



Vigilada Mineducación

**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA AMPLIACIÓN DE
SERVICIOS ECOTURÍSTICOS EN EL PARQUE OLD POINT, SAN
ANDRÉS (COLOMBIA)**

Pre-feasibility study for the expansion of ecotourism services in the
Old Point park, San Andrés (Colombia)

LINA MARIA TAMAYO SALDARRIAGA
HEBERT ALEXANDER AGUDELO LANDINEZ

ANEXOS

Asesor

María Cecilia Henao Arango

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROYECTOS
BOGOTÁ
2023

CONTENIDO

Anexo 1. GRUPOS DE INTERÉS Y ACTORES SOCIALES	3
1.1. GUBERNAMENTALES.....	3
1.2. COMUNIDAD.....	4
1.3. ALIADOS	5
1.4. ACADEMIA.....	6
Anexo 2. ESTUDIO DE MERCADO – SEGMENTACIÓN DE MERCADO.....	7
Anexo 3. ESTUDIO DE MERCADO – OFERTA EXISTENTE - EVALUACIÓN.....	8
Anexo 4. ESTUDIO DE MERCADO – PROMOCIÓN.....	13
Anexo 5. Estudio de capacidad con la metodología disponible de Parques Nacionales Naturales - PNN	14
Anexo 6. ESTUDIO TÉCNICO - PROCESO PRODUCTIVO.....	15
Anexo 7. ESTUDIO ORGANIZACIONAL – ANÁLISIS ESTRATÉGICO	23
Anexo 8. ESTUDIO LEGAL – CONSTITUCIÓN Y TRAMITES.....	25

ANEXOS

Anexo 1. GRUPOS DE INTERÉS Y ACTORES SOCIALES

1.1. GUBERNAMENTALES

La principal función de los actores gubernamentales es generar políticas, programas y proyectos y realizar gestiones para el posicionamiento del sector de turismo de naturaleza en la isla de San Andrés.

- **Ministerio de Comercio, Industria y Turismo:** a través de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible, del Viceministerio de Comercio Industria y Turismo.

Este ministerio ha diseñado una estrategia para robustecer la oferta turística, dentro de la cual se encuentra el corredor turístico Sea Flower, incluyendo programas de conservación, formación, bilingüismo, construcción de infraestructura, turismo comunitario, emprendimiento y promoción, factores claves para el posicionamiento del parque Old Point.

- **Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina:** a través de la Secretaría de Turismo Departamental.

En el marco del plan departamental de desarrollo 2020-2023 “Todos por un nuevo comienzo”, tiene como objetivos de su política de desarrollo turístico,

“Generar nuevas alternativas en la Construcción, mantenimiento y adecuación de espacios y sitios de interés turístico, para aumentar la competitividad del Departamento frente a otros sitios turísticos. Incluyendo a su vez estándares internacionales con un enfoque de accesibilidad; Diversificar la oferta turística a través del desarrollo de productos innovadores y competitivos, contemplando un aprovechamiento óptimo, sostenible y responsable de los recursos naturales; Diseñar y construir participativamente con todos los actores del sector, un plan estratégico de Desarrollo Turístico Departamental (Política Pública), buscando su apropiación, compromiso y participación activa” (Gobernación San Andrés, Providencia y Santa Catalina, 2020, pág. 198).

Estos objetivos, favorecen el posicionamiento de proyectos turísticos, dentro de los cuales se encuentra el parque Old Point.

- **Coralina:** a través de la Gerencia de Gestión Ambiental

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del archipiélago de San Andrés. Coralina, es la encargada de la administración y manejo del parque Old Point, según el Acuerdo número 041 de 18 de septiembre de 2001 del Consejo Directivo de la entidad, mediante la cual “Asignó a Coralina la administración y manejo del parque en términos de lo dispuesto en el numeral 16 del artículo 31 de la Ley 99 de 1993”.

1.2. COMUNIDAD

La participación de la comunidad es de suma importancia para el proyecto, pues la comunidad que habita el área de influencia del proyecto es directamente impactada y deben ser los priorizados al momento de vinculación de empleados, como los turistas que visitarán el parque Old Point.

- **Empleados:** a través de líderes sociales

Son los responsables directos de prestar los servicios turísticos ofrecidos por el parque Old Point y de quienes dependerá el nivel de satisfacción de los visitantes.

- **Comunidades del área de influencia**

Uno de los grandes factores que deben tenerse en cuenta al momento de formulación y ejecución de un proyecto, es la comunidad que habita el área de influencia, pues serán los directamente afectados una vez este se materialice; es por esto que se hace necesaria su vinculación desde el inicio del proceso, para escuchar su posición, preocupaciones y propuestas, y a su vez, analizar la viabilidad de incluirlas en el proyecto y generar espacios de socialización cuando algún aspecto no sea posible de realizarse, para llegar de manera amigable a un punto de convergencia, de tal forma que no se vea afectada la comunidad ni el proyecto.

Además, la comunidad del área de influencia debe ser considerada como prioridad al momento de asignación de empleos para la operación del parque y para identificar servicios complementarios que enriquezcan la experiencia de los turistas, tales como oferta gastronómica, musical, artesanal y cultural, entre otras.

- **Turistas-Clientes:** mediante el contacto directo con los turistas y habitantes de la isla.

Los turistas-clientes tienen alta relevancia en el proceso, pues la sostenibilidad financiera del proyecto está ligada directamente con la afluencia y satisfacción de los visitantes sobre los servicios turísticos; además, es importante considerar las diferentes segmentaciones de turistas

potenciales del parque, para establecer de manera acertada los servicios turísticos que se ofrecen.

1.3. ALIADOS

Permiten potencializar el éxito del parque, pues a través de ellos, se pueden generar sinergias que favorezcan la operación del parque Old Point.

- **Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (CCSAI):** A través de la Dirección de Desarrollo Empresarial.

La CCSAI, es la entidad responsable de la emisión del Registro Nacional de Turismo (RNT), requerido para el funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos del país.

Adicionalmente, la CCSAI tiene dentro de sus proyectos de repotenciación económica, programas de “Sofisticación en la prestación de Servicios y Productos que se ofertan en el Sector de Turismo Náutico de San Andrés Islas, y posicionar el archipiélago como un Destino de Turismo Musical” (Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina - CCSAI, 2022, pág. 13), iniciativas que pueden ser articuladas o incorporadas con los servicios turísticos ofrecidos por el parque Old Point.

Sumado a lo anterior, la CCSAI ofrece permanente programas de formación y capacitación, orientados hacia el fortalecimiento del sector turismo.

- **Agencias de viajes:** A través de los agentes turísticos, favoreciendo la promoción y concurrencia de turistas hacia la isla y el parque Old Point.

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las agencias de viaje “son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender planes turísticos” dentro de este mismo documento, se establece como funciones estas empresas promover y vender planes turísticos nacionales e internacionales, reservar y contratar alojamiento y otros servicios turísticos, prestar asesoría a los turistas, asistir profesionalmente al usuario en relación con los servicios turísticos requeridos y reservar cupos y vender pasajes nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte” (Ministerio de Comercio Industria y Turismo - MinCiT, 2016, pág. 6), entre otros.

- **Operadores turísticos:** En interacción con los representantes legales y tomadores de decisión.

Los operadores turísticos actúan como puente entre el turista y las agencias y prestadores de servicios turísticos, encargados de promover y ofrecer paquetes completos según las necesidades de los visitantes, incluyendo

servicios como alojamiento, alimentación, rutas turísticas y traslados, entre otros, con quienes se puede establecer una estrategia para realizar la oferta de servicios turísticos del parque Old Point.

- **Asociaciones de turismo:** Son claves para realizar la promoción del parque, principalmente en escenarios especializados como ferias nacionales e internacionales de oferta turística y ruedas de negocios de servicios turísticos; espacios mediante los cuales se puede llegar a un gran número de turistas potenciales.

1.4. ACADEMIA

SENA, a través del Fondo Sena Emprender; Universidades, a través de las facultades de ciencias naturales y centros universitarios de investigación.

Los conocimientos aportados por la academia, propenden por incorporar la innovación dentro del sector turístico, teniendo como retos principales la sostenibilidad y la competitividad, de igual manera, a través de la articulación con la academia, se pueden establecer estrategias que permitan ofrecer servicios ecoturísticos especializados, dado el nivel de conocimientos requeridos, tales como, servicios de turismo educativo, científico y avistamiento de fauna y flora, entre otros, aprovechando así el capital natural existente en el parque Old Point.

Anexo 2. ESTUDIO DE MERCADO – SEGMENTACIÓN DE MERCADO

- **Institutos de Investigación y Universidades:** visitantes que participan del turismo científico, con el propósito de generación y difusión de saberes, llevados por centros de investigación y desarrollo, con el propósito de profundizar y avanzar en el conocimiento de fauna, flora y del ambiente en general, buscando contribuir con la comprensión y resolución de desafíos ambientales y sociales del entorno¹
- **Instituciones Educativas (Colegios y Escuelas):** cuya intención es utilizar este escenario natural como espacio propicio para llevar a cabo actividades de educación ambiental, entendida como “el proceso de aprendizaje que intenta facilitar la comprensión del mundo que nos rodea y que tiene como finalidad lograr que cada persona se sienta responsable de él”² con el propósito de promover una forma responsable de relación del ser humano con su entorno, procurando que las generaciones actuales y futuras generen consciencia de la importancia del desarrollo personal y colectivo más justo, equitativo y sostenible.
- **Visitantes de la Isla:** turistas que llegan a la Isla de San Andrés, que realizan el turismo convencional de sol y playa, a quienes se les ofrece una alternativa de incorporar la visita al parque Old Point, donde podrán tener una experiencia vivencial con la fauna, flora y el ecosistema de mangle presente en el parque, a través de actividades, como senderismo, avistamiento de aves y careteo en el mangle, agregando a su plan vacacional una experiencia diferente.
- **Turistas de aventura suave (Soft adventure):** “El turismo de aventura tiene como finalidad realizar actividades recreativas deportivas asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza, agrupadas de acuerdo con el espacio natural en que se desarrollan: tierra, agua y aire, participando de la armonía con el medio ambiente, respetando el patrimonio natural, cultural e histórico”. (OMT, 2001), dadas las características del parque Old Point, se convierte en un escenario perfecto para disfrutar de un turismo de Soft adventure, entendido como una manera de conectar con el lugar que se visita de una forma más profunda y que involucre un “grado razonable y moderado de actividad física” la cual puede llevarse a cabo a través de actividades como el senderismo, apnea, careteo, kayak.

¹<https://scientific-tourism.org/turismo-cientifico/#:~:text=%E2%80%9CEI%20turismo%20cient%C3%ADfico%20es%20una,centros%20de%20investigaci%C3%B3n%20y%20desarrollo.%E2%80%9D>

² <https://revistaea.org/pf.php?idartigo=164>


Anexo 3. ESTUDIO DE MERCADO – OFERTA EXISTENTE - EVALUACIÓN

Criterios de Evaluación utilizados de competencia identificada:

- **Ubicación:** Dado que, la ubicación es un punto crítico del éxito del negocio, se analizó y evaluó la ubicación de los centros turísticos en una escala de 1 a 5, donde 1 es la peor ubicación y 5 la mejor.
- **Servicio:** Considera los diferentes servicios ofrecidos por cada uno de los centros turísticos analizados, se evalúa en una escala de 1 a 5, donde 1 no es competencia, 3 es competencia indirecta y 5 competencia directa.
- **Mercado meta:** Tipo de turista hacia el que está dirigido el servicio ofertado, se evalúa en una escala de 1 a 5, donde 1 no es competencia, 3 es competencia indirecta y 5 competencia directa
- **Infraestructura:** La infraestructura es un factor diferenciador en el proyecto, se analizó la infraestructura de los centros turísticos, en una escala de 1 a 5, donde 1 no es competencia, 3 es competencia indirecta y 5 competencia directa
- **Precio promedio:** Para acceder al servicio turístico, en una escala de 1 a 5, donde 1 es un precio de entrada elevado y 5 sin costo de entrada.
- **Especialización:** La temática que se ofrece al interior de los establecimientos en una escala de 1 a 5, donde 1 no es competencia, 3 es competencia indirecta y 5 competencia directa.

Teniendo en cuenta los temas sujetos de análisis, se relaciona a continuación la información correspondiente de los centros turísticos ubicados en la isla de San Andrés y que se caracterizan por tener una temática establecida, sobre los cuales se realiza un análisis detallado en el que se evalúa su nivel de competitividad, utilizando una escala de 1 a 5, siendo 1 el peor y 5 el mejor, teniendo en cuenta aspectos como la variedad de oferta, especialización de productos o servicios y ubicación.


Análisis de oferta Johnny Cay

Nombre del atractivo turístico	 Johnny Cay (Colombia.com, 2022): un islote con playas y palmeras, en el islote se encuentran pequeños restaurantes donde se prueban platos típicos de la isla. El Acuario es un cayo al este de San Andrés. Su mayor atractivo, es la gran cantidad de flora y fauna marina.		
Ítem para evaluar	Datos	Observaciones	Calificación
Ubicación	A 7 minutos de San Andrés en lancha	Fuera de la Isla	3/5

Nombre del atractivo turístico	 <p>Johnny Cay (Colombia.com, 2022): un islote con playas y palmeras, en el islote se encuentran pequeños restaurantes donde se prueban platos típicos de la isla. El Acuario es un cayo al este de San Andrés. Su mayor atractivo, es la gran cantidad de flora y fauna marina.</p>		
Ítem para evaluar	Datos	Observaciones	Calificación
Servicios	Turismo de sol y playa	Tiene costo adicional llegar al lugar	3/5
Mercado objetivo	Turistas charter (turístico, 2022)	Competencia indirecta	3/5
Infraestructura	Playa – restaurantes	Competencia indirecta	3/5
Precio promedio	COP \$ 65.000 por persona		3/5
Especialización	Turismo sol y playa	Competencia indirecta	3/5
CALIFICACIÓN FINAL JOHNNY CAY			18/30

Fuente: elaboración propia

Análisis de oferta Museo Casa de la Cultura Isleña

Nombre del atractivo turístico	 <p>Museo Casa de la Cultura Isleña (Colombia.com, 2022): es una casa hecha en madera que ofrece una experiencia similar a un viaje en el tiempo. resalta la historia raizal de una raza con una identidad plena, es una muestra de las costumbres y la historia de los isleños.</p>		
Ítem para evaluar	Datos	Observaciones	Calificación
Ubicación	kilómetro 5 de la Avenida Circunvalar	Dentro de la Isla de San Andrés	5/5
Servicios	Turismo de sol y playa	Competencia indirecta	3/5
Mercado meta	Turistas charter (turístico, 2022)	Competencia indirecta	3/5
Infraestructura	Casa hecha en madera, parqueadero, zona de snacks y kiosko.	Competencia indirecta	3/5
Precio promedio	COP \$ 10.000 la entrada por persona		4/5
Especialización	Turismo sol y playa	Competencia indirecta	3/5
CALIFICACIÓN FINAL Museo Casa de la Cultura Isleña			21/30


Fuente: elaboración propia


Análisis de oferta Fort Wawick

Nombre del atractivo turístico		Fort Warwick (Colombia.com, 2022): un sitio de interés turístico de enorme valor cultural y que, con un pasado oscuro, fue transformado para el presente y el futuro por el clima cálido del Caribe y moldeado por sus aguas y su espléndida brisa.	
Ítem para evaluar	Datos	Observaciones	Calificación
Ubicación	Isla de Santa Catalina	Dentro de la Isla de San Andrés y Santa Catalina	5/5
Servicios	Turismo cultural – historia	Competencia indirecta	3/5
Mercado meta	Turistas charter (turístico, 2022)	Competencia indirecta	3/5
Infraestructura	Vestigios de asentamiento de defensa militar en el cual los cañones se instalaron bajo árboles de mango	Competencia indirecta	3/5
Precio promedio	Sin costo de entrada		1/5
Especialización	Turismo cultural – historia	Competencia indirecta	3/5
CALIFICACIÓN FINAL Fort Warwick			18/30

Fuente: elaboración propia

Análisis de oferta Jardín Botánico de San Andrés

Nombre del atractivo turístico		Jardín Botánico de San Andrés (Colombia.com, 2022): sus atractivos principales se encuentra un mirador de 12 metros de alto con 360 grados de vista desde donde se puede deleitar la vista con la hermosa vegetación del archipiélago y con un mar que muestra un horizonte misterioso y muy inspirador. Los murales temáticos de este bello escenario permiten entender el origen coralino de la isla.	
Ítem para evaluar	Datos	Observaciones	Calificación
Ubicación	Vía Harmony Hall Hill (Loma del Mexicano)	Dentro de la Isla de San Andrés y Santa Catalina	5/5
Servicios	Recrea a través de su colección de plantas científicamente, toda la riqueza de la diversidad vegetal y tradición cultural del trozo antillano de Colombia y su conexión con otros pueblos del Caribe	Competencia directa	5/5
Mercado meta	Turistas de naturaleza (turístico, 2022)	Competencia directa	5/5
Infraestructura	En un espacio de (8) hectáreas en el centro de la isla, se puede observar la flora que ha sobrevivido	Competencia directa	5/5

Nombre del atractivo turístico		Jardín Botánico de San Andrés (Colombia.com, 2022).: sus atractivos principales se encuentra un mirador de 12 metros de alto con 360 grados de vista desde donde se puede deleitar la vista con la hermosa vegetación del archipiélago y con un mar que muestra un horizonte misterioso y muy inspirador. Los murales temáticos de este bello escenario permiten entender el origen coralino de la isla.	
Ítem para evaluar	Datos	Observaciones	Calificación
	desde la era de los dinosaurios, hasta las plantas más evolucionadas que tienen asiento en este pedazo de las Antillas. Cuenta con mirador de 12 metros de alto.	Cuenta con un sendero	
Precio promedio	Tarifas de ingreso: Estudiante con carné, gratis; adultos mayores, \$3 mil; turistas nacionales, \$7 mil, y turistas internacionales, \$10 mil.		4/5
Especialización	Turismo de naturaleza	Competencia directa	5/5
CALIFICACIÓN FINAL Jardín Botánico de San Andrés			29/30


Fuente: elaboración propia

Análisis de oferta Cayo Cangrejo

Nombre del atractivo turístico		Cayo Cangrejo (Colombia.com, 2022): es una pequeña isla del Parque Nacional Natural Old Providence Mc Bean Lagoon, rodeado de palmas cocoteras, playas blancas y aguas cristalinas. El viaje es la puerta a un lugar mágico y de colores tenues que se combinan con el verde de la vegetación.	
Ítem para evaluar	Datos	Observaciones	Calificación
Ubicación	Isla Crab (en español: Isla Cangrejo)	Fuera de la Isla	3/5
Servicios	Turismo de sol y playa	Competencia indirecta	3/5
Mercado meta	Turistas charter (turístico, 2022)	Competencia indirecta	3/5
Infraestructura	Dos hectáreas de extensión	Competencia indirecta	3/5
Precio promedio	Por el viaje COP \$35.000 Ingreso al parque COP \$20.000		3/5
Especialización	Turismo sol y playa	Competencia indirecta	3/5
CALIFICACIÓN FINAL Cayo Cangrejo			18/30

Fuente: elaboración propia

Análisis de oferta Big Pond

Nombre del atractivo turístico	 Big Pond (Colombia.com, 2022): es una hermosa laguna que muestra lo mejor de la geografía sanandresana, y, además, es un ingrediente maravilloso para los turistas en su visita al archipiélago de San Andrés y Providencia. es refugio de aves, babillas y cangrejos y sus árboles frutales representan el encanto de la isla con sus mangos y otras especies. Brinda la oportunidad de acercarse más al sentimiento raizal.		
Ítem para evaluar	Datos	Observaciones	Calificación
Ubicación	Isla de San Andrés, en el sector de La Loma.	Dentro de la Isla de San Andrés	5/5
Servicios	Turismo de naturaleza	Competencia directa	5/5
Mercado meta	Turistas naturaleza (turístico, 2022)	Competencia directa	5/5
Infraestructura	Es una extensión de agua que mide 400 metros por 150 con 30 metros de profundidad.	Competencia indirecta	3/5
Precio promedio	Sin costo de entrada		5/5
Especialización	Turismo de naturaleza	Competencia indirecta	5/5
CALIFICACIÓN FINAL Big Pond			28/30

Fuente: elaboración propia

Anexo 4. ESTUDIO DE MERCADO – PROMOCIÓN

MEDIOS DIGITALES DE PROMOCIÓN

- Portal web: el cual debe cumplir tanto el propósito de promoción como de comercialización, el cual debe construirse pajo idioma español e inglés, para tener mayor impacto en nuestros potenciales clientes internacionales; en este portal se hará una descripción del Parque, incluyendo los ecosistemas, fauna, flora, además de los servicios ofrecidos.
- Redes sociales: son una importante herramienta online para estar en contacto con los turistas, conocer sus preferencias, opiniones y expectativas futuras de viaje, así como para proveer un espacio para compartir experiencias, recomendaciones y demás, es un espacio que facilita la interacción del viajero con el parque.
- Blogs: participar en blogs especializados en temas de turismo de naturaleza, cuyo contenido es consumido por turistas de diferentes lugares del planeta, interesados en descubrir nuevos destinos, como Turismo de Naturaleza(www.turismodenaturaleza.wordpress.com), Latinamerican Escapes (www.latinamericanescapes.com/blog), A FocusOnNature(www.afocusonnature.org/members/portfolio/ecotourism/)

Anexo 5. Estudio de capacidad con la metodología disponible de Parques Nacionales Naturales - PNN

SENDERO PARQUE REGIONAL OLD POINT MANGROVE- Calculo de Variables			
DETALLE	VALOR	DETALLE	VALOR
Metros lineales del sendero	1.031	Número de meses de invierno (julio a noviembre)	5,00
Superficie usada por persona	2,00	No. de meses abierto al público	12,00
No. de horas abierto al público general: 9am a 4pm Publico observador de aves: 6am a 8am y 5pm a 6pm.	8,00	Horas al año que el área esta abierta	8,00
Número de personas por grupo (incluye interprete)	14,00	Metros del sendero con problemas de anegamiento	0,00
Distancia mínima entre grupos	154,00	Número de veces que una persona visita en un día - NV	5,33
Metros de sendero con anegamiento	0,00	Tiempo necesario para visitar el sendero con interpretación.	1,50
Metros de sendero con dificultad media en su acceso	0,00	Número de grupos simultáneos en el sendero	6,00
No. de meses de disturbio de fauna White- Crowned Pigeon- (<i>Patagioenas leucocephala</i>) Meses de reproducción: Abr - Ago. Vireo -(<i>Vireo caribaeus</i>) Meses de reproducción: Junio	5,00	Magnitud limitante factor de vegetación	0,00
Número de personas simultáneas en el sendero	168,00	Distancia requerida por el grupo	1.003,00
Magnitud limitante factor social	863,00	Espacio usado por cada grupo	28,00

Fuente: estudio de capacidad de carga- CORALINA

Además, concluye que la capacidad de visitantes en el parque se determina por lo siguiente:

Cálculos Capacidad de carga Simultanea	
Tiempo de horario abierto al publico	8 horas
Tiempo de recorrido	1,5 horas
Nº de turnos por día	5
Nº de grupos por día	25
Nº de grupos por turno	5
Tamaño del grupo	14 Personas
Nº de personas por turno	70

Fuente: Estudio de Capacidad realizado por CORALINA

Anexo 6. ESTUDIO TÉCNICO - PROCESO PRODUCTIVO

Tabla Descripción proceso productivo parque Old Point

Tipo	Proceso	Descripción	Personal estimado
□	Requerimiento de ingreso	Necesidad inicial de segmento para ingresar a parque. Persona o grupo interesado en ingreso al parque.	No requiere
□	Ejecución de la reserva / Venta de entrada	El proceso de venta de la entrada se podría realizar por canales de: <ul style="list-style-type: none"> • Reserva electrónica • Compra en la isla • Grupos – negociaciones directas con administración de la isla. 	Staff Administrativo para atención de procesos administrativos de reserva y comercialización.
➔	Ingreso al parqueadero	Como se describirá en obras y espacios físicos, se cuenta con la opción de que el turista o grupo llegue al parque con automotor.	No se identifica necesidad
□	Logística ubicación parqueadero y recepción	Cuando el cliente / turista llega al parqueadero se tiene provisto señalización para uso del parqueadero y para indicar como iniciar el desplazamiento hacia la entrada / recepción del parque.	No requiere
➔	Ingreso a la recepción	Corresponde al desplazamiento que realiza el cliente / turista / Visitante del parque hacia el punto de recepción. El desplazamiento siempre será guiado con la señalización correspondiente.	No requiere Desplazamientos guiados con señalización disponible en el parque.
■	Validación entrada / reserva - Direccionamiento a producto.	Una persona asignada por el parque, recibirá al cliente y dará la bienvenida, además hará la validación de derechos para ingresar al parque: reserva, tiquete o finalización de compra de ingreso. Adicionalmente se hará la identificación del o los productos comprados, para hacer el direccionamiento en los grupos correspondientes.	Persona responsable de recepción y bienvenida al parque.
2	Desplazamiento a centro de interpretación	Como primer paso en la visita al parque, siempre será direccionamiento al Centro de Interpretación, donde tendrá el primer acercamiento conceptual y de conocimiento del objetivo del parque. Así como también encontrara otros servicios descritos en el capítulo de estudio de mercado.	No requiere Desplazamientos guiados con señalización disponible en el parque.

Tipo	Proceso	Descripción	Personal estimado
D	Espera por disponibilidad de grupo según capacidad	Para el ingreso al Centro de Interpretación, se hará por grupos, en los turnos definidos. De acuerdo con el análisis de capacidad de carga se estima cada turno de 90 minutos o grupos máximo de 70 personas. Esta será la medida para poder acceder al centro de interpretación.	Personal de staff y de recepción guían al turista para la espera de ingreso al centro de interpretación.
□	Centro de interpretación. Información parque, souvenirs, muestra fauna y flora.	Ya dentro de las instalaciones del lugar del centro de interpretación, un guía capacitado y vinculado al parque hará la presentación del parque en las condiciones que se describió en el estudio de mercado cuando se describió el producto.	Técnico o profesional en conocimiento de Fauna y Flora. Habilitado opción de buscar estudiantes o personas de la comunidad que estén vinculados a temas de sostenibilidad y protección de la isla
➔	Desplazamiento sendero.	Como segundo producto en la visita al parque, siempre será iniciar el recorrido por el sendero, para lo cual el guía que apoyo la presentación en el centro de interpretación conducirá al grupo hacia el inicio del sendero.	El guía líder que acompañó el grupo en centro de interpretación llevara al grupo al inicio del sendero.
D	Espera por disponibilidad de grupo según capacidad	Para iniciar el recorrido por el Sendero, deberá tener la espera de que el grupo previo, ya haya iniciado y este a una distancia que le permita al nuevo grupo iniciar.	El guía será responsable de hacer las indicaciones de espera e inicio del sendero.
□	Guianza por el sendero interpretativo	Como segundo servicio del parque, y siempre incluido como parte de la entrada es realizar el recorrido por la plataforma, y que será la base central para el recorrido en el parque.	Técnico o profesional en conocimiento de Fauna y Flora. Habilitado opción de buscar estudiantes o personas de la comunidad que estén vinculados a temas de sostenibilidad y protección de la isla
◆	Turista compró Avistamiento de Aves	El avistamiento de aves es un servicio adicional para comprar.	
➔	Desplazamiento Torre de Avistamiento	Si el cliente compró el servicio de avistamiento de aves, el guía responsable del grupo en el que realizó el sendero interpretativo, lo direccionará con el grupo que esté disponible para Avistamiento de aves.	El guía será responsable de hacer las indicaciones de incorporarse a alguna de las torres de avistamiento.

Tipo	Proceso	Descripción	Personal estimado
D	Espera por disponibilidad de grupo según capacidad	Dependiendo de la disponibilidad en las 4 torres de avistamiento, se asignará a la torre disponible, teniendo un tiempo de espera para su desplazamiento, en caso de que estuviesen ocupadas.	Staff del parque responsable por logística.
□	Avistamiento de Aves - Torre de Avistamiento (3 habilitadas)	La actividad de prestación de servicio se ejecutará en una de las 3 torres que se dispondrán en el parque. En cada una de las torres se habilitará los dispositivos de visualización.	Si es turista casual o de naturaleza, se tendrá de forma permanente técnicos o profesionales disponibles para brindar asesoría y guía. Si el grupo de visitantes corresponde a un grupo especializado, tipo científico o de universidad especialista en biología, el parque tendrá acuerdos con centros de investigación ya instalados en la isla, para brindar servicios especializados de guía para el grupo en el avistamiento y soporten con mayor tecnicismo la actividad de Ornitología.
¿	Turista compró recorrido planchón y/o Careteo Mangle	El Planchón o careteo en el mangle es un servicio adicional a comprar.	
➔	Desplazamiento plataforma para planchón o balsa	Si el cliente compró el servicio de planchón o careteo en el mangle, el guía responsable del grupo en el que realizó el sendero interpretativo, lo direccionará con el grupo que esté disponible para Avistamiento de aves.	El guía será responsable de hacer las indicaciones de incorporarse a alguna de las torres de avistamiento.
D	Espera por disponibilidad de grupo según capacidad	Dependiendo de la disponibilidad en el puerto, se asignará el grupo para realizar la actividad, teniendo un tiempo de espera para su inicio. En este tiempo se dispondrá un guía para la explicación de: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de seguridad para uso del servicio. • Tiempos y técnicas recomendables para la actividad • Explicación de las generalidades de fauna y flora que encontraran en el mangle. 	Guía capacitado para realizar la inducción y la orientación durante el periodo de espera.
□	Recorrido en el planchón y careteo en el mangle	El inicio del servicio se realizará en el muelle o plataforma donde los clientes tomaran el planchón o los kayak que los llevaran al lugar del	Para el desarrollo de este servicio, planea hacerlo con empresas o asociaciones de la isla que realizan buceo sostenible.

Tipo	Proceso	Descripción	Personal estimado
		mangle, y allí realizar la exploración.	Cada grupo de careteo tendrá mínimo dos guías y el planchón tendrá otro de apoyo.
◆	Turista compró alimentación o servicios tercerizados	Se dispondrá espacios tercerizados para que la comunidad que se postule y se seleccione pueda realizar alguna actividad de comercio dentro del parque cómo: <ul style="list-style-type: none"> • Alimentos • Artesanías Si el cliente desea tomar este servicio lo puede usar sin costo y de libre elección.	Espacios tercerizados para que se adjudiquen a la comunidad y se preste el servicio.
➔	Desplazamiento hacia puntos de interés	A interés del cliente tomará alguno de las ofertas prestadas dentro del parque.	
➔	Desplazamiento hacia la salida	Por mismo lugar de acceso, se dispondrá la salida, donde el personal staff del parque realizará el control de salida.	Persona responsable de recepción y bienvenida al parque.

Fuente: elaboración propia

Anexo 6. ESTUDIO TÉCNICO – ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Insumos

- **Equipos de oficina:** para la correcta ejecución del negocio se requieren computadores e impresoras para para la operación del servicio; un computador a cargo del administrador del centro como herramienta de desarrollo de sus funciones y otro a cargo de la secretaria contable, el cual funcionará como servidor y que contendrá en software contable, el cual se conectará con el computador del administrador. Los equipos restantes estarán distribuidos en cada una de las áreas del parque Old Point.

Tabla Equipos de oficina propuestos

EQUIPO DE OFICINAS			
Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
2	Escritorio Pata Cross 120x60x75cm	\$ 249.900,00	\$ 499.800,00
2	Computador Portátil Dell 3501 15.6" CORE I3 RAM 4GB DD 1TB WIN 10	\$ 2.249.900,00	\$ 4.499.800,00
2	Impresora Multifuncional Epson Ecotank L3250	\$ 959.000,00	\$ 1.918.000,00
2	Juego de sillas de escritorio - Silla Ejecutiva Cromada con Brazos Negra	\$ 239.900,00	\$ 479.800,00
2	Proyector Video Beam Epson Vs260 Xga 1024 X 768 Color Blanco	\$ 2.267.550,00	\$ 4.535.100,00
20	Silla Plástica Con Brazos Playera Wengue	\$ 61.900,00	\$ 1.238.000,00
10	Ventilador de Torre 81cm 3 Velocidades 65 Blanco FZ30	\$ 196.900,00	\$ 1.969.000,00
Total equipos de oficina			\$ 15.139.500,00

Fuente: Propia

- **Software CRM para operador turístico:** teniendo en cuenta que se requiere de toda la operación del parque Old Point, un control estricto en temas de reservas, suministros y administración del lugar. En el sector de los viajes, la asistencia al cliente resulta esencial para garantizar la satisfacción y la fidelización de los clientes. El reto está en poder garantizar una accesibilidad de primera clase y de proporcionar información de una manera rápida, sencilla y competente. Por este motivo, la coherencia constante de los datos es fundamental, ya que los clientes reaccionan de forma sensible a las incoherencias (cas-crm, 2022), se propone cómo alternativa Pangea CRM.

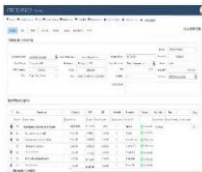
Con Pangea CRM (Customer relationship Management) para Operadores Turísticos (Pangea, 2022) se busca centralizar, almacenar y administrar los clientes turísticos y todos los proveedores de la operación en un sólo lugar, se tendrá control desde los siguientes focos:



Administración de clientes: Pangea CRM cuenta con un módulo de gestión de relaciones con el cliente, para la administración de clientes potenciales, clientes actuales, contactos y actividades, para que el equipo de ventas y servicio al cliente tenga fácil acceso a la información relevante de sus clientes.



- *Programación de proveedores:* Pangea CRM y su módulo de proveedores permitirá administrar los contactos, empresas y proveedores contribuyen con la operación de nuestros servicios turísticos, el software CRM para operador turístico; uno de los principales servicios ofrecidos por este software, es gestionar y tener trazabilidad del proceso de reserva hasta la correcta prestación del servicio.



- *Administrar en línea las reservas:* Para ello, Pangea CRM cuenta con un formulario para el registro de reservas, en el cual presenta la mayor cantidad posible de información útil para conocer el cliente, sus acompañantes y los servicios adquiridos del plan básico, incluso los servicios adicionales, Así mismo, con Pangea CRM para Operador Turístico, se pueden gestionar todas las tareas de programación, asignación y gestión de actividades para brindar la mejor atención a los clientes. Configure el cliente y las condiciones de pago, tales como:

- Anticipos y consignaciones
- Hacer seguimiento de las particularidades del servicio
- Ubicar fácilmente los proveedores que atienden el servicio
- *Servicio de pre – venta y post venta:* Es un módulo de quejas y reclamos, en el que los empleados podrán visualizar qué casos se encuentran abiertos con un cliente antes de visitarlo, y así anticiparse ante la demanda de lo que solicitan y esperan del prestador del servicio.

- *Automatizar la resolución de casos:* con el sistema CRM, se puede construir cualquier proceso de atención al cliente, incluyendo un módulo de auto servicio para sus clientes. esta novedosa tecnología de flujos de trabajo, brinda herramientas para que un caso de prestación de servicio represente en una mejora en la relación con los clientes.

- *Administración de los servicios delegados:* la entidad proveedores del sistema de gestión turística basado en CRM (Customer

relationship Management) es un módulo que permite documentada la relación establecida con los proveedores desde un primer contacto, incluyendo además inscripción y gestión de sus pagos. Este módulo será clave en el momento de programar los servicios de reserva, ya que une al turista con el proveedor a través de la reserva ofrecida por la empresa operadora de turismo.

Los proveedores de las empresas de turismo pueden ser empresas o personas naturales que ofrecen sus servicios de transporte, hotel, traducción o guía entre muchas otras.

Así pues, el sistema debe estar preparado para recibir todo tipo de proveedores y permitir la identificación y cualificación de servicios en el tiempo, permitiendo definir unos criterios objetivos para la selección de un proveedor o para el proceso de reserva.



- *Integrar los portales de venta en línea:* Pangea CRM está integrado a todos los portales de ventas (WordPress, Prestashop, Shopify, woocommerce.) Así se pueden recibir las reservas que **se** compran en internet y operarlas directamente en el CRM, para gestionar datos adicionales, servicios especiales y lo más importante: coordinar la operación con todos los proveedores.

- *Integración con los ERP - sistemas contable:* software CRM para operador turístico es integrable con cualquier aplicación contable del mercado, así las transacciones quedan legalmente contabilizadas en su sistema, minimizando reprocesos de digitación.



- *Recibir cuentas de cobro fácilmente B2B Business to business:* Pangea Software CRM para operador turístico, cuenta con un módulo de fácil organización, coordinación y seguimiento, del recibo de cuentas de cobro por los servicios recibidos de proveedores, con este módulo la empresa de turismo queda habilitada para manejar miles de transacciones diarias sin crecer en personal.

Al adquirir los servicios del Software CRM para operador turístico, se incurre en costos relacionados a continuación, inicialmente para dos usuarios:

Tabla Costos software CRM

Software CRM para Operador Turístico				
Cantidad	Descripción	Valor unitario mes (Usuario)	Valor unitario año (Usuario)	Valor total año 2 usuarios
2	Software CRM para Operador Turístico	\$ 76.000,00	\$ 912.000,00	\$ 1.824.000,00
Total Software CRM para Operador Turístico				\$ 1.824.000,00

Fuente: (Pangea, 2022)

Anexo 7. ESTUDIO ORGANIZACIONAL – ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Tabla Caracterización equipo de trabajo

Posición	Perfil (Según componente de Relación / Tarea)	Tipo Contrato	Salario (Según estudio técnico)
Administrador Parque	Constructivo: + Tarea / + Relación	Laboral	8.000.000
	Funciones / Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de las actividades que se desarrollen dentro del parque con los colaboradores y los entes externos, así como la representación del parque ante las entidades como CAROLINA y la interlocución con el sector turismo de la isla. • Administrar los recursos generados por ingreso y pago de turistas, pago de servicios, nómina y proveedores. • Realizar las propuestas de reinversión y propuestas de cambio dentro del parque. • Garantizar el mantenimiento de la infraestructura del parque. • Ejercer actividades de liderazgo en pro de objetivos de turismo y líder de los colaboradores. 	
Técnico superior en turismo	Constructivo: + Tarea / + Relación	Laboral	\$3.500.000
	Funciones / Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar la operación de promoción y venta de entradas al parque Old Point. • Realizar la planificación y coordinación de conferencias, reuniones, seminarios, exhibiciones, muestras que se hagan dentro del parque. • Apoyar la promoción del parque, tanto de los turistas que ya ingresan como de los escenarios externos en donde se propicie la promoción del parque. • Apoyar la gestión administrativa para la operación de los productos del parque. • Estar en capacidad de ejercer las actividades de turismo con los grupos en el sendero y en el centro de interpretación. 	
Profesional en avistamiento	Constructivo: + Tarea / + Relación	Laboral	6.500.000
	Funciones / Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar los turistas en el reconocimiento de las distintas especies de aves del manglar por su taxonomía. • Generar propuestas de programas/actividades para atracción de turistas en este producto. • Indicar y solicitar las ordenes de mantenimiento de las torres de avistamiento. 	
Técnico en turismo	Constructivo: + Tarea / + Relación	Laboral	1.500.000
	Funciones / Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a los turistas en el centro de interpretación, sendero interpretativo en el mangle y en los otros servicios ofrecidos en el parque como kayak o avistamiento. • Indicar al técnico superior, las necesidades identificadas en temas logísticos o de mantenimiento que se requieran en el parque. • Generar propuestas de promoción y capacitación a los turistas. 	
	Delegativo: - Tarea / - Relación	Aprendizaje	908.526

Posición	Perfil (Según componente de Relación / Tarea)	Tipo Contrato	Salario (Según estudio técnico)
Practicante SENA	Funciones / Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> Ejercer como apoyo al técnico para la guianza de grupos de turistas que estén en el sendero o en el centro de interpretación. Hacer las veces de técnico de turismo en la función de guía, cuando este no pueda realizarlo. 	
	Delegativo: - Tarea / - Relación	Laboral	1.500.000
Técnico de mantenimiento	Funciones / Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el plan de mantenimiento y de inspecciones de la infraestructura del parque. Planificar el mantenimiento preventivo programado, tanto el programa de inspecciones, como la ejecución del mantenimiento correctivo. Elaborar especificaciones de compra de equipos, diseño o reparación de instalaciones. Analizar las averías que ocurran y que afecten la prestación del servicio o pongan en riesgo la visita de estos. Elaborar propuestas de modificación de equipos e instalaciones, de sustitución y recibir los requerimientos o reportes que hagan los técnicos de turismo, resultado de los recorridos o actividades que ejecuten diariamente. 	
	Delegativo: - Tarea / - Relación	Laboral	1.100.000
Servicios generales	Funciones / Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> Realizar las actividades de limpieza de los lugares comunes como baños, recepción y centro de interpretación, así como programar visitas de limpieza en el sendero y torres de avistamiento. Ejecutar la recolección de desechos de acuerdo con las prácticas de reciclaje y disposición. Apoyos generales en procesos administrativos que se coordinen con el administrador del parque. 	
	Delegativo: - Tarea / - Relación	Laboral	1.500.000
Enfermera	Funciones / Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> Prestar de los servicios de primeros auxilios en el caso de que un turista o colaborador lo requiera. Actualizar sus conocimientos como mínimo cada dos (2) años, según normatividad vigente del departamento. 	

Fuente: elaboración propia

Anexo 8. ESTUDIO LEGAL – CONSTITUCIÓN Y TRAMITES

Se deben registrar ante la Cámara de Comercio los siguientes documentos:

Matrícula mercantil: las personas jurídicas deben solicitar su matrícula a través de su representante legal, dentro del mes siguiente de haberse presentado la escritura de constitución. La matrícula se solicita mediante formulario que se adquiere en la Cámara de Comercio tanto para comerciantes como para sus establecimientos. El registro mercantil tendrá por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad. El registro mercantil será público. Cualquier persona podrá examinar los libros y archivos en que fuere llevado, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias de estos. (Artículo 26 del decreto 410 de 1997)

Registro Único Tributario: el Registro Único Tributario –RUT- administrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del régimen común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, respecto de los cuales ésta requiera su inscripción. Ley 863, Artículo 19 del 28 de diciembre de 2003.

Libros de comercio: Una vez obtenida la matrícula, se deben inscribir los libros de comercio de la empresa: libros de contabilidad, libros de accionistas o socios, libros de acta de asamblea y junta de socios.

Y tramites adicionales de:

- **Requisitos para la inscripción de una Entidad Sin Ánimo de Lucro** (Andres C. d., 2022)
 - Realizar previamente el control de homonimia al nombre de la Entidad Sin Ánimo de Lucro que desea constituir. Esto es, verificar que no exista otro nombre igual inscrito en la Cámara de Comercio.
 - Diligenciar el formulario de inscripción diseñado por la Cámara de Comercio para las Entidades Sin Ánimo de Lucro.
 - Adjuntar documento de constitución.
 - Adjuntar copia legible de los estatutos debidamente aprobados que regirán la ESAL.

- Tramitar la preinscripción en el RUT o en su defecto presentar el formulario con la leyenda “para en trámite en Cámara de Comercio”.
- Presentar las cartas de aceptación a los cargos de los órganos de administración y representación legal (siempre que no se acredite la asistencia del directivo electo en el acta de nombramiento).
- Adjuntar recibo pago del impuesto de registro (Oficina de Rentas Departamentales).
- En caso de requerir asesoría jurídica previa sobre este trámite, podrá recibir atención profesional de manera gratuita.
- Cancelar en la caja de la Cámara de Comercio los derechos correspondientes por constitución de la ESAL.

- **Usos del suelo**

La localización del establecimiento está determinada por las normas de usos de suelos definidas por el acuerdo municipal en el Plan de Ordenamiento Territorial P.O.T. y demás normas que lo complementan; para esto se debe informar, como mínimo, la dirección del establecimiento y la actividad principal. Es obligación informar a la secretaría de planeación sobre la apertura del establecimiento, la cual queda cumplida con el lleno del formulario anexo a la Carátula Única que se diligencia en la Cámara de Comercio. No es obligatorio realizar este trámite antes de la constitución de la empresa, sin embargo, si es obligatorio su cumplimiento.

- **Minuta de constitución**

Si es una persona Jurídica, debe tramitar ante una notaría la minuta de Constitución de la empresa para obtener la escritura pública, que se debe anexar al trámite de constitución en la Cámara de Comercio.

- **Antecedente marcario**

Una vez definido el nombre del producto o marca, es conveniente consultar en la base de datos de antecedente marcario para evitar posibles problemas legales derivados de protección de nombre y marca. Este trámite se puede realizar por medio de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- **Certificado sanitario**

El certificado Sanitario hoy existe solo para casos excepcionales y actividades de alto impacto ambiental. Normalmente, las actividades tradicionales de comercio no generan este tipo de permisos. Para cualquier empresa no es obligatorio tener el certificado sanitario previo a la constitución, sin embargo, es importante que se acaten las normas sanitarias porque una visita inspectora de salud, donde se encuentre que no cumple con alguna norma, le puede generar problemas e incluso el sellamiento del establecimiento.

- **Visto bueno bomberos**

El visto bueno de seguridad a establecimientos públicos y comerciales no es obligatorio para todos los establecimientos, pero si se debe cumplir las normas básicas de seguridad.

- **Deberes legales de todo comerciante**

De acuerdo con lo estipulado en el capítulo II artículo 19 del Código de Comercio colombiano, los siguientes son los deberes de debe todo comerciante:

- Matricularse en el registro mercantil.
- Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.
- Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.
- Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades.
- Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles.
- Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

- **Requisitos legales laborales**

El empleador debe cumplir a cabalidad con las normas estipuladas en el Código Sustantivo del Trabajo.

- *Salario mínimo:* La empresa debe pagar a sus empleados como mínimo \$ 1.160.000 pesos mensuales de salario básico con un auxilio de transporte de \$ 140.606 Esta tarifa es vigente desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2023.
- *Prestaciones sociales.* Las prestaciones sociales que debe pagar la empresa corresponden a: 15 días hábiles de vacaciones al año, *un mes de salario al año por las cesantías más sus intereses y un salario de prima legal anual la cual debe pagar, una quincena antes del 30 de junio y la otra quincena antes del 20 de diciembre.
- *Aportes de seguridad social:* El empleador está obligado a pagar 8% a entidades de salud, un 10.88% para las empresas administradoras de pensiones y un 0.53 % para las entidades administradoras de riesgos profesionales. Estos porcentajes son aplicados al salario promedio mensual vigente.
- *Aportes Parafiscales:* El empleador debe aportar un 4 % del salario básico del empleado para las cajas de compensación.
- *Dotación de uniformes.* Dotar a los empleados de mínimo 3 uniformes completos al año.