

Modelo organizacional óptimo para dar soporte
administrativo a una propuesta para la mejora
del acceso a la información turística de la ciudad
de Santiago de Cali, mediante el uso de las
TIC'S en los dispositivos móviles

Andres Felipe Córdoba

Fundación Universitaria San Martín
Universidad Abierta a Distancia y Virtual
Programa de Administración de Empresas
Santiago de Cali

2017

**MODELO ORGANIZACIONAL ÓPTIMO PARA DAR SOPORTE ADMINISTRATIVO
A UNA PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN
TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI, MEDIANTE EL USO DE LAS
TIC'S EN LOS DISPOSITIVOS MÓVILES.**

ANDRÉS FELIPE CÓRDOBA

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI**

2017

**MODELO ORGANIZACIONAL ÓPTIMO PARA DAR SOPORTE ADMINISTRATIVO
A UNA PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN
TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI, MEDIANTE EL USO DE LAS
TIC'S EN LOS DISPOSITIVOS MÓVILES.**

ANDRÉS FELIPE CÓRDOBA

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Administrador de
Empresas

Línea de investigación: Gestión Tecnológica e Innovación

Director de trabajo de grado:

Herney Eduardo Castillo Meneses

Maestrante Alta Dirección de Servicios Educativos

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI**

2017

Tabla de Contenido

	pág.
Introducción.....	1
1. Problema de investigación.....	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Sistematización del problema.....	4
2. Objetivos.....	5
2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos.....	5
3. Justificación	6
3.1. Justificación teórica	6
3.2. Justificación metodológica	6
3.3. Justificación práctica	6
4. Marco de referencia.....	8
4.1. Antecedentes o Estado del arte.....	8
4.2. Marco teórico.....	13
4.2.1. Proyectos de Inversión.....	13
4.2.2. Evaluación de propuestas de inversión.....	14
4.2.3. Estudio de factibilidad.....	15
4.2.4. Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's).....	15
4.2.2. Aplicaciones móviles.....	18
4.3. Marco conceptual	19
4.4. Marco legal	21
4.5. Marco espacio-temporal	27
4.6. Marco contextual	27
5. Diseño metodológico.....	30
5.1. Tipo de estudio de investigación	30
5.2. Método de investigación.....	30
5.3. Fuentes de información y técnicas para la recolección	31
5.3.1. Fuentes primarias.....	31
5.3.2. Fuentes secundarias.....	31
5.4. Análisis de la información.....	32

6. Diagnóstico de la manera como acceden actualmente los visitantes de los atractivos a la información turística	33
6.1. Visión de los integrantes del Grupo de Protección al turismo y patrimonio nacional de Cali.....	33
6.1.1. Instrumento de recolección de información (Encuesta).....	33
6.1.2. Población y muestra.....	34
6.1.3. Características demográficas de la población.....	35
6.1.4. Análisis de los resultados de la encuesta.....	37
6.2. Información suministrada por el Jefe del Grupo de Protección al Turismo y Patrimonio nacional de Cali.....	43
6.3. Matriz DOFA.....	46
6.4. Matriz de objetivos y estrategias	49
7. Características técnicas y funcionalidades de la aplicación móvil “Ois” (Organización de la información al servicio) e información que debe contener.....	52
7.1. Características técnicas.....	52
7.2. Funcionalidades.....	54
7.2.1. S.T.C. - Secretos Turísticos de Ciudad.....	54
7.2.2. M.U.T. - Mitos Urbanos Turísticos.....	59
7.2.3. R.T. - Recomendaciones Turísticas.....	60
8. Diseño organizacional	63
8.1. Localización del proyecto.....	63
8.1.1 Macrolocalización.....	63
8.1.2 Localización óptima del proyecto.....	64
8.1.3. Microlocalización.....	65
8.2. Análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto	66
8.2.1. Requerimiento de personal.....	66
8.2.2. Requerimiento de equipo, muebles, enseres y materiales.....	67
8.2.3. Distribución de la planta.....	67
8.2.4. Plano proyectado.....	67
8.3. Identificación y descripción del proceso	68
8.3.1. Descripción técnica del proceso.....	68
8.3.2. Directrices.....	68
8.3.3. Procesos y calidad.....	68
8.4. Organización del Recurso Humano	69
8.4.1. Organigrama	69
8.5. Estudio legal	69
8.5.1. Descripción del tipo de empresa.....	69
8.5.2. Razón y objeto social.....	70
8.5.3. Requisitos legales	70

8.6. Misión y visión	71
8.6.1. Misión.....	71
8.6.2. Visión.....	71
9. Evaluación económica	72
9.1. Inversión inicial	72
9.1.1. Inversión en capital de trabajo.....	72
9.1.2. Inversión en activos.....	73
9.1.3. Inversión en gastos pre-operativos y de funcionamiento.	73
9.1.4. Valor total de la inversión inicial.....	75
9.1.5. Capital social.	76
9.2. Estructura de costos	76
9.2.1. Costos directos.....	76
9.2.2. Presupuesto de gastos operativos.....	77
9.2.3. Costos y gastos indirectos del servicio.....	80
9.2.4. Presupuesto de gastos administrativos.....	80
9.2.5. Presupuesto de gastos de ventas.	83
9.3. Fijación de las tarifas a cobrar por publicidad.....	85
9.3.1. Presupuesto de ingresos.....	85
9.4. Análisis económico.....	88
9.4.1. Valor Presente Neto (VPN).	88
9.4.2. Tasa Interna de Retorno (TIR).....	89
9.4.3. Relación Costo - Beneficio.....	90
Conclusiones.....	92
Recomendaciones	94
Referencias bibliográficas	95

Introducción

Hoy, lo que se denomina como vida moderna se caracteriza cada vez más por el protagonismo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, cuyo uso se ha generalizado y extendido a la mayoría de estratos socioeconómicos, especialmente por el uso de dispositivos como el teléfono celular (en especial los denominados Smartphone –Teléfonos Inteligentes-), computadores (portátiles y de mesa) y Tablets, los cuales emplean el internet como vía de acceso a una infinidad de aplicaciones (App), en su mayoría gratuitas, cuyas funciones y objetivos van encaminadas a facilitar aspectos del día a día de las personas, la comunicación con otras personas y el acceso a opciones de entretenimiento.

Es bajo este contexto en el que se plantea la idea de la creación de un Proyecto con un componente administrativo y tecnológico que lleve como nombre “STC: Secretos Turísticos de Ciudad”, el cual se soporta mediante una aplicación móvil (App) que lleva como nombre “Ois”, y que tendrá como funcionalidad, a través del escaneo de los sitios y/o monumentos que hacen parte de la oferta turística de la ciudad de Santiago de Cali (y que son reconocidos como atractivos turísticos), empleando dispositivos móviles como teléfonos celulares inteligentes y tablets, accediendo de manera automática y en tiempo real a información histórica y novedosa de cada uno de ellos. Esta App también emplea como punto de apoyo la geo-referenciación.

La App “OIS” será gratuita y estará disponible para el público en general, aportando sustancialmente a la mejora del trabajo, que en un caso explico, prestan los guías u orientadores turísticos, el Grupo de Turismo de la Policía, la red de puntos de información de la ciudad, la red de bibliotecas y los archivos históricos, haciendo más enriquecedora la experiencia que los turistas y nativos tengan en dichos espacios, y consolidando a Santiago de Cali como un destino turístico de avanzada.

Por consiguiente, a través del presente trabajo se busca además de mostrar el desarrollo de la App, estructurarlo a partir de un modelo administrativo que le de soporte, proyección y viabilidad. Por consiguiente, en el Capítulo 1 se presenta el problema de investigación y su

formulación; en el Capítulo 2 los objetivos que marcan la trazabilidad para el desarrollo del presente trabajo; en el Capítulo 3 se exponen los elementos que lo justifican.

Buscando dar un marco de referencia, en el Capítulo 4 se abordan los antecedentes o estado del arte con relación a los temas centrales de este trabajo y se exponen las teorías que darán soporte a su desarrollo, al igual que los conceptos bajo los cuales deben ser entendidos los términos que de manera recurrente se presenten; así mismo, la legislación que brinda el panorama jurídico, el marco espacio – temporal y, por último, el contexto en el cual se desarrollará la investigación.

En el Capítulo 5 se desarrolla el Diseño Metodológico, en el Capítulo 6 se presenta el diagnóstico de la manera como actualmente los turistas acceden a la información turística, para luego establecer sus Debilidades, Oportunidades, Fortaleza y Amenazas, y a partir de su cruce se formularon las estrategias que permitieron el buen desarrollo de este trabajo y, por ende, dar solución a cada uno de los objetivos específicos planteados.

Es así como, en el Capítulo 7 se establecieron las características técnicas y funcionalidades de la App Ois, en el Capítulo 8 se presenta el modelo organizacional que dará soporte al Proyecto STC y, por último, en el Capítulo 9 se evalúa desde el punto de vista económico esta propuesta. Para terminar, se presentan las conclusiones y recomendaciones.



Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co