

NATURAL ADVENTURE

LADY MARISOL CAPERA AGUILAR

TÉCNICA PROFESIONAL EN SERVICIOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS

Administración turística y Hotelera

ASESORA: LIZ FARITH GONZÁLEZ CARREÑO

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior

Administración Turística y Hotelera.

Bogotá

2018

Dedico esto a familiares y amigos
Que me ayudaron a cumplir este logro.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se explica la Aplicación Natural Adventure a través de la cual se pueden buscar actividades en turismo de Naturaleza. El Turismo de naturaleza es todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales. (OMT, 2002). La aplicación facilitará al cliente la búsqueda, compra y reserva en diferentes lugares de Colombia.

TABLA DE CONTENIDO

1. PLANEACIÓN ESTRATEGICA GENERATIVA	4
1.1. Descripción del Negocio	4
1.2. Objetivo General	4
1.3. Misión (Identidad Estratégica)	5
1.4. Visión (Futuro Preferido)	5
1.5. Valores	5
1.6. Objetivos Específicos	5
1.7. Análisis Pest	6
1.8. Análisis de Porter	9
1.9. Fuerzas Inductoras (Oportunidades y Fortalezas)	10
1.10. Fuerzas Opositoras (Debilidades y Amenazas)	11
1.11. Cadenas de Valor	11
2. ESTUDIO DE MERCADOS	13
2.1. Objetivos del Estudio del Mercado	13
2.2. Segmentación	13
2.3. Metodología del Estudio de Mercado	13
2.4. Análisis Concluyente	16
3. PLAN DE MARKETING	17
3.1. Objetivos del Plan de Marketing	17
3.2. Estrategia de Producto.	17
3.2.1. Estrategia de Marca	19
3.2.2. Estrategia de Empaque	19
3.2.3. Estrategia de Servicio Postventa	20
3.3. Estrategia de Precio	20
3.4. Estrategia de Publicidad	20
3.4.1. Plan de Medios	20
3.5. Estrategia de Promoción	20
3.6. Estrategia de Distribución	21
4. CONCLUSIONES	21
5. Bibliografía.	21

1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GENERATIVA

1.1. *Descripción del negocio*

Aplicación para celulares para la venta de paquetes de turismo de Naturaleza (ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural) a través de la cual se puedan buscar sitios, poder hacer reservas y comprar los paquetes en los diferentes lugares a nivel nacional, por medio de esta aplicación se facilitará la búsqueda de lugares en donde se pueden hacer este tipo de actividades, la aplicación es un intermediario entre los diferentes prestadores de servicios y los clientes, la aplicación obtendrá una ganancia en % por cada venta realizada.

La aplicación estará disponible en 2 idiomas inglés y español. La idea de la aplicación nace de la necesidad de los turistas de tener la facilidad de comprar, buscar, reservar comparar precios, buscar diferentes actividades en turismo de naturaleza y poder acceder a estos servicios desde cualquier lugar de Colombia ahorrando tiempo y dinero.

1.2. *Objetivo general*

Crear una aplicación que permita a las personas escoger las diferentes actividades en turismo de naturaleza(ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural) así mismo los lugares dónde realizarlas a nivel nacional , promocionando lugares y paquetes de turismo de naturaleza por medio de la aplicación, que le facilite al cliente la compra, información y reserva desde cualquier lugar del país, brindándole seguridad al cliente de que el producto o servicio que va a adquirir en la aplicación es verídico y no habrá ninguna estafa. La aplicación velará por generar el menor impacto negativo sobre los recursos naturales, culturales y demás de estas zonas.

1.3. *Misión*

Somos una aplicación para celulares dedicada a brindar a las personas que les gusta la naturaleza opciones en actividades de turismo de naturaleza (ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural) a nivel Colombia. Velando por que tanto nuestros clientes como los diferentes prestadores de estos servicios generen un impacto ambiental positivo en los lugares en los cuales se realizan las diferentes actividades, promocionando así mismo lugares a nivel nacional.

1.4. *Visión*

Ser en el 2021 la aplicación más usada a nivel nacional por brindar opciones en actividades de turismo de naturaleza, ser seria con los servicios ofrecidos, y fomentar la conservación de los recursos naturales a nivel nacional.

1.5. *Valores*

- Compromiso con brindar opciones, servicios, y productos de calidad, dándole seguridad a nuestros clientes del producto o servicio que adquieren.
- Honestidad con los productos y servicios que se ofrecen a nuestros clientes.
- Responsabilidad con el entorno en donde se practiquen las diferentes actividades, con el medio ambiente y con la comunidad. Velando por la conservación y respeto de valores, cultura, recursos naturales etc.
- Innovación en la aplicación para fidelizar a nuestros clientes, ya que día a día hay nuevas tecnologías y cambios en ella.
- Brindar una excelente atención al cliente siendo este nuestra prioridad.

1.6. *Objetivos específicos*

- Generar un impacto positivo al entorno donde se realicen las actividades por medio de la aplicación concientizando e invitando a los proveedores de servicios

turísticos y los clientes, a cuidar y conservar los recursos naturales que nos ofrece Colombia.

- Resaltar los lugares con los que cuenta la aplicación a nivel Colombia y fomentar su visita.
- Brindar experiencias agradables a los turistas.
- Que la gente a la que le gusta la naturaleza pueda encontrar un solo sitio (la aplicación) para elegir qué tipo de actividad le gustaría realizar y en donde, y que tenga seguridad del servicio o producto que adquiere.
- Vincular a la aplicación a diferentes proveedores a nivel nacional

1.7. Análisis Pest

Factores Políticos

De los prestadores de servicios turísticos.

- Los lugares que ofrezcan el servicio de turismo de naturaleza, deberán cumplir con establecer la capacidad de carga que es el número de personas que una zona determinada puede soportar.
- Los diferentes prestadores de servicios de turismo de naturaleza (ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural) que quieran vender sus productos o servicios a través de la aplicación deberán cumplir con la normatividad establecida en Colombia para cada actividad.
- Los diferentes prestadores de servicios de turismo de naturaleza (ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural) que quieran vender sus productos o servicios a través de la aplicación deberán estar inscritos en el registro nacional de turismo RNT.
- Los prestadores del servicio de turismo de aventura deberán cumplir con las normas técnicas sectoriales por ejemplo:
 - Rafting NTS AV- 010
 - Rapel NTS AV- 011
 - Espeleología NTS AV- 012

- Parapente NTS AV- 013

De la aplicación.

- La aceptación de los términos y condiciones de uso por parte del usuario.
- Consentimiento previo por parte del usuario para la instalación de la aplicación.
- La aplicación deberá hacer una afiliación a plataformas como

Play store

Por un costo de 25 dólares 1 año (70.000 aproximadamente) el valor en pesos colombianos depende del cambio del dólar.

Apple store

Por un costo de 99 dólares 1 año (277.200 aprox) el valor en pesos colombianos depende del cambio del dólar.

- Registro de la aplicación ante la súper intendencia de industria y comercio para autorizar la marca.
- Hacer un registro ante la dirección nacional de derechos de autor para la protección del software(imágenes, videos, sonidos, entre otros)

Factores Económicos

Los diferentes prestadores de servicios de turismo de naturaleza que quieran ofrecer sus servicios a través de la aplicación deberán asegurar actividades económicas dentro del entorno en donde se realicen estas, generar empleo a la comunidad en donde se realicen las diferentes actividades.

- Aspectos como el clima y las diferentes temporadas del año incidirán cuáles serán las temporadas para que los clientes realicen las diferentes actividades en los diferentes lugares brindándoles seguridad. Además de ello se fijarán tarifas en cada una de las diferentes temporadas.

Factores Sociales

La aplicación velará por que los diferentes prestadores de los servicios de turismo de naturaleza que quieran ofrecer sus servicios a través de la aplicación ayuden e inciten a los clientes a respetar la cultura, el entorno, la biodiversidad, valores, de donde se realicen las diferentes actividades para minimizar los impactos ambientales y sociales que conlleve la visita a diferentes estos lugares.

Factores tecnológicos

- Se integrarán las nuevas tecnologías en la aplicación para que sea más competitiva, y segura para que los usuarios tengan confianza al adquirir los diferentes productos y servicios que ofrece la aplicación.
- La aplicación tendrá diferentes actualizaciones a medida que hayan cambios en la tecnología.
- La aplicación será de fácil acceso a todos los usuarios que quieran adquirirla no tendrá ningún costo la descarga.
- La aplicación contará con un sistema seguro para guardar los datos e información que brinden los usuarios y los diferentes distribuidores de productos y servicios.

1.8. Análisis Porter.

Proveedores

El poder de negociación con los proveedores será en % por cada venta, ya que ellos son los que ofrecen y ponen el precio a su producto ó servicio, la aplicación evalúa si el precio es justo para el cliente teniendo en cuenta que habrán diferentes proveedores de un mismo producto o servicio ya que la aplicación es sólo un intermediario entre cliente y proveedores.

Compradores

Los compradores tienen poder de negociación ya que la aplicación contará con los mismos productos o servicios a diferentes precios en diferentes lugares, el cliente elegirá cual le conviene de acuerdo a su poder de adquisición.

Productos sustitutos

- La aplicación contará con productos o servicio similares a nivel nacional el cliente decide cuál de ellos tomar y cual le conviene.
- La aplicación cuenta con la facilidad de compra y medios de pago a diferencia de otros prestadores de servicio turísticos especializados en este tipo de turismo.
- La aplicación contará con suficientes proveedores a nivel nacional para la satisfacción total del cliente ofreciéndole varias actividades en turismo de naturaleza.

Competidores potenciales

El competidor potencial que tiene la aplicación es *Colombia travel welcome to Colombia* y *meetings Colombia* que tiene un directorio aproximadamente de 2100

prestadores de servicios turísticos. Lo que buscará la aplicación es especializarse únicamente en turismo de naturaleza (ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural)

1.9. *Fuerzas Inductoras. (Oportunidades y fortalezas)*

Oportunidades

- Las ventas por internet y a través de aplicaciones especialmente en turismo, se están potencializando, lo cual ayuda a la aplicación a darse a conocer por los mismos medios teniendo más oportunidad en el mercado.
- Colombia es reconocida por su Biodiversidad a nivel nacional e internacional por lo cual se pueden aprovechar los diferentes escenarios que nos ofrece y a través de la aplicación potencializar las ventas en Turismo de Naturaleza.
- En los últimos años la llegada de turistas se ha incrementado, la aplicación puede llegar a ellos y ofrecer las diferentes actividades en turismo de naturaleza.
- En Colombia hay abundantes prestadores de servicios de turismo de naturaleza que pueden ser vinculados a la aplicación.

Fortalezas

- Al ser una aplicación los clientes no tienen directamente que desplazarse a ningún lado para buscar, reservar y comprar los servicios ahorrándoles dinero y tiempo.
- Los clientes de nuestra aplicación no sólo serán Colombianos también podrán ser extranjeros ya que la aplicación se encontrará en dos idiomas, inglés y español.
- Esta es la única aplicación especializada en turismo de naturaleza en Colombia.

- La aplicación brindará total seguridad y veracidad acerca de los productos y servicios que ofrece.
- La descarga de la aplicación no tiene costo.
- La aplicación ofrecerá los mismos servicios en diferentes lugares de Colombia.

1.10. *Fuerzas Opositoras (Debilidades y Amenazas)*

Debilidades

- No se tiene conocimiento acerca de información tecnológica con respecto a la creación de aplicaciones.
- No se cuenta con los recursos económicos suficientes para la creación de la aplicación.
- La conexión a internet es 100% necesaria para que la aplicación le funcione al usuario.

Amenazas

- Ya existen aplicaciones especializadas en turismo con muchos proveedores las cuales podrían ser directamente nuestros competidores.
- Las ventas están potencializándose por páginas web podría ser una amenaza para la aplicación ya que para el cliente es más fácil adquirir un producto o servicio a través de esta.

1.11. *Cadenas de valor*

Infraestructura de la empresa.

Se solicitará financiación al Ministerio de las TIC ya que ellos tienen un programa de apoyo para la creación de aplicaciones innovadoras.

Natural Adventure contará con un local pequeño en dónde llevará a cabo la creación de la aplicación, junto con sus operaciones y será el principal punto de atención a nuestros clientes, allí se llevará a cabo la actualización constante de la aplicación para que nuestros clientes puedan escoger las diferentes actividades en nuestra aplicación.

La empresa deberá adquirir Computadores equipados de tal manera que permitan la creación y constante actualización de la aplicación.

Gestión de recursos humanos

El personal contará con ciertas características, se debe tener un ingeniero en sistemas que se haga cargo del montaje de la aplicación adicionalmente se buscará que esta persona maneje el idioma inglés para que la aplicación esté disponible en dos idiomas (inglés y español), adicionalmente estará a cargo del mantenimiento y constante actualización de la aplicación.

La creadora de la aplicación estará a cargo de que los diferentes prestadores de servicios de turismo de Naturaleza se vinculen y quieran vender sus productos y servicios a través de la aplicación, y verificará que los productos y servicios sean verídicos y que cuenten con la normatividad y seguridad establecida para el turismo, para brindarles seguridad a los clientes.

Desarrollo de tecnología

La aplicación contará con la última tecnología como los computadores bien equipados para su constante actualización y atención de los clientes, para la vinculación de los prestadores de servicios, y para que día a día la aplicación ofrezca cosas innovadoras a los clientes interesados en tenerla en sus celulares.

Compras

La creadora de la aplicación se encargará de buscar proveedores de confianza, se buscará hacer la publicidad de la aplicación por medios digitales y que al mismo tiempo haya una interacción con los futuros clientes para que confíen en lo que Natural Adventure ofrece.

2. ESTUDIO DE MERCADOS.

2.1 *Objetivos del estudio de mercado*

El objetivo del estudio de mercado de Natural Adventure es segmentar a los posibles clientes y tener en cuenta sus preferencias para así lograr llegar a ellos, así mismo ver su poder adquisitivo y demás para determinar si la aplicación será viable.

2.2 *Segmentación*

Los clientes de nuestra aplicación se encontrarán en Colombia, serán personas que busquen actividades en contacto con la naturaleza.

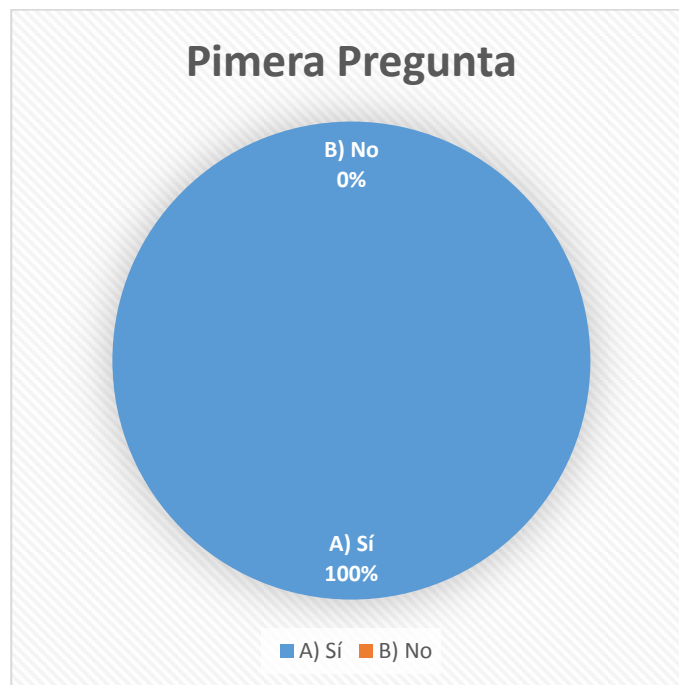
- Personas de 18-60 años.
- Extranjeros y Colombianos.
- Ingresos superiores a 1SMLV.
- Estrato 3 en adelante.
- Personas que disfruten estar en contacto con la naturaleza.

2.3 *Metodología del estudio de mercado*

El tipo de investigación es exploratoria por que al inicio no se tenía información de acerca de los clientes, y lo que se pretende es indagar más para segmentarlos.

El tipo de estudio que se llevará a cabo para la investigación del mercado será cuantitativo, ya que se tendrán en cuenta las opiniones del tamaño de la población encuestada para así mismo determinar si la aplicación será viable. A continuación se encuentran las preguntas realizadas a los estudiantes de Administración Turística y Hotelera de la CUN, el total de encuestados fueron 20 personas:

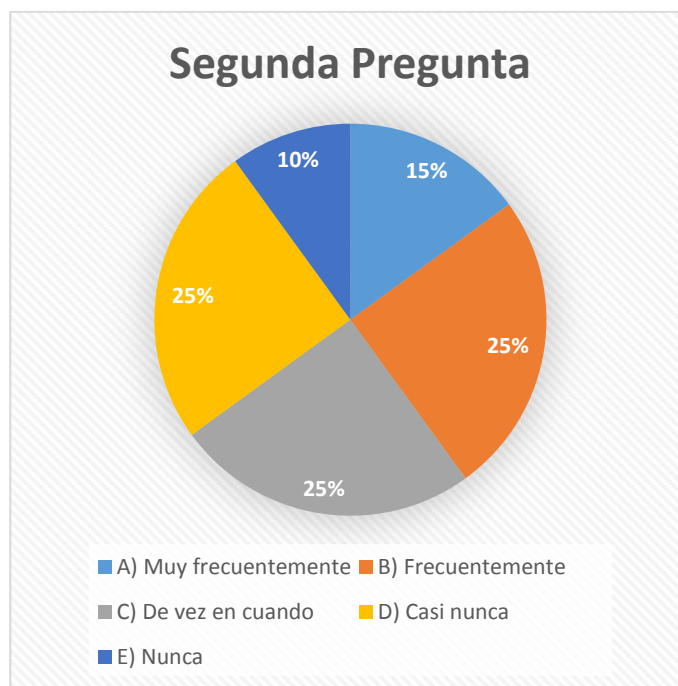
- a) ¿Le gusta realizar actividades de turismo de naturaleza como: Avistamiento de aves, Avistamiento de Ballenas, buceo, rafting, rapel, torrentismo, espeología, parapente, trekking, alta montaña, bicicleta, cabalgata, agroturismo pesca deportiva.?



Primera pregunta en la encuesta realizada para conocer la opinión general del público potencial

Análisis: Del 100% de las personas encuestadas el 100% respondió que si le gustaba realizar actividades en turismo de naturaleza. Lo cual nos indica las actividades de turismo de naturaleza les gusta a la muestra encuestada.

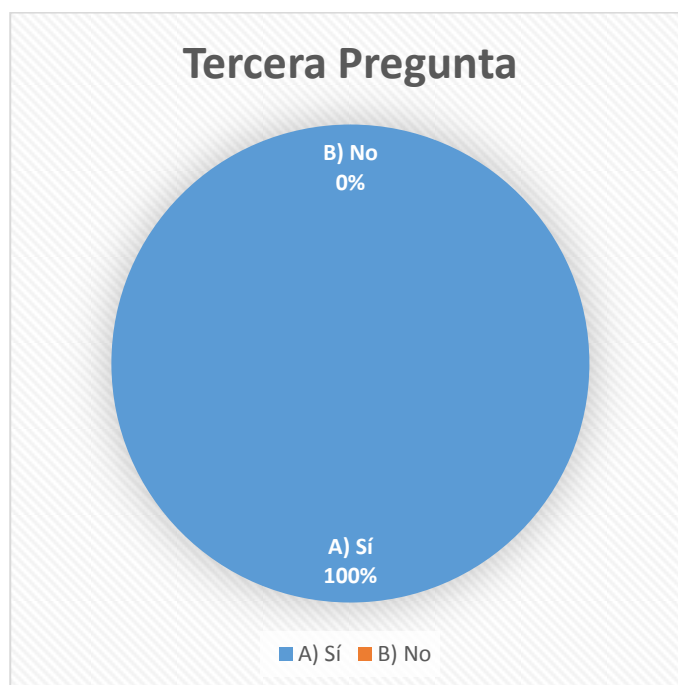
b) ¿Con que frecuencia realiza estas actividades?



Segunda pregunta en la encuesta realizada para conocer la opinión general del público potencial

Análisis: Del 100% de los encuestados el 15 % (3 personas) respondieron que hacen estas actividades muy frecuentemente, el 10% (2 personas) nunca hacen este tipo de actividades, el 25 % (5 personas) casi nunca realizan estas actividades, 25%(5 personas) de vez en cuando hacen estas actividades, 25%/(5 personas) realizan estas actividades frecuentemente. El 90 % de la muestra encuestada realiza actividades de turismo de naturaleza con diferente frecuencia lo que nos permite abordar gran parte de la muestra a través de la aplicación ofreciendo los diferentes servicios.

- c) ¿Descargaría una aplicación a través de la cual se puedan buscar sitios, poder hacer reservas y comprar los paquetes en los diferentes lugares a nivel nacional para realizar actividades de turismo de naturaleza?



Tercera pregunta en la encuesta realizada para conocer la opinión general del público potencial

Análisis: Del 100% de las personas encuestadas el 100% respondió que si descargaría la aplicación. Lo cual nos indica que la aplicación contará con un gran número de descargas lo que facilita ofrecerlos servicios constantemente para su posterior compra.

2.4 Análisis concluyente de las preguntas.

La aplicación es viable teniendo en cuenta que el 90% de encuestados realiza actividades en turismo de naturaleza con diferente frecuencia y el 100% de los encuestados descargaría la aplicación, teniendo en cuenta esto es más fácil llegar a los clientes ofreciéndoles los diferentes servicios a través de la aplicación motivándolos a comprar a través de esta.

3. PLAN DE MARKETING.

3.1 *Objetivos del plan de Marketing*

El objetivo del plan de marketing será determinar cuáles serán las estrategias para que la aplicación llegue a nuestro cliente objetivo que son personas que disfruten hacer actividades en la naturaleza y que las realicen en diferente frecuencia, además de ello incitarlos a que adquieran nuestros productos y servicios a través de la aplicación.

3.2 *Estrategia del producto.*

Utilidad

La utilidad de mi producto es facilitar al cliente la búsqueda, compra reservas para realizar actividades de turismo de naturaleza en Colombia.

El cliente comprará servicios o productos en actividades de turismo de naturaleza a través de la aplicación facilitando al cliente la compra, búsqueda, reservación, comparación de precios, facilidad de pago, ahorro de tiempo.

Garantía

La aplicación brindará garantía al cliente en la veracidad del producto o servicio que adquiere, mediante los comentarios y las puntuaciones la aplicación tendrá un control de los proveedores de los servicios dando a conocer a los clientes y proveedores su puntuación y comentarios para que así mismo sepan en que deben mejorar y el cliente tenga una imagen anticipada de lo que va a adquirir.

Servicio post venta

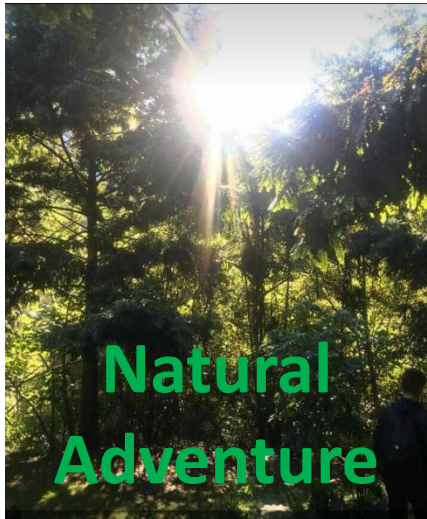
Llamaremos a todos nuestros clientes luego de que adquieran el producto o servicio a través de la aplicación encuestándolos acerca de cómo les pareció el producto o servicio y que mejorarían, así mismo se evaluarán a los proveedores para saber si continúan vinculados a la aplicación. El cliente será quien evalúe a los prestadores de servicios.

La Aplicación

- La aplicación tendrá un menú donde se despliegan las diferentes actividades que ofrece la aplicación en turismo de naturaleza.
- Se filtrará la información depende de donde el usuario quiera realizar las actividades. De cada lugar abran fotos y comentarios de los otros usuarios calificando el producto o servicio para mayor confianza del cliente.
- Cada lugar y paquete turístico que se encuentre disponible en la aplicación, contará con todas las especificaciones acerca de lo que incluye y lo que no incluye, también habrán recomendaciones anticipadas para que los clientes puedan realizar las diferentes actividades.
- La aplicación ofrecerá varios medios de pago, todos los servicios serán pagos mediante la aplicación.
- Al terminar las actividades el cliente tendrá la opción de dar calificación al lugar en dónde realizó su actividad y dejar comentarios para que así mismo haya una interacción con los futuros clientes y tengan más confianza en adquirir el producto o servicio.
- A diario la aplicación mostrará anuncios de paquetes turísticos, lugares y actividades para realizar en Colombia promoviendo el turismo de naturaleza e incrementando las ventas a través de la aplicación.

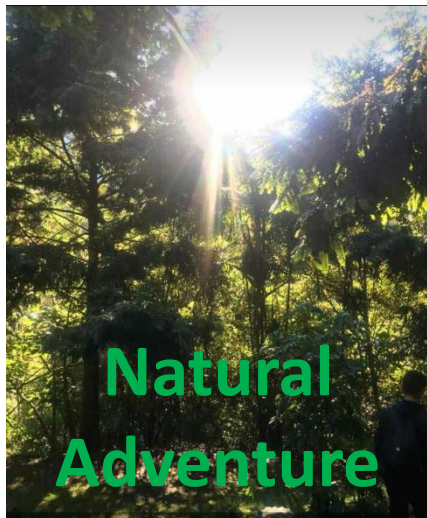
3.2.1 Estrategia de Marca

La marca de la aplicación será NATURAL ADVENTURE con una imagen de naturaleza de fondo ya que la aplicación está especializada en turismo de naturaleza y será más fácil que los clientes la reconozcan y asocien el nombre e imagen con la naturaleza.



3.2.2 Estrategia de empaque.

El empaque e imagen de la aplicación será la misma imagen de la marca ya que representa la aplicación con colores verdes que son alusivos a la naturaleza.



3.2.3 Estrategia de servicio pos venta.

La aplicación estará en contacto con los clientes vía telefónica o vía correo luego de realizar las ventas para realizar una encuesta de satisfacción después de que el cliente tome el servicio, para tener en cuenta la calidad del servicio de los proveedores vinculados a la aplicación.

3.3 Estrategia de precio

Los precios de las actividades a realizar en turismo de naturaleza los pondrán directamente los proveedores, teniendo en cuenta esto se manejarán estrategia de precios por áreas geográficas la aplicación manejará una comisión de 14 % por cada venta realizada que se cobrará directamente a todos los proveedores de los servicios.

3.4 Estrategia de publicidad.

El tipo de publicidad que usará Natural Adventure será publicidad motivacional, buscando encontrar un vínculo emocional entre el cliente y la naturaleza motivándolo a hacer actividades en ella.

3.4.1 Plan de medios.

Los medios por los que se distribuirá la publicidad de Natural Adventure serán medios digitales con el fin de no usar papel y ayudar al planeta, adicionalmente por este medio se tendrá interacción con los posibles clientes.

3.5 Estrategia de promoción.

La promoción de la aplicación Natural Adventure será por medio de redes sociales como Facebook e instagram. Por medio de imágenes que asocien la naturaleza frases en conjunto con las imágenes, en las diferentes épocas del año.

3.6 *Estrategia de distribución*

El canal que usará Natural Adventure será el canal corto ya que no se usarán intermediarios, será: productor-mayorista-cliente.

4. CONCLUSIONES

Con el anterior trabajo podemos concluir que con la aplicación Natural Adventure para los turistas interesados en turismo de naturaleza se les facilitará la búsqueda de las actividades de su preferencia a nivel nacional de manera eficaz, ahorrando tiempo y dinero, además de ello tendrá la seguridad de comprar algo confiable y seguro.

5. BIBLIOGRAFIA

<https://www.ptp.com.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=56e56497-881d-41f6-b23c-4df2d0685f6b>

http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/Resoluci%C3%B3n_0405_d_e_2014_-_Aventura.pdf