

FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

OPCION DE GRADO

INTEGRANTES:

LINA M. PIMIENTAS HERNANDEZ

SILVANA I. PACHECO BATISTA

LUSANDRY CONTRERAS TEHERAN

ADM. TURISTICA

VII SEMESTRE

CARTAGENA / BOLIVAR

COLOMBIA

16/12/2019

FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

OPCION DE GRADO

INTEGRANTES:

LINA M. PIMIENTAS HERNANDEZ

SILVANA I. PACHECO BATISTA

LUSANDRY CONTRERAS TEHERAN

TUTOR:

CESAR PRIETO JIMENEZ

ADM. TURISTICA

TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA

VII SEMESTRE

16/12/2019

Contenido

- INTRODUCCIÓN 5
- PALABRAS CLAVES 6
 - JUSTIFICACION 7
 - RESUMEN 8
- SUMMARY 9
 - OBJETIVOS 10
 - General 10
 - Especifico 10
- ESTUDIO DE MERCADO 11
 - BIEN O SERVICIO: la empresa SPECIAL HOST SERVICE 11
 - CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO..... 11
 - USO..... 11
 - CLIENTE 11
 - COMPOSICIÓN 11
 - SERVICIO O PRODUCTO 12
 - SUSTITUTOS 12
 - DESVENTAJAS..... 13
 - VENTAJAS 13
 - FUENTES DE ABASTECIMIENTO..... 13
- ESTUDIO ORGANIZACIONAL 20
 - CONSTITUCION DE LA EMPRESA 20
 - RAZON SOCIAL. 20
 - LOGOTIPO 20
 - SLOGAN..... 20
 - POLITICAS DE LA EMPRESA 21
 - VISION 21
 - MISION..... 21
 - Objetivos estratégicos 21
- PRINCIPIOS 22
- VALORES..... 22
- NIVELES DE DECISION Y RESPONSABILIDADES 23
- FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DE LA EMPRESA..... 23

ESTUDIO TÉCNICO.....	27
Aspecto geográfico	27
Aspecto socioeconómico	27
Aspecto de infraestructura.....	28
BALANCE DE INSUMO	29
BALANCE DE COSTOS.....	29
ANÁLISIS DE PROVEEDORES	30
Accesibilidad	31
FINANCIERO	32
ANEXOS	36
AGRADECIMIENTO	41

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la economía de muchos países se ha visto impulsada gracias al turismo y Colombia no ha sido la excepción, en donde ciudades como Bogotá, Manizales, Medellín y por supuesto Cartagena son las más visitadas por turistas de diferentes partes del mundo ahora bien, el tema de las plataformas digitales han tenido una gran importancia en la industria turística, debido a que estas cada día son más solicitadas por un alto nivel de usuarios permitiendo un rápido acceso de información sobre algún producto o servicio que se comercializan a través de esta. Gracias a esto cada vez son más los usuarios que hacen uso de alguna plataforma digital.

Teniendo en cuenta la importancia de las plataformas digitales en el sector turístico y su impacto positivo se logra entender la necesidad de crear una, enfocándonos en el segmento de despedida de solteras y solteros en la ciudad de Cartagena, en donde la plataforma digital intermediaria SPECIAL HOST SERVICE contara con una amplia información para los usuarios que deseen solicitar el servicio de acompañantes permanentes especializados durante su estadía en la ciudad con el fin de llevar a cabo su celebración.

Teniendo en cuenta que todas las empresas u organizaciones que presten servicio mediante una plataforma digital de alguna u otra forma generan impactos negativos y positivos en el entorno. Por lo tanto, SPECIAL HOST SERVICE se definirá por brindar información pertinente y confiabilidad a los usuarios.

PALABRAS CLAVES

Servicio: es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente o usuario.

Plataforma digital: es un lugar de internet que sirve para almacenar diferentes tipos de información tanto personal como nivel de negocio.

Software: soporte lógico de un sistema informático que comprende el conjunto de los componentes lógico necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

Accesibilidad: es la cualidad de aquello que resulta accesible.

Anfitrión: personas que tienen invitados en casa, en especial cuando les atienden adecuadamente y les brinda sus atenciones.

Despedida de solteras (os): salida o fiestas que organizan los amigos para alguien que está a punto de contraer matrimonio.

JUSTIFICACION

En el sector turístico, las plataformas digitales han proporcionado la creación de nuevos modelos de negocios y la aparición de nuevos intermediarios.

Para las pequeñas y mediana empresas, los canales digitales suponen una oportunidad para expandir sus fronteras y acceder a mercados internacionales.

La motivación principal de este plan de negocio fue una plataforma digital dado que éstas ofrecen acceso global a los consumidores y permiten a los proveedores de servicios mejorar el desarrollo del sector turístico y sus estándares de competitividad en el mercado.

Esta se basará en una empresa intermediaria de plataforma digital que busca conectar a clientes y consumidores, donde el servicio intermediado es host (anfitriones) especializado con un alto nivel de calidad y confiabilidad a la hora de requerir este servicio.

Las tecnologías y las plataformas digitales están alterando la manera en que el sector del turismo opera de principio fin.

RESUMEN

Esta investigación consiste en la creación de una plataforma digital intermediaria para comercializar servicio de host (acompañantes permanentes especializados), mediante el segmento despedidas de solteras (os) en la ciudad de Cartagena de indias.

Principalmente Cartagena es una gran fuente de ingresos reflejados en muchos sectores como: el comercio, restaurantes, hoteles entre otros. este segmento turístico se constituye en una línea de importancia ya que en la ciudad son pocas las empresas que prestan los servicios de host (acompañantes permanentes especializados), además de esto no encontramos muchos eventos de despedidas de solteras (os). Por lo tanto, este segmento contribuye al desarrollo económico y a la generación de empleo.

En cuanto a esta creación es importante en el sector turístico, ya que, hay que resaltar que las tics son la fuente de comunicación y de información que han tenido un auge bastante amplio en la demanda turística, de tal manera que los servicios turísticos se comercializan a través de plataformas digitales.

Sin embargo, se proponen estrategias, para la buena comercialización de los servicios turísticos a través de las plataformas digitales para así seguir aumentando la confiabilidad de los clientes y usuarios que adquieran dichos productos o servicios.

SUMMARY

This research involves the creation of a digital intermediary platform to market host service (specialized permanent companions), through the family care (os) segment in the city of Cartagena de Indias. Mainly Cartagena is a great source of income reflected in many sectors such as: commerce, restaurants, hotels among others. this tourism segment is an important line since in the city there are few companies that provide the host services (specialized permanent companions), besides this we do not find many events of hen parties (os). Therefore, this segment contributes to economic development and job creation. As for this creation is important in the tourism sector, since, it should be noted that tics are the source of communication and information that have had a fairly wide boom in tourism demand, so that services ...

OBJETIVOS

General

Analizar cuál es la demanda de los servicios turísticos de host (acompañantes permanentes especializados) a través de plataformas digitales en la ciudad de Cartagena.

Específico

- Identificar que empresas prestan el servicio de los host (acompañantes permanentes especializados) en Cartagena.

- Proponer estrategias para la buena comercialización de los servicios de host a través de las plataformas digitales en la ciudad de Cartagena.

ESTUDIO DE MERCADO

BIEN O SERVICIO: la empresa SPECIAL HOST SERVICE

Es una plataforma intermediaria que comercializa el servicio de host (acompañante permanente especializado) enfocado en el segmento de las despedidas de solteras (os) que no se brinda con regularidad en la ciudad de Cartagena, debido a esto lo vemos como una oportunidad de emprendimiento empresarial para la ciudad.

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

Somos una plataforma intermediadora digital que se caracteriza por contactar usuarios con clientes, se distingue en ser confiable y accesible para cualquier tipo de usuario que requiera uso de dicha plataforma. Con la creación de esta empresa se busca ampliar la demanda en el sector turístico en la ciudad de Cartagena de indias Bolívar

USO

La empresa intermediaria special host service brindara el servicio de host especializados (acompañante permanente) con la finalidad que esta cumpla con la satisfacción y confiabilidad del servicio prestados a los clientes y usuarios que lo requieran.

Este servicio se ofrecerá mediante plataforma virtual donde podrá observar y buscar con facilidad lo que necesite. Este servicio aplicara al sector turístico en el ámbito de la comercialización

CLIENTE

Nuestro cliente potencial son los host (acompañante permanente especializado) es el identificado a quien le vamos a vender nuestra plataforma digital intermediaria para comercializar su servicio, brindando confiabilidad y calidad. Además ofrecemos un seguro digital que garantiza la digitalización de los procesos de ventas y los servicios.

COMPOSICIÓN

Nuestra plataforma digital tendrá toda información visible pertinente para clientes y usuarios quienes la requieran.

Contaremos con:

- Misión
- Visión

- Valores
- Referencias
- Certificaciones
- Contactos
- Blog
- Comentarios
- Dirección
- Redes sociales
- Páginas web

SERVICIO O PRODUCTO

La empresa intermediaria digital SPECIAL HOST SERVICE brindará el servicio de acompañamiento permanente (host)

Se contará con un capital humano altamente calificado y con vocación de servicios, quienes están dispuestos entregar lo mejor de sí para que las experiencias de las personas que requieran de este servicio sean de acuerdo a las expectativas.

SUSTITUTOS

Cartagena por ser una ciudad turística permite generar innovación cada día en la industria, debido a estos muchas personas ven la oportunidad de emprender alguna idea de negocio factible en dicho sector.

Por lo tanto estas son algunas de las empresas que prestan el servicio y nos generas competencia ya que han tenido más experiencia en el mercado. Sin embargo son empresas empíricas y no prestan servicio especializado permanente.

GM internacional se creó el 19 de julio de 2016, como resultado de las ideas conjuntas de dos hermanos jóvenes que nacieron y se criaron en Cartagena, aman a su ciudad y quieren contribuir a la promoción del turismo en este mágico destino turístico, patrimonio de la humanidad designada por la UNESCO. Nuestra misión es proporcionar un servicio personalizado basado en las prioridades y gustos de los viajeros individuales. Por lo tanto, unimos fuerzas con un grupo de buzos confiables, personal de logística y guías en varios idiomas.

Y debido a que somos una empresa y una familia, podemos brindar un servicio verdaderamente personalizado.

(GMinternational, 2016)

GUIANZA EXPRESS LTDA, nació en Cartagena de Indias el 10 de Abril, según Cámara de comercio de Cartagena por iniciativa de dos grandes amigos dedicado a la Guianza turística, quienes detectaron la necesidad de crear una organización que brindara apoyo a los entes de turismo locales y nacionales interesados en realizar operaciones en esta ciudad

o cualquier otra de la región Caribe colombiana. Además permitimos que nuestros clientes operen utilizando su propia imagen corporativa, lo que les permite mantener su identidad.

(<http://www.guianzaexpresscartagena.com/nosotros.htm>, s.f.)

DESVENTAJAS

Nuestras desventajas es que tenemos frente a nosotros una competencia que lleva años promocionándose en el mercado o la industria turística a través de plataforma digital y ya son reconocidos a nivel local, nacional e internacional

Otra desventaja es que mientras que otras empresas digitales se dedican a varios segmentos del sector turístico, nosotros nos enfocamos por un solo segmento. Además no tenemos muchos convenios, en la actualidad solo contamos con el convenio del hotel stil Cartagena ubicado en el centro de la ciudad, mientras que las demás empresas cuenta con convenios de restaurantes, bares, islas, hoteles, etc.

VENTAJAS

Somos la única la empresa con plataforma digital intermediaria que ofrece el servicio de acompañantes permanentes especializados al segmento de despedidas de solteras (os) en la ciudad de Cartagena, además contamos con precios accesibles para nuestro clientes y somos 100% confiables y con calidad.

FUENTES DE ABASTECIMIENTO

Contamos con dos fuentes de abastecimientos para la creación de nuestra empresa las cuales son:

Cosmos digital media s.a.s

COSMOS DIGITAL MEDIA, nace como un proyecto de emprendimiento cartagenero liderado por su director John Garzón, quien por más de 7 años ha venido desarrollando proyectos digitales para varias agencias de publicidad y mercadeo de la ciudad.

Esta empresa es la encargada de suministrar todo lo relacionado con la plataforma virtual de dar soluciones en tecnología y diseño, integrando productos y servicios de vanguardia para que el negocio no se detenga.

Fuente: (digital, s.f.)

Mercado libre

Nuestros equipos de insumos serán suministrados por la empresa MERCADO LIBRE es una empresa argentina dedicada a compras, ventas y pagos por Internet. Cuenta con operaciones en cada país de origen como Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Paraguay, El Salvador, República Dominicana, Uruguay, Honduras y Venezuela.

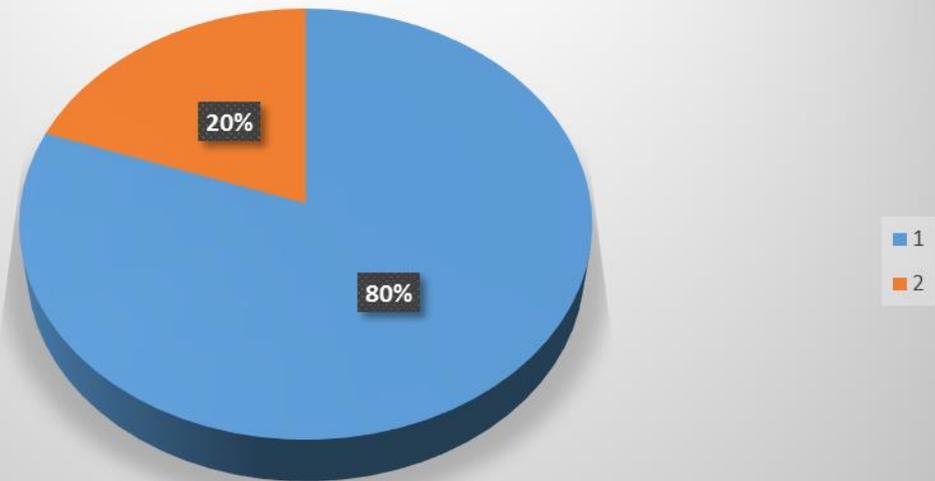
Los usuarios pueden vender y/o comprar tanto productos nuevos como usados a un precio fijo o variable también se ofrecen servicios privados. MercadoLibre también posee un servicio llamado Mercado Pago, una plataforma de cobro a los compradores y pagos y abonos a los vendedores. Sus oficinas centrales se encuentran en Buenos Aires, Argentina.

(libre, mercado libre , s.f.)

<https://es.wikipedia.org/wiki/MercadoLibre>

Se realizaron encuestas a personas que prestan el servicio de acompañante permanente especializados en la ciudad de cartagena, igualmente a personas de interés para adquirir el servicio de HOST especializados para despedidas de soltera (o) atreves de nuestra plataforma digital; sin embargo analizamos y recopilamos datos e información posible de los clientes y usuarios para darle dirección a nuestra empresa y saber si es viable y pueda tener crecimiento en el sector turístico. Nos enfocamos en el segmento de despedidas de soltera (o).

¿cree usted que las plataformas digitales son esenciales para solicitar algun servicio?

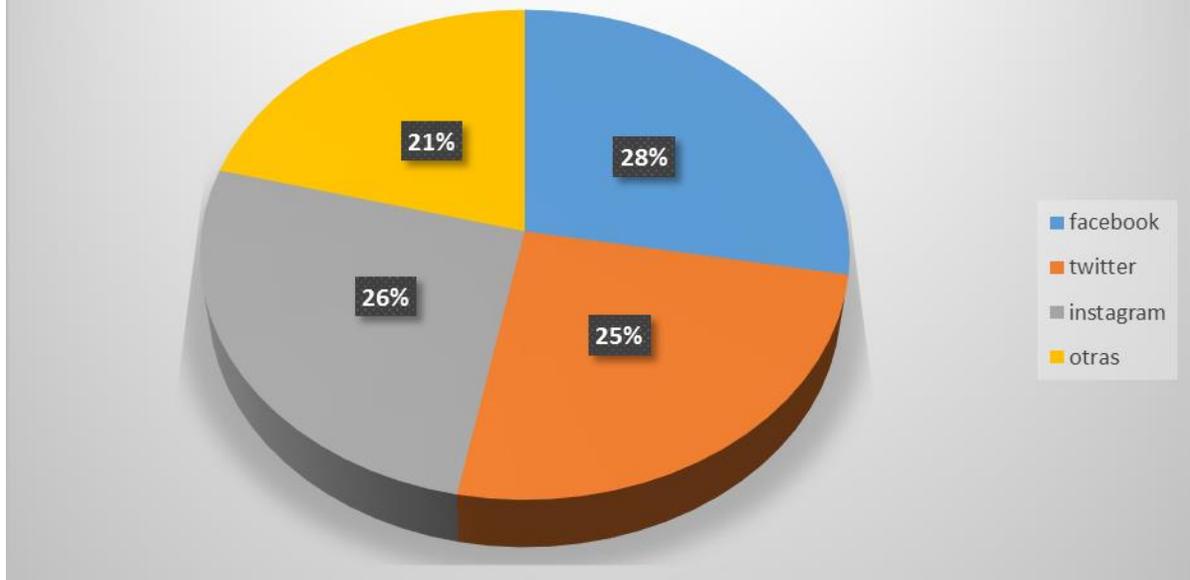


Fuente: propio

En esta grafica podemos analizar que el 80% de las personas creen que las plataformas **SI** son esenciales para prestar un servicio, y el 20% cree que **NO** son esenciales para solicitar un servicio.

En este proceso observamos que nuestra empresa si tiene viabilidad para comercializar el servicio de los host (anfitriones) mediante una plataforma digital.

¿Que redes sociales o paginas web visita usted con frecuencia?



Fuente: propio

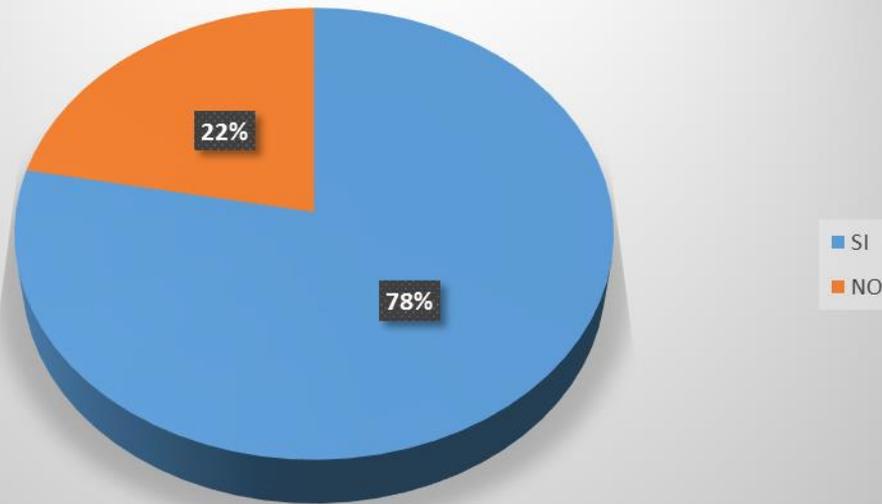
De acuerdo a nuestra idea de empresa decidimos preguntarles a las personas que tipos de redes sociales visitan con frecuencia. Sin embargo estas fueron sus respuestas: Facebook, twitter, Instagram, entre otras.

Facebook obtuvo 28% mayor porcentaje, esto significa que esta es una de las redes sociales más utilizadas con frecuencia por personas que buscan estar en comunicación e informados de la demanda de algún producto o servicio.

Instagram ocupó el segundo lugar con un porcentaje de 26% esto nos indica que podemos hacer publicidad de nuestra plataforma digital a través de esta red social. Sin embargo Twitter obtuvo el porcentaje de un 25% de utilidad por las personas.

Cabe resaltar que otras páginas web o redes sociales obtuvieron el porcentaje de 21% tales como: yahoo, snapchat, google, youtube, linked in, Skype, slideshare, etc. Por lo tanto obtuvimos 100% en la encuesta realizada de dicha pregunta, lo cual nos permite saber que redes sociales o páginas web debemos utilizar para la comercialización de plataforma digital.

¿Confía usted en las plataformas digitales?



Fuente: propio

Esta pregunta surgió para saber el punto de confiabilidad de las personas en el uso de alguna plataforma digital, debido a las respuestas obtenidas logramos observar cual sería nuestro enfoque para que los usuarios se sientan confiable al hacer uso de nuestra plataforma; necesitamos que las personas se conviertan en usuarios de nuestra plataforma con un alto nivel de confiabilidad, de esto dependerá el éxito de nuestra empresa.

el porcentaje obtenido de confiabilidad fue un 78% ,dado esto lo vemos como una oportunidad para la creación de nuestra empresa digital ya que las estadísticas arrojaron un alto índice de población que hace uso de diferentes plataformas digitales, sin embargo el 21% expreso que no, esto nos permite observar que debemos diseñar alguna estrategia para captar ese 21% logrando así el 100% de confiabilidad de parte de los usuario respecto al uso de las plataformas digitales.

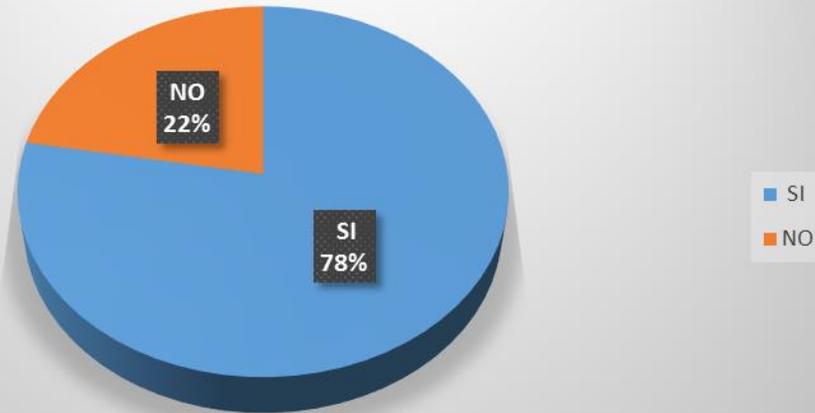
¿Comercializa usted su servicio por alguna plataforma digital?



Fuente: propio

En la actualidad la Internet es una herramienta muy útil para obtener información. Debido a esto, las personas que prestan algún servicio se ven de carácter obligatorio hacer uso de este medio para comercializar. Ahora bien, los resultados obtenidos referente a la pregunta. Un 18% respondieron que si comercializan su servicio por alguna plataforma digital y el 82% respondieron que no, debido a esto lo vemos como un factor de beneficio para nuestra empresa ya que hay un alto nivel de población que no hacen uso de plataformas digitales para la comercialización de sus servicios, esto nos permite llegar a ello y explicarle la importancia que trae consigo mismo al hacer uso de dicha plataforma.

¿usted contrataría el servicio intermediario Special Host Service?



Fuente: propio

De acuerdo con la gráfica se pudo concluir que el 78% de la población respondió que SI contrataría nuestra plataforma digital para comercializar su servicio, por lo tanto podemos observar un porcentaje adecuado para la creación de dicha empresa. Sin embargo el 22% respondieron no, lo cual nos permite generar una idea creativa para llegar a ellos y que formen parte de nuestra plataforma digital.

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

La estructura administrativa de la empresa intermediaria SPECIAL HOST SERVICE estará representada a través del organigrama estructural, el cual facilitará el conocimiento de departamentos, niveles de autoridad y líneas de mando.

CONSTITUCION DE LA EMPRESA

La empresa intermediaria SPECIAL HOST SERVICE se constituirá como empresa natural asume a título personal todos los derechos y obligaciones de la actividad comercial que ejerce.

RAZON SOCIAL.

El nombre que tomara la empresa es SPECIAL HOST SERVICE. El nombre es la combinación de las palabras servicio – especial – de anfitrión.

LOGOTIPO



SLOGAN

El slogan de SPECIAL HOST SERVICE corresponde a:

¡La grandeza se encuentra en el servicio!

POLITICAS DE LA EMPRESA

Establecer un sistema de gestión de calidad y mejora continua que permita satisfacer de manera oportuna las expectativas de las personas que necesiten el servicio por medio de la intermediación de la plataforma, generando un factor de confiabilidad Entre cliente y consumidor garantizando el crecimiento de la empresa.

VISION

Para el año 2025 nos consolidamos como una empresa líder en el mercado de la intermediación de servicios especializados en host. Manteniendo un nivel de exigencia con procesos de mejora continua, basados en la innovación, calidad y servicio al cliente. Lo anterior marca un diferencial único que nos identifique y a su vez nos haga más competitivos en el mercado.

MISION

Somos una empresa intermediaria de plataforma digital que garantiza un servicio especializado de calidad y confiabilidad, a través de la buena atención para los usuarios y clientes, impulsando así el desarrollo del sector turístico, logrando una transformación digital para una industria más competitiva.

Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos de la empresa intermediaria SPECIAL HOST SERVICE son:

Corto plazo.

Familiarizar en el mercado una empresa de plataforma digital comercializadora que brinde servicios especializados en host.

Mediano plazo.

Estar posicionados en el mercado digital con un gran índice de población que hagan uso de nuestra plataforma digital

Largo plazo.

Competitivos a nivel internacional siendo líderes en las plataformas digitales y en mejora continua.

PRINCIPIOS

Se han planteados los siguientes principios

RESPONSABILIDAD: es uno de los principios más importante de la empresa porque implica compromiso para con los clientes y consumidores a la hora de ofrecer el servicio.

RESPETO: todos los integrantes que conforman la empresa intermediaria deben tratarse con respeto independientemente de su raza, religión o estrato social. Promoviendo siempre el buen clima laboral.

INTEGRIDAD: los integrantes de la empresa deben ser personas integra con valores de transparencia y honestidad en el desarrollo de sus labores.

VALORES

COMPROMISO.

Ofrecemos por medio la intermediación un servicio de manera profesional, explotando al máximo nuestras capacidades y respetando a los clientes.

SEGURIDAD.

Nuestra comercialización de servicio esta respaldada en su totalidad por sistema de seguridad que permita a nuestros clientes y consumidores desenvolverse de manera expedita en su mercado sin preocuparse por la protección de su información.

CALIDAD.

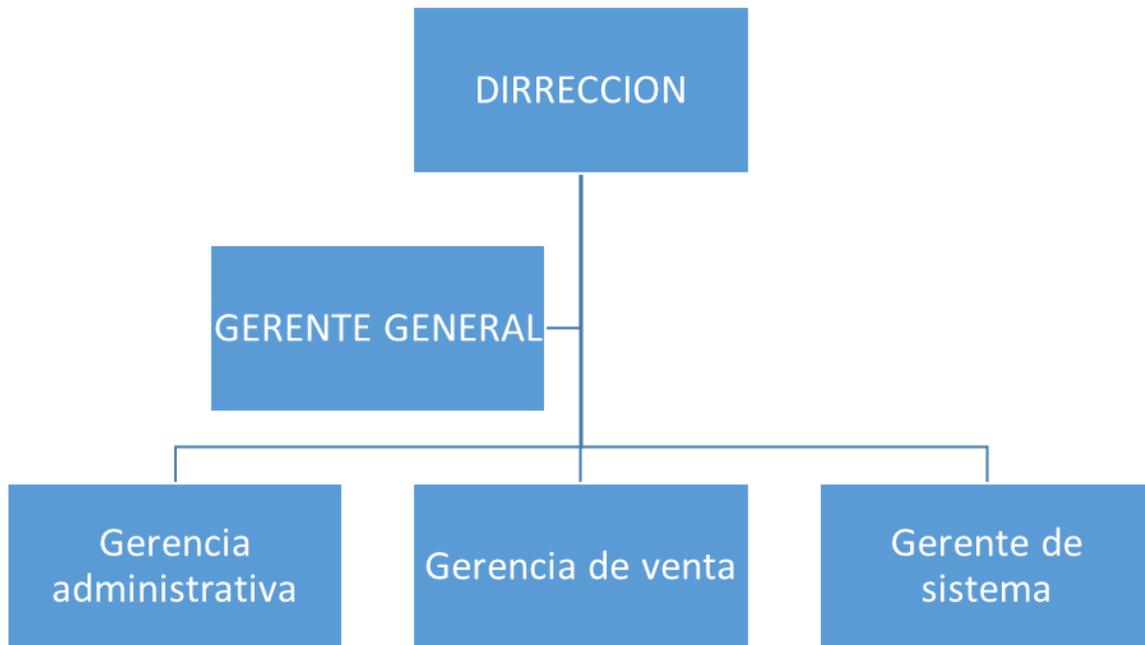
El eje central de nuestra comercialización es entregar servicios de calidad, generados por una mentalidad de mejora continua, y que estén siempre alineados con las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios.

CONFIANZA.

La relación con nuestros clientes se basa en la honestidad y en la transparencia, de manera que siempre buscamos una comunicación abierta y fluida que permita al cliente comunicar sus necesidades y tomar decisiones de manera informada.

NIVELES DE DECISION Y RESPONSABILIDADES

La estructura organizacional de la empresa intermediaria SPECIAL HOST SERVICE estará conformada por:



FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DE LA EMPRESA

DIRRECCION:

Sus funciones son:

- **Planificación:** planificar las actividades de la empresa mediante la toma de decisiones y estableciendo estrategias a corto, mediano y largo plazo
- **Organización:** repartir las funciones y tareas en los departamentos de trabajo.
- **Ejecución:** llevar a la acción todo lo planificado previamente, mediante la realización de tareas necesarias para alcanzar los objetivos marcados.
- **Coordinación:** hacer que todos los departamentos trabajen de forma sincronizada persiguiendo un objetivo común.
- **Control:** vigilar las relaciones de los diferentes departamentos, para verificar que todo lo ejecutado coincida con lo planificado previamente

Salario: \$ 820.000

GERENTE GENERAL:

Sus funciones son planificación, organización y supervisión general de las actividades desempeñadas por la empresa especial host service.

- La administración de los recursos entre las partes que la componen.
- conducción estratégica de la empresa.
- Tomar decisiones críticas, especialmente cuando se trata de asuntos centrales o vitales para la empresa.
- Motivar, supervisar y mediar entre el equipo de trabajo.

Sueldo: \$ 829.000

GERENCIA ADMINISTRATIVA:

- Supervisa las operaciones de apoyo de la empresa. Se encargará de que exista un buen flujo de información afectiva y de que los recursos sean empleados correctamente.
- Elaboración y seguimiento del flujo de caja proyectado.
- Confeccionar, analizar y presentar e interpretar los estados contables ante la presidencia.
- Optimizar los recursos económicos y financieros necesarios para conseguir los objetivos planteados.
- Analizar, definir y dirigir las inversiones de la empresa.

Honorario por día: \$ 155.000 (una vez a la semana)

GERENTE DE VENTAS:

El gerente de ventas tiene una gran responsabilidad en la empresa (special host service) por que el servicio que se intermediara es la principal fuente de ingresos.

FUNCIONES:

- Definir e implementar políticas y procedimientos de ventas.
- Diseñar planes y estrategias de ventas.
- Establecer metas u objetivos de ventas semanales, trimestrales, mensuales y anuales, procurando mantenerlas reales y realizables.
- Desarrollar estrategias nuevas e innovadoras para la consecución de las metas.
- Investigar e identificar las oportunidades de venta. Generando indicadores y detectando clientes potenciales.

CONOCIMIENTOS:

- Elaboración de estrategias comerciales.
- Marketing.
- Desarrollo y ejecución de nuevos proyectos comerciales.
- Atención al cliente.

Sueldo: \$ 820.000

GERENTE DE SISTEMAS:

- Garantizar la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica de la organización (redes, comunicaciones y software.)
- Definir y garantizar el cumplimiento de políticas de seguridad, respaldo y resguardo de la información.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos.
- Asesorar sobre la adquisición de nuevos quipos tecnológicos.
- Administrar el licenciamiento de software de la empresa.
- Ofrecer soluciones tecnológicas que asistan y agreguen valor a los procesos de las diferentes áreas de la empresa.
- Dominio de inglés técnico.
- Conocimientos de redes sociales y telecomunicaciones.

- Conocimientos de plataforma de servidores bajo ambiente Windows.
- Sólidos conocimientos en gerencia de proyectos.
- Base conceptual sobre procesos administrativos, de inventarios y manufactura.
- Conocimientos en implementación de ERP (sistemas de gestión de recursos empresariales).
- Conocimientos en metodología de desarrollo de software.

Honorarios por días: \$155.000 (una vez a la semana)

ESTUDIO TÉCNICO

Con este estudio se buscan establecer los recursos tecnológicos que se requieren para poder crear la empresa intermediaria special host service.

Es importante tener en cuenta que de este estudio se obtiene la información necesaria para determinar si el proyecto es viable técnica y financieramente, así como el valor de la inversión y los costos de producción.

Aspecto geográfico

Cartagena de Indias. Ciudad de Colombia, capital del departamento de Bolívar fue fundada el 1 de junio de 1533 por Pedro Heredia, se encuentra ubicada a orillas del mar Caribe y con una relativa proximidad marítima e histórica con baluartes coloniales.

Reúne el encanto de la arquitectura colonial, la emoción de una vida nocturna vívida, festivales culturales y paisajes exuberantes, para brindar una experiencia vacacional perfecta. Las playas de la ciudad son perfectas para relajarse y disfrutar en familia. También cuenta con un amplio portafolio de restaurantes que brinda sus servicios de gastronomía típica de la ciudad, así como gastronomía nacional e internacional.

Cabe resaltar que también cuenta con parques, iglesias, plazas, monumentos, calles que guardan increíbles historias y una próspera infraestructura hotelera y turística.

Aspecto socioeconómico

El turismo en la ciudad de CARTAGENA ocupa un lugar significativo en el quehacer de la economía, en los últimos años millones de personas de todo el mundo se han maravillado con las bondades de uno de los destinos turísticos más fascinantes y complejos de América, y esto empezó a acontecer justo después de que Cartagena fuera honrada con el título de **Patrimonio de la Humanidad** otorgado por la Unesco.

AÑO	Visitantes extranjeros no residentes	Estimación de viajeros extranjeros por	Visitantes extranjeros por cruceros internacionales	Colombianos residentes en el exterior	Total receptivo de viajeros
-----	--------------------------------------	--	---	---------------------------------------	-----------------------------

		fronteras			
2011	1.496.401	998.880	313.153	546.024	3.354.458
2012	1.591.120	1.062.681	254.403	583.609	3.491.813
2013	1.726.300	1.153.247	306.694	561.791	3.748.032
2014	1.967.814	1.313.199	314.207	583.967	4.179.187
2015	2.288.342	1.528.331	272.206	689.280	4.778.159
2016	2.593.057	1.734.239	305.820	724.302	5.357.418
2017	3.233.162	2.159.894	344.624	793.775	6.531.455
2018	4.030.019	2.275.783	378.081	793.459	7.477.342

Fuente: Migración Colombia. Cálculos OEE – MINCIT

De acuerdo con las cifras evidentes se puede deducir que la ciudad de Cartagena es una de las más visitadas de Colombia. Gracias a esto se muestra un comportamiento favorable para la economía de la ciudad en los últimos 8 años debido a la llegada de visitantes a través de vuelos nacionales e internacionales, así como por cruceros a la ciudad.

Ahora bien, según La Organización Mundial del Turismo (OMT) indica que el turismo ha venido experimentando un continuo crecimiento y una profunda variación a nivel mundial, llegando a representar una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo.

Según el reporte provisional del DANE para 2016, la participación del turismo dentro del Producto Interno Bruto de Colombia representa el 1,9%, equivalente a más de 28 billones de pesos.

Fuente (dane, 2016)

Aspecto de infraestructura

Micro localización

Para la instalación de la empresa SPECIAL HOST SERVICE en la ciudad de CARTAGENA se dispone de una oficina de 3 m2 que se encontrara ubicada en la LOCALIAD 2 barrio la esperanza, debido que es flexible la ubicación .se contara con una oficina propia, la cual tendrá las adecuaciones pertinentes para llevar acabo la prestación de nuestro servicio.

Presupuesto de inversión

Recursos materiales

Para llevar a cabo la prestación de nuestro servicio es de vital importancia que tengamos los siguientes insumos.

BALANCE DE INSUMO

(Precio al mes de noviembre 2019)

INSUMOS SPECIAL HOTS SERVICE						
NUMERO	PARTIDA	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
	1	muebles y equipos de oficinas	Escritorio en L Color Wengue Neo	pieza	1 \$ 209.900,00	\$ 209.900,00
			Teléfono inalámbrico Panasonic color negro	pieza	1 \$ 48.936,00	\$ 48.936,00
			Impresora multifunción HP color gris	pieza	1 \$ 399.000,00	\$ 399.000,00
			Portátil HP Pavilion 13-an0012la	pieza	1 \$ 1.899.000,00	\$ 1.899.000,00
			Todo en Uno HP 24-f028la	pieza	1 \$ 1.449.000,00	\$ 1.449.000,00
inversion total en insumos						\$ 4.005.836,00

El total de inversión en los insumos para el proyecto es de \$ 4.005.836. Lo anterior teniendo en cuenta que los proveedores pueden variar sus costos al momento de desarrollar el proyecto.

Cada uno de los equipos necesarios se describe a continuación:

Escritorio: soporte para el montaje de la oficina.

Teléfono: esencial para mantener la comunicación entre usuarios, clientes y empresa.

Impresora: equipo tecnológico importante para adquirir impresa todas las informaciones pertinentes, escanear documentos, etc.

Portátil: equipo de computación que permite ser movilizado de un lugar a otro con el fin de mantenerse conectado permanentemente con la plataforma digital, usuarios y clientes.

Computador: equipo de computación con las condiciones necesarias para para llevar acabo el uso de la plataforma digital.

BALANCE DE COSTOS

Creación de la plataforma digital característica y costo

(Precios al mes de noviembre 2019)

COSTOS		
SERVICIOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO
INTERNET	1	\$ 74.450,00
TELEFONIA	1	\$ 67.000,00
DISEÑO WEB Y MARKETING DIGITAL	1	\$ 5.000.000,00
TOTAL		\$ 5.141.450,00

Para la prestación de los servicios de diseño web y marketing digital los cuales se describen a continuación:

- Plan básico de diseño y desarrollo de marca

Desarrollo básico de proceso de branding, diseño de paleta de color,

Diseño de logotipo y aplicaciones básicas.

- Servicio de diseño y desarrollo web.

Diseño y conceptualización de sitio web empresarial para Special Host Services, con sistema de administración de contenidos en WordPress, y optimización para dispositivos móviles (responsive).

Compra de dominio comercial .com y servicio de hosting web básico y buzones de correo corporativos con el nombre de la empresa.

- Activación de perfiles en redes sociales (Facebook/Instagram).

Creación de cuentas comerciales en redes sociales, diseño de imágenes de perfiles, y configuración de información básica.

- Diseño de contenidos para redes sociales 1 mes.

Diseño de 30 post para publicar en Facebook e Instagram.

- Campaña de anuncios para redes sociales 1 mes.

Diseño de anuncios y creación de campaña de promoción para Facebook e Instagram, con duración de 1 mes.

Teniendo en cuenta los puntos ya descritos, el valor de la propuesta

Estratégica es de **\$5,000,000 IVA incluido**.

ANÁLISIS DE PROVEEDORES

Internet y telefonía

Se hace un estudio de este tipo de proveedores por medio del paquete de internet y telefonía que ofrecen las empresas establecidas en la ciudad de Cartagena. Se elige a la empresa

movistar que se encargara de proveer el servicio de internet y telefonía, el contrato para adquirir dichos servicios será de manera anual con un pago fijo estipulado por la empresa movistar, el cual es accesible para nuestra empresa.

Disponibilidad

Special host service garantiza la comunicación a tiempo entre usuarios y cliente con el fin de brindar el servicio de acompañamiento permanente especializado a quienes lo requieran.

El servicio de la empresa intermediaria SPECIAL HOST SERVICE se ofrece de manera gratuita a los usuarios, pero quienes nos soliciten como fuente intermediaria para comercializar el servicio de acompañamiento especializado (clientes) deben cancelar un monto por adquirir nuestro servicio.

Accesibilidad

Nuestra plataforma digital ofrece sitios que pueden ser accedidos por personas que presentan alguna discapacidad. Esto se lograra teniendo en cuenta lo siguiente:

- Proveer contenido que pueda ser leído, pero también escuchado, utilizando herramientas que conviertan el texto de la página Web en voz. Además se usan los atributos para las descripciones de los diferentes elementos de la página, tales como imágenes, animaciones, mapas de imágenes y contenido multimedia.
- Asegurar que el texto y las gráficas son entendibles cuando son vistas sin color.
- Marcar el contenido que está escrito en un lenguaje extranjero, que requiere una pronunciación especial o que es la abreviación de una palabra o frase.
- Asegurar que las tablas están debidamente marcadas para ser accesibles por los navegadores y agentes de usuario.
- Proporcionar funciones específicas que puedan ser realizadas con una tecla o una combinación de teclas por el usuario.

FINANCIERO

MONTO	\$ 9.000.000
TASA E.A.	10%
PLAZO	24

TASA M.V.	0,80%
CUOTA	\$ 1.001.698
CUOTA MES	\$ 79.877

PERIODO	SALDO INICIAL	CUOTA	INTERES	CAPITAL	SALDO FINAL
0	\$ 9.000.000				\$ 9.000.000
1	\$ 9.000.000	\$ 1.001.698	\$ 900.000	\$ 101.698	\$ 8.898.302
2	\$ 8.898.302	\$ 1.001.698	\$ 889.830	\$ 111.868	\$ 8.786.434
3	\$ 8.786.434	\$ 1.001.698	\$ 878.643	\$ 123.055	\$ 8.663.380
4	\$ 8.663.380	\$ 1.001.698	\$ 866.338	\$ 135.360	\$ 8.528.020
5	\$ 8.528.020	\$ 1.001.698	\$ 852.802	\$ 148.696	\$ 8.379.124
INCREMENTO UNID. (AÑO)	0,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
INCREMENTO EN \$ (AÑO)	0,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
IPC	0,00%	1,92%	1,92%	1,92%	1,92%

PRODUCTO	UNIDADES PRODUCIR / MES	% PARTICIPACION	PRECIO DE VENTA	COSTO MP	MOD	CIF (VARIABLES)	TOTAL COSTO PRODUCCION
servicios de host por px	600	100,0%	\$ 100.000			\$ 100	\$ 100
		0,0%					\$ 0
		0,0%					\$ 0
		0,0%					\$ 0
TOTAL	600	100,0%		\$ 0	\$ 0		\$ 100
TOTAL PONDERADO			\$ 100.000				\$ 100

COSTOS IND. FABRICACION		
NOMINA	FUJO	VARIABLE
mantenimiento de redes		\$ 30.000
mantenimiento de equipos		\$ 30.000
TOTAL NOMINA	\$ 0	\$ 60.000
OTROS		
	FUJO	VARIABLE
TOTAL OTROS	\$ 0	\$ 0
CIF VARIABLES	\$ 100	

COSTOS FIJOS	
GASTOS ADMON.	FUJO
energia	\$ 20.000
internet	\$ 45.000
telefonía	\$ 20.000
nomina	\$ 2.400.000
TOTAL NOMINA ADMON.	\$ 2.485.000
COSTOS FIJOS	\$ 2.485.000
GASTOS VENTAS	
	FUJO
TOTAL GASTO VENTAS	\$ 0

ALERTAS / OBSERVACIONES IDENTIFICADAS

7. Plan de Inversión

Rubro	Cantidad	Valor unitario	Inversión Total
1. Activo Fijo			
Terrenos			\$ 0
propio	1	\$ 0	\$ 0
Maquinarias			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
Equipos			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
Equipos Computo			\$ 1.090.000
telefono inalambrico	1	\$ 20.000	\$ 20.000
impresora	1	\$ 120.000	\$ 120.000
portatil	1	\$ 500.000	\$ 500.000
computador de mesa	1	\$ 450.000	\$ 450.000
			\$ 0
Herramientas			\$ 5.000.000
diseño web y marketing digital	1	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
Muebles y Enseres			\$ 130.000
escritorio	1	\$ 130.000	\$ 130.000
			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
Total Activos Fijos			\$ 6.220.000

2. Gastos Pre Operativos

			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
			\$ 0
Total de Gastos Pre Operativos.			\$ 0

Total **\$ 6.220.000**

PROYECCION EVALUACION PROYECTO 5 AÑOS

RESUMEN ACTIVOS FIJOS	VR. ACTIVO	AÑOS VIDA UTIL	DEPRECIACION ANUAL	PERIODO PROYECCION	VR. SALVAMENTO
Terrenos	\$ 0	NA	NA		
Maquinarias	\$ 0	10	\$ 0	5	\$ 0
Equipos	\$ 0	10	\$ 0	5	\$ 0
Equipos Computo	\$ 1.090.000	3	\$ 363.333	3	\$ 0
Herramientas	\$ 5.000.000	10	\$ 500.000	5	\$ 2.500.000
Muebles y Enseres	\$ 130.000	10	\$ 13.000	5	\$ 65.000
TOTAL	\$ 6.220.000		\$ 876.333		\$ 2.565.000

VENTAS MES	MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
servicio de host por px	\$ 10.000.000	\$ 120.000.000	\$ 126.000.000	\$ 132.300.000	\$ 138.915.000	\$ 145.860.750
		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
TOTAL VENTAS P/S mens	\$ 10.000.000	\$ 120.000.000	\$ 126.000.000	\$ 132.300.000	\$ 138.915.000	\$ 145.860.750

ESTRUCTURA COSTOS

PRECIO DE VENTA UNIDAD	\$ 100.000
COSTO VARIABLE PRODUCCIÓN UNITARIO	\$ 100
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	\$ 99.900
INDICE DE CONTRIBUCIÓN	99,90%
% COSTO DE VENTAS	0,10%
COSTOS FIJOS	\$ 2.485.000
PUNTO EQUILIBRIO (UNIDADES / MES)	25
PUNTO EQUILIBRIO (\$)	\$ 2.487.487

FLUJO DE CAJA LIBRE	MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALDO FINAL POR AÑO FLUJO DE TESORERÍA	\$ 0	\$ 689.178.302	\$ 1.186.321.660	\$ 1.708.050.974	\$ 2.255.898.465	\$ 2.830.883.966
MENOS APORTES SOCIOS	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
MENOS PRESTAMOS	\$ 9.000.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
MAS AMORTIZACIÓN DE PRESTAMOS (K)	\$ 0	\$ 101.698	\$ 111.868	\$ 123.055	\$ 135.360	\$ 148.896
MAS PAGO DE INTERESES PRESTAMO (i)	\$ 0	\$ 900.000	\$ 889.830	\$ 878.643	\$ 866.338	\$ 852.802
MENOS AHORRO IMPUESTOS POR INTERESES	\$ 0	\$ 0	\$ 297.000	\$ 293.644	\$ 289.952	\$ 285.892
VR. SALVAMENTO						\$ 2.565.000
FLUJO DE CAJA LIBRE	-\$ 9.000.000	\$ 690.180.000	\$ 1.187.026.358	\$ 1.708.759.028	\$ 2.256.610.211	\$ 2.834.164.772
FACTOR		0,909	0,909	0,909	0,909	0,909
FACTOR DE DESCUENTO		0,909	0,826	0,751	0,683	0,621
VPN	\$ 6.184.354.310					
TIR	7740,0%	645,00%	TIR MES			
PERIODO RECUPERACIÓN INVERSIÓN	0,01					
MARGEN BRUTO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MARGEN OPERATIVO	95,86%	95,86%	95,98%	95,98%	95,98%	95,98%
MARGEN NETO	64,23%	64,14%	64,23%	64,23%	64,31%	64,31%
COSTO CAPITAL PROMEDIO PONDERADO	10,00%					
TASA DE DESCUENTO		10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%

ANEXOS

SPECIAL HOTS SERVICE		
ENCUESTA A USUARIOS		
¿CREE USTED QUE LAS PLATAFORMAS DIGITALES SON ESENCIALES PARA SOLICITAR UN SERVICIO?		
FECHA	SI	NO
10/10/2019	X	
10/10/2019		X
10/10/2019	x	
10/10/2019	x	
10/10/2019		X
10/10/2019	x	
10/10/2019	x	
10/10/2019	x	
10/10/2019		X
10/10/2019	x	
10/10/2019		X
13/10/2019	x	
13/10/2019		X
13/10/2019	x	
13/10/2019		X
13/10/2019	x	
13/10/2019		X
13/10/2019	x	
13/10/2019	x	
13/10/2019		X
13/10/2019	x	
total:	33	8

SPECIALS HOTS SERVICE		
ENCUESTA A USUARIOS		
¿Confía usted en las plataformas digitales?		
FECHA	SI	NO
10/10/2019	x	
10/10/2019		x
10/10/2019	x	
10/10/2019		x
10/10/2019	x	
13/10/2019		x
13/10/2019	x	
13/10/2019		x
13/10/2019		x
13/10/2019		x
13/10/2019	x	
13/10/2019		x
13/10/2019	x	
13/10/2019	x	
13/10/2019	x	
13/10/2019		x
13/10/2019	x	
13/10/2019	x	
13/10/2019		x
13/10/2019	x	
TOTAL:	32	9

SPECIALS HOTS SERVICE		
ENCUESTA A CLIENTE		
¿Usted contratataria el servicio intermediario Special Host Service?		
FECHA	SI	NO
10/10/2019	X	
10/10/2019		X
10/10/2019		X
10/10/2019		X
10/10/2019	X	
10/10/2019		X
10/10/2019	X	
10/10/2019		X
10/10/2019	X	
13/10/2019		X
13/10/2019	X	
TOTAL	21	6

AGRADECIMIENTO

El presente proyecto lo dedicamos principalmente a dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Y finalmente agradecemos a nuestros docentes de la Fundación Universitaria Los Libertadores, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.