

EL VIAJE EN TUS VENAS

Presentado por:

Johan Steven Hoyos cruz

Carlos Mario Ramos Ramírez

Kelly Vanessa Scarpetta Perdomo

Docente:

Edgar Alexander Barragán García

Proyecto de grado y empresa

Corporación Unificada Nacional (CUN)

2017

Tabla de contenido

<i>1.INTRODUCCIÓN</i>	3
<i>2.JUSTIFICACIÓN</i>	4
<i>3. PERFILACIÓN DE CLIENTE</i>	5
<i>3.1 NESECIDADES</i>	5
<i>3.2 BENEFICIOS</i>	5
<i>3.3 BECHMARKING</i>	6
<i>3.4 INCONFORMIDADES</i>	6
<i>4. MERCADOS</i>	7
<i>4.1 DANE</i>	7
<i>4.2 PERIODICO</i>	10
<i>4.3 MINISTERIO DE TURISMO</i>	12
<i>4.4 ENTREVISTA</i>	16
<i>4.5 4.4.1 CONCLUSIÓN DE ENTREVISTAS</i>	25
<i>5. PRODUCTO MÍNIMO VIABLE (PMV)</i>	25
<i>6. IDENTIDAD ESTRATEGICA</i>	31
<i>6.1 MISIÓN</i>	31
<i>6.2 VISION</i>	31
<i>6.3 OBJETIVO</i>	31
<i>6.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS</i>	31
<i>7. BIBLIOGRAFIA</i>	32

1. INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías han llegado a convertirse en lo más importante en el mundo logrando conectar cada lugar que no se podía imaginar. Llenando de conocimiento cada persona que habita en él, con toda la tecnología que cada día evoluciona más se tendrá la posibilidad de que muchas personas puedan viajar con dar tan solo un clic. La mejor forma para convertir sus vacaciones en la mejor experiencia que se pueda imaginar los mejores paisajes, grandes recuerdos y diferentes culturas que llenan toda Colombia con sus costumbres y la alegría que caracteriza a cada uno de ellos.

2. JUSTIFICACIÓN

Nace con la ambiciosa idea de satisfacer el mercado turístico, ya que, en Colombia, el turismo ha sido y es un sector de la economía muy importante por lo cual es uno de los principales generadores de progreso, desarrollo y empleo, así mismo, pone en valor nuestra riqueza en diversidades de cultura, naturaleza, entre otras del país. Razón por la cual la implementación de este proyecto satisfará las necesidades del mercado al que actualmente nos estamos enfocando.

3. *PREFILACIÓN DE CLIENTE*

Este grande proyecto se encuentra enfocado en los extranjeros en todas las personas que quiere conocer este país que está lleno de tantas experiencias para brindarles acá uno de ellos.

Todos los que no tienen la posibilidad de ver la naturaleza en sus diferentes formas la posibilidad de comer una fruta fresca, de ver la flora y fauna en todo su esplendor. Para todos ellos esta gran opción y posibilidad de viajar.

3.1 NECESIDADES

La necesidad de tomar vacaciones para extranjeros, turistas, exploradores y mochileros.

Una necesidad de poder adquirir nuevos conocimientos, poder conocer las culturas, costumbre, la arqueología, gastronomía, flora, fauna y regiones colombianas.

Necesidad de fortalecer lazos familiares, sociales y adquirir nuevas experiencias grupales.

3.2 BENEFICIOS

El beneficio de los extranjeros, poder brindarles el espacio para que ellos puedan descansar y que puedan tener el privilegio de explorar las culturas colombianas.

El beneficio de dar a conocer o pasar la voz a voz a través de la experiencia adquirida por dicho recorrido.

El beneficio de incrementar las ideologías colombianas a través de las enseñanzas que genera cada extranjero de diversos grupos.

3.3 BECHMARKING

	ON VACATIONS	EL VIAJE EN TUS VENAS
CLIENTES	Se Enfoca en los colombianos para que conozcan más el país	Enfocada 100% en extranjeros Para conocer los diferentes lugares de Colombia
DESTINO	Colombia	Colombia
PAGO	Se requiere por medio de los puntos y luego se puede seguir pagando con cuenta bancaria	Podrá realizar en pago por medio de la plataforma a la hora de adquirir el paquete turístico
PLANES	Los hoteles ya se encuentran establecidos con plan igual que las actividades para realizar	Podrá escoger su plan de acuerdo al hotel, al igual que los planes que desees realizar
ECONOMÍA DEL PAÍS	Economía con dinero colombiano al ser los mismos colombianos que viajen por el país	Generará una economía más alta al ser los extranjeros quienes vengan a Colombia

3.4 INCONFORMIDADES

El caso más claro, se presenta cuando un servicio contratado por un turista no se cumple. Cuando un turista reserva y paga por un hotel de cuatro estrellas y le aloja en uno de una estrella se le está incumpliendo.

Las plataformas online no brindan la misma información que la de una agente de viaje, como buscar un vuelo u hotel y no encontrar disponibilidad pero al momento de ir directamente si hay disponibilidad

Las razones internas de un fracaso vacacional, pueden ser atribuidas a la falta de preparación en la información brindar y mostrar equívocamente la fuentes de información o la mala interpretación de ella misma.

Cuando una agencia de viajes anuncia un viaje tipo safari en la jungla, en bote por los ríos pequeños de la selva, y un turista pregunta si su camarote está al lado del mar o es interno, este turista no entendió la propuesta de la agencia, por una mala

interpretación entre la información focalizada o descriptiva, o por el hecho que la motivación original del turista fue vacacionar en un crucero.

4. MERCADOS

Turismo Receptivo: Tipo de turismo que realizan turistas de países foráneos y que entran a al territorio de un país receptor.

4.1 DANE

La Encuesta Internacional de Viajeros tiene un objetivo y es cuantificar y caracterizar los flujos de viajeros no residentes en Colombia, que han realizado un viaje al interior del país y se encuentran saliendo de Colombia.

Durante el paso de los años Colombia se ha ido conociendo como destino turístico a nivel mundial, con unos maravillosos destinos y paisajes para brindar todo esto ha hecho que las visitas de extranjeros aumenten.

Las encuestas realizadas están dadas en función de países de residencia, género, edad, motivo de viaje, destino, tipos de alojamiento, estadía y gastos realizados, entre otros.

Tabla 1.

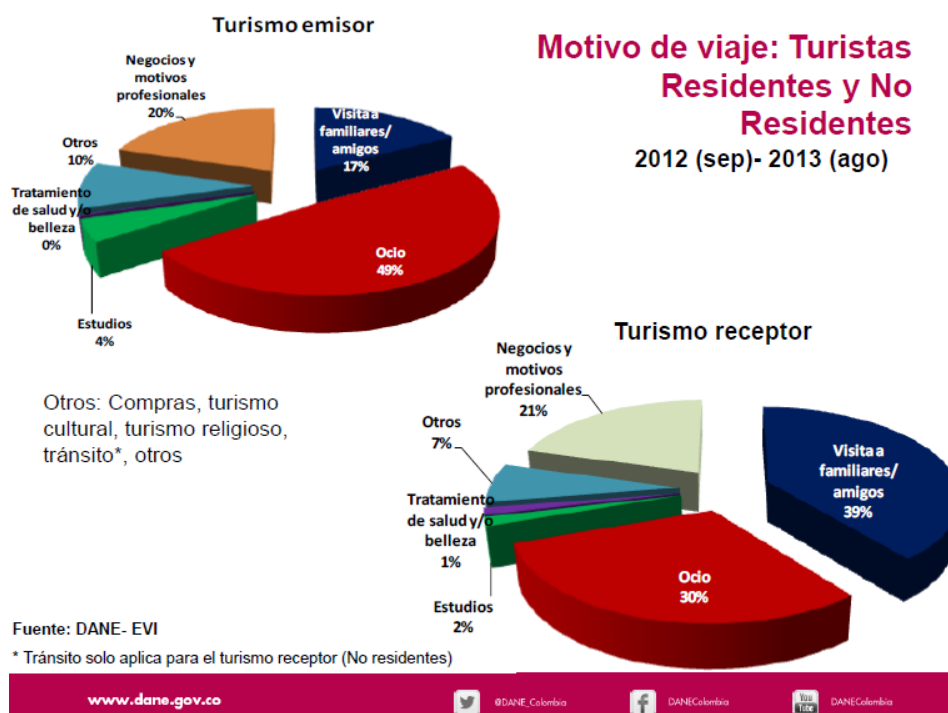


Tabla 2.

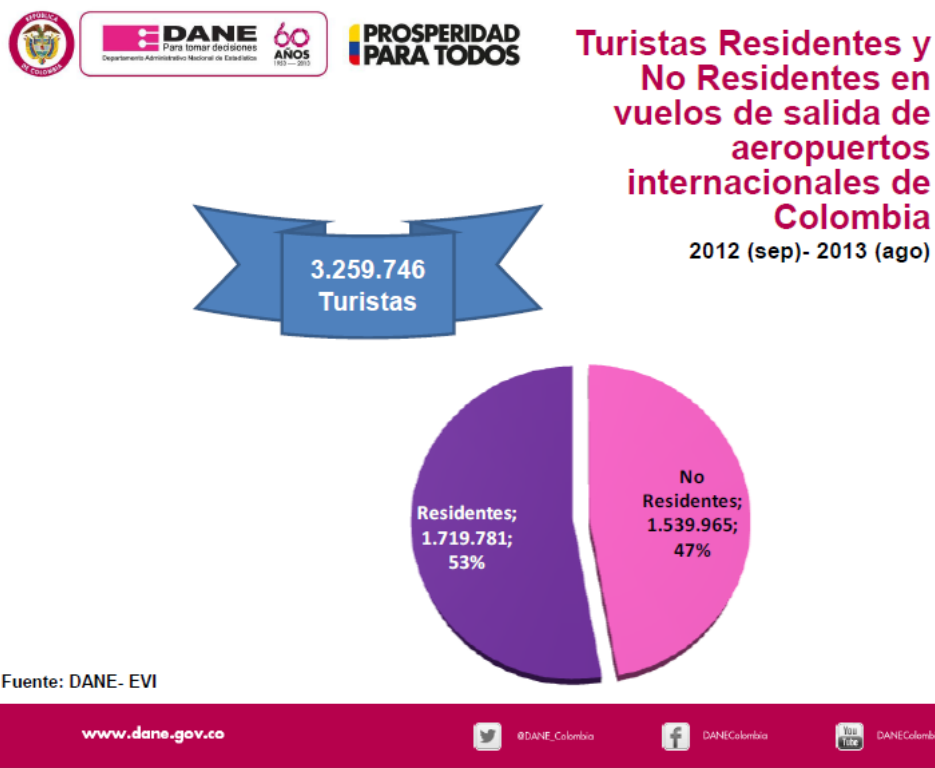


Tabla 3.

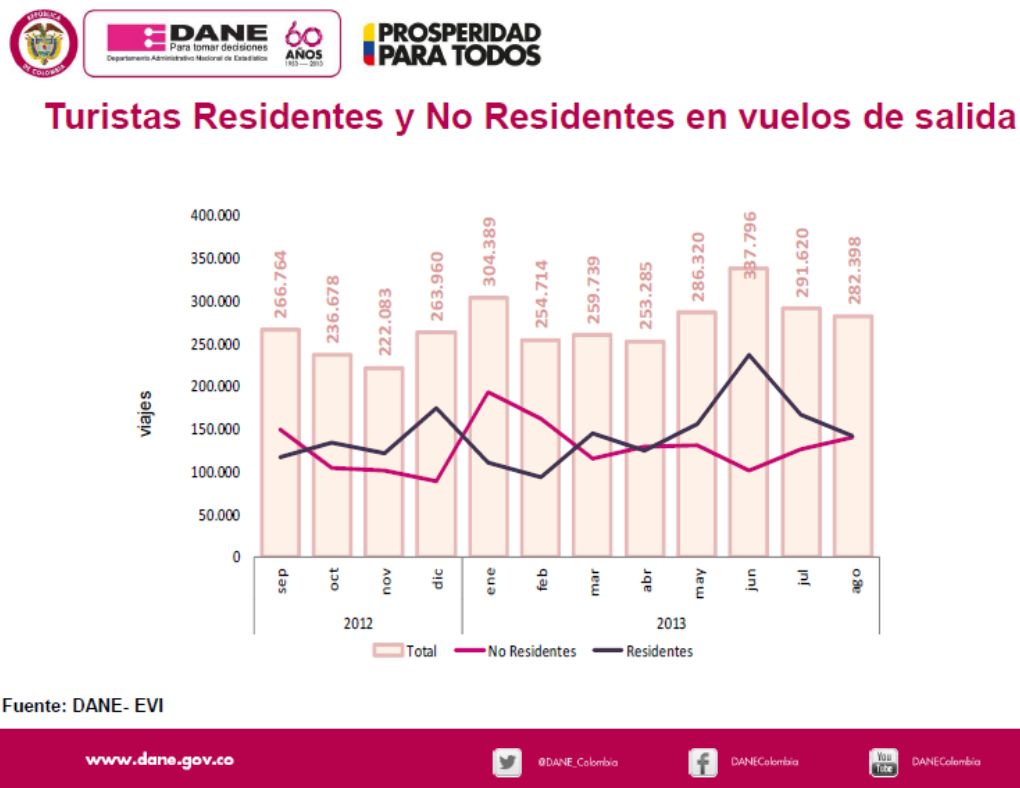



Tabla 4.



Motivo de viaje- Tipo de alojamiento

2012 (sep)- 2013 (ago)

Turismo emisor:	Motivo de viaje	Hotel*	Familiar	Otro tipo de alojamiento**	total
	Visita a familiares/ amigos	8%	89%	4%	100%
	Ocio	65%	30%	4%	100%
	Estudios	52%	16%	32%	100%
	Tratamiento de salud y/o belleza	38%	37%	24%	100%
	Otros motivos	64%	29%	7%	100%
	Motivos profesionales	88%	6%	7%	100%
	Total	59%	34%	6%	100%

*Otros: compras, turismo cultural, turismo religioso y otros

Turismo receptor:	Motivo de viaje No Residentes	Hotel*	Familiar	Otro tipo de alojamiento**	total
	Visita a familiares/ amigos	14%	80%	5%	100%
	Ocio	71%	25%	4%	100%
	Estudios	69%	16%	15%	100%
	Tratamiento de salud y/o belleza	42%	50%	8%	100%
	Otros motivos	75%	18%	7%	100%
	Negocios y motivos profesionales	89%	7%	4%	100%
	Total	52%	43%	5%	100%

*Hotel: hotel, apartahotel, centros vacacionales y zonas de camping
 **Otro tipo de alojamiento: segunda vivienda, vivienda en alquiler y otros
 Fuente: DANE- EVI

Durante el periodo de análisis del DANE Colombia recibo principalmente turistas de Estados Unidos (30%), España (8%), Venezuela (8%), Argentina (8%) Chile (6%) y México (5%).

Tabla 5

**Encuesta de viajeros internacionales (EVI)
2012 (septiembre)- 2013 (agosto)**

AÑO MES	Salida de turistas		Pernoctación Promedio (noches)	
	No Residentes	Residentes	No Residentes	Residentes
2012 sep	149.916	116.848	20	27
oct	103.396	133.282	17	17
nov	101.316	120.767	15	17
dic	88.818	175.142	17	20
2013 ene	193.427	110.962	23	25
feb	161.270	93.444	17	26
mar	115.637	144.102	20	18
abr	128.457	124.828	16	19
may	130.201	156.119	16	20
jun	101.557	236.239	16	20
jul	125.477	166.143	18	18
ago	140.493	141.905	19	19
Total	1.539.965	1.719.781	18	21

Fuente: DANE – EVI

4.2 PERIODICO

PORTAFOLIO:

El aumento de pasajeros aéreos, la consolidación de zonas habilitadas por el posconflicto y la implementación de herramientas tecnológicas al servicio del turismo, son algunas de las expectativas para el 2017 en este sector.

Para la Asociación del Transporte Aéreo en Colombia (Atac), los pasajeros aéreos movilizadas serán de 36 millones, con un crecimiento de 5,4% con relación al 2016. “Con la llegada de aerolíneas de bajo costo como Wingo, montar en avión ya no será un privilegio para los colombianos. Y ahora las tarifas del transporte aéreo compiten con las del transporte terrestre por las obvias diferencias en términos de eficiencia y ahorro de tiempo”.

Por otro lado, con la fluctuación del dólar durante el 2016 los viajes de los colombianos al exterior han decrecido un 4 %, por eso es que los destinos nacionales son la apuesta de las agencias de viajes para el año que viene.

Así lo dijo Paula Cortés, presidente de la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo, quien asegura que de la mano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, están fortaleciendo la venta de paquetes turísticos a zonas priorizadas por el conflicto como la Macarena, Sierra Nevada, Santa Marta, Urabá y Vichada.

En ese sentido, según Mincomercio, se espera que con la paz, la inversión extranjera se triplique, la ocupación hotelera crezca 20% y la industria de viajes y turismo se incremente en un 30%. Adicional a eso, la entidad le apuesta, para el próximo año al aventurismo, un sector que promete traer ganancias al país de cerca de US\$ 9 millones y a 278.850 observadores anuales.

Finalmente, aunque la inversión en turismo, especialmente en hoteles, se pueda ver impactada por la reforma tributaria, según dice Gustavo Toro, presidente de la Asociación Hotelera de Colombia (Cotelco), la agremiación le apuesta a que este tipo de infraestructuras turísticas se vuelvan más atractivas a través de la tecnología. “Estamos trabajando en herramientas tecnológicas que eliminen la intermediación de plataformas como Booking, que obtienen un 30% de comisión de la reserva de la habitación, para que los hoteles puedan incrementar su utilidad”.

Periódico ANATO:

La llegada de turistas argentinos a Colombia se incrementó 27,7% durante los dos primeros meses del año, constituyéndose en el 7,8% del total de visitantes extranjeros que llegaron al país en ese período.

La presidente de ANATO, Paula Cortés Calle, aseguró que, de acuerdo a cifras de Migración, quienes más viajaron con destino a nuestro país en enero y febrero fueron venezolanos (87.034 personas), seguidos por estadounidenses (74.128), argentinos (38.568), brasileños (33.564) y chilenos (27.045).

En cuanto a los colombianos que fueron a ese país, el incremento ha sido del 14,7%, con más de 15 mil viajeros en el primer bimestre, siendo el octavo destino al que más viajan los nacionales.

“Argentina fue el país invitado de honor durante la Vitrina Turística, realizada a inicios de marzo. Esperamos que estas cifras se incrementen en lo que resta del año, pues durante la feria los empresarios de ambos países pudieron sentarse, presentar su oferta y generar contactos comerciales que seguramente terminarán en negocios y empaquetamiento para ambos países”, precisó Cortés Calle.

Según la encuesta de temporada de fin de año, fue el noveno destino más vendido por las Agencias de Viajes y existen actualmente 14 frecuencias semanales y 3533 sillas.

Periódico ANATO:

Las Agencias de Viajes colombianas vendieron, durante el mes de enero, 109 millones de dólares en tiquetes aéreos, un 27,6% más que en igual período de 2016.

La presidente de ANATO, Paula Cortés Calle, aseguró que las cifras, reflejadas en el BSP de IATA, son muestra de la importancia que tienen estas empresas en la cadena turística.

“Las Agencias de Viajes se constituyen en un importante canal para la venta de tiquetes aéreos, y los viajeros confían en ellas para planear sus viajes, ya sea de negocios o de descanso”, dijo Cortés Calle.

La dirigente gremial explicó que las ventas de tiquetes nacionales durante el primer mes del año correspondieron a un 57% del total, y fueron de 61,9 millones de dólares, mientras que lo correspondiente a boletos internacionales fueron 47,3 millones de dólares.

En cuanto a la cantidad de boletos vendidos a través de Agencias de Viajes, la cantidad fue de 560.433, un 7,2% más que en enero del año anterior.

De acuerdo con la más reciente encuesta de temporada hecha por ANATO entre sus Asociados sobre el comportamiento de las ventas durante el fin de año, los paquetes turísticos se constituyen en el principal servicio de venta de las Agencias de Viajes con una participación del 38%. En ese período la venta de tiquetes aéreos fue el segundo servicio de venta con un 37%.

Igualmente, Paula Cortés Calle explicó que son muchas las ventajas de adquirir, ya sea tiquetes o paquetes turísticos, a través de una Agencia de Viajes. “Usted ahorra tiempo buscando opciones. El Agente de Viajes está en capacidad de brindar una asesoría integral, organizar paquetes, presentarle propuestas con horarios, precios y actividades para que usted elija la que más se ajuste a sus necesidades”, dijo.

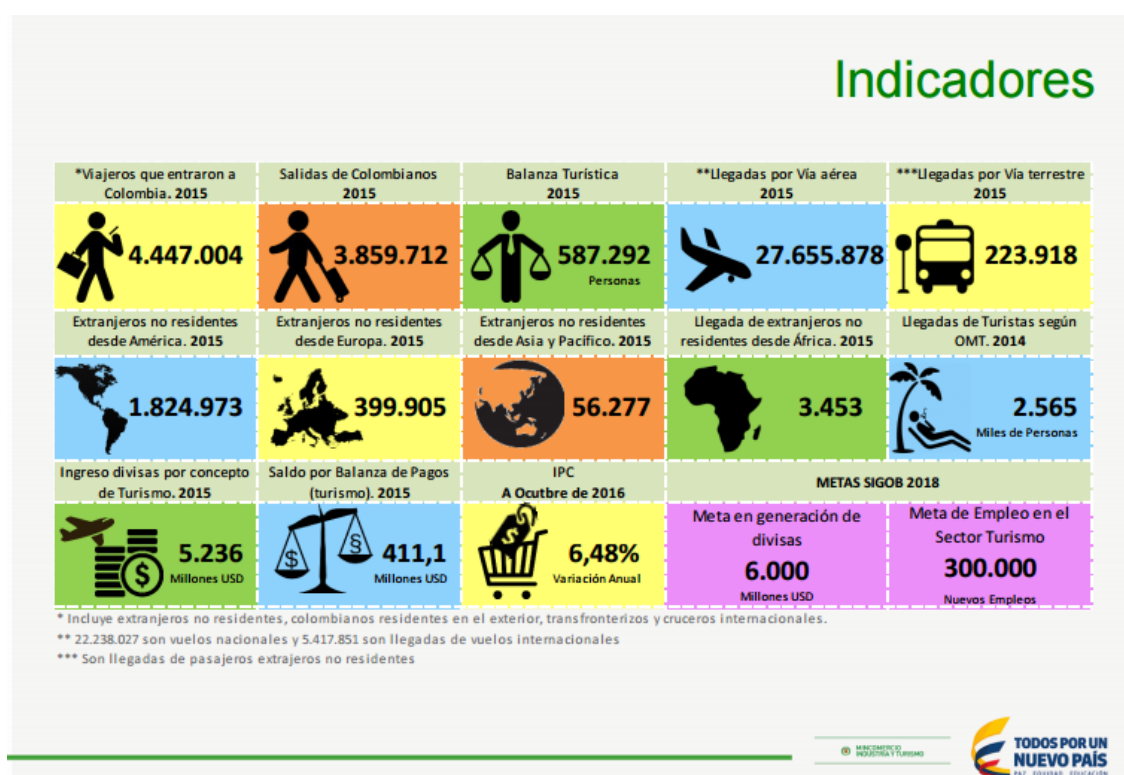
Agregó que precisamente en este momento ya está a disposición de los viajeros la oferta para Semana Santa, no solo para los destinos nacionales, sino también para todo el mundo.

4.3 MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

En las estadísticas que realizó min turismo se logra evidencias la alza de turismo receptivo que tubo Colombia en el año anterior (2016) se presentan diferentes encuestas. Y en todas se muestra el crecimiento que turismo.

Indicadores

La siguiente tabla de indicadores muestra la transición que tubo Colombia en el año (2015) en los diferentes aspectos de Colombia.



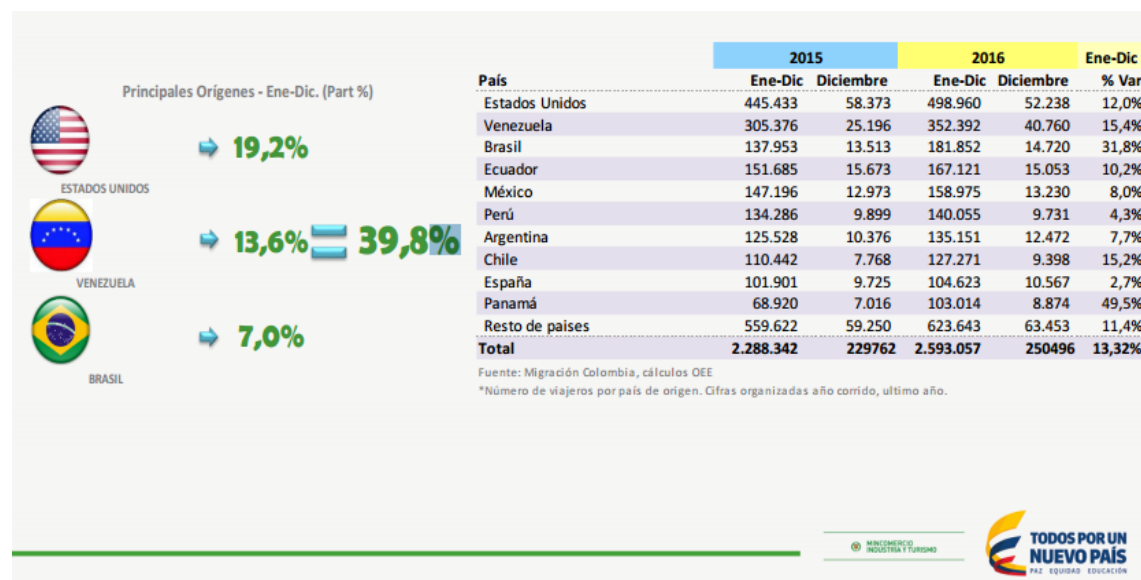
Los indicadores del 2016 fueron de más aumento para país, con las alzas que se están presentando en el sector turístico, generan mucho más empleo y sobre todo hacen que aumente el pib de Colombia.

Durante el mes de diciembre de 2015 Colombia tuvo una llegada de extranjeros con crecimiento de 9,02% respecto al mes de diciembre, en lo corrido del año 2016 aumento un 13,32% a lo que hace referencia un incremento de 304.715 de viajeros.

	2015	2016	Var 16/15
Diciembre	229.762	250.496	9,02%
Ene-Dic	2.288.342	2.593.057	13,32%

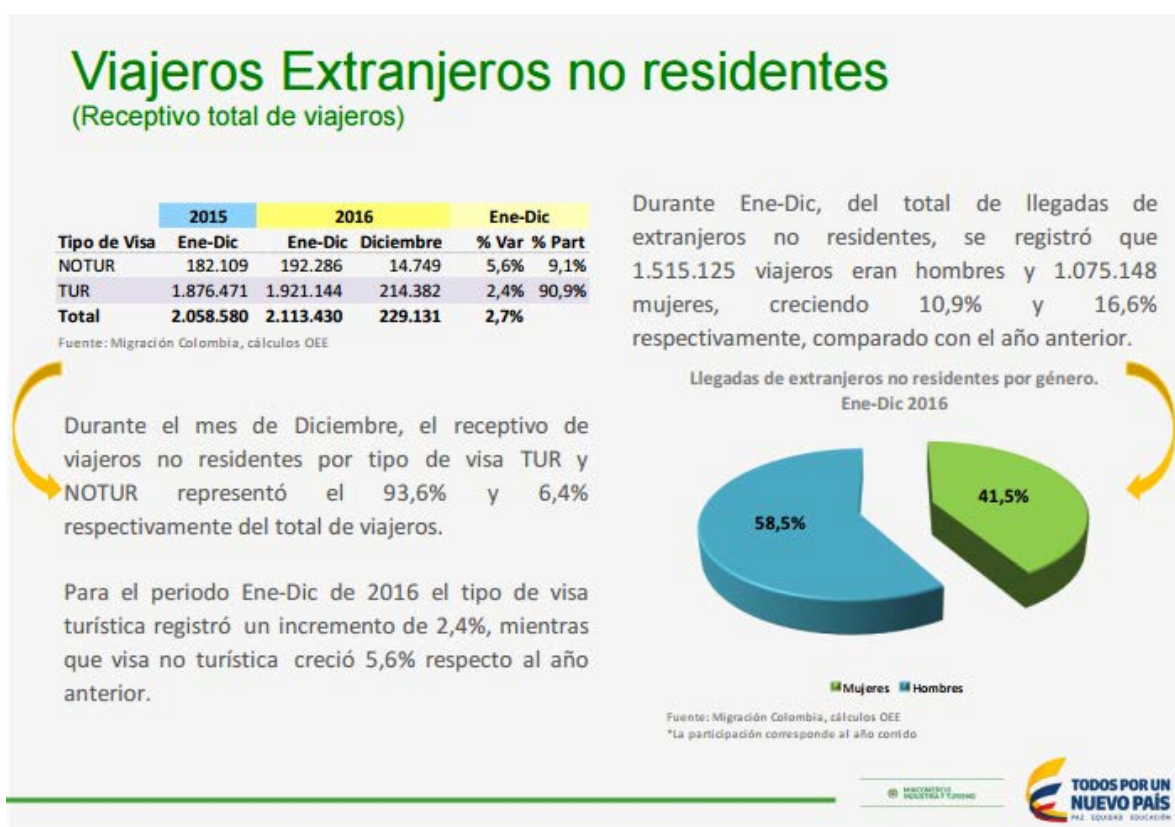
Fuente: Migración Colombia, cálculos OEE

En la siguiente tabla de estadística se muestra los principales países que realizan turismo receptivo en Colombia, algunos de los países que están en la tabla ya fueron presentados y se puede ver el aumento del turismo.



Los viajeros extranjeros están encontrando en Colombia un destino turístico que tiene muchas maravillas que deben ser vista cada día, mes y año que pasa se puede apreciar la llegada de más personas de otros países felices y con toda la curiosidad de conocer este hermoso país .

Tabla 6

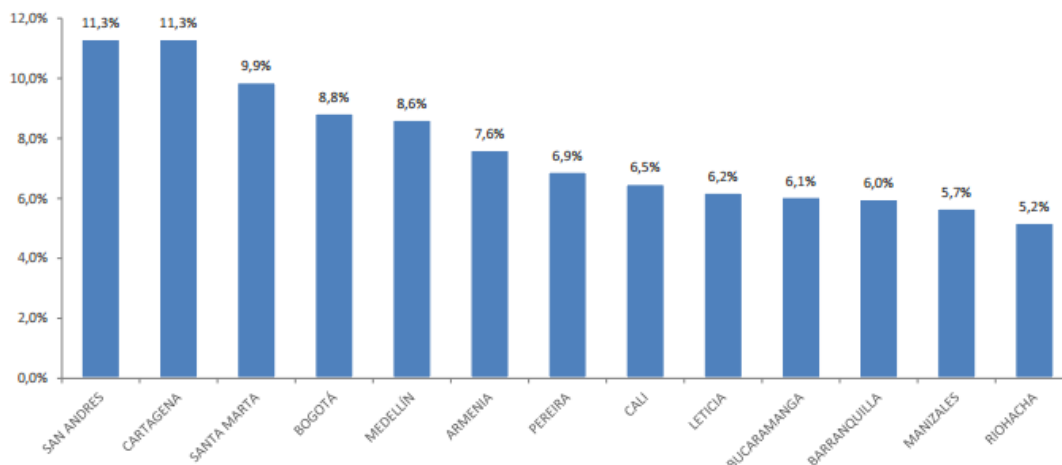


Se anexa tabla de los destinos turísticos en Colombia que tuvieron un aumento en la visita de turistas.



Destinos **NACIONALES** más vendidos por las Agencias de Viajes durante la temporada de fin de año 2016

- Los destinos de playa siguen siendo los más vendidos por las Agencias de Viajes.
- Se mantuvieron los 5 destinos nacionales más vendidos por las Agencias de Viajes registrados en el 2015.
- Pereira ascendió 3 puestos en el escalafón de destinos más vendidos, ubicándose en el puesto 7



Gráficas: Destinos nacionales – Base 132 Agencias

Las agencias encuestadas contestaban marcando un puntaje de 1 a 5 de acuerdo a la importancia de cada segmento dentro de sus empresas, respecto a esto se realizó la sumatoria de los puntos, ubicándolos porcentualmente.

¿Cuánto es el mercado esperado?

Dado a que la empresa se enfoca exclusivamente en extranjeros, y con la firma de la paz aunque no es una garantía Colombia con el tiempo ha desmanchado su imagen de violencia. Lo que ha hecho que la demanda turística aumente rápidamente. Por como empresa esperamos tener un mercado por lo menos del 40% de los extranjeros esto acompañado de las mejores estrategias y una excelente calidad.

Para así aportar mucho más al turismo del país. Y por fin quitar la palabra violencia de todas las personas del mundo

Nombre:

País:

Edad:

4.4 ENTREVISTA

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta encuesta es lograr tener un conocimiento de más profundo de los destinos turísticos de Colombia, la expectativa y la influencia que ha tenido el proceso de paz en Colombia, poder tener un conocimiento más amplio en el área turística y de esta manera innovar en las agencias turísticas y una mejor forma de recibir a todos los que realizan turismo receptor

1. ¿Por qué escoger Colombia como destino turístico?

2. ¿Cuál cree usted que es la mayor fortaleza de Colombia para convertirse en destino turístico mundial?

3. ¿Qué le gustaría visitar de Colombia? Y ¿Por qué?

4. ¿Qué tipo de turismo le gustaría realizar?

5. ¿Influiría en usted el proceso de paz en la decisión de visitar Colombia? ¿Por qué?

Las encuestas fueron realizadas a personas de Rusia quienes dieron su punto de opinión sobre lo que ellos piensan de Colombia.

Encuesta #1

Имя: Наталья (Спирidonова)
 Страна: Россия
 Возраст: 49 лет

- 1) Экзотическое место, другая культура и это должно быть очень интересно
- 2) Я не знаю что в Колумбии есть но я знаю что там природа много много рек, красивый рельеф и очень тепло. Я думаю что это должно быть так что увлекает людей туда поехать.
- 3) Может быть какие то достопримечательности, музей, церкви, вода.
- 4) Без понятия, любое подойдет.
- 5) Я думаю что нет но было бы здорово что было бы мир в вашей стране. Было бы лучше.

Encuesta #2

Nombre: Ivan Osipov
País: Rusia
Edad: 24 años

- 1) Creo que en Colombia hay muchas chicas hermosas, eso es algo grande de Colombia. Tal vez, la comida, la música, la naturaleza, el calor de Colombia. Sería un lugar muy bueno para descansar.
- 2) Creo que la mayor fortaleza sería las mismas personas colombianas. Yo por ejemplo, me empezó a parecer interesante este país, porque siempre veo a gente colombiana y son muy activos y alegres.
- 3) Me gustaría ir al mar, tener aventuras en las montañas, No tengo un lugar específico para visitar. Tendré que planearlo.
- 4) No se, creo que mi tipo de turismo sería de descanso.
- 5) No, porque el proceso de paz son asunto asuntos políticos y no de turismo.

Encuesta #3

Nombre: Artur Leiman.
País: Rusia
Edad: 20 años

1. Es un país muy interesante gente es muy alegre, el clima que la naturaleza creo que la
2. la misma gente, creo que las mismas personas hacen que su país se vuelva una potencia mundial jurídica
3. No conozco muchos lugares jurídicos de Colombia. Me gustaría ir a los playas, me gusta especialmente los lugares calidos
4. Aquí en Rusia tenemos únicamente bosques y llanuras. Por eso, si tengo la oportunidad de estar en Colombia, me gustaría tener un plan jurídica por las montañas, por la selva, la jungla.
5. Creo que los dialogos o acuerdos de paz han tenido que avanzar algo, por eso no le veo ningún problema visitar a su país.

Encuesta #4

Nombre: Natalia Polyankaya
 País: Rusia
 Edad: 32

1. Porque es un País exótico, donde la gente le gusta bailar. Creo que en Colombia hay mucha diversidad de bailes, danzas u folclor. Creo que esa es la parte mas importante que me gustaria visitar a Colombia.
2. Tal vez las actividades culturales, como digo, creo que en Colombia hay mucha riqueza cultural, en este caso, su musica y su baile. Creo que eso atrae a muchas personas alegres y positivas.
3. El mar, Cartagena, porque me gusta el sol, me gustan las playas y estar rodeada de gente linda.
4. Como dije, un turismo por el mar, u ver si hay actividades turisticas o festivales para ver a bailarines y aprender.
5. No creo hay muchas cosas buenas en Colombia. Yo quisiera que siempre haya paz en Colombia. Los colombianos se lo merecen.

Encuestas #5

Nombre: Ekaterina Chevchevko
 País: Rusia
 Edad: 24 años

- 1) Me encantaría ir a Colombia, tengo mucho amigo colombianos y son personas muy amables, muy abiertas, buenos bailarines, quisiera ir a Colombia a visitar a mis amigos. Allí hay muchos carnavales, festivales creo que a los colombianos les gusta celebrar todo.
- 2- Las mismas personas, yo creo que cada uno representa a su país, su cultura por medio de las virtudes. Eso creo que sería una gran fortaleza.
- 3- Me gustaría ir a May Medellín, allí viven algunos amigos. Dicen que el clima es cálido, lo importante es que no haya frío ni nieve. Quisiera ir a Cartagena ir al mar.
4. Una muy buena idea sería tener un plan turístico por museos, parques nacionales, ver estatuas, iglesias antiguas, escultura.
5. Creo que no influiría, porque no le encuentro una razón que me impida viajar, pero sería una buena noticia que Colombia tenga paz.

Encuesta #6

Nombre: Irina Prikolota Prikolota.
País: Rusia
Edad: 26 años

- 1) Para tener unas largas vacaciones, el clima, el mar
- 2) no se, no se mucho de Colombia nunca he estado allí.
- 3) ir al mar. No se muchos destinos turísticos de Colombia, pero creo que deben haber lugares bonitos.
- 4) Cualquiera, lo importante es que pueda pasar un buen tiempo
- 5) No en absoluto no se mucho de su proceso de paz, pero estoy segura que independientemente de ello, Colombia siempre sería un lugar turístico bello que me gustaría visitar.

Encuesta #7

Estas encuestas se encuentran respuestas en ruso

Имя: Артур Агилерзов
Страна: Россия
Рост: 21 год

1. Это экзотическая страна для нас. Колумбия находится в южной Америке, и это моя мечта: пойти ехать в Колумбию, потому что это точно новое для меня. Там наверно очень много красивых девушек. Очень теплая страна.
2. Я не знаю, что могу сказать. В каждой стране всегда есть свои замечательные и особенные люди. Если взять вашу страну, то я думаю, это там танцы, природа, люди добрые, футболисты, спортсмены.
3. У меня нет никакого определенного места для туризма но я конечно хотел бы посмотреть там футбол для Аризона.
4. Не знаю, как там по утонути, по морю, просто ездить по городам.
5. Может и будет влиять, но если есть безопасные варианты, то я конечно тот вариант ехать туда.

Arтур

Encuesta #8

Имя: Ярослав Макарычев.
Страна: Россия
Возраст: 20 лет

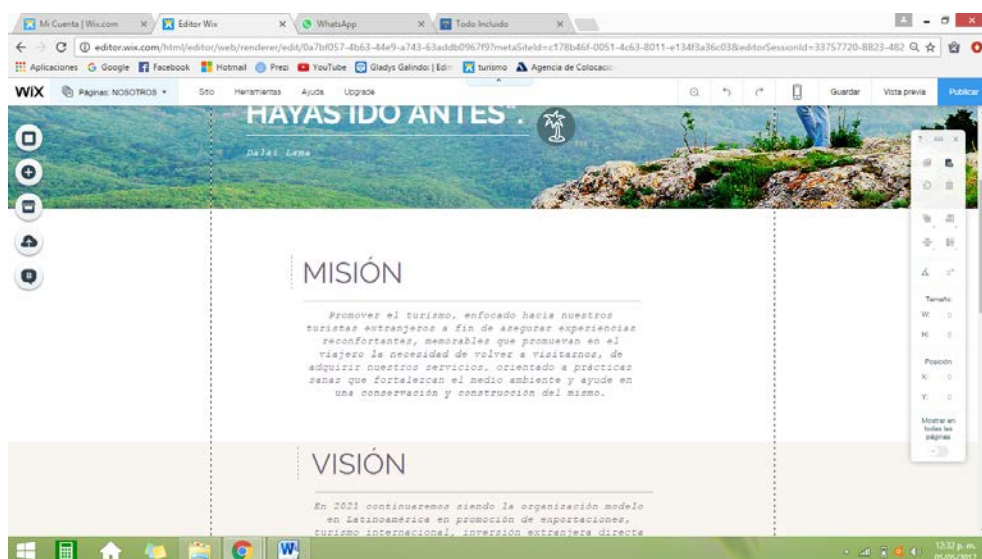
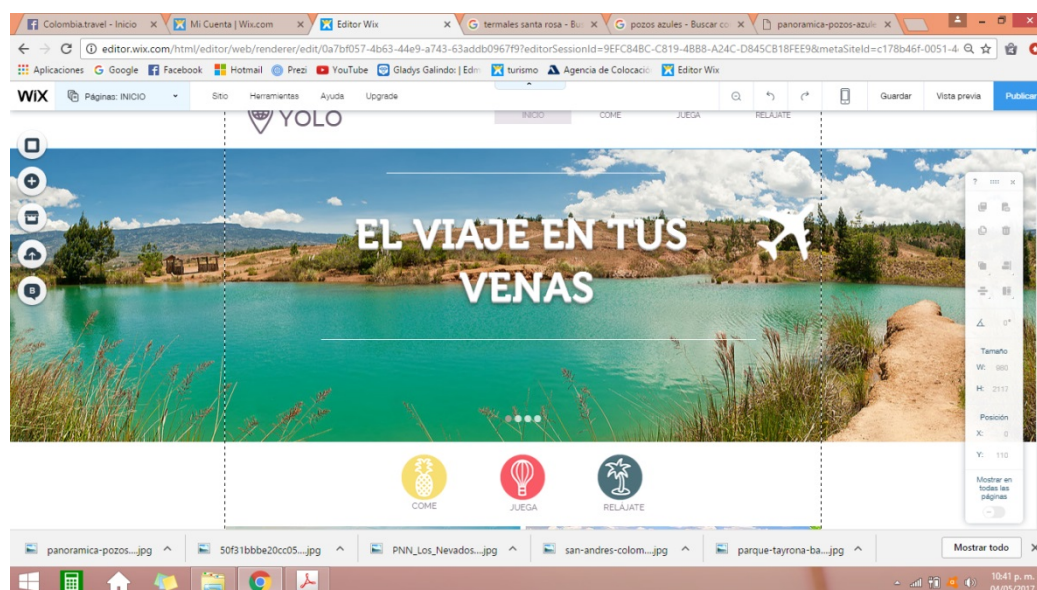
- 1- Потому что в Колумбии должно быть всегда тепло, мы в России всегда хотим посещать в теплых местах. Тут холодно всегда.
- 2- Там наверно есть многообразие различных видов животных, может быть экзотические и везде природа. Я думаю, это такие хар-ки должны быть ключевыми для развития страны.
3. море, океаны, потому что хочу тепло.
4. Не знаю
5. Может быть это не будет влиять на мое решение посещать в Колумбии. Я думаю, что большинство народа здесь хорошие, так это не будет влиять наверно.

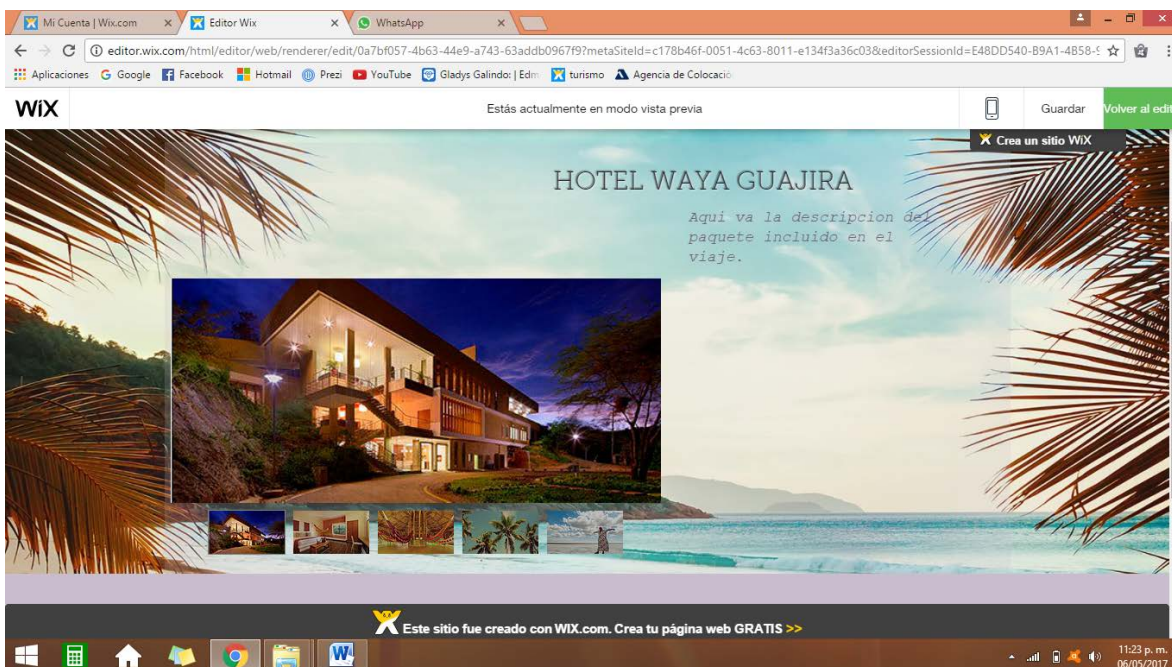
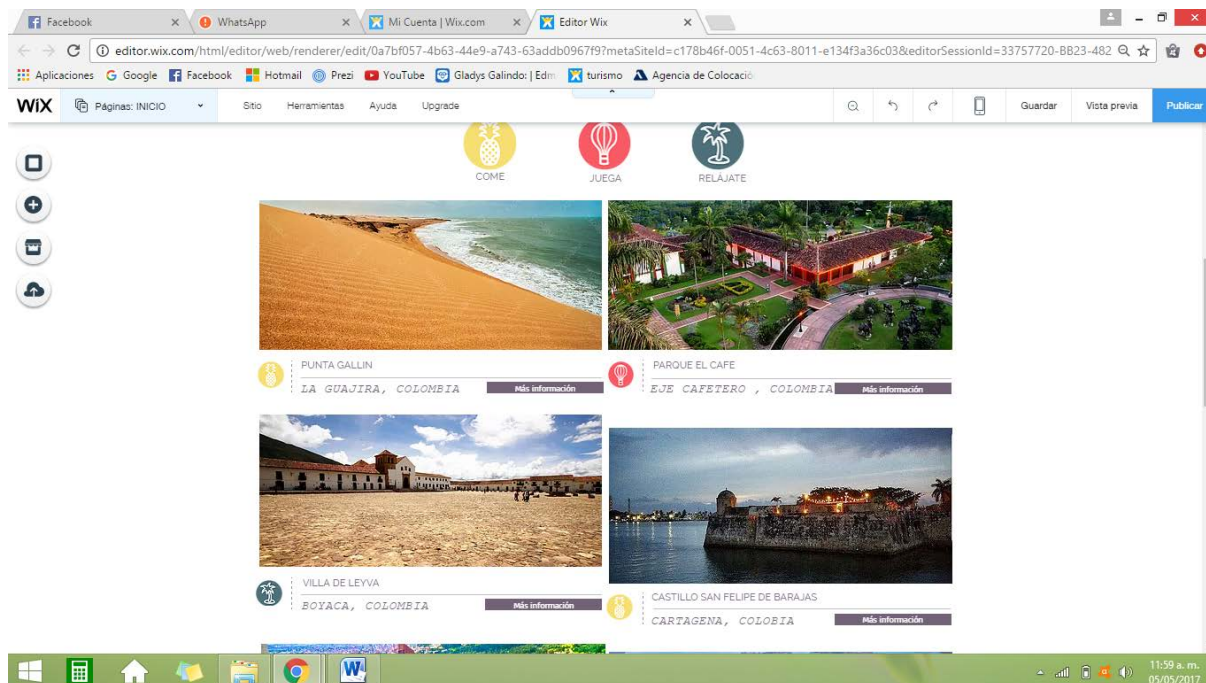
4.5.1 CONCLUSIÓN ENTREVISTAS

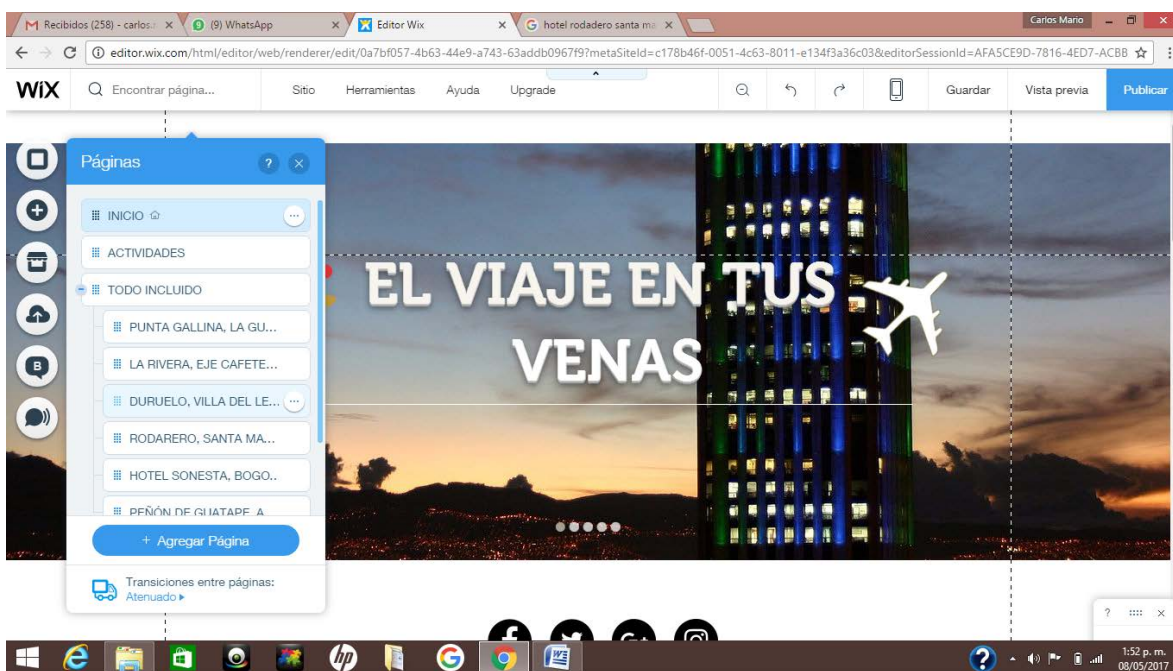
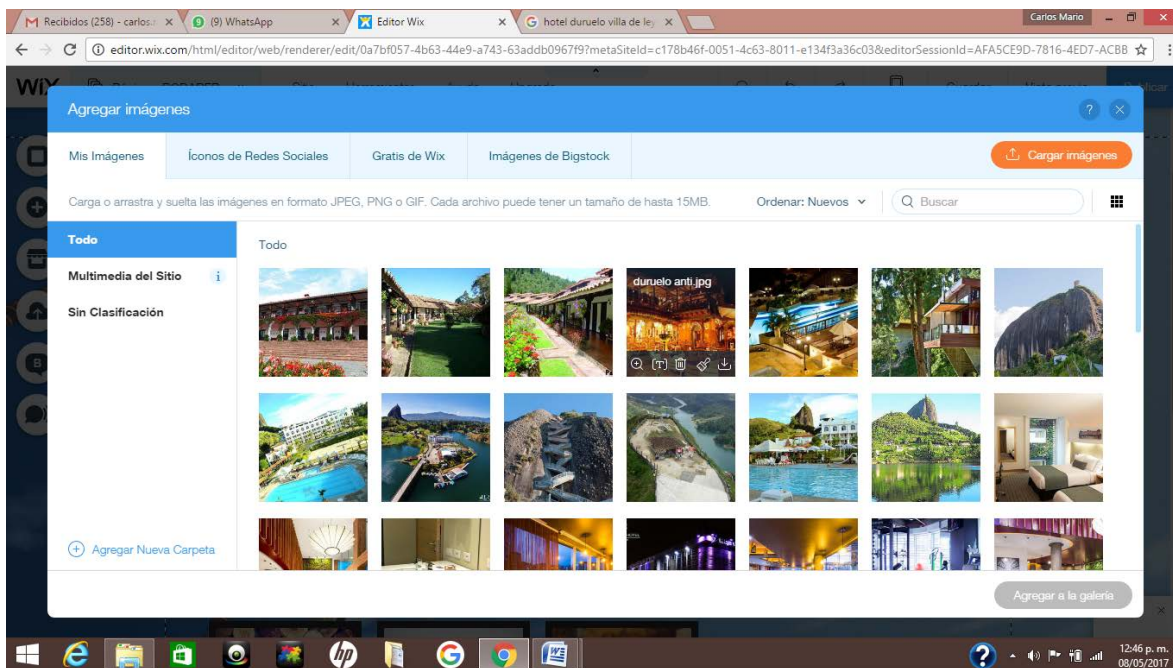
El resultado de las encuesta fue muy satisfactoria, la motivación de las personas es más de la esperada toda el concepto que tienen de Colombia es espléndido. La idea de conocer nuestra gente y todos los paisajes y actividades que hay para ofrecer. Para ellos es conocer disfrutar y llenar sus vidas de nuevas experiencias.

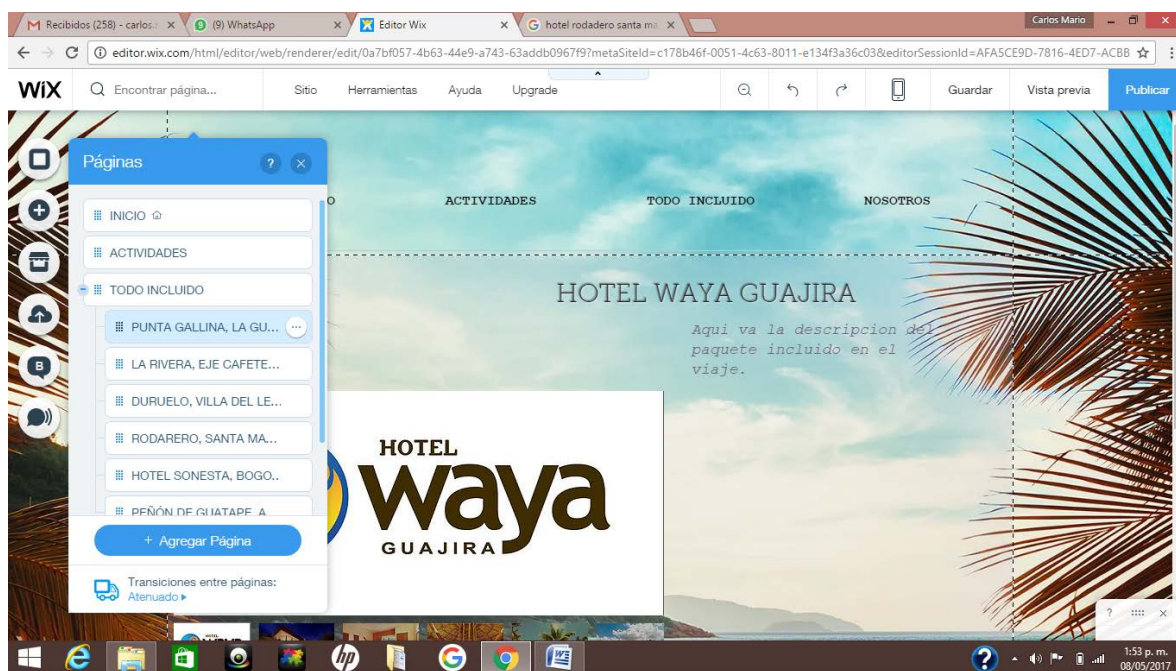
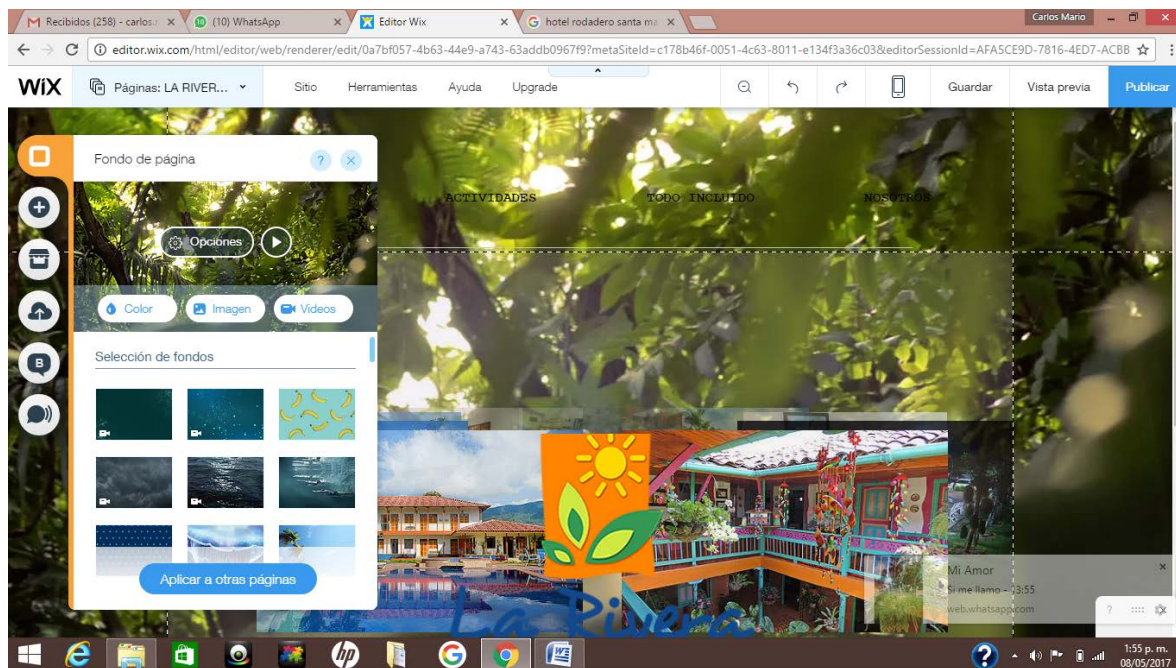
5. PRODUCTO MÍNIMO VIABLE (PMV)

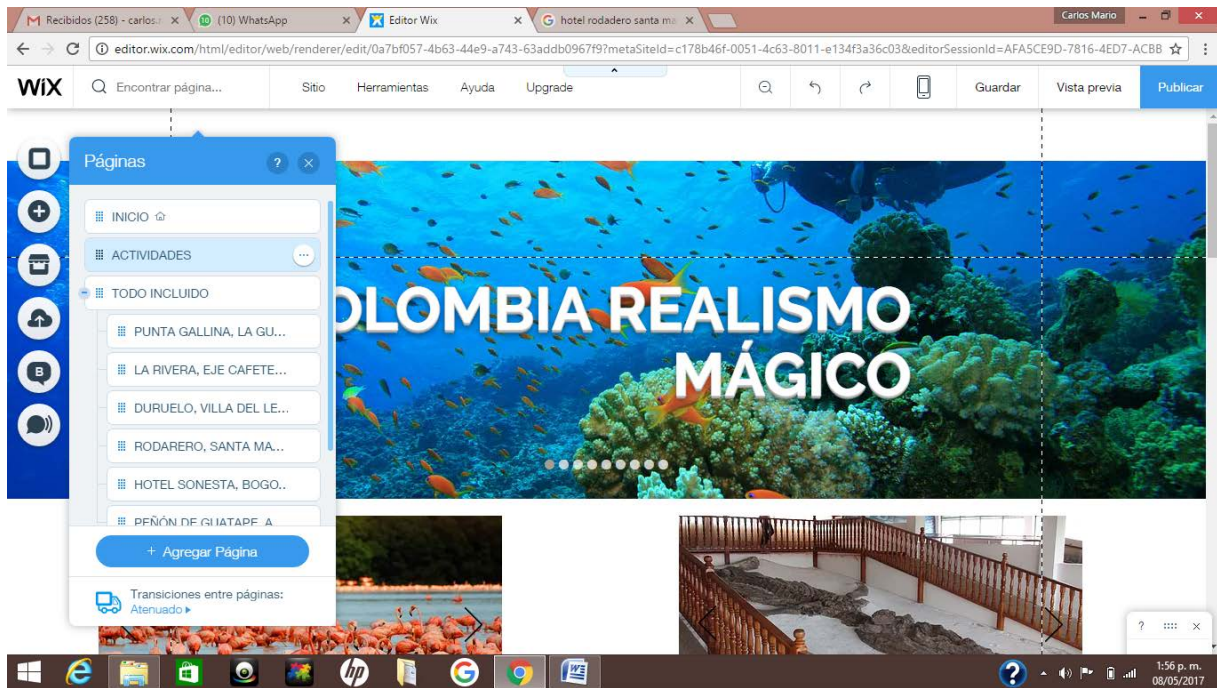
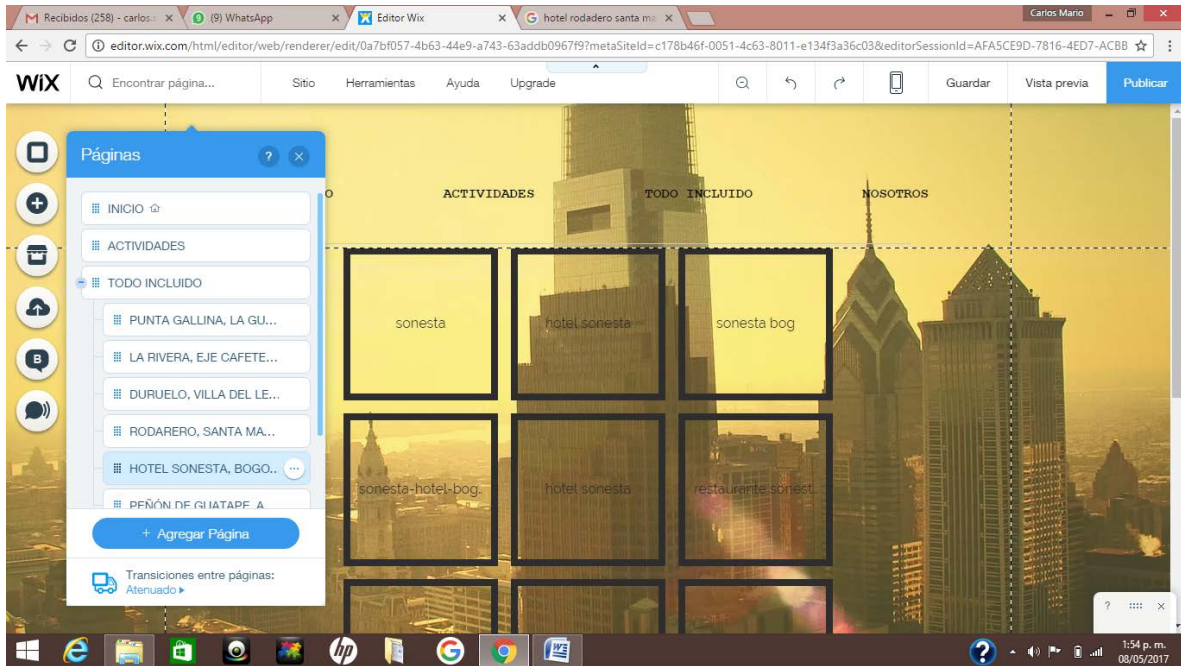
<https://viajeentusvenas.wixsite.com/viajeentusvenas>

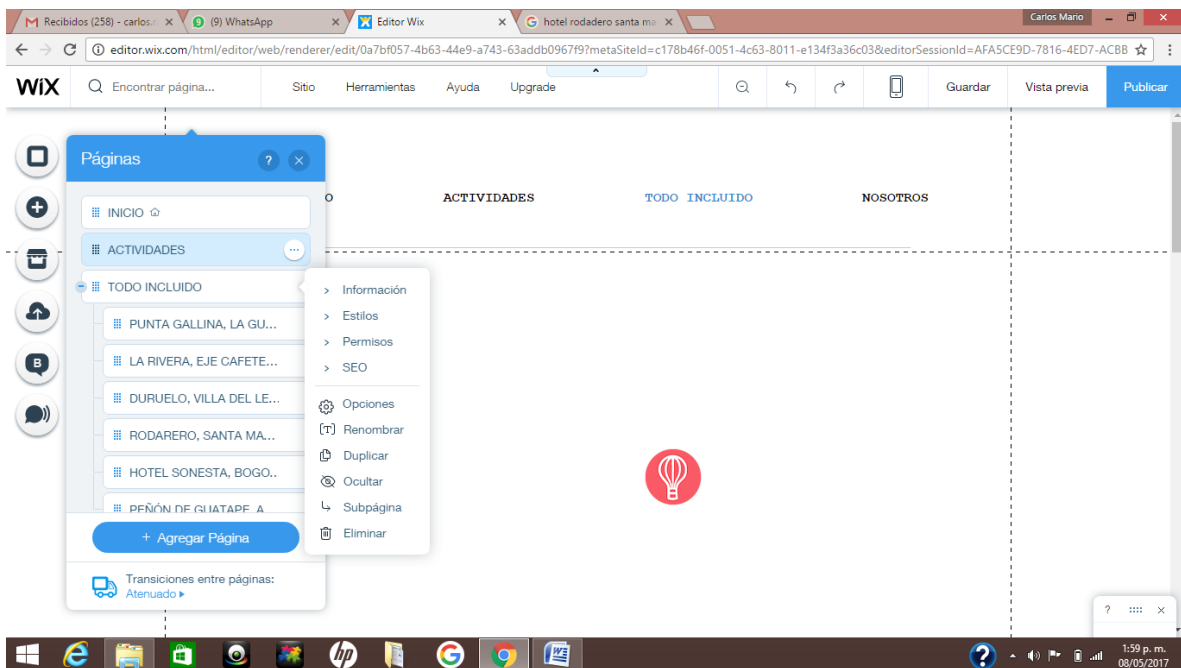
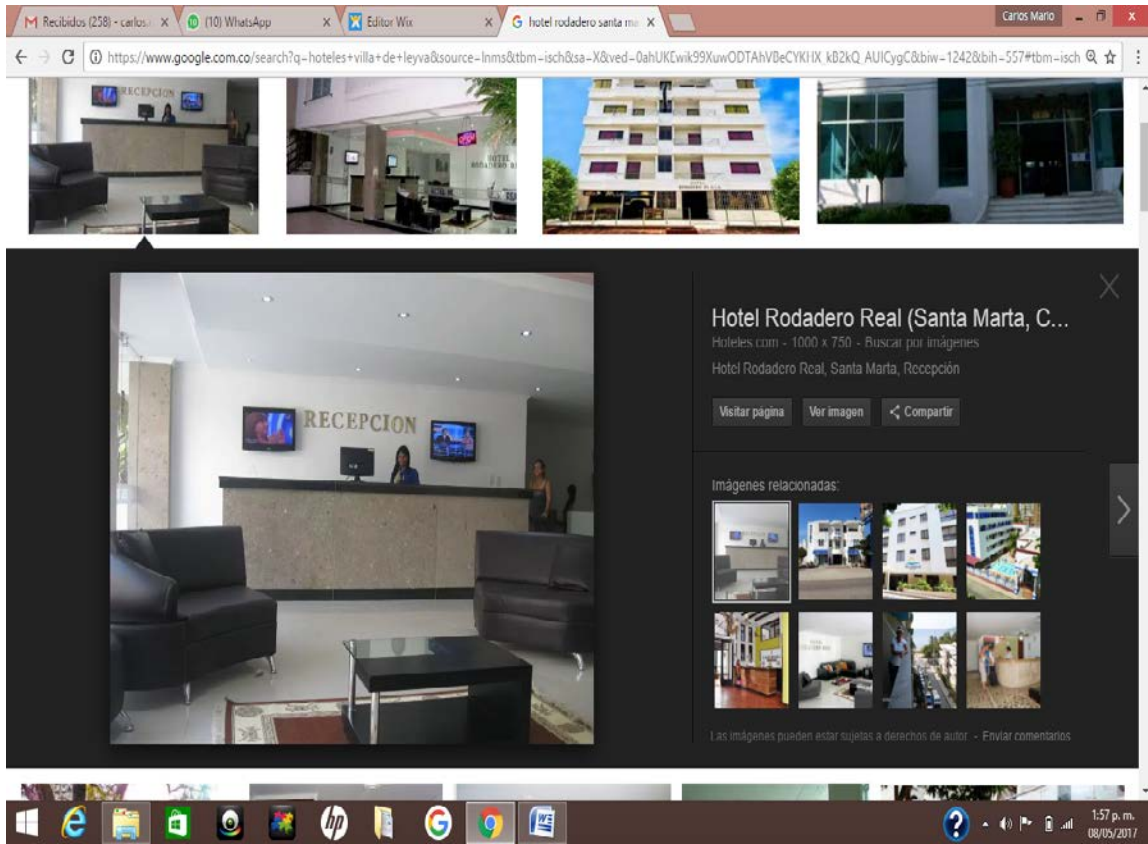












6. IDENTIDAD ESTRATEGICA

6.1 MISIÓN

Promover el turismo, enfocado hacia nuestros turistas extranjeros a fin de asegurar experiencias reconfortantes, memorables que promuevan en el viajero la necesidad de volver a visitarnos, de adquirir nuestros servicios, orientado a prácticas sanas que fortalezcan el medio ambiente y ayude en una conservación y construcción del mismo.

6.2 VISIÓN

En 2021 continuaremos siendo la organización modelo en Latinoamérica en promoción de exportaciones, turismo internacional, inversión extranjera directa e inversión colombiana en el exterior, para lo cual seguiremos adaptando los servicios a las necesidades de nuestros clientes en Colombia. Enfocaremos nuestras fortalezas para que los clientes aprovechen las oportunidades que le brindaremos, diversifiquen los mercados y productos mediante el conocimiento y la innovación, y fortaleceremos las alianzas con organismos nacionales e internacionales para generar sinergias que contribuyan a alcanzar sus metas.

6.3 OBJETIVO

Garantizar una excelente calidad y cumplimiento a todas las personas que tomen el servicio de nuestra agencia de viaje, logrando aumentar los ingresos un 40% anualmente, implementando las estrategias correspondientes para que brindar el mejor servicio.

6.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Aumentar las ventas mensuales en un 5%.
- ✚ ofrecer un mejor desplazamiento más cómodo para nuestros viajeros.
- ✚ Definir los requerimientos técnicos, operativos, legales, de constitución, infraestructura y equipos; indispensables para la creación y establecimiento de la empresa.
- ✚ Definir el perfil, competencias y funciones de cada uno de los funcionarios requerido para el funcionamiento de la agencia.
- ✚ brindar una plataforma donde el turista sienta confianza para realizar cualquier tipo de transacción, búsqueda pregunta.

Bibliografía:

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/EVI/pres_EVI_sep_12_ago13.pdf

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/EVI/cp_EVI_sep_12_ago13.pdf

http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=80524&name=OEE_LL_Turismo_Diciembre_27-02-2017.pdf&prefijo=file

http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16590/informes_de_turismo

<http://www.portafolio.co/negocios/expectativa-del-sector-turistico-colombiano-para-el-2017-502188>

<http://www.anato.org/es/turismo-entre-colombia-y-argentina-ha-crecido-este-a%C3%B1o-anato/turismo-entre-colombia-y-argentina-ha>

<http://www.anato.org/es/ventas-de-tiquetes-trav%C3%A9s-de-las-agencias-de-viajes-creci%C3%B3-276-en-enero-anato/ventas-de-tiquetes>