

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA KANDK COMO AGENCIA DE
VIAJES PROMOTORA DE TURISMO EN CARTAGENA.**

**KATHLEN VANNESA BOHÓRQUEZ LÓPEZ
KATHERINE ALEXANDRA GAMARRA ORTEGA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO INTERNACIONAL UNICOLOMBO
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICA Y HOTELERA
CARTAGENA-BOLIVAR**

2018

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA KANDK COMO AGENCIA DE
VIAJES PROMOTORA DE TURISMO EN CARTAGENA.**

**KATHLEN VANNESA BOHÓRQUEZ LÓPEZ
KATHERINE ALEXANDRA GAMARRA ORTEGA**

ASESORES:

JESUS PAJARO

ASESOR EXTERNO:

YAMIL GOMEZ R.

EVALUADORES:

ELIZABETH TORRES

JORGE VILLALBA

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO INTERNACIONAL UNICOLOMBO
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICA Y HOTELERA
CARTAGENA-BOLIVAR**

2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	
1. JUSTIFICACIÓN	9
2. OBJETIVOS	10
2.1 OBJETIVO GENERAL	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	10
3. ESTADO DEL ARTE DE LA TECNOLOGÍA	11
4. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO	13
Demanda turística. Llegada de Turistas a Cartagena.	13
Vía aérea.	13
Vía Cruceros.	14
Generalidades de la Oferta Turística de Cartagena: Establecimientos Hoteleros y Restaurantes.	15
Ocupación Hotelera en la Ciudad de Cartagena.	15
Cliente	16
Competencia	17
Comercialización	18
5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y EL PRODUCTO	19
6. INNOVACIÓN DEL PRODUCTO	22
7. ESTRATEGIA DE MERCADEO	30
8. ANÁLISIS DE RIESGOS	31
9. ESTUDIO AMBIENTAL	31
11. ANÁLISIS FINANCIERO	34
Ingresos.	35
Costos y Gasto.	35
Inversiones.	36
Préstamo.	36
Impuesto de Renta.	36
Flujo de caja.	38
Costo de Oportunidad.	40
Indicadores financieros de factibilidad.	41
CONCLUSIONES	42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Pasajeros Llegados a Cartagena por Vía Aérea 2015 - 2016.	14
Tabla 2. Llegadas de Visitantes por Vía Cruceros. 1995 – 2004.	14
Tabla 3. Hoteles y Restaurantes 2016.....	15
Tabla 4. Características del Turista que arriba a Cartagena 2017.	16
Tabla 5. Características Generales de las Agencias de Viaje de Cartagena, 2016.	17
Tabla 6. Estructura de nómina.	25
Tabla 7. Planta y Equipo.	26
Tabla 8. Útiles y Papelería.	26
Tabla 9. Insumos de aseo y cafetería.	27
Tabla 10. Ingresos previstos para el primer año. 2019	35
Tabla 11. Ingresos proyectados.	35
Tabla 12. Egresos.	36
Tabla 13. Préstamo.....	36
Tabla 14. Depreciación.....	37
Tabla 15. Flujo de caja Libre de KADANK. Fuente: Calculo autoras. 2018.....	39
Tabla 16. Criterios de factibilidad financiera.	40

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Imagen de la Ciudad de Cartagena de Indias	23
Imagen 2. Imagen área de Microlocalización	23
Imagen 3. Distribución en planta.....	28
Imagen 4. Estructura Organizacional	29

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfica 1. Portafolio de servicios turísticos	20
---	----

INTRODUCCION

En el transcurso de los últimos años el turismo se ha convertido en una de las mayores fuentes generadoras de empleo, de divisas y estímulo a la inversión y al crecimiento económico en el mundo.

El sector turismo, en su conjunto comprende actividades como Alojamiento, Agencias de Viajes, Restaurantes, entre otros. Así mismo, al elaborar las estadísticas sobre el sector se limita solo a identificar variables correspondientes a las actividades antes mencionadas. En este sentido, la información estadística sobre la naturaleza, desarrollo y consecuencias del turismo es insuficiente e incompleta. Esta situación priva a los gobiernos, empresarios y ciudadanos, de la información necesaria precisa para la efectividad de las políticas públicas, el desarrollo de negocios eficientes y una creciente calidad del nivel de vida tanto para los visitantes como para los habitantes de un país, región o localidad.

Así mismo, se ha venido reconociendo la importancia que tiene el sector turismo en la economía debido a sus múltiples interrelaciones con otros sectores de la economía encadenamientos productivos tanto horizontales como verticales.

Conscientes de las múltiples relaciones que genera el turismo con otros sectores de la economía, de los encadenamientos productivos generados por el sector, de la insuficiente e incompleta información estadística sobre turismo y de la subvaloración de los impactos económicos y sociales del sector, entidades multilaterales como Naciones Unidas por intermedio de la Comisión Estadística De Naciones Unidas y la Organización Mundial de Turismo (OMT), elaboraron la Cuenta Satélite de Turismo (CST) para medir el impacto real del turismo en la economía nacional, regional y local y para mejorar el proceso de toma de decisiones de políticas públicas concernientes al desarrollo del sector turismo.

Cartagena no es ajena a esta realidad nacional, conscientes de las oportunidades que brinda el sector turismo para la ciudad de Cartagena, tendientes a conseguir un desarrollo económico local y aumentar la calidad de vida de los habitantes de esta ciudad, se puede brindar una mejor comprensión de los encadenamientos productivos generados por el sector y una valoración más realista de los impactos económicos y sociales del sector turismo de la ciudad. Permitiendo así una mejor formulación de políticas y estrategias de desarrollo económico local fundamentadas en los encadenamientos generados por el sector turismo, pero la realidad ha mostrado que en el caso de los encadenamientos del sector turismo y los demás sectores de la economía son notablemente evidentes, las interrelaciones son vitales para la subsistencia de cada sector. Para ser más explícito y ya entrar en materia, un incremento de la demanda turística debe incrementar la necesidad de productos del sector terciario como las

Agencias de Viajes, entonces el encadenamiento es real, y de este se desprenden un riguroso análisis en el que compete muchos factores que afectan la vida económica local.

Analizando de manera visionaria, se distingue al sector turístico como uno de los más fuertes en todos los aspectos. Por eso, se decidió indagar y abrir paso en este sector que tiene gran demanda de interés social y cultural, que además económicamente es de gran poderío. De esa manera, se pudo distinguir que, debido a la globalización y a la demanda del sector a nivel local, regional y nacional, el turismo es una de las áreas productivas de mayor consumo y gestión, lo que lo hace un sector en donde las oportunidades existen de manera recurrente. Lo que hace que en este proyecto se evalúen muchos aspectos significativos para emprender en el sector de interés, ejecutando una clara opción de negocio.

El proyecto propende una significativa estructuración y realización debido a que globalmente y atendiendo a la demanda del sector a nivel local, regional y nacional, el turismo es una de las áreas productivas de mayor consumo y gestión, por ende, se visualiza esta idea de negocio como dinamizadora económica y social que tiene como base la amplia demanda y acogida en cuanto a la población, así como la sostenibilidad laboral que implica su debida operación y producción.

En conclusión, el proyecto pretende fomentar de manera constructiva una cultura, en donde no solo los turistas provenientes del exterior puedan adquirir los servicios turísticos adecuados, sino que al igual sea la comunidad local quien pueda acceder a planes turísticos adquisitivos económicamente, con la oportunidad de conocer mucho más el tesoro cultural que es su ciudad.

1. JUSTIFICACIÓN

El propósito del plan de negocios está basado en la creación de una agencia de viajes que cumpla con todos los estándares, dándole un sentido de orden lo perfilamos directamente al área profesional de desempeño con el programa, que figurara una vez se consolide como una estrategia gestora en el sector turístico empresarial, basándonos netamente en su posible implementación y desarrollo.

En el diseño de este el plan de negocio se viabiliza paso a paso cada uno de los ejes a implementar de manera sistemática, en manifiesto y proyección de una empresa perfilada al sector turístico formalmente en un plano ideológico consolidada. Por ende, su finalidad conceptual nos lleva a afirmar que el proyecto permitirá generar acciones direccionadas y orientadas a la formación impartida como alternativa laboral o de trabajo; todo ello partiendo formalmente de políticas de marketing, de recursos humanos y de un bagaje integral operacional que suscite efectividad y calidad en su ejecución.

Es preciso referenciar que el turismo actualmente es un sector productivo de magna demanda y consumo, aspecto que consolida a este sector productivo ampliamente estratégico de implementar, globalizar y producir. De acuerdo con esto, el plan de negocios formulado en este apartado, mismo que figura como una agencia de viaje, es mayormente factible. Claro está, que todo esto se realiza basándonos en una cantidad de aspectos operativos, que se plantearon con base a los estudios técnicos, evaluaciones gestoras de implementación y de los acertados lineamientos de la Sociedad promotora de turismo en Cartagena.

El proyecto empresarial consolidado entonces, tiene sus cimientos en la necesidad de implementar y desarrollar propuestas de negocios desde sectores de amplia demanda, que además sean sostenedores del desarrollo económico de la ciudad, así como de planos y contextos conexos a este, desde lo social y político enfocando con ello los recursos e ingresos producidos para y con la población. Por ello, describimos los diversos tipos de lineamientos y principios totalmente activos que vislumbran el ideal operativo de la empresa, bajo el ofrecimiento de un vasto portafolio de servicios y gestiones ocupacionales relacionadas con la industria turística.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de negocio que determine la viabilidad de Kandk como una agencia de viaje turística en Cartagena de Indias D.T y .C.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Analizar mediante un estudio de mercado las necesidades de la comunidad, así como de sus expectativas con relación a los servicios que se les prestarán.
2. Generar estudio técnico, para proyectar la empresa Kandk, en lo que concierne a equipos tecnológicos, sistemas de gestión locativa y operativa.
3. Elaborar el análisis administrativo y legal que más se adecúe a las necesidades a desarrollar por Kandk como una agencia de viaje turística en Cartagena de Indias D.T y .C.
4. Evaluar los índices de viabilidad monetaria de la agencia turística Kandk, pretendiendo proyectarla en el mercado turístico de Cartagena de Indias en un horizonte de mercado de 5 años.

3. ESTADO DEL ARTE DE LA TECNOLOGÍA

Con este plan de negocio, se busca usar de manera adecuada y óptima la parte tecnológica, y esto se debe a los requerimientos que demanda el sector turístico. Como se sabe, hoy en día es necesario estar a la vanguardia de la tecnología y en uso de las diferentes TICS, pero su finalidad es usarlas como herramientas que permitan ejecutar acciones de mercadeo, indispensables para fortalecer la imagen y desarrollar las redes estratégicas del portafolio de servicios o paquetes turísticos que se ofrecerán en Kandk.

Con base al estudio financiero, el cual se anexará más adelante, se busca dar una idea referenciada a lo presupuestal, ya que esto va paralelo a los requerimientos necesarios a tener en cuenta para la proyección de la empresa en temas de tecnología de punta. Sin embargo, es importante mencionar que una forma de generar conocimiento es la investigación, y esto se da a través del estudio previo y sistemático de las consultas e indagaciones que se harán durante el funcionamiento de la empresa, con el objetivo de medir la satisfacción de los clientes, aunque no se vea reflejado en los ingresos económicos.

Acorde a los lineamientos estructurados en la puesta en marcha de la empresa, pudimos establecer que existen algunos precedentes para elaborar los estados del arte, ya que la tecnología dentro de un contexto turístico, debe contribuir a la mejora constante del servicio y atención al cliente, además que se deben fortalecer aspectos tales como, la teoría sistemática y la práctica de un tópico determinado. Y por último se hace necesario plantear conclusiones y respuestas nuevas que se proyecten a futuro, siempre y cuando las importancias de estos estudios se realicen con el fin de una mejora significativa en su momento.

La razón de ello radica en el hecho de que el fenómeno del turismo en la ciudad de Cartagena de Indias es altamente demandado y requerido como una actividad fuera de la cotidianidad o de la rutina.

Direccionando todo en la dualidad y función de la relación demanda-oferta que se presenta, pretendemos innovar bajo la formulación de un amplio portafolio de servicios, que ofrece en primera instancia, una vasta gama de paquetes turísticos que atienden a las necesidades y estado o nivel económico de la persona que lo solicita.

Buscando más rigurosidad en los planteamientos, se decidió estudiar la manera en la cual implementaremos el plan de negocios enfocado en Kandk, y para hacerlo más fehaciente se ha tomado como punto de partida las consideraciones e indicaciones dadas por Varela (2008) en la obra: “Innovación Empresarial: Arte y Ciencia en la Creación de Empresas”. A juicio del autor, un plan de negocios hace las

veces de una guía de procedimiento, en la cual el nuevo empresario debe consignar la misión y visión de la empresa creada, los objetivos que persigue la misma, la proyección futura y las estrategias que se implementarían para dar consecución a los fines establecidos.

Entre esas estrategias, se deben anteponer la utilización de los recursos económicos en temas tales como, marketing, atención al cliente, publicidad y demás. Todo esto con una sola finalidad, y eso se ve reflejado en las tendencias de la actualidad, además de que los procesos se hacen menos complejos, la divulgación y atención se hace de manera rápida y eficiente.

En razón de los rasgos característicos de un plan de negocios, en el mismo debe establecerse de forma clara y precisa, según Varela, un conjunto de aspectos claves para que toda nueva empresa pueda establecerse sólidamente. Primero, debe ponerse en claro el campo de trabajo, es decir, el mercado que va a ser abordado por la empresa. Para este caso en particular, es el mercado turístico por vía de agencias de viaje. En segunda instancia, se deben fijar con claridad los procedimientos y el método que permitirá a la empresa consolidarse en el mercado de las agencias de viaje que ofertan paquetes turísticos.

En este sentido y tal cual lo comenta Varela (2008), todo plan de negocios que pretenda dar inicio al funcionamiento de una nueva idea empresarial, variará en función de la complejidad interna del mismo proyecto de empresa. Entre más complejo sea el mercado, entre mayor sea la división interna de las funciones, más elaborado debe ser el plan, si no, es poco probable que el proyecto llegue a buen puerto. Vale aclarar aquí, que la proyección financiera del plan de negocios no es el único aspecto para tener en cuenta en el momento de pensar en toda su amplitud.

4. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO

En la ciudad de Cartagena, el turismo es un claro potencial de desarrollo económico local, donde los sectores de hotelería y restaurantes representan el 72.5% de la oferta de servicios turísticos de la ciudad¹. Indiscutiblemente el sector está en constante movimiento debido a que la actividad de este sector de la economía es muy volátil, la gran mayoría de la demanda se concentra en los meses de temporada alta, mientras que los meses de temporada baja la demanda puede disminuir considerablemente. Ahora, el arribo de turistas es la base de este complejo sistema, en el que la ciudad de Cartagena por ser un centro turístico reconocido nacional e internacionalmente es el epicentro.

Demanda turística. Llegada de Turistas a Cartagena.

Basándose en la información presentada por la Corporación de Turismo de Cartagena (Corpoturismo) en su informe anual de Rendición de Cuentas (2017), la demanda turística en Cartagena se caracteriza por ser principalmente nacional, en la medida en que el 80.5% de los turistas que visitan a Cartagena proceden de las diferentes regiones de nuestro país, mientras que el 19.5% del mercado pertenece al turismo extranjero

Vía aérea.

Cada año la ciudad de Cartagena es visitada por turistas de diversos rincones del mundo y del país; en el caso de los turistas extranjeros que visitan la ciudad se observa una tendencia importante, pero, aunque la tasa de crecimiento es positiva, esta ha mostrado cierta disminución, ya que en los últimos 4 años ha sido casi estable esta tasa con una baja marginal en su comportamiento, las causas principales de esta situación la llegada de visitantes extranjeros a la ciudad abarcan factores tanto como políticos, económicos y sociales, entre ellos tenemos: la competencia de otros destinos internacionales a precios más competitivos y la escasa promoción turística de la ciudad en los mercados internacionales.

En el 2016 llegaron a la ciudad 495.738 visitantes por vía aérea (Ver Cuadro 1), de los cuales el 93.5%, fueron transportados por aerolíneas nacionales. En las aerolíneas nacionales Avianca y Copa Airlines Colombia que participan con el 54% y el 30% respectivamente en el transporte de pasajeros hacia la ciudad, siendo éstas las aerolíneas más importantes del país en el transporte de pasajeros.

¹ Cámara de Comercio de Cartagena, 2016.

Tabla 1. Pasajeros Llegados a Cartagena por Vía Aérea 2015 - 2016.

Aerolínea	2015	2016
Otros	39.169	41.362
Copa Airlines Colombia	117.487	139.342
Avianca	250.315	251.122
Viva Colombia	32.084	61.933
West Caribbean	5.124	594
Total Movilizados	483.224	495.738

Fuente: Corporación Turismo Cartagena de Indias. 2017

Vía Cruceros.

En el turismo por cruceros la interacción del turista con la ciudad de destino es corta, estos turistas no permanecen más de 1 o 2 días en la ciudad, dándose casos en los que la estancia se limita solo a algunas horas. Sin embargo, este tipo de turismo es de mucha importancia para la ciudad debido a la cantidad de divisas que genera sobre todo para el sector comercio. En la tabla 2 se puede encontrar la tendencia del comportamiento de la llegada de turistas por cruceros a la ciudad. Uno de los factores que más influyó en este aumento fue la inclusión de Colombia en las políticas de travel warning aplicadas por el gobierno estadounidense en la que se les pedía a sus ciudadanos viajar a lugares donde su seguridad no estaba comprometida.

Tabla 2. Llegadas de Visitantes por Vía Cruceros. 1995 – 2004.

Año	Llegadas de Turistas por Crucero
2011	117 753
2012	119 856
2014	118 088
2015	148 733
2016	178 586

Fuente: Corporación Turismo Cartagena De Indias.

Generalidades de la Oferta Turística de Cartagena: Establecimientos Hoteleros y Restaurantes.

En el año 2016 existían 1.233 empresas catalogadas como turísticas afiliadas a la Cámara de Comercio de Cartagena, generando 5.134 empleos; el 70% de las empresas del sector turismo se concentra en Hoteles, 202 establecimientos, y restaurantes, 656 establecimientos(Ver tabla 3). El sector turístico en general generó el 6.31% del Producto Interno Bruto de Bolívar (Fuente Departamento Nacional de Estadísticas DANE. Informe Económico Nacional 2017). El número de habitaciones de los 202 hoteles en el 2016 reportaba una oferta de 10.645 habitaciones.²

Tabla 3. Hoteles y Restaurantes 2016

Actividad Económica	Número de Establecimientos	Participación en el Sector	Número de Empleados	Participación en el Sector	Ventas (miles de Millones)
Hoteles y Agencias de Viajes	202	16%	2 456	48%	1 067 136
Restaurantes	656	53%	1 599	31%	254 410
Bares	17	1%	30	1%	107

Fuente: Cámara de Comercio de Cartagena. 2017

Ocupación Hotelera en la Ciudad de Cartagena.

El carácter estacionario del sector hotelero, está en concordancia con la teoría que sobre el respecto se tiene. Para el año de 2015 y 2016, las agremiaciones de hoteles más importantes de la ciudad reportaron en promedio al año, una ocupación de 69.64% . Ahora mirando la época del año con mayor movimiento turístico se tiene que los primeros meses del año, los intermedios y los últimos presentan mayor demanda turística, corroborando la teoría de estacionalidad

La demanda generada por el turismo se expresa en el consumo de bienes y servicios finales producidos por las empresas que están ligadas directamente con los turistas, lo que constituye su impacto directo en la economía. Sin embargo, la importancia del sector turismo no se debe solo a los impactos directos generados; el ingreso que reciben las empresas productoras de bienes y servicios finales que son consumidos por los turistas es utilizado en la adquisición de insumos y servicios necesarios para producir dichos bienes. Por lo tanto, un incremento en la demanda ocasionada por los turistas se verá reflejado en un aumento de la cantidad demandada de empleos, insumos y servicios necesarios para satisfacer las necesidades del turista, este es el efecto indirecto del turismo, que sumado con el efecto directo muestran el impacto total del sector

² Cotelco. Revista Operación hotelera, 2017. Bogotá. 2017.

en la economía; la gran importancia del sector está en su capacidad de ocasionar encadenamientos productivos con otros sectores de la economía realizando aportes muy importantes para la región que hacen necesario su estudio para un mejor aprovechamiento de ellos.

Cliente

El cliente potencial de la Agencia de Viajes KANDK, es propiamente dicho, alguien que ya ha tenido tal experiencia, es decir, la razón más frecuente para mantener una relación con una determinada agencia de viajes es la satisfacción con los contactos y resultados pasados.

En un estudio de la Corporación de Turismo Cartagena de Indias – CORPOTURISMO del año 2017, sobre el perfil de cliente turístico (Ver tabla 4), el cual es muy útil para la creación de esta empresa.

Tabla 4. Características del Turista que arriba a Cartagena 2017.

Genero	<ul style="list-style-type: none"> • Hombres: 58% • Mujeres: 42%
Tipo de familia	<ul style="list-style-type: none"> • Soltero: 73% • Familia: 27%
Rangos de edad	<ul style="list-style-type: none"> • Menor de 18 años: 8% • Entre 19 – 25 años: 45% • Entre 26 y 45 Años: 34% • Mayor de 46 años: 13%
Nacionalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Colombia: 65% • Extranjero: 35% <ul style="list-style-type: none"> ❖ Europa: 11% ❖ Latinoamérica: 10% ❖ Estados Unidos y Canadá: 8% ❖ Asia: 4% ❖ Otros: 2%
Forma de llegada:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Terrestre: 54% ❖ Aérea: 35% ❖ Cruceros: 11%
Tiempo promedio de estancia en la ciudad:	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de una semana: 67% • Entre 1 y dos semanas: 20% • Más de dos semanas: 13%
Gastos por semana:	<ul style="list-style-type: none"> • De 30 – 50 Dólares: 5% • De 51 – 90 Dólares: 12% • De 91 – 100 Dólares: 21% • Más de 100 Dólares: 62%

Utilización de agencias de viajes	<ul style="list-style-type: none"> • Si: 47% • No: 53%
-----------------------------------	--

Fuente: Corporación Turismo Cartagena de Indias – CORPOTURISMO. 2017.

Basándose en la anterior información, el perfil del potencial cliente de la Agencia de Viajes KANDK es:

El perfil de los consumidores con tendencia a las relaciones con una agencia de viajes corresponde a **los hombres en su mayor parte, los individuos separados y divorciados y los más jóvenes**. También los hábitos de compra influyen significativamente en la fidelidad al proveedor del servicio con **compradores de más de 100 dólares a la semana**. Así, los consumidores que se declaran fieles a marcas, vendedores y empresas, los que no comparan alternativas antes de tomar una decisión de compra y los que buscan el trato con el mismo vendedor se muestran favorables a las relaciones con una agencia de viajes.

Competencia

Existen más de 36 Agencias de viajes en la Ciudad de Cartagena (Fuente: Cámara de Comercio de Cartagena - Cotelco. 2016). Las características son las siguientes:

Tabla 5. Características Generales de las Agencias de Viaje de Cartagena, 2016.

Tiempo de existencia:	68% más de 10 años 26% entre 10 – 5 años 6% menos de 5 años.
Servicios:	14% Solo a nivel nacional 10% solo a nivel internacional 76% ambos mercados
Porcentaje de intermediación:	8% y 10% del valor total del paquete turístico
Trabajadores en Promedio:	De 2 a 3 Empleados: 12% De 3 a 5 Empleados: 47% De 5 a 8 Empleados: 31% Más de 8 Empleados: 10%
Ventas promedio mensuales:	Menos de \$5.000.000: 6% De \$5.000.000 a \$10.000.000: 21% De \$10.000.000 a \$20.000.000: 64% Más de \$20.000.000: 9%

Fuente: Cámara de Comercio de Cartagena - Cotelco. 2016.

Comercialización

La comercialización de los servicios del proyecto se describe a continuación:

Paquetes Turísticos

Un paquete turístico está formado por varios servicios a un precio determinado para su explotación comercial en el mercado. Estos paquetes tendrán facilidad en su comprensión, precios bajos, contemplar los costes de comercialización, saber diferenciar a quién va dirigido.

Campañas turísticas e Intermediación Turística

Estas iniciativas se basan en labores de asesoramiento y prospección de cuáles son los apoyos necesarios para poder comercializar con acciones variadas con distintos agentes ya sea hoteleros, de guías turísticos, tour operadores, etc.

Centrales de Reserva

Para vender el producto turístico se creará una plataforma de acceso a los clientes con sus propios medios; la cual les permita tener un canal disponible las 24 horas del día los 365 días del año. Acertar con las fórmulas adecuadas basadas en desarrollos propios dentro del negocio de internet, es una garantía de bajo costo.

También se trabajarán las tiendas virtuales con plataformas **e-commerce** para que cualquier negocio pueda vender sus productos o servicios a través de la red, con pasarelas de pagos seguras, encargándose la agencia de viajes de la intermediación de toda la red de comunicación.

Oportunidad de mercado

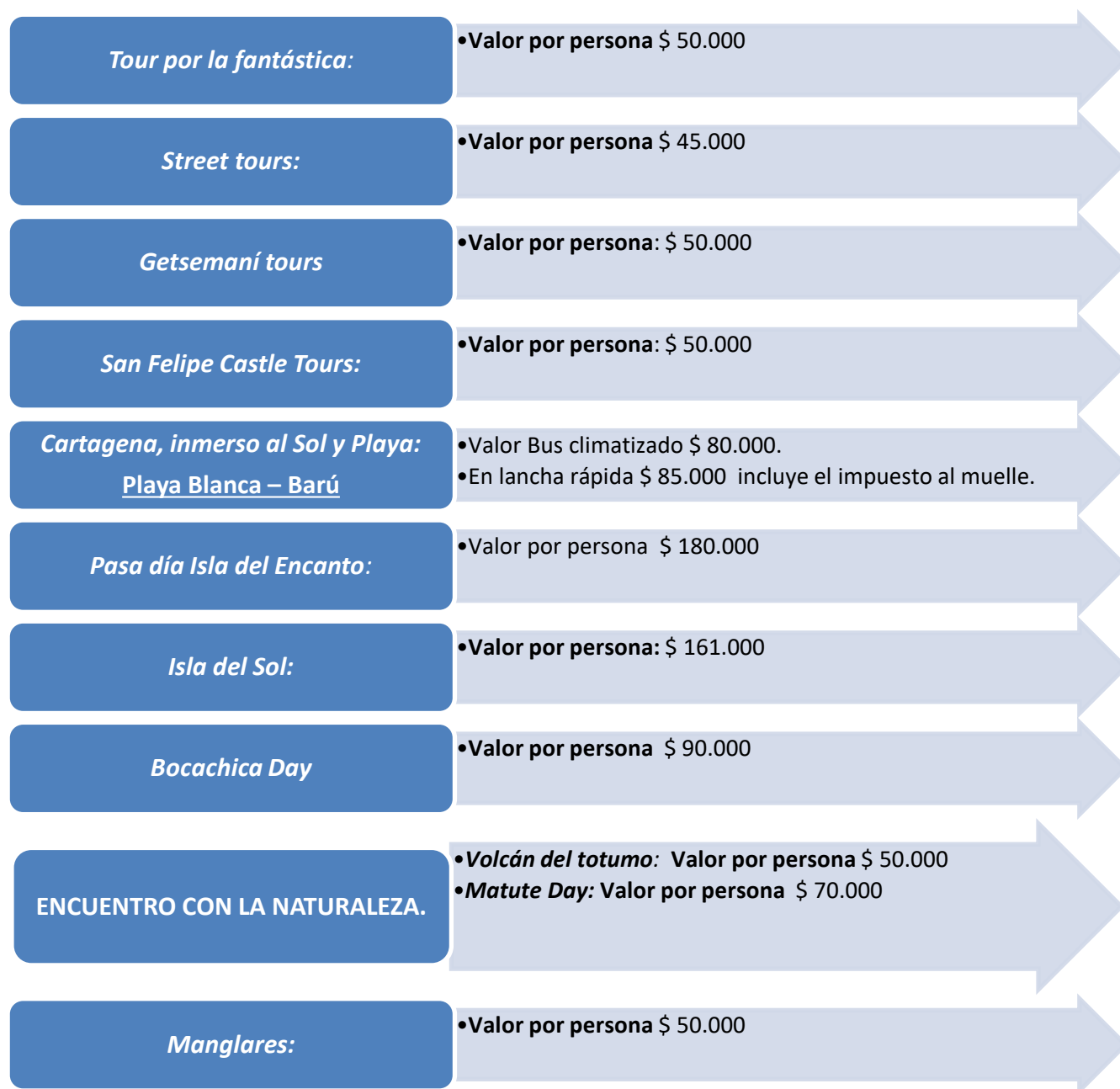
De acuerdo a datos de la Cámara de Comercio de Cartagena. (2017), más de un millón de turistas recibe Cartagena al año. De los cuales el 47% utiliza algún medio para arribar, esto supone aproximadamente 500.000 turistas que utilizan las Agencias de Viajes. Si a esto se añade que la tasa de crecimiento de visitantes a Cartagena es de cerca del 5% (Corpoturismo, 2017) anual. Esto señala que las oportunidades de mercado son amplias para la empresa propuesta.

5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y EL PRODUCTO

Kandk Word, es una agencia turística que ofrece un portafolio de servicios bastante cómodos con características flexibles en lo financiero, para ser acogidos como una variedad de opciones en sus distintos paquetes turísticos, ya que siempre estarán ofertados tanto colectiva como individualmente, encontrando alta satisfacción a los clientes. En la empresa Kandk, se establecen formas de pago mediante pagos “prepago” con el fin de promover comodidad y muchas opciones a los clientes, esta modalidad, permite hacer un ahorro programado según sea el paquete turístico, el número de turistas, el tiempo de estadía y la fecha de visita.

Kandk, como empresa se enmarca en la búsqueda de unos sólidos lineamientos y/o directrices para emprender o montar un positivo e innovador negocio, aludiendo a las ideas de todos y con todos, los de la organización humana principalmente con grandes dotes, competitivos y unas capacidades de transformaciones increíbles, para desarrollar el producto, que es el portafolio de servicios turísticos (ver en anexos) que se ofrecen, con gran innovación, altamente deseados o requeridos por el mercado, donde su diseño y comercialización están orientados completamente al cliente. Esta estructura suele operar con costos mínimos, pero obtiene ganancias que crecen exponencialmente, mantiene una comunicación continua y abierta con los usuarios, locales, regionales, nacionales e internacionales orientándose a la masificación de las ventas de los distintos paquetes turísticos.

Gráfica1. Portafolio de servicios turísticos



Fuente: Elaboración propia. 2018.

Los Canales de Distribución son todos los medios de los cuales se vale la Mercadotecnia, para hacer llegar los productos hasta el consumidor, en las cantidades apropiadas, en el momento oportuno y a los precios más convenientes.

Por tal motivo, los medios por los cuales se va a distribuir el paquete de servicio son los siguientes:

- Creación de una página Web
- Difusión por medio de la televisión
- Difusión por medio de la radio
- Difusión por medio de diarios (revistas, periódico, etc.)
- Entrega de volantes
- Información del servicio puerta a puerta

En relación con los canales, Kandk será distribuido de dos maneras diferentes:

- Una es que el servicio se aplique al demandante en el momento justo cuando adquiera a este.
- Otra forma puede ser que el demandante reciba el servicio hasta cuando el desee utilizarlo y sus condiciones se lo permitan.

Teniendo en cuenta todo esto, se puede concluir que la empresa Kandk es una empresa de turismo con un interés en la parte social, y busca ponderar sus atributos en la comunidad tanto local, como visitante, ya que para nosotros lo más importante es promover una cultura en donde el dinero no sea impedimento para conocer y disfrutar de un momento agradable conociendo a la ciudad Heroica.

6. INNOVACIÓN DEL PRODUCTO

Con esta idea de negocio denominada “Kandk”, se busca brindar de la mejor manera posible a niños, jóvenes, adultos, familias, empresas, parejas un viaje de calidad, ameno, agradable, económico y de negocio. Como se mencionó anteriormente, esta idea de negocio es la prestación de un servicio **turístico** a todo tipo de cliente, esto con el fin de satisfacer todas sus necesidades. “Kandk”, va a contar tanto con un calificado equipo de talento humano, como con los recursos para su óptimo funcionamiento: Talento humano, recursos financieros y recursos tecnológicos.

Dentro del talento humano, se contará con un personal altamente capacitado, tales como: Profesionales en agencia de viajes, profesionales en organización de eventos, psicólogos, enfermeras, doctores, profesionales en lenguas modernas, entre otros. En cuanto a los recursos financieros como muy bien lo indica su nombre, hace referencia al conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo esta actividad económica y que por supuesto, se mantenga en el mercado de forma constante. Por su parte, los recursos tecnológicos van a estar relacionados con las últimas tendencias en tecnologías, como por ejemplo la construcción de plataformas de comunicación, para mantener una constante comunicación con los clientes, utilización constante de redes sociales, localización satelital, simuladores de espacios por medio de software, entre otros.

Ahora bien, a partir de la innovación del producto, que es el servicio que se ofrece a través del portafolio, anexo, se encuentran una serie o redes de estrategias de marketing que marcan la diferencia con respecto a la competencia, de allí que se introduzca una sencilla pero concreta conceptualización de lo que es y para este caso: la estrategia es un modelo coherente, unificador e integrador de decisiones que determina y revela el propósito de la organización en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción, y prioridades en la asignación de recursos, tratando de lograr una ventaja sostenible a largo plazo y respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas surgidas en el medio externo de la empresa, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la organización.

A continuación se mostrarán las herramientas que se implementarán, en la innovadora empresa Kandk, para la distribución del servicio turístico:

- La creación de una página Web, como canal de distribución publicitario virtualizado que servirá de base para que los clientes o consumidores potenciales conozcan todo lo relacionado, en tiempo real para cristalizar, el Plan de negocio viable para la creación de la empresa Kandk como agencia de viaje promotora de turismo en Cartagena y así saber cuáles son las ventajas que tendrán todas y cada una de las personas que decidan adquirir el servicio.
- Publicidad por los diferentes medios de comunicación e información tales como televisión, periódicos, revistas, radio, etc. Estos medios servirán de base para que el servicio sea dado a conocer a toda la comunidad cartagenera.
- Contar con una infraestructura adecuada y una tecnología de punta, con el fin de prestar un excelente servicio que satisfaga las necesidades del cliente y del usuario.
- Posicionarse firmemente en el mercado para que la posible competencia les sea difícil desplazarnos del mercado, pues esta organización busca brindar un servicio óptimo y de calidad garantizada por sus propietarios.

- Contar con personal que constantemente será capacitado administrativamente con el fin de mejorar día a día el servicio prestado.

Finalmente, se concluye diciendo que toda esta parte de innovación deriva en la necesidad de evitarle a la comunidad local y extranjera un gasto muy elevado a nivel financiero, y poder darle más importancia al turismo en Cartagena.

Macro localización

Kandk se ubicará en la ciudad de Cartagena de Indias, porque esta ciudad cuenta con un reconocimiento internacional como destino turístico, lo cual facilita la puesta en marcha del proyecto , Cra 1 No 6 – 154 – local 5

La ciudad de Cartagena de Indias es una región muy visitada y está dividida en numerosos barrios clasificados según el Estrato de 1 a 6. El "estrato" permite separar los costos de servicios ofrecidos a los habitantes teniendo en cuenta su situación financiera y social.

Imagen 1. Imagen de la Ciudad de Cartagena de Indias



Fuente: <http://www.cartagena-indias.com/images/Barrios/map-barrios.jpg>

Microlocalización

Imagen 2. Imagen área de Microlocalización

- 1- HOTEL HILTON
- 2- EDIFICIO EL CONQUISTADOR
- 3- CENTRO COMERCIAL PIERINO GALLO
- 4- HOTEL LAS VELAS
- 5- EDIFICIO LA TRES CARABELAS
- 6- HOTEL CARIBE
- 7- PARQUE PLANAGAN
- 8- CLUB CARTAGENA
- 9- HOSPITAL BOCAGRANDE
- 10- CLUB NAVAL
- 11- HOTEL DORADO
- 12- ALMACEN CARULLA
- 13- HOTEL ALMIRANTE ESTELAR
- 14- BODYTECH
- 15- IGLESIA DEL PERPETUO SOCORRO
- 16- HOTEL CAPILLAR DEL MAR
- 17- CENTRO COMERCIAL BOCAGRANDE
- 18- HOTEL DECAMERON
- 19- COLEGIO JORGE WASHINGTON
- 20- ALMACEN OLIMPICA
- 21- EDIFICIO SEGUROS BOLIVAR
- 22- Hotel Bahía
- 23- Hotel Charlotte
- 24- Hotel Millenium
- 25- Hotel San Martín
- 26- Hotel Barahona 446
- 27- Hotel Barahona International
- 28- Casa Andrea, Veleiros, Tintorería, Casa del Turista
- 29- Apartamentos Turipana
- 30- Apartamentos La Playa
- 31- Apartamentos Kim



Fuente: <http://www.cartagena-indias.com/ciudad.html>

Kandk se ubicará en el barrio Boca Grande, cerca de las playas, en los sectores:





- Hotel Caribe
- Hotel Almirante Cartagena Estelar
- Hotel Capilla del Mar
- Sector de Castillo Grande

Por ser estos sectores estratégicos, ya que la mayor concentración de usuarios tanto bañistas como turistas en su mayoría se encuentran centradas en esta zona y por ser ésta una zona de fácil acceso.

Aspectos Administrativos y Legales

La empresa Kandk evaluará el perfil que se requiere para desarrollar con éxito este plan de negocios, aquí se establecen algunos de los perfiles que se tendrán en cuenta para la selección del personal idóneo para cada cargo.

Cargos y funciones del personal

-  **Administrador:** Profesional en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, a fin de que dirija y coordine todo lo relacionado con el buen funcionamiento del negocio con proyección en marketing. Planea, organiza, controla, todos los procesos de la empresa, es el encargado de todas las relaciones públicas del negocio, así mismo es el encargado de negociar contratos y firmar los mismos.
-  **Asistente comercial/secretaria:** Técnica o tecnóloga en Administración de oficinas, con habilidades en manejo de archivo, servicio al cliente, herramientas ofimáticas y marketing. Experiencia en la atención al cliente, manejo de oficinas con relaciones públicas, manejo de archivos, caja menor y contabilidad básica, además debe recibir y hacer llamadas, y servir de apoyo a la gerencia en todas sus actividades.
-  **Contador:** Profesional en contaduría y manejo de tablas contables, con más de 5 años de Experiencia .
-  **Abogado:** sería contratado un recién graduado en leyes para hacer prácticas pagadas

✚ **Conductor:** profesional con experiencia de más de 5 años en manejo de vehículo de transporte de personal

✚ **Guías turísticos:** Técnicos en administración hotelera y con experiencia en guías de turistas en el área histórica.

✚ Nivel de contratación

La contratación del personal se puede diferenciar en cuatro tipos de contrato de trabajo:

- Contrato a Término Fijo
- Contrato a Término Indefinido

Defina el tipo de contratación más adecuado para su iniciativa empresarial:

- Contrato a Término Fijo: Gerente o administrador, secretaria y coordinador de puntos.
- Contrato por Realización de Obra

Tabla 6. Estructura de nómina.

Item	Nombre Empleado	Sueldo Básico
1	Administrador	1.498.000
2	Contador	1.500.000
3	Abogado	1.500.000
4	Guía 1	1.200.000
5	Guía 2	1.200.000
6	Guía 3	1.200.000
7	Asistente	1.500.000
8	Publicidad	1.500.000
9	Conductor	800.000
TOTALES		11.898.000

Fuente: Cálculo autoras. 2018.

Equipos de Oficina

Kandk para la administración del negocio deberá contar con equipos de oficinas, como por ejemplo un computador, con una capacidad avanzada y completo, que debe contener programas

primordiales como Excel, Word. También, contará con mobiliario, es decir, sillas cómodas y normales para visitantes, línea telefónica, entre ellas una debe tener fax, contaremos con los servicios públicos de luz y agua, entre otros:

*Este es un presupuesto aproximado del costo por equipos en la actualidad.

Tabla 7. Planta y Equipo.

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO: EQ. DE OFICINA			
DESCRIPCION	UNIDADES	VALOR	TOTAL
CELULAR	1	619.900	619.900
TELEFONO INALAMBRICO	2	169.900	339.800
COMPUTADOR	2	1.099.000	2.198.000
IMPRESORAS	1	1.619.800	1.619.800
ESCRITORIOS	2	795.000	1.590.000
SILLAS	2	89.900	179.800
TV PANTALLA PLANA	1	733.600	733.600
SILLAS PLASTICAS DE LUJO	2	99.900	199.800
JUEGO DE SALA DE ESPERA	1	399.900	399.900
DISPENSADOR DE AGUA	1	508.215	508.215
DISPENSADOR DE CAFÉ	1	64.900	64.900
ARCHIVADOR 5 PUESTOS	1	199.900	199.900
CORTINAS	2	43.900	87.800
BUS	1	50.000.000	50.000.000
TOTAL			58.741.415

Fuente: Cálculo autoras. 2018.

Tabla 8. Útiles y Papelería.

UTILES Y PAPELERIA			
DESCRIPCION	UNIDADES	VALOR	TOTAL
ENGRAPADORAS TRITON	2	5.600	11.200
PERFORADORAS	2	16.900	33.800
CALCULADORAS	2	20.000	40.000

PAQUETES DE GRAPAS	4	3.100	12.400
PAQUETES DE CLIPS	2	800	1.600
PAQUETE DE RESALTADORES X4	1	9.640	9.640
TIJERAS	3	2.900	8.700
AZ	10	7.600	76.000
RESMA DE PAPEL RECICLABLE	5	8.800	44.000
CAJA DE LAPICEROS	1	3.450	3.450
TOTAL			240.790

Fuente: Cálculo autoras. 2018.

Tabla 9. Insumos de aseo y cafetería.

DESCRIPCION	UNIDADES	VALOR	TOTAL
PAQUETES DE VASOS DESECHABLES DE 9 ONZAS	10	2.650	26.500
VASOS DESECHABLES DE 4 ONZAS	10	3.040	30.400
CAFÉ ORGANIZADO	3	21.000	63.000
ESCOBA	1	10.400	10.400
TRAPERO	1	10.400	10.400
DESINFECTANTE MULTUSOS	1	2.420	2.420
CERA PARA BRILLO	1	5.000	5.000
BALDE PARA EXPRIMIR	1	99.900	99.900
GUANTES	1	6.260	6.260
TOTAL			254.280

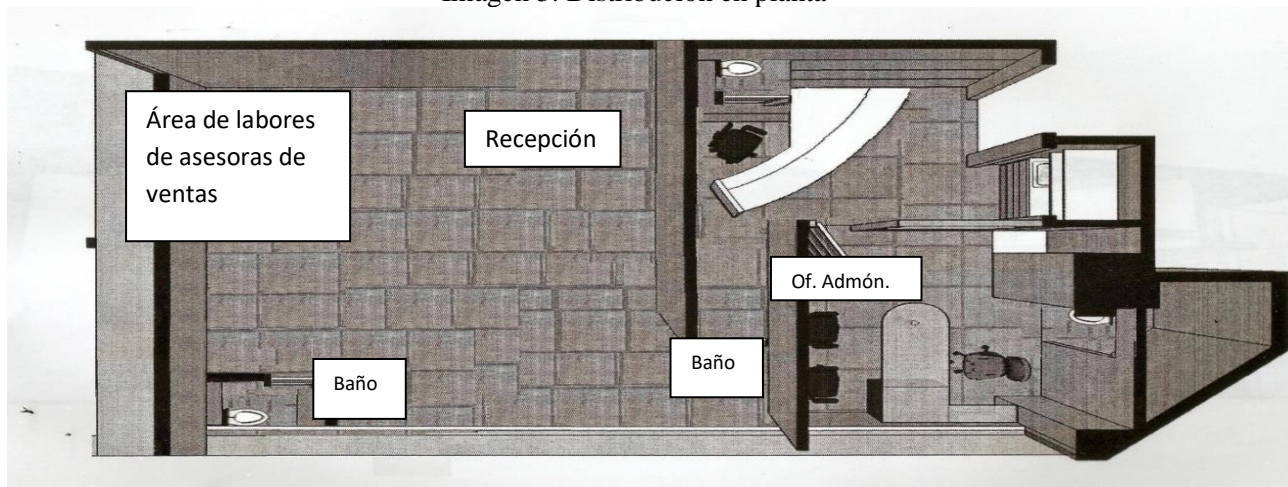
Fuente: Cálculo autoras. 2018

Obras físicas y distribución en planta

El sitio adecuado para desarrollar la parte administrativa será arrendado en el sector de Bocagrande, contará con las instalaciones de todos los servicios públicos excepto el gas, las características del local son:

Debe tener una oficina pequeña y cómoda para administración, una recepción, dos baños y un almacén para guardar los insumos que se van a utilizar en la prestación del servicio, además debe contar con los servicios de agua y luz.

Imagen 3. Distribución en planta



Fuente: Cálculo autoras. 2018

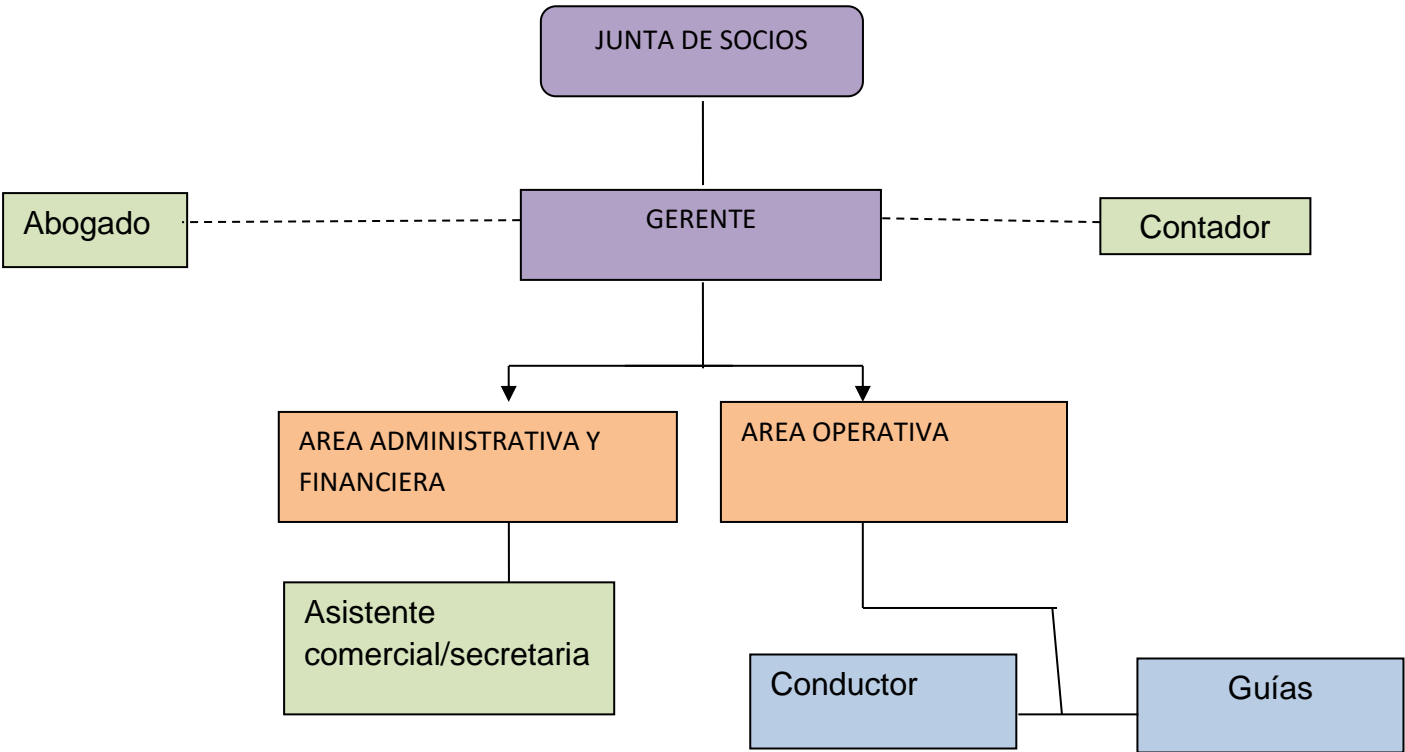
Constitución Jurídica

Kandk se constituirá bajo Sociedad por Acciones Simplificadas S.A.S. Toda sociedad por acciones simplificadas (SAS), para la constitución de este tipo de empresa la sociedad deberá realizar los siguientes pasos:

- Solicitud de matrícula en la Cámara de Comercio donde va a tener su domicilio principal. En el cual deberá presentar el documento de constitución con todos los requisitos solicitados por la Cámara de Comercio, junto con el formulario de matrícula de sociedades diligenciado con la información solicitada de manera exacta y real. Evite tachones y enmendaduras. (Le sugerimos leer detenidamente las instrucciones del formulario antes de diligenciarlo).
- Cancelar el valor de los derechos de inscripción por el documento de constitución y por la matrícula mercantil de la sociedad, los cuales liquidará el cajero, con base en el capital suscrito de la sociedad.
- Diligenciar el formulario adicional de registro para fines tributarios, con el propósito de tramitar el Número de Identificación Tributaria NIT, quedar inscrito en el Registro Único Tributario RUT que lleva la DIAN y en el Registro de Información Tributaria RIT que lleva la Secretaría de Hacienda del Distrito si fuere el caso.

Estructura Organizacional

Imagen 4. Estructura Organizacional



7. ESTRATEGIA DE MERCADEO

Como procesos, las estrategias de mercadeo en la gran mayoría de empresas han estado siempre relacionadas con ideas provenientes del mercadeo, ya que la influencia de este derrotero se encuentra impregnada en el pensamiento estratégico que ha crecido de forma importante, de allí que se hacen para tomar la delantera y/o ventajas sobre los competidores, esto es realizado al utilizar diferentes recursos y aprovechar al máximo la afluencia del mercado, en esta caso turístico en todos los ámbitos, donde las tecnologías de las comunicaciones e informaciones impacten a los clientes en el cual se les hace conocer por todos los medios el portafolio de servicios y de promociones con sus variadas ventajas en todos los planes.

Hoy más que nunca, las influencias están dominadas por ideas estratégicas que tienen sus raíces más profundas en las disciplinas del mercadeo. Diferenciación del producto y/o servicios, posicionamiento del producto, segmentación de los mercados, planificación de nuevos productos, innovación, calidad del producto, satisfacción a largo plazo del consumidor, entre otras, son algunas de las ideas que influyen con fuerza en el pensamiento estratégico actual y en especial en la industria sin chimeneas. Dentro de las principales estrategias de mercado de la empresa Kandk, se encuentra: Publicitar a través de los medios de comunicación, de manera constante y perseverante a todos los tipos de clientes del sector turístico, utilizando redes sociales, comunicados de prensa escritos, radiales, volantes y espacios televisivos.

Otra estrategia de la proyección de Kandk, es el diagnóstico y reconocimiento pleno de las necesidades de los turistas, capacitando competentemente al personal recurso humano contratado en aspecto referentes a cómo abordar, atender y a coadyuvar al disfrute y satisfacción a los clientes o los turistas en la prestación de un excelente y acogedor del servicio con una alta calidad de atención en todos los aspectos, para la satisfacción de los mismos y en fomento de una percepción optima en cuanto al trato que conduzca a solicitud continua de los servicios ofrecidos.

8. ANÁLISIS DE RIESGOS

Ante la variedad de los riesgos, la futura “empresa Kandk”, tiene la probabilidad y/o la posibilidad de una pérdida, ante las distintas y variables tasa de mercado persistente sostenida en el consumo continuo o dispar en tiempos o temporadas anuales donde se producen mayor actividad turística (junio-diciembre-enero), así como para la posición que tendrá la futura empresa, como consecuencia de las operaciones que va a realizar.

Con este análisis se tiene como objetivo determinar cada uno de los riesgos, entre ellos: de precio de las mercancías, de seguridad y ambiente para los clientes, de precio de las acciones, de seguridad y ambiente de tipo de interés y de cambio y por último de base y correlación entre las diversas posiciones y mercados; los cuales pueden afectar la continuidad del plan de negocio hacia la creación de la empresa Kandk como agencia de viaje promotora de turismo en Cartagena y con ello reconocer la posibilidad de una pérdida. También es importante identificar todo bien o interés de la empresa, ya que los riesgos siempre se relacionan con éstos; es decir la actividad de lo empresarial de hoy se manifiesta en un entorno incierto, están expuestas a un conjunto amplio de riesgos, que cada vez son más diversos ante los cambios económicos, políticos, tecnológicos, sociales.

A todas las empresas le surge la necesidad de defenderse ante los riesgos existentes. Los efectos o consecuencias de los riesgos pueden afectar a la empresa de diversas formas. Clasificar estos efectos permite entender este aspecto de forma más precisa. Los riesgos, se pueden detectar a través de métodos y herramientas tecnológicas muy eficaces, en contra de la prestación de los servicios y de las personas que se encuentran funcionando como operarios, administrativos y de servicios generales que pueden originar o participar en unos acontecimientos con resultados negativos, que a través de las distintas informaciones dadas con frecuencia, proporcionan indicios de actuaciones negativas, tales como la distribución inadecuada e impertinentes de datos y desbalances financieros generados.

9. ESTUDIO AMBIENTAL

Hoy en día, el ambiente juega un rol indispensable para todo tipo de actividad y eventos, ya que el estado medio ambiental repercute en la sociedad y en la misma naturaleza; razón fundamental porque la actividad turística se halla inmersa y gira alrededor, principalmente de la explotación de los atractivos naturales y culturales, destacándose los variados y principalmente los establecimientos o entornos eco sistémicos naturales de la ciudad.

En lo que refiere a la relación desde lo turístico, es esencial reconocer las expectativas relacionadas con el descanso y reencuentro del hombre con la naturaleza, teniendo en cuenta cuales son los tipos de actividades y acciones de distracción que son posibles llevar a cabo o ejecutar en los planes, esto con base en las condiciones o adecuación de los mismos entornos y en consideración del estado de deterioro ante la implicación antropológica.

En Cartagena de Indias se han efectuados numerosos estudios en los que se describen los efectos negativos producto de las diversas actividades generadas desde la industria mayoritariamente, y en general por las acciones humanas en el acontecer de las diversas áreas de producción económica, acciones y hábitos adoptados.

Con relación al impacto turístico, según lo publicado por Fracasso (1995) sobre el medio ambiente, se sugirió tomar las medidas de control, para mitigar las consecuencias de la deforestación y se recomendó, la arborización, conservación y preservación tanto de la flora como de la fauna y todos los ecosistemas que se encuentran en el distrito turístico. Se observa que la primera fuente relevante de impacto ambiental está constituida por la permanente reestructuración del medio: como carreteras, la doble calzada, de la vía al mar entre sectores barriales, como la boquilla, Marbella y los nuevos desarrollos urbanos, tales como hoteles, hosterías, edificaciones, que afectan a los mangles.

Con base a los estudios realizados, se precisan las consecuencias del efecto turístico en la dinámica de la población, los aumentos de ésta y de las densidades poblacionales en las temporadas:

- Congestión física originada y experimentada en muchas áreas como playas, centros históricos, entre ellos el patrimonio cultural con sus fortificaciones, murallas, castillos etc.

Durante la planificación del proyecto, se analizó el deterioro ambiental. Es posible que se requiera varios planes para implementar un proyecto sólido de turismo. Como mínimo, un plan regulador y un plan de control de contaminación, posibilitarían la incorporación de objetivos ambientales a comienzos del

proceso de elaboración. La planificación integrada es particularmente deseable para los proyectos de turismo, ya que es un sector de alto movimiento humano.

Por último, cabe mencionar que los valores y principios sobre el trato sostenido con el medio ambiente deben ser infundidos desde la escolaridad, igualmente temas como la necesidad de protección y conservación de los ecosistemas naturales.

11. ANÁLISIS FINANCIERO

Cuando se genera un análisis de información financiera, se precisa acerca de los estados financieros que figuran como fuentes que permiten conocer cuál es la situación financiera de una empresa en proceso de formación o por constituir. En concordancia con los lineamientos económicos para la futura empresa Kandk es necesario conocer cuál es su situación a partir de los Estados Financieros de la misma, porque de manera directa permiten establecer un aumento de la eficiencia administrativa y la optimización de esta gestión. Es por ello pertinente el establecer el Balance General o Estado de Situación, el cual posee las siguientes características:

- Expresa saldos haciendo alusión a las cuentas del balance que tienen movimientos de entrada y salida; es de carácter histórico, refleja la historia y evolución de las cifras del negocio desde que éste inició; las cifras están colocadas de acuerdo a su capacidad de convertirse en exigencias de liquidez, referente al pasivo y/o la existencia de liquidez que es el activo; y por último refleja la estructura de Inversiones que abarca las aplicaciones de recursos y las estructura de Financiación.

También con el análisis financiero se hallan los estados de resultados o Pérdidas y Ganancias, los estados de cambios en el patrimonio, el de Flujos de efectivo, etc. De igual manera se encuentran los perfiles administrativos. A continuación, se presentan los análisis efectuados a nivel financiero en nuestro estudio:

Los gastos y costos son un factor determinante en la estructuración del plan contable de una empresa, ya sea en funcionamiento o en procesos de creación de Kandk. Bajo este enfoque es pertinente centrar la atención en las proyecciones de estos costos y gastos, y su consecuente efecto sobre los estados financieros. Es menester estimar los ingresos que tendría la empresa. Seguido se analizan y proyectan los egresos (costos gastos fijos y amortizaciones), se elabora el flujo de caja y los estados financieros, por último, se determinan los criterios financieros y contables de proyecto.

Tabla 10. INGRESOS PREVISTOS PARA EL PRIMER AÑO. 2019

Ingresos.			
Nombre	Vr Unitario	No. Planes Vendidos	Total ingreso
Tour por la fantástica	50.000	70	3.500.000
Street tours	50.000		-
Getsemaní tours	90.000	42	3.780.000
San Felipe Castle tours	60.000	350	21.000.000
Playa blanca Barú bus	80.000	230	18.400.000
Playa blanca Barú lancha	85.000	120	10.200.000
Isla del encanto	180.000	80	14.400.000
Isla del sol	161.000	54	8.694.000
Bocachica Day	100.000	36	3.600.000
Volcán del totumo	60.000	60	3.600.000
Matute Day	70.000	150	10.500.000

Fuente: Calculo autoras. 2018.

A partir del año 2019, el siguiente se observan incrementos del 10% en los ingresos, siendo las ventas de contado las que representan el 60% aproximadamente.

Tabla 11. Ingresos proyectados.

	2018	2.019	2020	2.021	2022	2.023	2024
INGRESOS							
VENTAS DE CONTADO		65.116.000	71.627.600	78.790.360	86.669.396	95.336.336	104.869.969
VENTAS A CREDITO		32.558.000	35.813.800	41.185.870	47.363.751	54.468.313	62.638.560
TOTAL		97.674.000	107.441.400	119.976.230	134.033.147	149.804.649	167.508.529

Fuente: Calculo autoras. 2018.

Costos y Gasto.

La estimación de los costos futuros constituye uno de los aspectos centrales del trabajo para evaluar la factibilidad de la empresa, tanto por la importancia de ellos en la determinación de la rentabilidad del proyecto como por la variedad de elementos sujetos a valorización como desembolsos del proyecto.

Lo anterior se explica, entre otras cosas, por el hecho de que para definir todos los egresos se deberá previamente proyectar la situación contable sobre la cual se calcularán éstos, en este caso se tomará la proyección de la inflación para el país con la que se proyectó el precio.

Pero antes se mostrarán los costos y gastos fijos en que incurría en el 2019 (año de proyección de costos) multiplicándolo por la tasa de IPC proyectada por el Departamento nacional de Estadística DANE (2019).

Tabla 12. Egresos.

EGRESOS	2018	2.019	2020	2.021	2022	2.023	2024
COSTO DE VENTA		14.651.100	15.493.538	16.384.417	17.326.521	18.322.796	19.376.356
GASTOS ADMINISTRATIVOS		15.952.654	16.869.932	17.839.953	18.865.750	19.950.531	21.097.686
GASTOS DE VENTA		2.550.000	2.696.625	2.851.681	3.015.653	3.189.053	3.372.423
PAGO A PROVEEDORES		7.861.816	8.313.870	8.791.918	9.297.453	9.832.057	10.397.400
GASTOS FINANCIEROS		310.225	328.063	346.927	366.875	387.971	410.279
TOTAL		41.325.795	43.702.028	46.214.896	48.872.252	51.682.408	54.654.144

Fuente: Calculo autoras. 2018.

Inversiones.

Para que el proyecto se lleve a cabo, se requerirán de equipos y maquinaria descritas en los Aspectos

Administrativos y Legales

Se estiman inversiones anticipadas por legalización y puesta en marcha del proyecto en: \$3.500.000, estas al final del horizonte de proyección, se ajustarán al flujo de caja.

Préstamo.

El proyecto recurrirá a crédito ya que las inversiones, no serán financiadas con capital de socios (solo en capital de trabajo), los cuales piden una **rentabilidad por a inversión de al menos el 35%**, y la tasa de interés de un crédito para estos proyectos es del 18,8% anual.

Tabla 13. Préstamo.

FINANCIAMIENTO					
PRESTAMO		30.000.000			
AMORTIZACION DE CAPITAL			11.333.333	9.333.333	9.333.333
AMORTIZACION DE INTERESES			793.333	653.333	653.333
TOTAL		30.000.000	12.126.667	9.986.667	9.986.667

Fuente: Calculo autoras. 2018.

Impuesto de Renta.

Los costos de operación se calcularon por información de prácticamente todos los estudios anteriores, pero como ya se resaltó el de mercado es el que mayor aporte hace a este. Existe, sin embargo un ítem de costo que debe calcularse en esta etapa: el impuesto a las ganancias, porque este desembolso es consecuencia directa de los resultados contables de la empresa, que pueden ser diferentes de los resultados obtenidos de

la proyección de los estados contables de la empresa responsable del proyecto, pero según la ley colombiana, este impuestos es del 33% sobre la utilidad bruta, por lo tanto a cada flujo de ingreso menos egreso del proyecto, se le multiplicará por ese 33% que por ley se le ajusta al flujo obtenido.

❖ Impuesto de renta: 33% (2017).

- Depreciaciones: en el mundo de los negocios, cuando se invierte en activos fijos como, un terreno, vehiculo, maquinaria pesada u otras, se tiene presente que estas van a sufrir un desgaste por uso. Por lo tanto, se contempla en un proyecto como una salida no real de dinero, es decir, aunque halla desgaste, la empresa como la futura a crear, no desembolsará este deterioro. Pero la ley le aporta una ayuda legal y contable, donde por cada año de uso de la máquina, equipo o cualquier activo, este le permite a la empresa dividir anualmente el valor de adquisición del activo, sobre unos parámetros de depreciación, por ejemplo, para la empresa, la compra de un vehículo de \$50.000.000, tendrá una depreciación de 5 años, por lo tanto, la salida anual será de \$9.780.000 en ese periodo, así con las demás adquisiciones de inversión. Para la maquinaria y equipo, la ley sugiere depreciar en un máximo de 5 años y muebles y enseres en 10.

Tabla 14. Depreciación.

MAQUINARIA Y EQUIPOS	VALOR COMERCIAL	PERIODO DE DEPRECIACIÓN (AÑOS)	DEPRECIACIÓN
CELULAR	\$ 619.900	10	\$ 61.990
TELEFONO INALAMBRICO	\$ 339.800	10	\$ 33.980
COMPUTADOR	\$ 2.198.000	10	\$ 219.800
IMPRESORAS	\$ 1.619.800	10	\$ 161.980
TV PANTALLA PLANA	\$ 733.600	10	\$ 73.360
MUEBLES Y ENSERES	VALOR COMERCIAL	PERIODO DE DEPRECIACIÓN (AÑOS)	DEPRECIACIÓN
ESCRITORIOS	\$ 1.590.000	5	\$ 318.000
SILLAS	\$ 179.800	5	\$ 35.960
SILLAS PLASTICAS DE LUJO	\$ 199.800	5	\$ 39.960
JUEGO DE SALA DE ESPERA	\$ 399.900	5	\$ 79.980
DISPENSADOR DE AGUA	\$ 508.215	5	\$ 101.643
DISPENSADOR DE CAFÉ	\$ 64.900	5	\$ 12.980
ARCHIVADOR 5 PUESTOS	\$ 199.900	5	\$ 39.980
CORTINAS	\$ 87.800	5	\$ 17.560
VEHICULO	VALOR COMERCIAL	PERIODO DE DEPRECIACIÓN (AÑOS)	DEPRECIACIÓN
VEHICULO	\$ 50.000.000	5	\$ 10.000.000

Fuente: Calculo autoras. 2018.

Flujo de caja.

El flujo de caja libre y del inversionista se ha convertido hoy en día en la verdadera medida financiera que muestra verdaderamente el valor de una organización o proyecto. Simplemente es la determinación del rendimiento del capital y determina la recuperación de la inversión; esta última se descompone en el VPN generado y en el costo de capital invertido.

Tabla 15. Flujo de caja Libre de KADANK. Fuente: Calculo autoras. 2018.

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO A 6 AÑOS							
	2018	2.019	2020	2.021	2022	2.023	2024
INGRESOS							
VENTAS DE CONTADO		\$ 65.116.000	\$ 71.627.600	\$ 78.790.360	\$ 86.669.396	\$ 95.336.336	\$ 104.869.969
VENTAS A CREDITO		\$ 32.558.000	\$ 35.813.800	\$ 41.185.870	\$ 47.363.751	\$ 54.468.313	\$ 62.638.560
TOTAL		\$ 97.674.000	\$ 107.441.400	\$ 119.976.230	\$ 134.033.147	\$ 149.804.649	\$ 167.508.529
EGRESOS							
COSTO DE VENTA		\$ 14.651.100	\$ 15.493.538	\$ 16.384.417	\$ 17.326.521	\$ 18.322.796	\$ 19.376.356
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$ 15.952.654	\$ 16.869.932	\$ 17.839.953	\$ 18.865.750	\$ 19.950.531	\$ 21.097.686
GASTOS DE VENTA		\$ 2.550.000	\$ 2.696.625	\$ 2.851.681	\$ 3.015.653	\$ 3.189.053	\$ 3.372.423
PAGO A PROVEEDORES		\$ 7.861.816	\$ 8.313.870	\$ 8.791.918	\$ 9.297.453	\$ 9.832.057	\$ 10.397.400
GASTOS FINANCIEROS		\$ 310.225	\$ 328.063	\$ 346.927	\$ 366.875	\$ 387.971	\$ 410.279
TOTAL		\$ 41.325.795	\$ 43.702.028	\$ 46.214.896	\$ 48.872.252	\$ 51.682.408	\$ 54.654.144
UTILIDAD OPERATIVA		56.348.205	63.739.372	73.761.334	85.160.895	98.122.241	112.854.385
DEPRECIACIÓN		\$ 11.197.173	\$ 11.197.173	\$ 11.197.173	\$ 11.197.173	\$ 11.197.173	\$ 551.110
MAQUINARIA Y EQUIPOS		\$ 551.110	\$ 551.110	\$ 551.110	\$ 551.110	\$ 551.110	\$ 551.110
MUEBLES Y ENSERES		\$ 646.063	\$ 646.063	\$ 646.063	\$ 646.063	\$ 646.063	
VEHICULO		\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	
AMORTIZACION DE CAPITAL			11.333.333	9.333.333	9.333.333		
AMORTIZACION DE INTERESES			793.333	653.333	653.333		
UTILIDAD FINANCIERA		\$ 45.151.032	\$ 40.415.533	\$ 52.577.495	\$ 63.977.056	\$ 86.925.068	\$ 112.303.275
IMPUESTO		\$ 14.899.841	\$ 13.337.126	\$ 17.350.573	\$ 21.112.428	\$ 28.685.272	\$ 37.060.081
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS		\$ 30.251.191	\$ 27.078.407	\$ 35.226.922	\$ 42.864.628	\$ 58.239.796	\$ 75.243.194
DEPRECIACIÓN		\$ 11.197.173	\$ 11.197.173	\$ 11.197.173	\$ 11.197.173	\$ 11.197.173	\$ 551.110
INVERSIONES	\$ 59.236.485						
INVERSIONES ANTICIPADAS	\$ 3.500.000						\$ 3.500.000
FLUJO DE CAJA		\$ 65.116.000	\$ 71.627.600	\$ 78.790.360	\$ 86.669.396	\$ 95.336.336	\$ 104.869.969

Tasa de descuento.

Se hace necesario señalar que la tasa de descuento externo a las alternativas de inversión es imprescindible para tomar la decisión adecuada. Todos los costos deben considerarse en términos reales y para ello debe considerarse el factor tiempo en el análisis, tal y como se ha hecho hasta ahora. Dependiendo del tipo de proyecto que se evalúa, deberá trabajarse con costos totales o diferenciales esperados a futuro. Por ser el caso actual **KADANK**, la tasa alternativa será la tasa de interés que ofrecen por un CDT a 10 años capitalizable anualmente, con interés del 12,4%, esta solo es para calcular el Valor Presente Neto, que será el indicador de viabilidad financiera del proyecto.

Tabla 16. Criterios de factibilidad financiera.

Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	35%
TIR (Tasa Interna de Retorno) LIBRE	40%
VAN (Valor actual neto) LIBRE	\$ 147.289.954
VAN (Valor actual neto) DEL INVERSIONISTA	\$ 52.944.005
PRI (Periodo de recuperación de la inversión) AÑOS	1,4 años
Duración de la etapa improductiva del negocio (fase de implementación).en meses	0 meses
Nivel de endeudamiento inicial del negocio	\$ 62.736.485
Periodo en el cual se plantea la primera expansión del negocio	Primer año

Fuente: Calculo autoras. 2018

Indicadores financieros de factibilidad.

- **TIR (Tasa Interna de Retorno):** para el proyecto, la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo, dentro de la operación propia del negocio, expresada en porcentaje, es mayor que la Tasa Mínima de Rendimiento a la que aspira el emprendedor (35%) dicha cifra en el indicador libre fue del 40%, pero el del inversionista es alto 35%, ya que el crédito dinamiza la rentabilidad del proyecto. *Desde el punto de vista del inversionista el proyecto en función de la Tasa Interna de Retorno es factible.*

- **VAN (Valor actual neto):** es la diferencia del valor actual de la Inversión menos la recuperación de fondos de manera que, aplicando una tasa que corporativamente considerando como la mínima aceptable para la aprobación de un proyecto de inversión en este caso el 12,4%, la cual puede determinar, además, el Índice de conveniencia de dicho proyecto. Este Índice no es sino el factor que resulta al dividir el valor actual de la recuperación de fondos entre el valor actual de la Inversión; de esta forma, en la futura empresa, donde se establece un parámetro de rendimiento de la inversión al aplicar el factor establecido a la Inversión y a las entradas de fondos, se obtiene por diferencial el Valor Actual Neto Libre que resultó de **\$147.289.954** y en mayor grado del inversionista con **\$ 52.944.005**, y cuyo criterio es si es positivo indica que la tasa interna de rendimiento excede el mínimo requerido, y si es negativo señala que la tasa de rendimiento es menor de lo requerido y, por tanto, está sujeto a rechazo. En este caso el proyecto es factible.

PRI (Periodo de recuperación de la inversión): como es lógico, el escenario optimista muestra una recuperación de la inversión algo mayor al año y dos meses.

CONCLUSIONES

El proyecto de la Agencia de Viajes KANDK se sustenta en que el turismo es un claro potencial de desarrollo económico local para la ciudad de Cartagena, donde los sectores de hotelería y restaurantes representan el 72.5% de la oferta de servicios turísticos de la ciudad, siendo esta una clara ventaja en el ámbito de mercado y aprovechando la enorme oferta que tiene la ciudad, el formular y poner en marcha algún tipo de negocio enmarcado en este sector económico, tiene una posibilidad de dar frutos. Además, con la llegada de más de un millón de turistas a la ciudad por año y que casi la mitad lo hagan a través de un intermediario, ofrece un potencial para que KANDK pueda instalarse en Cartagena. Lo que la empresa busca es ofrecer un paquete turístico está formado por varios servicios a un precio determinado para su explotación comercial en el mercado. Estos paquetes tendrán facilidad en su comprensión, precios bajos, contemplar los costes de comercialización, saber diferenciar a quién va dirigido. Estas iniciativas se basan en labores de asesoramiento y prospección de cuáles son los apoyos necesarios para poder comercializar con acciones variadas con distintos agentes ya sea hoteleros, de guías turísticos, tour operadores, etc

Para vender el producto turístico se creará una plataforma de acceso a los clientes con sus propios medios; la cual les permita tener un canal disponible las 24 horas del día los 365 días del año. Acertar con las fórmulas adecuadas basadas en desarrollos propios dentro del negocio de internet, es una garantía de bajo costo.

También se trabajarán las tiendas virtuales con plataformas e-commerce para que cualquier negocio pueda vender sus productos o servicios a través de la red, con pasarelas de pagos seguras, encargándose la agencia de viajes de la intermediación de toda la red de comunicación.

El perfil de los clientes de KANDK, corresponde a los hombres en su mayor parte, los individuos separados y divorciados y los más jóvenes. También los hábitos de compra influyen significativamente en la fidelidad al proveedor del servicio con compradores de más de 100 dólares a la semana.

En la empresa Kandk, se establecen formas de pago mediante pagos “prepago “con el fin de promover comodidad y muchas opciones a los clientes, esta modalidad, permite hacer un ahorro programado según sea el paquete turístico, el número de turistas, el tiempo de estadía y la fecha de visita.

Las herramientas que se implementarán, en la innovadora empresa Kandk, para la distribución del servicio turístico: La creación de una página Web, como canal de distribución publicitario virtualizado, publicidad

por los diferentes medios de comunicación e información tales como televisión, periódicos, revistas, radio, etc, contar con una infraestructura adecuada y una tecnología de punta, con el fin de prestar un excelente servicio que satisfaga las necesidades del cliente y del usuario, por último, posicionarse firmemente en el mercado para que la posible competencia les sea difícil desplazarnos del mercado.

Kandk se ubicará en el barrio Bocagrande, cerca de las playas, en los sectores: Hotel Caribe, Hotel Almirante Cartagena Estelar, Hotel Capilla del Mar y Sector de Castillo Grande.

Estructuralmente, la empresa contará con 9 trabajadores entre administradores, abogados, operarios – guías, asistentes, publicistas y un chofer. Kandk se constituirá bajo Sociedad por Acciones Simplificadas S.A.S.

Se estima vender el primer año un total de 1.192 servicios, con un valor promedio de los servicios de \$89.000, esto proyecta un ingreso el primer año de \$97.000.000. Los años venideros se planea un incremento de 10% cada año. De lo obtenido por año, casi una tercera parte corresponde a ventas a crédito, siendo esta una modalidad del sistema prepago como innovación.

Los costos y gastos representan en promedio un 47% del total de los ingresos, siendo los costos administrativos y gastos de ventas los más representativos con el 73% del total de los egresos. Los costos y gastos fijos en que incurrió en el 2019 y años venideros serán multiplicados por la tasa de IPC proyectada por el Departamento nacional de Estadística DANE (2019).

Se estiman inversiones anticipadas por legalización y puesta en marcha del proyecto en: \$3.500.000, estas al final del horizonte de proyección, se ajustaron al flujo de caja.

Las inversiones suman \$59.236.000, siendo el mayor aportante de esto un bus de \$50.000.000.

El proyecto recurrirá a un crédito de \$30.000.000 ya que las inversiones, no serán financiadas con capital de socios (solo en capital de trabajo), los cuales piden una rentabilidad por a inversión de al menos el 35%, y la tasa de interés de un crédito para estos proyectos es del 18,8% anual.

Para el proyecto, la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo, dentro de la operación propia del negocio, expresada en porcentaje, es mayor que la Tasa Mínima de Rendimiento a la que aspira el emprendedor (35%) dicha cifra en el indicador libre fue del 70%, pero el del inversionista

es alto 35%, ya que el crédito dinamiza la rentabilidad del proyecto. Desde el punto de *vista del inversionista el proyecto en función de la Tasa Interna de Retorno es factible.*

El Valor Actual Neto Libre que resultó de \$ **154.397.879** y en mayor grado del inversionista con \$ **54.441.579**, y cuyo criterio es si es positivo indica que la tasa interna de rendimiento excede el mínimo requerido, y si es negativo señala que la tasa de rendimiento es menor de lo requerido y, por tanto, está sujeto a rechazo. *En este caso el proyecto es factible.*

BIBLIOGRAFÍA

BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de Proyectos. Editorial McGraw Hill. México. 4ª edición 2001.

Cámara de Comercio de Cartagena. Informe de Gestión Empresarial. Version Impresa. 2016.

Corporación Turismo Cartagena de Indias – CORPOTURISMO Informe de Rendición de Cuentas. 2017.

Cotelco. Revista Operación hotelera. 2017. Bogotá. 2017.

CORREA, D. (2013). “Plan de negocios para la creación de empresa de turismo Global Tourism of Colombia SAS”. Tesis inédita. Universidad EAN. Facultad de ciencias sociales. Bogotá

CRUZ, Pérez José Javier. Elementos conceptuales y preparación de la evaluación. Documento On line. Consultado el 21 de julio a las 2:06p.m. dirección URL: <http://www.slideshare.net/.../gep2009-eq3-lectura7-pre-baca-cap1-conceptos-1340519>

Departamento Nacional de Estadísticas DANE – Información de Estructura Económica Departamental. 2018

FRACASSO, L (1995). Scuola di Specializzazione in Pianificazione urbana applicata ai Paesi in via di sviluppo, ed. Cartagena de Indias: asentamientos espontáneos.

GONZÁLES, Salazar. Diana M. (2007). Plan para el desarrollo de nuevos negocios. Editorial McGraw Hill. Edición tercera. Ciudad de México.

HOYOS Botero, Consuelo, Torrez, A., (2000). Hoyos Botero, C. (2000). Un modelo para investigación documental: guía teórico-práctica sobre construcción de estados del arte con importantes reflexiones sobre la investigación Medellín: Señal Editora.

D’OTER C. & Jiménez, M. (2010). “Plan de negocios para la creación de una agencia de viajes

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2006). Índices del sector turístico en la ciudad de Cartagena <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/competencias/1746/w3-printer-249280.html>

MOLINA Montoya, N. (2005, diciembre 1). ¿Qué es el estado del arte?. Ciencia & Tecnología Para La Salud Visual Y Ocular, (5), 73-75. <https://doi.org/https://doi.org/10.19052/sv.1666>

SAPAG CHAIN Nassir y SAPAG CHAIN, Reynaldo. Preparación y evaluación de proyectos. Editorial Planeta. Segunda edición. 2005. Santiago de Chile.

STATON, William. 2000. Fundaments de Marketing. Editorial Mc Graw Hill, 2000.

VARELA, R. (2008). Innovación Empresarial: Arte y Ciencia en la Creación de Empresas, Bogotá: Pearson Educación de Colombia.

ANEXOS

ANEXOS FINANCIEROS. 001

KANDK SA		
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA DE APERTURA		
<i>(Cifras expresadas en la moneda funcional de la Empresa)</i>		
A 31 de Diciembre de 2019		
ACTIVO		
	CAJA MENOR	504.930
Total Disponible		504.930
EFFECTIVOS Y EQUIVALES DE EFFECTIVO		
	BANCOLOMBIA CTA CTE	56.096.000
TOTAL EFFECTIVOS Y EQUIVALES DE EFFECTIVO		56.096.000
	CLIENTES NACIONALES	32.558.000
Total Deudores		32.558.000
Activos Fijos	MUEBLES Y ENSERES	1.460.515
	EQUIPOS DE OFICINA	7.280.900
	AUTOS, CAMIONETAS Y CAMPEROS	50.000.000
	DEP. ACUM.	-11.197.173
Total Activos Fijos		47.544.242
DIFERIDOS		
	SEGURO HOTELERO	3.520.000
	SEGURO DE VEHICULO	5.500.000
Total Diferidos		9.020.000
TOTAL ACTIVO		145.218.242
PASIVO		
	SOBREGIROS	2.000.000
	OBLIG. BANCOLOMBIA No.860086433	28.000.000
Total Obligaciones Financieras		30.000.000
	COSTOS Y GASTOS POR PAGAR	7.861.816
Total Cuentas por Pagar		7.861.816
	COMPRAS GENERALES 2.5%	12.376

Total impuestos, tasas y gravámenes	Total impuestos, tasas y gravámenes	12.376
	APORTES E.P.S.	1.011.330
	APORTES ARP	62.108
	APORTES ICBF, SENA, CAJA COMPENSAC	475.920
	FONDO DE PENSIONES	1.427.760
	CUENTAS POR PAGAR A EMPLEADOS	11.278.720
	CESANTIAS CONSOLIDADAS X PAGAR	1.018.806
	INTERESES SOBRE CESANTIAS X PAGAR	23.920
	VACACIONES CONSOLIDADAS X PAGAR	496.147
	PRIMAS DE SERVICIO	1.018.806
Total Obligaciones Laborales		16.813.516
TOTAL PASIVO		54.687.708
PATRIMONIO		
	APORTE DE LOS SOCIOS	59.500.000
Total Capital		48.495.206
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	
Total Utilidad del ejercicio		42.035.328
TOTAL PATRIMONIO		90.530.534
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		145.218.242

KADANK
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
AÑO 2016

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

UTILIDAD NETA		42.378.614
DEPRECIACIONES		
DEP DE EQUIPOS DE OFICINA		24.342
DEP DE MUEBLES Y ENSERES		121.348
DEP DE EQ DE TRANSPORTE		208.333
AUMENTO DE CLIENTES	-	32.558.000
AUMENTO DE DIFERIDOS	-	9.020.000
AUMENTO DE CUENTAS POR PAGAR		7.861.816
AUMENTO DE IMPUESTOS		12.376
AUMENTO APORTES E.P.S.		1.011.330
AUMENTO APORTES ARP		62.108
AUMENTO APORTES ICBF, SENA, CAJA COMPENSAC		475.920
AUMENTO FONDO DE PENSIONES		1.427.760
AUMENTO CUENTAS POR PAGAR A EMPLEADOS		11.278.720
AUMENTO CESANTIAS CONSOLIDADAS X PAGAR		1.018.806
AUMENTO INTERESES SOBRE CESANTIAS X PAGAR		23.920
AUMENTO VACACIONES CONSOLIDADAS X PAGAR		496.147
		1.018.806

AUMENTO PRIMAS DE SERVICIO

FLUJO DE EFECTIO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	25.842.345
---	-------------------

ACTIVIDADES DE INVERSION		
AUMENTO DE EQUIPOS DE OFICINA	-	7.280.900
AUMENTO DE MUEBLES Y ENSERES	-	1.460.515
AUMENTO DE FLOTA Y EQ DE TRANSPORTE		-

FLUJO DE EFECTIVO DE ACTIVADES DE INVERSION	-	8.741.415
--	----------	------------------

ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

AUMENTO DE OBLIGACIONES FINANCIERAS		
AUMENTO SOBREGIROS		2.000.000
AUMENTO PRESTAMOS BANCARIOS		19.500.000
		11.500.000

AUMENTO DE CAPITAL SOCIAL

TOTAL FLUJO DE ACTIVIDADES DE FINANCIACION	33.000.000
---	-------------------

TOTAL FLUJO NETO DE EFECTIVO	50.100.930
------------------------------	------------

INDICADORES FINANCIEROS

KADANK

A DICIEMBRE 31 DE 201

CAPITAL DE TRABAJO		
ACTIVO CORRIENTE	-	PASIVO CORRIENTE
\$88.654.000		\$ 26.687.708
		\$ 6.967.152
Recursos de que dispone la empresa para atender la operación después de pagar el pasivo a corto plazo		

RAZÓN DE LIQUIDEZ O CIRCULANTE		
ACTIVO CORRIENTE	/	PASIVO CORRIENTE
\$88.654.000		\$ 26.687.708
		\$ 3,32
Representa las veces que el activo corriente Cubre el pasivo corriente. En la empresa por cada peso de deuda a corto plazo se cuenta con \$ 3.32 pesos de liquidez para cubrirla		

PRUEBA ÁCIDA	
ACTIVO LIQUIDO	PASIVO CORRIENTE
\$88.654.000	\$ 26.687.708
\$ 3,32	
<p>Representa las veces que el activo liquido Cubre el pasivo corriente. En la empresa por cada peso de deuda a corto plazo, la empresa Dispone de forma inmediata de \$ 3.36 para cubrirla. El nivel de referencia es 1:1</p>	

SOLIDEZ	
ACTIVO TOTAL	PASIVO TOTAL
\$145.218.242	54.687.708
\$ 2,68	
<p>Es la capacidad de pago de la empresa a corto y largo plazo que demuestra su solidez financiera. La empresa dispone de \$ 2.68 en activos totales por cada peso que adeuda El nivel de referencia es 2:1</p>	

ENDEUDAMIENTO	
PASIVO TOTAL	ACTIVO TOTAL
\$ 54.687.708	\$145.218.242
37,2%	
<p>Representa la proporción del endeudamiento de una empresa. En la empresa el 37,2 % de los activos está comprometido con deudas en el pasivo.</p> <p>Cuenta con un 62.8% de activos libre de deudas.</p>	

ENDEUDAMIENTO INTERNO O DE SOCIOS	
PATRIMONIO	ACTIVO TOTAL
\$ 90.530.534	\$145.218.242
62%	
<p>Representa la proporción en que los activos han sido financiados con recursos propios.</p> <p>En la empresa el 62% de los activos han sido financiados con recursos propios.</p> <p>Entre más cercano a 100 mejor es el indicador.</p>	

PROTECCIÓN AL PASIVO TOTAL	
PATRIMONIO	TOTAL PASIVO
\$ 90.530.534	\$ 54.687.708
\$ 1,66	
<p>Representa la protección que ofrecen los socios de la cooperativa a sus acreedores.</p> <p>Cuando el resultado es mayor a \$1 se puede decir que la empresa tiene una buena posición económica.</p>	

UTILIDAD BRUTA O MARGEN BRUTO	
U. BRUTA	INGRESOS OPERACIONALES
\$ 83.022.900	\$ 97.674.000
85,00%	
<p>Es el porcentaje de utilidad obtenida en las actividades de la empresa sin tener en cuenta los gastos. Para el periodo estudiado la utilidad bruta es del 85%</p>	

UTILIDAD NETA O MARGEN NETO	
U. NETA	INGRESOS TOTALES
\$ 42.035.328	\$ 97.674.000
43,2%	
<p>Es el porcentaje de utilidad obtenida en las actividades de la empresa luego de descontar gastos</p> <p>Para el periodo estudiado la utilidad neta es del 43.2%</p>	

KANDK															
NOMINA							SEGURIDAD SOCIAL					PRESTACIONES SOCIALES			
Ite m	Nombre Empleado	Sueldo Básico	Auxilio de Trans.	Salud 4%	Pensión 4%	Vr a Pagar	Salud (8.5%)	Pensión (12%)	% ARL	ARL	CCF	Prima de servicios	Cesantía	Intere ses/ces antía	Vacacio nes
1	Administrador	1.498.000	-	59.920	59.920	1.378.160	127.330	179.760	0,52%	7.820	59.920	124.783	124.783	14.980	62.467
2	Contador	1.500.000		60.000	60.000	1.380.000	127.500	180.000	0,52%	7.830	60.000	124.950	124.950	1.250	62.550
3	Abogado	1.500.000		60.000	60.000	1.380.000	127.500	180.000	0,52%	7.830	60.000	124.950	124.950	1.250	62.550
4	Guia 1	1.200.000	83.140	48.000	48.000	1.187.140	102.000	144.000	0,52%	6.264	48.000	106.886	106.886	1.069	50.040
5	Guia 2	1.200.000	83.140	48.000	48.000	1.187.140	102.000	144.000	0,52%	6.264	48.000	106.886	106.886	1.069	50.040
6	Guia 3	1.200.000	83.140	48.000	48.000	1.187.140	102.000	144.000	0,52%	6.264	48.000	106.886	106.886	1.069	50.040
7	Recursos H	1.500.000		60.000	60.000	1.380.000	127.500	180.000	0,52%	7.830	60.000	124.950	124.950	1.250	62.550
8	Publicidad	1.500.000	-	60.000	60.000	1.380.000	127.500	180.000	0,52%	7.830	60.000	124.950	124.950	1.250	62.550
9	Conductor	800.000	83.140	32.000	32.000	819.140	68.000	96.000	0,52%	4.176	32.000	73.566	73.566	736	33.360
	TOTALES	11.898.000	332.560			11.278.720	1.011.330	1.427.760	Total	62.108	475.920	1.018.806	1.018.806	23.920	496.147

KANDK SA

NOTA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

POR EL AÑO TERMINADO EN DICIEMBRE 31 DE 2016

NOTA 1 – ENTIDAD ECONOMICA

Es una empresa que tiene como principal objetivo guiar, asesorar a los clientes de la manera más oportuna y eficaz, procurando obtener los más altos niveles de satisfacción del servicio brindado. Contamos con un equipo de trabajo capacitado y altamente competitivo para lograr el objetivo de nuestra empresa.

NOTA – 2 DISPONIBLE

1105 Caja Menor	504.930
1110 Cuenta Cte	56.096.000

Corresponde al saldo disponible en caja y cuentas bancarias conciliadas al corte de diciembre 31 de 2016.

La caja menor se utiliza para cubrir gastos en que debe incurrir la administración para dar solución a necesidades inmediatas. Por lo menos una vez al mes se efectúa el reintegro de caja menor, cuando se ha gastado el 60% del fondo fijo.

La Cuenta de corriente de BANCOLOMBIA, que se utilizó para el recaudo, refleja el valor no utilizado al corte.

NOTA 3– DEUDORES

Esta cuenta está conformada por las deudas a cargo de los clientes producto de los servicios prestados a crédito.

NOTA 4- ACTIVOS FIJOS

El registro de propiedad, planta y equipo son bienes dispuestos para la operación y usufructo de la administración. La Propiedad planta y equipo se detalla de la siguiente manera:

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO: EQ. DE OFICINA			
DESCRIPCION	UNIDADES	VALOR	TOTAL
CELULAR	1	619,900	619,900
TELEFONO INALAMBRICO	2	169,900	339,800
COMPUTADOR	2	1,099,000	2,198,000
IMPRESORAS	1	1,619,800	1,619,800
ESCRITORIOS	2	795,000	1,590,000
SILLAS	2	89,900	179,800
TV PANTALLA PLANA	1	733,600	733,600
SILLAS PLASTICAS DE LUJO	2	99,900	199,800
JUEGO DE SALA DE ESPERA	1	399,900	399,900
DISPENSADOR DE AGUA	1	508,215	508,215
DISPENSADOR DE CAFÉ	1	64,900	64,900
ARCHIVADOR 5 PUESTOS	1	199,900	199,900
CORTINAS	2	43,900	87,800
BUS	1	50,000,000	50,000,000
TOTAL			58,741,415

NOTA 5– CUENTAS POR PAGAR

A 31 de diciembre de 2016 las cuentas por pagar estaban representadas de la siguiente manera:

Compulago	\$ 2.525.342
Goddady	\$350.000
Papeleria Medellin:	\$254.280
Booking:	\$580.000
Araujo & Segovia:	\$3.601.000
Movistar:	\$199.000
TigoUne:	\$117.000
Electricaribe	\$254.000
Almacenes Éxito:	\$ 354.024

NOTA 7– PATRIMONIO

El Patrimonio está constituido por los excedentes del presente ejercicio y aporte de los socios.

NOTA 8– INGRESOS

Comprende los valores recibidos y/o causados como resultado de las actividades desarrolladas en cumplimiento de su objeto social, mediante el pago de los planes turísticos

INGRESOS			
nombre	Vr Unitario	No. Planes Vendidos	Tolta ingreso
Tour por la fantástica	50,000	70	3,500,000
Street tours	50,000		-
Getsemaní tours	90,000	42	3,780,000
San Felipe castle tours	60,000	350	21,000,000
Playa blanca Barú bus	80,000	230	18,400,000
Playa blanca Barú lancha	85,000	120	10,200,000
Isla del encanto	180,000	80	14,400,000
Isla del sol	161,000	54	8,694,000
Bocachica Day	100,000	36	3,600,000
Volcán del totumo	60,000	60	3,600,000
Matute Day	70,000	150	10,500,000
Jardín botánico	70,000		-
Manglares	50,000		-
Total			97,674,000

NOTA 9–GASTOS OPERACIONALES

Corresponde a las erogaciones realizadas por la Copropiedad para atender los gastos inherentes a su funcionamiento debidamente soportados y verificados.

TOTAL

GASTOS DE OPERACIÓN	2016
GASTOS DE PERSONAL	12.432.560
ARRENDAMIENTOS EDIFICACIONES	3.601.000
PAPELERIA	240.790
ASEO Y CAFETERIA	254.280
DEPRECIACION	354.024
ENERIA ELECTRICA	254.000
SERVICIO DE INTERNET	117.000
SERVICIO DE TELEFONIA	199.000
DOTACION Y SUMINISTROS	120.000
PUBLICIDAD, PROPAGANDA Y PROMOCION	930.000
GASTOS BANCARIOS	310.225
IMPUESTO DE RENTA	21.831.407

KATHLEEN BOHORQUEZ LOPEZ
Representante Legal

JUAN CARLOS VILLADIEGO BURGOS
Contador Público

CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los suscritos Representante Legal y Contador Público, bajo cuya responsabilidad se prepararon los estados financieros, certificamos:

Que para la emisión de los estados financieros a corte a 31 de Diciembre de 2016, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y se han tomado fielmente las cifras de los libros oficiales de contabilidad.

Dichas afirmaciones, implícitas y explícitas, son las siguientes:

Existencia: Los activos y pasivos que existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el año.

Integridad: Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos en los estados financieros.

Derechos y Obligaciones: Los activos representan probables beneficios futuros y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros, obtenidos a cargo de la Empresa.

Valoración: Todos los elementos han sido reconocidos por importes apropiados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

Presentación y Revelación: Los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.

Con posterioridad a la fecha de corte de estos estados financieros no se presentaron hechos económicos que hayan significado cambios importantes en la estructura y situación financiera de la empresa.

KATHLEEN BOHORQUEZ LOPEZ
Representante Legal

JUAN CARLOS VILLADIEGO BURGOS
Contador Público

Del estudio financiero efectuado se concluye que la empresa KANDK cuenta con los recursos o patrimonio necesarios para el cubrimiento futuro de deudas que se presenten y que responde de manera equilibrada a los gastos de manejo y gestión empresarial que se generan en cuanto a lo operativo, de manera que se garantiza bajo los resultados diagnósticos obtenidos una sostenibilidad financiera optima en el tiempo.

ANEXO: 001.- PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Tour por la fantástica:

Atrévete a vivir la experiencia de recorrer nuestra hermosa ciudad Cartagena y su centro histórico, en una espectacular chiva rumbera, acompañados de un conjunto vallenato.

Incluye

- Recorrido
- Coctel de bienvenida
- 1 botella de licor nacional
- Foto de recuerdo
- Conjunto vallenato
- Animación y entretenimiento
- Entrada a discoteca

Horario

A partir de 3:00 pm

Valor por persona

\$ 50.000

Niños menores de 4 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

Street tours:

Cartagena de Indias cuenta con un atractivo centro histórico constituido por diversos establecimientos coloniales que reflejan la arquitectura histórica y emblemática que enaltece la belleza paisajística de la ciudad, igualmente cuenta con la arquitectura de las calles que rememoran y resignifica la intervención civil característica que tipifica en la mirada externa del mundo su infraestructura. Ven a caminar con nosotros empápate de nuestra diversa cosmogónica, cultura e historia.

Incluye

- Recorrido
- Guía
- Gorra
- Mapa
- Botella de agua
- Foto de recuerdo en la calle que sea elegida por el turista
- Raspado

Horarios:

A partir de 3:00 pm

Valor por persona

\$ 45.000

Niños menores de 4 años no pagan.

Promociones para grupos familiares y colectivos de personas.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

Getsemaní tours:

Getsemaní, es uno de los barrios con mayor bagaje histórico de la ciudad, ubicado en el centro histórico, situado en la parte de atrás del parque centenario, es un barrio lleno de vida, historia, costumbres y fiesta. Tendrás la oportunidad de recorrer sus calles e interactuar con los habitantes del Barrio, disfrutarás de la música típica que construyen los cimientos culturales forjados en la región. Este barrio es emblemático por que rememora la participación e incidencia en la consolidación arquitectónica de la ciudad de la población afrocolombiana, que históricamente ha sido víctima de silenciamientos y marginalidad por los altos índices de exclusión y desigualdad social, desde este aspecto conocerás sobre los aportes altamente significativos de esta población sobre la consolidación de los diversos contextos y planos en la sociedad teniendo en cuenta que Cartagena es uno de los territorio de mayor incidencia poblacional de estas comunidades así como de la cosmogonía cultural en lo artístico, musical y gastronómico típico de estas comunidades.

Incluye

- Recorrido
- Guía
- Botella de agua
- Gorra
- Foto de recuerdo
- Entrada a discoteca

Horario

A partir de 4:00 pm

Valor por persona: \$ 50.000

Nota: No se permite el ingreso de niños menores de 18 años a las discotecas y bares nocturnos solo para el deleite de los turistas mayores de edad. No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

San Felipe Castle Tours:

El Castillo San Felipe es uno de los fuertes arquitectónicos emblemáticos de la ciudad, su construcción abarca múltiples antecedentes históricos que vincula la cultura occidental y refiere de manera característica a uno de los sitios turísticos de mayor atractivo de la ciudad. Ven y disfruta de la historicidad que acoge este sitio emblemático de la ciudad y conoce sobre la cultura que naturaliza su diseño.

Incluye

-Transporte

- Entradas

- Guía

-Botella de agua

-Gorra

-Camiseta

Horario

8:00 am – 12:00pm

12:00 pm – 5:00pm

Valor por persona: \$ 50.000

Niños menores de 3 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

Cartagena, inmerso al Sol y Playa:

Playa Blanca – Barú

Disfruta de las hermosas aguas cristalinas características y de un excelente paraíso tropical, en playas blancas, donde un día de sol, playa y arena, relajan tu interior.

Incluye

- Transporte
- Almuerzo
- Gorra
- Botella de agua
- Coctel de bienvenida
- Entrada al acuario
- Recreación
- Foto de recuerdo
- jornada Ecológica

Horario

8: 00 am – 4:00pm

Valor Bus climatizado \$ 80.000.

En lancha rápida \$ 85.000 incluye el impuesto al muelle.

Niños menores de 3 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

Pasa día Isla del Encanto:

Paraíso del encanto, como su nombre lo dice te permitirá experimentar un tiempo de gran goce y placer y por sobre todo de mucho encanto, una acogedora isla, con hermosas aguas cristalinas en donde además contemplaras el entorno natural conservado y característico de la región. Saca tu espíritu isleño... y disfrutas de un baño en las playas de las afrodisiacas, Islas del archipiélago del encanto.

Incluye

- Transporte
- Impuesto al muelle
- Coctel de bienvenida
- Almuerzo
- Gorra
- Sillas playeras
- Foto de recuerdo
- Botella de agua
- Recreación
- Atracción acuática (gusanito)

- Campaña ecológica

Horario: 8:00 am – 4:00pm. Valor por persona \$ 180.000

Niños menores de 3 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

Isla del sol:

Isla del sol, la principal, y las que están alrededor de ella, presenta un agradable panorama que el turista se atrae notablemente al estar maravillado con las aguas y el paisaje de las islas. Todas ellas hacen parte del mayor atractivo turístico y de gran esparcimiento isleño, donde el sol, la playa y la arena te permiten vivir la mejor experiencia isleña...

Incluye

- Transporte
- Impuesto al muelle
- Almuerzo
- Refrigerio intermedio
- Coctel de bienvenida
- Botella de agua
- Gorra
- Recreación
- Campaña ecológica

Horario

8:00 am – 4:00pm

Valor por persona: \$ 161.000

Niños menores de 3 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

Bocachica Day

Bocachica y su fuerte de san Fernando, que poseen una plaza repleta de armas con forma de herradura con defensa para sesenta cañones; sus muros son anchos, dispone de bóvedas, más de cincuenta y dos baluarte. Este fuerte tiene muchas historias que te gustaría descubrir, ven con nosotros y disfruta de un delicioso almuerzo a la orilla de la playa y de un muy placentero tours.

Incluye

- transporte
- Impuesto al muelle
- Recorrido
- Guía
- Almuerzo
- Coctel de bienvenida
- Gorra
- Botella de Agua
- Carpas
- Recreación
- Campaña Ecológica

Horario

8:00 am – 4:00pm

Valor por persona \$ 90.000

Niños menores de 3 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

ENCUENTRO CON LA NATURALEZA.

Volcán del totumo:

Un atractivo natural, que produce lodo medicinal para los visitantes. Ubicado a solo 40 minutos de la ciudad, vía carretera de la cordialidad y a 25 minutos por la vía al mar que une a Cartagena con Barranquilla. Este volcán contiene material lodo que suavizara tu piel y aporta múltiples beneficios cutáneos, disfruta de un delicioso almuerzo y un baño de mar a las orillas de las playas de la loma arena y de Galerazamba.

Incluye

- Transporte
- Entrada al volcán
- Almuerzo
- Botella de agua
- Gorra
- Foto
- Recreación
- Campaña ecológica

Horario

8:00am – 4:00pm

Valor por persona \$ 50.000

Niños menores de 3 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

Matute Day

Ecologic alpackage

Cartagena de Indias además, de tener hermosos atractivos turísticos y un hermoso centro histórico, lleno de monumentos, fortificaciones, murallas, iglesias, santuarios y demás estilos coloniales en sus construcciones; cuenta con reservas naturales, bajo un ambiente paisajístico para disfrutar, ven y disfruta de un encuentro con la naturaleza, en la hacienda Matute, localizada en la troncal, a solo quince minutos.

Incluye

- Transporte
- Coctel de bienvenida
- Entrada
- Piscina natural
- Almuerzo
- Gorra
- Recorrido en caballo
- Botella de agua
- Recreación (Desafío Matute) premio sorpresa

- Campaña ecológica

Niños menores de 3 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

Jardín botánico:

Otro atractivo que representa un establecimiento natural ampliamente conservado, es el jardín botánico, Guillermo Piñeres, podrás ver la variedad de flora y fauna típica de la región caribe, caracterizadas de plantas, medicinales, frutales y ornamentales como también se destaca su variada fauna, encontraras especies nativas de la región muchas de ellas en peligro de extinción y conocerás sobre sus cuidados y habitat natural. Ven, conoce, aprende e interactúa en lugar repleto de naturalidad.

Incluye

- Transporte
- Entradas
- Picnic
- Recorrido
- Guía
- Botella de agua
- Gorra
- Encuentro espiritual con la naturaleza (yupas)

Horario

8:00am – 4:00pm

Valor por persona \$ 70.000

Niños menores de 3 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.

Manglares:

A lo largo y ancho de las ciénagas que rodean el entorno ecosistémico de Cartagena se encuentran y conservan los manglares, ecosistema de amplio valor y contribución natural al manteniendo y conservación medio ambiental de la ciudad. Te ofrecemos un recorrido en canoa por el interior de estos espectaculares ecosistemas, en este recorrido conocerás sobre las especies anfibias y peces que subyacen en estos entornos naturales de la región.

Incluye

- Transporte
- Recorrido
- Guía
- Gorra
- Botella de agua
- Foto de recuerdo

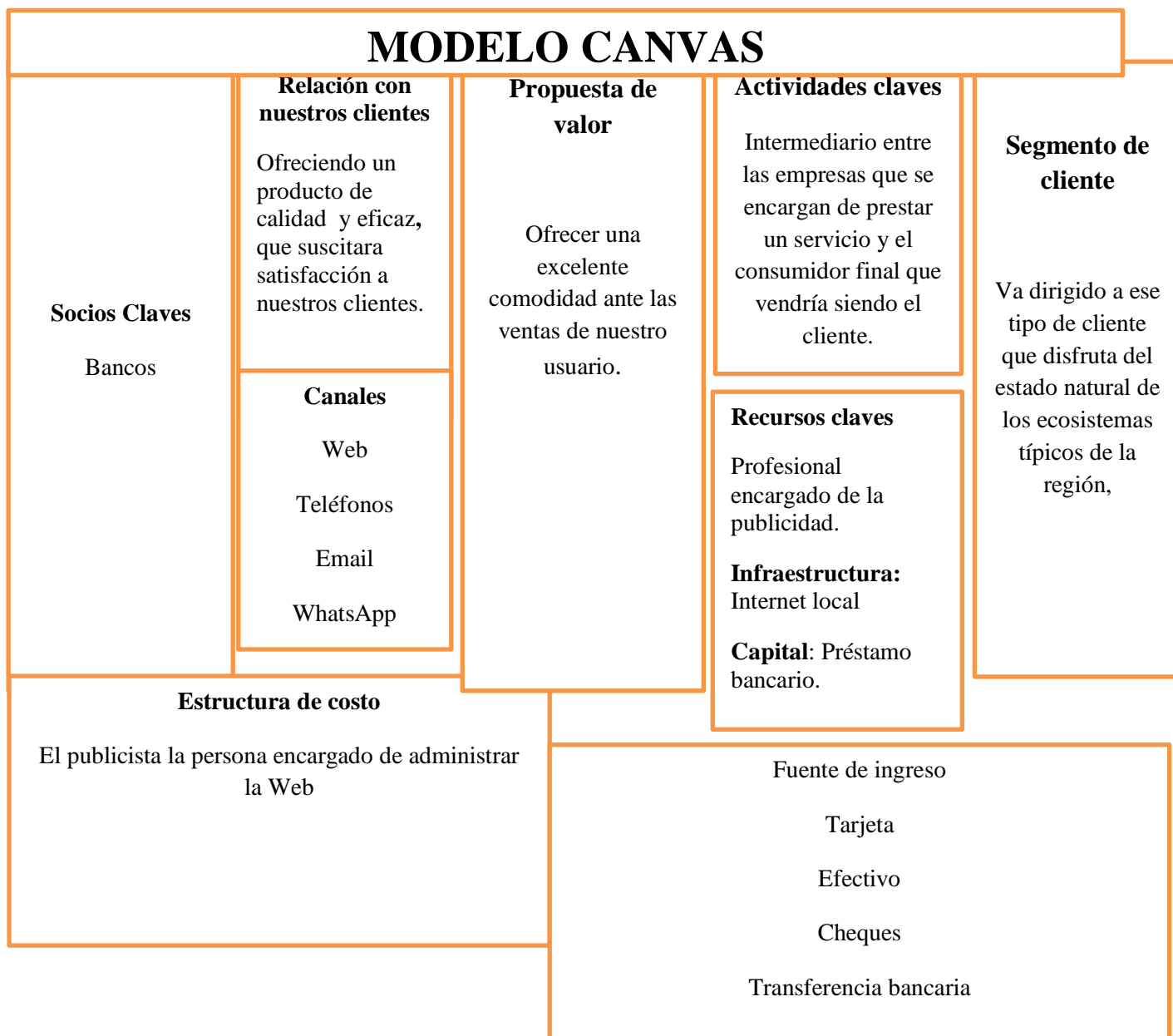
Horario:

2:30 pm – 5:00pm

Valor por persona \$ 50.000

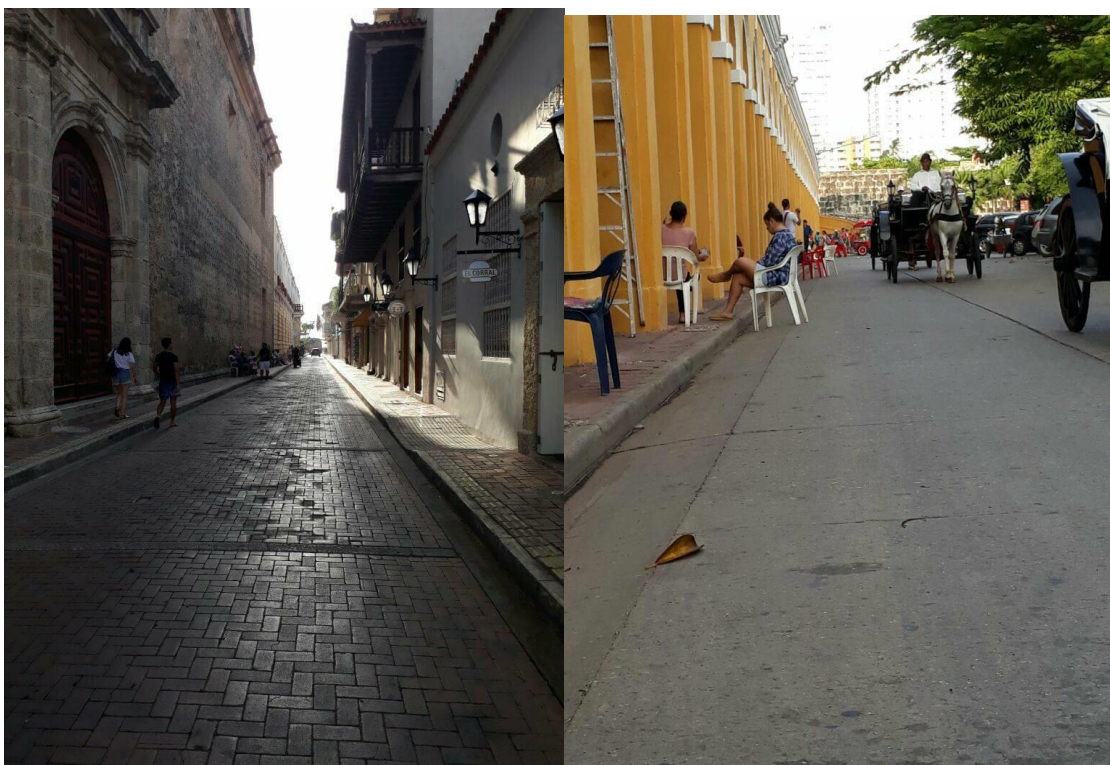
Niños menores de 3 años no pagan.

Nota: No nos responsabilizamos de las pérdidas de sus pertenencias durante el recorrido.





La insignia de Cartagena de Indias: Calle Colonial
Imponente Torre De Reloj-Centro



Calles del centro histórico

