

**AUSTRAVELS**

María del Pilar Bejarano Bonilla

Oscar Eduardo Araque Muñoz

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CUN**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

**BOGOTÁ MAYO 2017**

**AUSTRAVELS**

María del Pilar Bejarano Bonilla

Oscar Eduardo Araque Muñoz

Trabajo de grado para obtener el título de Técnico Profesional en Procesos Administrativos

**TUTOR:** Miguel Ángel Rubio Peña

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CUN**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

**BOGOTÁ MAYO 2017**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
<b>3. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACIÓN DE CLIENTES</b> .....	7
<b>3.1. Identificación de las necesidades del Stakeholders</b> .....	7
<b>3.2. Identificación de Beneficios y expectativas</b> .....	7
<b>3.3. Identificación de soluciones actuales</b> .....	7
<b>3.4. Análisis de inconformidades, frustraciones y limitaciones</b> .....	7
<b>3.5. Mercado</b> .....	8
<b>3.5.1. Tam (Mercado Total o Direccionable)</b> .....	8
<b>3.5.2. Sam</b> .....	8
<b>3.5.3. Som</b> .....	8
<b>4. VALIDACIÓN DEL MERCADO</b> .....	9
<b>4.1. Entrevista</b> .....	9
<b>4.2. Análisis de resultados</b> .....	9
<b>5. PROTOTIPO</b> .....	10
<b>5.1. Descripción del producto o Servicio</b> .....	10
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	11
<b>7. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

Se realiza este trabajo con el fin de conocer más a fondo las necesidades que se pueden generar en una comunidad distinta a la que habitualmente vive en el país Colombiano, en este caso se opta por el estudio de la comunidad australiana la cual está obteniendo cada vez más presencia en el país, aportando crecimiento en la recepción de turistas y aumentando el atractivo de Colombia en el exterior. A pesar de las comodidades que se puedan encontrar en el país, los turistas no tiene cubiertas sus necesidades al ciento por ciento y por esta razón se decidió hacer este tipo de estudio y así poder encontrar un posible mercado.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Se decide estudiar la comunidad Australiana ya que este es el primer emisor de turistas a Colombia de la región Asia Pacífico debido a que no necesitan de visa para poder entrar al país; se calcula que cerca del cuarenta por ciento (40%) de la población australiana realiza viajes internacionales al año gastando en promedio tres mil cuatrocientos dólares al viajar (US\$ 3.400); entonces se genera la duda de ¿por qué Australia? Y para poder responder a esta inquietud se puede ver que: Australia es la treceava economía más grande del mundo, tiene un crecimiento económico sostenido cercano al tres por ciento (3%) en los últimos cinco años, es el octavo país con mayor gasto en turismo internacional con treinta y uno punto ocho billones (US\$ 31.8 billones) en el dos mil catorce (2014), en el dos mil quince Australia emitió más de nueve millones de turistas.

Los australianos deciden visitar a Colombia gracias a sus paisajes, la cultura, la comida y las personas que la habitan; también lo hacen por temas de trabajo para cerrar negocios o simplemente por asistir a algún evento en particular. En total se reciben al año cerca de diecisiete mil quinientos veintiún viajeros (17.521), de los cuales trece mil quinientos noventa y cinco (13.595) son australianos y tres mil novecientos veinte y seis (3.926) son Colombianos residentes en Australia. Las ciudades que llaman más la atención de estos visitantes son: Bogotá con un 50%, Cartagena con un 22%, Medellín con un 18% y Cali con un 10%.

El perfil que visita a Colombia son turistas jóvenes atraídos por experiencias emocionantes que no encuentran en su casa, les gusta organizar los viajes por su cuenta, conocer nuevas personas, viajan con bajo presupuesto y usualmente en grupos. Parejas jóvenes y sin hijos las cuales tienen mayor presupuesto para sus viajes por tener el doble de ingresos y sin hijos, buscan destinos que los hagan vivir experiencias únicas. Familias que buscan destinos amigables para

descansar y divertirse con los hijos. Retirados mayores de sesenta y cinco años (65), que buscan patrimonios culturales, historia, paisajes hermosos y algunos buscan experiencias nuevas.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Recuperado de [www.procolombia.com](http://www.procolombia.com)

### **3. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACIÓN DE CLIENTES**

#### **3.1. Identificación de las necesidades del Stakeholders**

Las necesidades que más demanda tienen son las de salir a comer, ir de compras a lugares únicos, ir a la playa, ir a los mercados, visitar parques nacionales y jardines botánicos, la vida nocturna, zoológicos y parques temáticos.

#### **3.2. Identificación de Beneficios y expectativas**

Mayor reconocimiento del país en el extranjero, crecimiento en el número de viajeros a Colombia, un mercado potencial con necesidades bastante amplias y definidas, conocimiento de otras culturas y mejor acercamiento con los extranjeros

#### **3.3. Identificación de soluciones actuales**

Actualmente suplen la necesidad de hospedaje los diferentes hoteles que hay en la ciudad, además de hostales o residencias provisionales que se encuentran en el sector de la candelaria, sitio muy recurrido por personas extranjeras debido al alto contenido histórico.

#### **3.4. Análisis de inconformidades, frustraciones y limitaciones**

Las personas que llegan de otros países, a pesar de las diversas posibilidades de hospedaje y de recorrido que hay en la ciudad, aun no logran localizar un sitio ideal que les ofrezca todo un portafolio de beneficios que les incluya desde el momento de la llegada al aeropuerto como un recibimiento o el acompañamiento de un guía turístico con todo el conocimiento necesario para que los ilustre acerca de los mejores sitios en Bogotá.

### **3.5. Mercado**

#### **3.5.1. Tam (Mercado Total o Direccional)**

Tomando la cifra de 2015 con respecto al número de extranjeros que llegan a Colombia se dice que ingresaron cerca de trece mil quinientos noventa y cinco (13.595) personas australianas.<sup>2</sup>

#### **3.5.2. Sam**

A Bogotá llegaron seis mil seiscientos sesenta y dos (6.662) australianos, es decir el 49% del total que ingresaron a Colombia.<sup>3</sup>

#### **3.5.3. Som**

El mercado al cual se dirige el servicio es al 86% los cuales llegan al país en busca de turismo y diversión, esto quiere decir que serían cinco mil setecientos veinte y nueve (5.729) personas australianas.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Recuperado de [www.procolombia.com](http://www.procolombia.com)

<sup>3</sup> [www.procolombia.com](http://www.procolombia.com)

<sup>4</sup> [www.procolombia.com](http://www.procolombia.com)



## **4. VALIDACIÓN DEL MERCADO**

### **4.1. Entrevista**

La entrevista realizada es por medio de grabación de audio a una persona australiana quien dio su punto de vista acerca de las necesidades más solicitadas por ellos.<sup>5</sup>

### **4.2. Análisis de resultados**

Al verificar el contenido de las entrevistas se pudo llegar a la conclusión de que la mayor necesidad que ellos tienen es poder encontrar un sitio “Todo en uno” que le ofrezca seguridad, estabilidad, ambiente familiar, guía turístico, buena comida, hospedaje y buena rumba.

---

<sup>5</sup> Se entrevista a una persona australiana la cual da su testimonio en Inglés

## 5. PROTOTIPO

### 5.1.Descripción del producto o Servicio

Pensando en la necesidad del cliente, se opta por la idea de crear un hotel el cual estaría diseñado para brindarle todas las opciones que la persona extranjera requiera; un buen acompañamiento a la llegada en el aeropuerto por una persona encargada de recibir el equipaje y llevarlo en una de las camionetas para dirigirlo hacia el hotel. Este hotel contará con cómodas habitaciones y un surtido muy especial de comida típica colombiana; además, dentro del hotel podrá encontrar un guía turístico que lo acercara a la historia de Bogotá y los llevará a los mejores sitios de esparcimiento y rumba.

También dentro del hotel se tiene preparadas actividades y juegos los cuales impulsara el conocimiento de la cultura en Colombia, tendrá espacios de lectura y habitaciones confortables para todo tipo de personas, ya sean jóvenes aventureros, familias sin hijos, familias con hijos o personas ya pensionadas y que se adapte a la economía de cada quien. Este hotel contará con una página web y difusión en redes sociales para que tenga un mayor reconocimiento.

## 6. CONCLUSIONES

La realización del trabajo deja gran conocimiento de la cultura de otro país, logrando entender los gustos y preferencias que hacen a Colombia un lugar muy atractivo para el recibimiento de extranjeros gracias a su amplia variedad de paisajes naturales y la rica comida, la hospitalidad de las personas y los diferentes ambientes culturales y de esparcimiento que se pueden encontrar.

Este estudio fue importante ya que se realizó una investigación y un análisis en el mercado con la finalidad de conocer la situación actual. Muchas empresas no están al tanto de las ventajas que un análisis previo tanto del producto como del mercado ofrece en el momento del lanzamiento de los productos, aprovechando los datos que se obtienen, se pueden dar cuenta de las fortalezas y las debilidades que tiene el producto y la marca, mejorar éstas y sacarle provecho ante las otras marcas en el mercado.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

Pro Colombia. 2016. Turismo Australiano 2016. Recuperado de [www.procolombia.co](http://www.procolombia.co)

Tourism Australia. Turismo de Australia en Colombia. Recuperado de [www.australia.com](http://www.australia.com)

Emigrar Colombia. Cómo son los australianos. Recuperado de [www.mequieroir.com](http://www.mequieroir.com)

Julio 2015. Extranjeros en Colombia. Recuperado de [www.Colombia.co](http://www.Colombia.co)