamadas.	150.000	\$1.500.000
12	Impresoras	1.000.000	12.000.000
6	Aire acondicionado	3.000.000	18.000.000
1	Fotocopiadoras	1.500.000	1.500.000
7	Escritorios	2.000.000	14.000.000
10	Sillas ergonómicas	1.800.000	18.000.000
2	Archivadores	400.000	800.000
		Total:	\$111.400.000

Fuente: Elaboración propia

4.8.2. Insumos

Los materiales y/o utensilios requeridos por la parte administrativa para su correcto funcionamiento.

Tabla 21. Insumos

PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR
Resmas de papel	20	\$20.000
Lapiceros	50	\$1.000
Grapadoras	12	\$15.000
Carpetas	30	\$3.000
Ganchos de grapadora	15	\$5.000
Implementos de aseo	10	\$35.000

Fuente: Elaboración propia

5. ESTRUCTURA LEGAL

5.1. IPO DE EMPRESA A CONSTITUIR

La agencia de viajes será constituida como sociedad por acciones simplificada (SAS), La sociedad por acciones simplificada (S.A.S) puede constituirse por una o varias personas, en este caso será constituida por 2 socios, los cuales son:

- Lady Giraldo
- Marcela Gallego

El valor de los aportes se realizará por partes iguales del 50% cada una.

5.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA CONSTITUCIÓN

- **Registro de la Empresa:** Debe registrarse legalmente como una entidad comercial en la jurisdicción correspondiente, eligiendo una estructura legal adecuada.



- **Licencias y Permisos:** Verificar de tener todas las licencias y permisos necesarios para operar como una agencia de viajes. Esto puede incluir licencias estatales y locales, y puede variar según la ubicación.
- **Responsabilidad Legal:** Establece políticas y procedimientos claros para manejar problemas legales y reclamaciones de clientes. Considerar la obtención de un seguro de responsabilidad civil para proteger a la agencia en caso de disputas legales.
- **Protección de Datos y Privacidad:** Cumple con las leyes de privacidad y protección de datos aplicables. manejar la información personal de los clientes de manera adecuada y de obtener su consentimiento cuando sea necesario. Piccolini, A. (2014).
- **Contratos y Acuerdos:** Preparar contratos y acuerdos legales con proveedores de servicios de viaje y clientes. Estos contratos deben definir los términos y condiciones de los servicios, políticas de cancelación y otros aspectos legales importantes.
- **Publicidad y Marketing:** Cumple con las regulaciones de publicidad y marketing, evitando prácticas engañosas o falsas. Verifica las regulaciones específicas de la industria de viajes relacionadas con la publicidad de tarifas y ofertas.
- **Regulaciones de la Industria:** Son las regulaciones específicas de la industria de viajes, como las relacionadas con la divulgación de información, las políticas de reembolso y las relaciones con proveedores.
- **Impuestos:** Cumplir con todas las obligaciones fiscales, incluyendo el pago de impuestos sobre las ventas y otros impuestos relacionados con los servicios de viaje.



- **Protección al Consumidor:** Conoce y cumple con las leyes de protección al consumidor que se apliquen en tu área. Esto puede incluir políticas de reembolso justas y transparencia en la información proporcionada a los clientes.
- **Regulaciones Internacionales:** Se debe cumplir con las regulaciones de otros países y tener en cuenta acuerdos y tratados internacionales que afecten a la industria de viajes. Daniels, J. D., Radebaugh, L. H., & Sullivan, D. P. (2007).

5.3. TRAMITES LEGALES PARA LA CONSTITUCIÓN

Una vez definido los procedimientos administrativos se inician los trámites legales para la constitución.

- Dian RUT (registro único tributario)

El Rut (Registro Único Tributario), el cual permite identificar, clasificar y verificar si es o no correcta la información otorgada a la Dian (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales)

El RUT es un documento que no tiene ningún valor a la hora de realizar o efectuar un negocio.

Pero, el RUT es un documento obligatorio para todas las personas comerciantes, profesionales independientes y prestadores de servicios, teniendo en cuenta que nos permite generar relaciones internacionales y confiabilidad a los demás. (Ibañez Orjuela, Z. Y., & Sotelo Acosta, 2014)

Imagen 26. RUT

The image shows a screenshot of the Registro Único Tributario (RUT) form from the DIAN (Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales) in Colombia. The form is titled 'Formulario del Registro Único Tributario' and has a reference number '001' in the top right corner. It contains various fields for identification, tax status, and contact information. A large watermark 'DOCUMENTADO SIN PAGO' is visible across the center of the form.


Fuente: Registro Único Tributario (RUT) de la DIAN en Colombia | Tributi

- Cámara de Comercio (Formalización de matrícula mercantil)

Las cámaras de comercio son redes de comercios en que los dueños de empresas y comercios de una región crean estas sociedades locales con el objetivo de proteger sus intereses y ponerse de acuerdo en varios aspectos. Las empresas que pertenecen a esta zona forman parte de la cámara de comercio eligiendo el cuerpo ejecutivo que haga que funcione de una manera regulada por la ley. CEPAL, N. (1976)

Imagen 27. Cámara de comercio

CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA

 CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DE PERSONA NATURAL

Fecha expedición: 25/04/2023 - 12:59:04
Recibo No: S001498939, Valor 3600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN hwbKsARY1

Verifique el contenido y contabilidad de este certificado, ingresando a <https://si.cofecameras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=27> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera limitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Nombres y apellidos : JENNIFER MARCELA GALLEGO LUCERO
Identificación : CC. - 1113782176
Nit : 1113782176-3
Domicilio: Pereira, Risaralda

MATRÍCULA

Matrícula No: 18179196
Fecha de matrícula: 19 de octubre de 2020
Ultimo año renovado: 2023
Fecha de renovación: 16 de marzo de 2023
Grupo NIIF : GRUPO III - MICROEMPRESAS

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal : MANZANA 7 CASA 14 SECTOR A PARQUE INDUSTRIAL
Municipio : Pereira, Risaralda
Correo electrónico : magalu1209@gmail.com
Teléfono comercial 1 : 3148082167
Teléfono comercial 2 : No reportó.
Teléfono comercial 3 : No reportó.

Dirección para notificación judicial : MANZANA 7 CASA 14 SECTOR A PARQUE INDUSTRIAL
Municipio : Pereira, Risaralda
Correo electrónico de notificación : magalu1209@gmail.com
Teléfono para notificación 1 : 3148082167
Teléfono notificación 2 : No reportó.
Teléfono notificación 3 : No reportó.

La persona natural **SI** autorizó para recibir notificaciones personales a través del correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y del 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIU

Actividad principal Código CIU: G4719
Actividad secundaria Código CIU: No reportó
Otras actividades Código CIU: No reportó

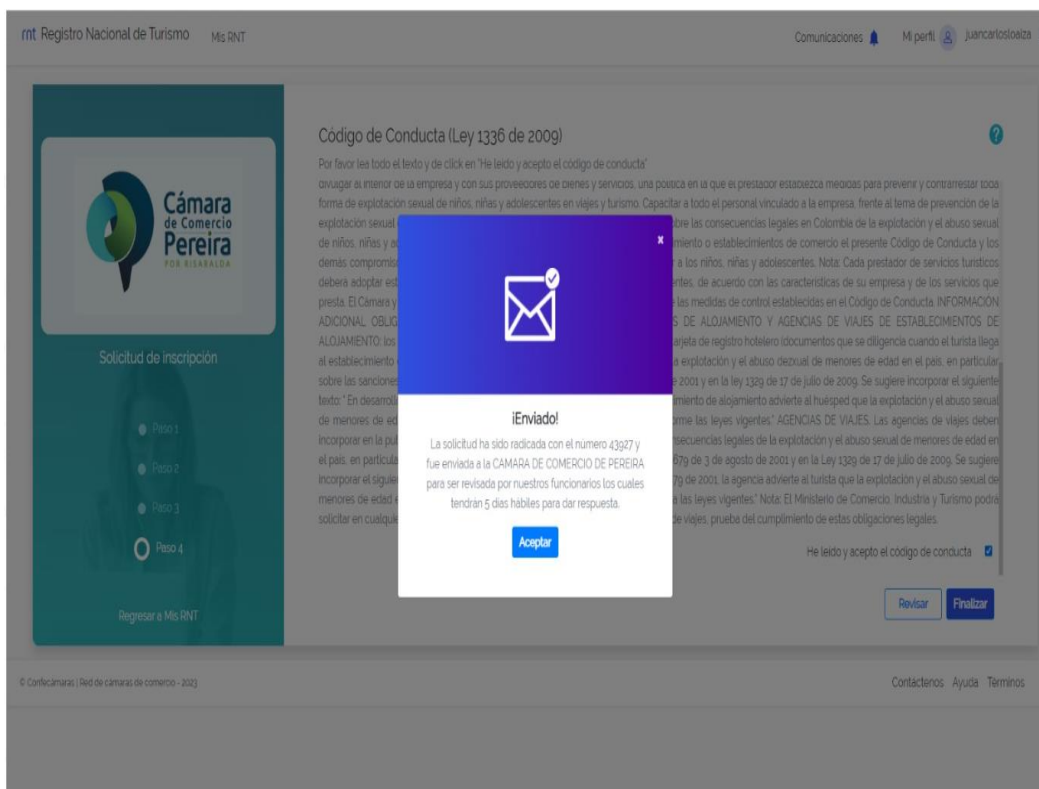
Página 1 de 4

Fuente: <https://studylib.es/doc/4588688/camara-de-comercio-de-pereira-certificado-expedido>

- RNT (Registro nacional de Turismo)

Es un requisito obligatorio para los prestadores de servicios turísticos de todo el país, la expedición o actualización del RNT es de forma gratuita. El proceso de actualización debe ser anual y debe renovarse dentro de los 3 primeros meses de cada año, con fecha límite el 31 de marzo.

Imagen 28. Cámara de comercio



<https://dianhoy.com/registro-nacional-de-turismo/>

- **Permiso de bomberos**

Toda edificación debe cumplir ciertas medidas de seguridad para evitar desastres o incendios, el cuerpo de Bomberos de la ciudad es el ente encargado de supervisar de manera presencial el cumplimiento estricto de estas medidas de seguridad.

Si el Cuerpo Técnico de Bomberos determina que la edificación cumple con las medidas estrictas de seguridad, otorgará el permiso necesario para que se puedan llevar a cabo las actividades para la cual está destinada la edificación.

Imagen 29. Permiso de bomberos



Fuente: <https://www.uslegalforms.com/form-library/480298-permiso-de-bomberos-pdf>

- Certificado de uso del suelo

Este documento se encarga de otorgar el permiso para que una actividad económica se pueda llevar a cabo o iniciar su operación en determinado sector de la ciudad. Este trámite es autorizado por el departamento administrativo de planeación municipal.

Imagen 30. Certificado de suelo



Imagen 31. Certificado de Sayco & Acinpro

osa
ORGANIZACIÓN SAYCO-ACINPRO

AUTODECLARACION

Nota: Este formato debe ser diligenciado a mano y no puede presentar ninguna modificación en su texto o forma. Este documento debe ir acompañado de la cámara y comercio del establecimiento y copia de la cedula de ciudadanía del representante legal del establecimiento

Señores _____ Ciudad _____ Fecha _____
ORGANIZACIÓN SAYCO ACINPRO
 Ciudad _____ Visita Número: _____
 Cordial Saludo, CODIGO: _____

De la manera más atenta nos permitimos solicitar la Autorización de uso por la comunicación al público de obras musicales, y almacenamiento (reproducción/fijación) o grabación de fonogramas y videos musicales, a través de medios como la radio, televisión, equipos eléctricos, electrónicos o digitales conocidos o por conocerse y que sirvan para tal fin (Derechos de autor y conexos), que se cause en el negocio denominado _____ con CC. o NI _____ ubicado en la Dirección: _____ Barrio _____ de la Ciudad o Municipio de _____ en estrato _____ el cual ejerce la actividad de _____ Con Atención los días _____ en horario de _____ a _____ y Fecha de apertura al público a partir de _____ consta de las siguientes características:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN - REPRODUCCIÓN - ALMACENAMIENTO por favor diligenciar el número de medios en la casilla(s) correspondiente(s)		
RADIO	SIN COMPONENTE	ALMACENAMIENTO EXTERNO
GRABADORA	BOCHOLA	IPOD - IPAD - TABLETS
EQUIPO DE SONIDO	VIDEO BOCHOLA	BAJOS AMBIENTAL
CONSOLA DE SONIDO	TELEVISION	OTROS
REPRODUCTOR CD - DVD	PROYECTOR O VIDEO BEAM	OTROS
REPRODUCTOR MP3 - MP4	COMPUTADOR(Escritorio - Portatil)	NINGUNO

CAPACIDAD LOCATIVA por favor diligenciar el número de medios en la casilla(s) correspondiente(s)		
AREA METROS CUADRADOS	NO. PERSONAS	NO. HABITACIONES
NO. SILLAS DE ESPERA O COMUNES	NO. SILLAS	NO. CASAS
NO. LOCALES COMERCIALES	NO. BAÑES O PARLANTES	NO. ESTRELLAS (A-B-M-K-M-R)
NO. MESAS DE BILAR	UTILICA VIDEOS MUSICALES	OSTIO PARTICIPARIS (JUEGOS)
NO. SALONES O CARRANAS FUTBOL	NO. CARRANAS DE TEND.	VIDEOS VIDEOS NOTIFICACIONES

NOMBRE S TITULOS DE CANCIONES MAS UTILIZADAS EN SU ESTABLECIMIENTO O LOS PROGRAMAS DE TV

Declaro bajo la gravedad del juramento que lo antes manifestado es cierto y que conozco la existencia de las Leyes 23 de 1982, 44 de 1993 y la Decisión Andina 351 de 1993, que trata sobre los Derechos de Autor y derechos conexos.
 De otra parte autorizo a la Organización Sayco Acinpro para que verifiquen la información del negocio consignada en este documento, si así lo considera, y en caso de no ser cierto lo aquí denunciado por mí, apruebo la recategorización de la tarifa del negocio con los datos reales plasmados en la visita.
 Yo _____ autorizo a la Organización Sayco Acinpro de manera escrita y expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, para que toda la información personal actual y la que se genera en el futuro fruto de las relaciones comerciales y/o contractuales establecidas en la Ley 23 de 1982 y 1801 del 2016, sea manejado en los términos de la Ley 1581 de 2012 referente al Tratamiento de datos personales. Autorizo a la Organización Sayco Acinpro para que mis datos sean incorporados en un registro automatizado con una finalidad exclusivamente administrativa y en cumplimiento de mi objeto social.
 Firmado en _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____
 Atestamento,
 Nombre Claro: _____ Firma: _____
 C.C. o Nit. _____ Email: _____
 Dirección: _____ Celular: _____

NOTA: ESTE DOCUMENTO NO TIENE VALIDEZ ANTE LAS AUTORIDADES DE CONTROL Y DE NINGUNA MANERA AUTORIZA EL USO DEL REPERTORIO REPRESENTADO POR LA OSA. SU CARÁCTER ES CON FINES INFORMATIVOS PREVIOS A LA GENERACIÓN DE LA RESPECTIVA AUTORIZACIÓN.

Versión | 4 | 10/02/2020 | F017-RDC | Pág. 1

Fuente: Imagen tomada de <https://www.osa.org.co/copia-de-mas-1>

- Apertura de la cuenta bancaria

Se realiza apertura de cuenta bancaria en Bancolombia, cuenta corriente # 933826756933 a nombre de Agencia de viajes L&M, se escoge este banco por ser el que más corresponsales tiene a nivel nacional.

Imagen 32. Apertura de la cuenta bancaria



Certificado Bancario

Viernes, 12 de Febrero de 2021


A QUIEN PUEDA INTERESAR

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que JUAN CARLOS CASTRILLON MENDEZ identificado(a) con CC 16548556, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el Banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA DE AHORROS	73324559440	2005/12/05	ACTIVA

*** Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.
*i) desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín Local: (07-41) 970 90 00 - Bogotá Local: (07-1) 243 00 00 - Barranquilla Local: (07-0) 261 90 88 - Cali Local: (07-2) 264 00 00 - Resto del país: 01800 00 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 905 956 717 - Francia Línea (1) 1 866 379 97 14.

Juan Camilo Moreno
Juan Camilo Moreno Gómez
Gerente Estrategia Canal Telefónico

Es el momento de todos 

BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario
VIGILANCIA SUPERVISADA POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Fuente: www.grupobancolombia/documentos/certificaciones



6. CONCLUSIONES:

El estudio de factibilidad para la creación de esta agencia de viajes ha revelado oportunidades prometedoras en el mercado actual, se ha identificado un nicho posible y un potencial significativo de crecimiento.

La demanda sostenida de servicios de viaje, junto con la posición estratégica de la agencia, respalda la posibilidad del proyecto, a su vez el resultado obtenido por el análisis financiero donde se evaluaron costos, ingresos proyectados, retorno de inversión, flujos de efectivos esperados; se pudo determinar que la agencia de viajes L&M es un proyecto ampliamente viable a corto, mediano y largo plazo.



7. BIBLIOGRAFIA

- <https://panaca.co/>
- <https://parquedelcafe.co/>
- https://termales.com.co/balneario_/
- <https://pasaportes.parquesencolombia.com/plan/get/1683/3>
- <https://consota.comfamiliar.com/wp-content/uploads/2018/12/blogjulio-1.png>
- <https://consota.comfamiliar.com>
- [https://www.elpais.com.co/resizer/NB7Aog1-VZ4vVy1a9shufq5ikC8=/1280x720/smart/filters:format\(jpg\):quality\(80\)/cloudfront-us-east-1.images.arcpublishing.com/semana/2O3POS MK2FBS5HRH6NN26R5QFQ.jpg](https://www.elpais.com.co/resizer/NB7Aog1-VZ4vVy1a9shufq5ikC8=/1280x720/smart/filters:format(jpg):quality(80)/cloudfront-us-east-1.images.arcpublishing.com/semana/2O3POS MK2FBS5HRH6NN26R5QFQ.jpg)
- <https://pequenosviajerosporcolombia.com/viajes/la-barra/>
- <https://www.santamarta.gov.co/>
 - <https://www.camarapereira.org.co/es/>
 - Flórez, J. A. (2015). Proyectos de inversión para las PYME. ECOE ediciones.
 - Machicado, F. C., & Quiroga, M. G. (2016). Estudio de localización de un proyecto. *Odontología Actual*, 7(11), 29-33.
 - Gómez, A., Restrepo, G., & González-Gómez, P. E. (2004). Turismo en el eje cafetero. *Ensayos Sobre Economía Regional*; No. 12.
 - Pizarro, J. L. (2010). Taller de Flujogramas. Obtenido de http://www.ehu.es/documents/1904000/1909977/Taller_flujogramas_2010_v1.pdf.
 - <https://concepto.de/muestra-estadistica/#ixzz8GhWm8JU m>
 - <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/presentaciones-territorio/190731-CNPV-presentacion-Risaralda-Pereira.pdf>
 - <https://concepto.de/flujograma/#ixzz8Gi3aH9SV>
- [48 millones de personas volaron por el país en 2022, ¿cuál fue el destino más visitado? \(elcolombiano.com\)](#)
- Punta Cana - Wikipedia, la enciclopedia libre



- Ibañez Orjuela, Z. Y., & Sotelo Acosta, I. C. (2014). El RUT y su importancia en la actividad comercial.
- CEPAL, N. (1976). Reglas uniformes para un documento de transporte combinado, de la Cámara de Comercio Internacional.
- DE VIAJES, A. G. E. N. C. I. A. S. Registro Nacional de Turismo.
- Piccolini, A. (2014). Asesoramiento para la transformación de una empresa unipersonal en sociedad de responsabilidad limitada.
- Rickman, J. (2016). *Love, lust, and license in early modern England: illicit sex and the nobility*. Routledge.
- Sandoval Alvarez, A. S. (2021). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercial Celendin EIRL”–Chimbote y Propuesta de Mejora, 2019.
- Menudo, F. L. (1992). Los principios generales del procedimiento administrativo. *Revista de Administración Pública*, (129), 19-76.