	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 7

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE ECOTURISMO EN EL MUNICIPIO DE PASTO-NARIÑO QUE PROMUEVE EL ECOTURISMO DEL MUNICIPIO DE CUMBAL.
(Resumen Analítico)**

BUSINESS PLAN FOR THE CREATION OF AN ECOTOURISM AGENCY IN THE MUNICIPALITY OF PASTO-NARIÑO THAT PROMOTES ECOTOURISM IN THE MUNICIPALITY OF CUMBAL.

(Analytical Summary)

Autores (*Authors*): QUIÑONES VALENIERRA Lida Daniela, TIPAS TUPUE Diego Armando.

Facultad (*Faculty*): FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

Programa (*Program*): CONTADURÍA PÚBLICA

Asesor (*Support*): NEYBER LUNA MARTINEZ

Fecha de terminación del estudio (*End of the research*): NOVIEMBRE 2024



Modalidad de Investigación (*Kind of research*): PLAN DE NEGOCIOS

PALABRAS CLAVE

Ecoturismo – Riqueza Natural y Cultural – Municipio de Cumbal – Municipio de Pasto – Sector Turístico – Economía - Agencia de Ecoturismo – Instrumento de Recolección – Paquetes Ecoturísticos – KUMAL SAS – Proyección.



KEY WORDS

Ecotourism – Natural and Cultural Wealth – Municipality of Cumbal – Municipality of Pasto – Tourism Sector – Economy – Ecotourism Agency – Collection Instrument – Ecotourism Packages – KUMAL SAS – Projection.

 	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 7

RESUMEN:


El presente plan de negocios tiene como objetivo establecer una agencia de ecoturismo en el municipio de Pasto, promoviendo las maravillas ecoturísticas del municipio de Cumbal. Para ello, se han definido los siguientes objetivos: Elaborar un estudio de mercado que permita determinar estrategias para promover el ecoturismo del municipio de Cumbal. Realizar un estudio técnico que permita fomentar el ecoturismo del municipio de Cumbal permitiendo ello la creación de una agencia de ecoturismo donde su actividad será la prestación de un servicio de calidad a las personas que quieran visitarlo. Diseñar un estudio administrativo y legal que permita establecer una planeación estratégica y una estructura organizacional sólida para llevar a cabo este plan de negocio. Desarrollar un estudio económico y financiero que permita estudiar los diferentes componentes económicos y sus afectaciones en el desarrollo financiero de este plan de negocio y finalmente evaluar el impacto social y ambiental que tendrá este plan de negocios dentro de su entorno. Con estos objetivos, se busca garantizar un enfoque integral que favorezca el crecimiento sostenible del ecoturismo en la región. En el plan de negocios se identificó una problemática significativa: en el municipio de Cumbal, el apoyo por parte de los entes territoriales para promover la legalización de las organizaciones del sector turístico es mínimo. Además, no se ha financiado la formulación de proyectos para la elaboración de un inventario turístico en la localidad. Uno de los objetivos del plan de desarrollo del municipio es posicionar a Cumbal como un destino turístico de relevancia a nivel nacional e internacional. Se llevaron a cabo diversos estudios para analizar cada uno de los objetivos establecidos. En el estudio de mercado, se evaluaron los datos recopilados para determinar el interés de los consumidores en adquirir paquetes ecoturísticos y se analizó el estado del sector turístico. En el estudio técnico, se definió la población objetivo, estableciendo rangos y estratos socioeconómicos, así como un análisis de la competencia para recopilar información relevante. En el estudio administrativo y legal, se diseñó una planificación estratégica y la estructura organizacional. En el estudio económico y financiero, se consideraron las inversiones, costos y gastos, con el fin de generar ingresos para la agencia. Por último, en el análisis del impacto social y ambiental, se promovió una cultura activa y responsable con el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región. Los resultados evidencian lineamientos de viabilidad positivos en el mercado turístico y en el entorno general. Sin embargo, debido a ciertas incidencias negativas, los indicadores y la utilidad inicial son desfavorables. A pesar de esto, se observa una tendencia de recuperación después del primer año, gracias a las diversas estrategias implementadas en el proyecto.

 	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 7

ABSTRACT:

The objective of this business plan is to establish an ecotourism agency in the municipality of Pasto, promoting the ecotourism wonders of the municipality of Cumbal. To this end, the following objectives have been defined: Elaborate a market study to determine strategies to promote ecotourism in the municipality of Cumbal. To carry out a technical study to promote ecotourism in the municipality of Cumbal, allowing the creation of an ecotourism agency whose activity will be the provision of a quality service to people who want to visit it. Design an administrative and legal study to establish a strategic planning and a solid organizational structure to carry out this business plan. Develop an economic and financial study to study the different economic components and their effects on the financial development of this business plan and finally evaluate the social and environmental impact that this business plan will have on its surroundings. These objectives seek to guarantee an integral approach that favors the sustainable growth of ecotourism in the region. The business plan identified a significant problem: in the municipality of Cumbal, there is minimal support from local authorities to promote the legalization of organizations in the tourism sector. In addition, the formulation of projects for the development of a tourism inventory in the locality has not been financed. One of the objectives of the municipality's development plan is to position Cumbal as a relevant national and international tourist destination. Several studies were carried out to analyze each of the established objectives. The market study evaluated the data collected to determine consumer interest in purchasing ecotourism packages and analyzed the state of the tourism sector. In the technical study, the target population was defined, establishing socioeconomic ranges and strata, as well as an analysis of the competition to gather relevant information. In the administrative and legal study, a strategic planning and organizational structure were designed. In the economic and financial study, investments, costs and expenses were considered in order to generate income for the agency. Finally, in the social and environmental impact analysis, an active and environmentally responsible culture was promoted, contributing to the sustainable development of the region. The results show positive viability guidelines in the tourism market and in the general environment. However, due to certain negative incidences, the indicators and initial profitability are unfavorable. Despite this, a recovery trend is observed after the first year, thanks to the various strategies implemented in the project.

CONCLUSIONES: Máximo 25 líneas

	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 7

Teniendo en cuenta la información recopilada se pudo determinar que la empresa se ubica en un sector con un amplio crecimiento económico y comercial, de igual manera posee características que le dan lugar para posicionarse a nivel regional, nacional e internacional.

De acuerdo con Ochoa, el ecoturismo juega un papel importante interactuando con la sostenibilidad, así también señala la importancia de la participación de las comunidades y el apoyo en cuanto a conservación e interpretación en la actividad ecoturística.

Al finalizar el estudio de mercado se evidencio que la población está de acuerdo en un 94% para la creación de la agencia de turismo, siendo este un indicador favorable para iniciar operaciones.



Analizando los resultados obtenidos en el estudio técnico se pudo establecer que el mejor lugar para ubicar la sede de la agencia es el municipio de Pasto, puesto que cuenta con la mayor población, de igual manera es un punto estratégico para atraer clientes y prestar los servicios ofertados.

Por otra parte, la agencia contó con una planta de personal mínima, la cual es la encargada de brindar el servicio requerido por los clientes, sin embargo, se evaluó la demanda para determinar si era necesario la contratación de más personal.

Para finalizar el compromiso con el cuidado del medio ambiente y el aporte positivo a la sociedad son prioridades de la agencia, por ello se trabajó con políticas empresariales encaminadas al cumplimiento de las mencionadas anteriormente.

CONCLUSIONS: *Maximum 25.*

Based on the information gathered, it was determined that the company is located in a sector with ample economic and commercial growth, as well as characteristics that give it room to position itself at the regional, national and international levels.

 	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 7

According to Ochoa, ecotourism plays an important role interacting with sustainability, as well as the importance of community participation and support in terms of conservation and interpretation in ecotourism activities.

At the end of the market study, it was found that 94% of the population agrees with the creation of the tourism agency, which is a favorable indicator for starting operations.

Analyzing the results obtained in the technical study, it was established that the best place to locate the agency's headquarters is the municipality of Pasto, since it has the largest population, and it is also a strategic point to attract clients and provide the services offered.



On the other hand, the agency had a minimum staff, which is responsible for providing the service required by customers, however, the demand was evaluated to determine whether it was necessary to hire more staff.

Finally, the agency's commitment to caring for the environment and making a positive contribution to society are priorities, which is why it worked with corporate policies aimed at complying with those mentioned above.

RECOMENDACIONES: Máximo 25 líneas

Para asegurar el éxito de la empresa, es importante llevar a cabo un proceso de selección efectivo, especialmente para los cargos de mayor importancia, tales como, agente comercial, guía turístico y auxiliar logístico. Estos roles tienen un impacto directo en la prestación del servicio, por lo que es fundamental que los candidatos posean o desarrollen competencias en capacidad de negociación, comunicación asertiva y atención al cliente. Lo anterior con el fin de contar con un equipo de trabajo capacitado y comprometido en brindar un excelente servicio.

Se requiere que la agencia implemente un proceso de seguimiento posterior a la venta para evaluar el servicio brindado y la satisfacción del cliente, lo cual le permitirá identificar áreas de mejora y tomar acciones que contribuyan a mantener la fidelidad de los clientes. Además, es importante establecer estrategias que fortalezcan la relación con los clientes, haciéndolos sentir valorados y preferir nuestra empresa sobre la competencia.

 	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 7

Es importante cultivar vínculos positivos y de confianza con las empresas que serán socios estratégicos en la prestación del servicio, puesto que en gran parte depende de ellos la satisfacción del cliente por el servicio prestado.

Para generar efectos ambientales y contribuir al desarrollo sostenible, la agencia de ecoturismo debe adoptar prácticas y políticas que minimicen los impactos negativos y maximicen los beneficios positivos. Esta no solo tendrá que proteger el medio ambiente, sino que también tendrá que garantizar la sostenibilidad a largo plazo de sus operaciones, mejorando la reputación y satisfacción de los consumidores que opten por realizar el ecoturismo.

Así pues, es fundamental crear y mantener actualizada una base de datos de clientes para fortalecer la relación con ellos, de igual manera apoyados en las herramientas tecnológicas poder analizar sus hábitos de compra y nuevas tendencias.



RECOMMENDATIONS: *Maximum 25*

To ensure the success of the company, it is important to carry out an effective selection process, especially for the most important positions, such as commercial agent, tour guide and logistics assistant. These roles have a direct impact on service delivery, so it is essential that candidates possess or develop skills in negotiation, assertive communication and customer service. The above in order to have a skilled and committed team to provide excellent service.

The agency must implement a post-sales follow-up process to evaluate the service provided and customer satisfaction, which will enable it to identify areas for improvement and take actions to help maintain customer loyalty. In addition, it is important to establish strategies that strengthen the relationship with customers, making them feel valued and prefer our company over the competition.

It is important to cultivate positive and trusting ties with the companies that will be strategic partners in the provision of the service, since the customer's satisfaction with the service provided depends largely on them.

To generate environmental effects and contribute to sustainable development, the ecotourism agency must adopt practices and policies that minimize negative impacts and maximize positive benefits. It will not only have to protect the environment, but

 	Investigación e Innovación.	Código	II-F-021
	FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN	Versión	01
		Vigencia	30/03/2023
		Página	1 de 7

also ensure the long-term sustainability of its operations, enhancing the reputation and satisfaction of consumers who choose to engage in ecotourism.

Thus, it is essential to create and maintain an updated customer database to strengthen the relationship with them, as well as using technological tools to analyze their buying habits and new trends.

Control de Cambios		
Versión	Vigencia	Descripción
01	30/03/2023	Se crea la adaptación del Formato Institucional