

8. RECURSOS CLAVE

- **Recursos físicos:**

- Oficina o local físico: El espacio donde la agencia realiza sus actividades, que al tratarse de un coworking puede incluir áreas de reuniones y espacios para eventos.
- Mobiliario y equipo de oficina: Esto incluye escritorio, silla, mesas, archivadores, estanterías, y otros elementos necesarios para el trabajo diario en la agencia.
- Computadoras y dispositivos tecnológicos: Son esenciales para la gestión de reservas, la comunicación con proveedores, la atención al cliente y la realización de tareas administrativas.
- Conexión a internet y software especializado: Un sistema de reservas, bases de datos de clientes y proveedores, así como herramientas de comunicación digital son fundamentales para ofrecer un servicio eficiente.
- Material promocional: Folletos, carteles, y otros materiales impresos que proporcionan información sobre los destinos y paquetes, así como talleres y eventos.
- Sistema telefónico y de atención al cliente: Teléfonos fijos y móviles.
- Sistema de gestión de pagos y cobros: Equipos de punto de venta (POS), sistemas para procesar pagos con tarjetas de crédito, débito, transferencias electrónicas, y otros métodos de pago.
- Vehículo de transporte: vehículo propio para transportar a los clientes.

- **Recursos intelectuales:**

- Conocimiento del Mercado Turístico, mantenernos actualizadas en nuestro nicho de mercado, conocer a nuestras futuras clientas, sus intereses, necesidades y expectativas.
- Red de Proveedores y Socios, tener alianzas estratégicas con los hoteles, restaurantes, guías locales, etc y saber cómo negociar tarifas competitivas y acuerdos exclusivos para ofrecer valor agregado a nuestras clientas.
- Habilidades de Gestión y Liderazgo, para ser un equipo capacitado y motivado, capaz de ofrecer un excelente servicio a nuestras clientas,

además de la habilidad para tomar decisiones clave que posicionen a Safo Travel en un lugar determinante.

Innovación Tecnológica

- Dominio de sistemas y plataformas de reservas en línea.
- Conocimiento de herramientas digitales, marketing de contenidos, redes sociales y publicidad en línea.

Competencias en Diseño de Productos Turísticos

- Capacidad para crear y personalizar paquetes turísticos atractivos adaptados a nuestro segmento.

Conocimiento Legal y Normativo

- Estar al tanto de las leyes internacionales y locales que rigen el turismo, como visas, seguros de viaje, contratos y derechos de los consumidores.
- Tener conocimiento sobre las normativas y mejores prácticas relacionadas con la seguridad de los viajeros.

Habilidades de Comunicación y Atención al Cliente, habilidad para escuchar, comprender y resolver las inquietudes de los clientes de manera efectiva y en diferentes idiomas.

Análisis de Datos y Tendencias

- Gestionar inventarios y optimizar las campañas de marketing.
- Recopilar y analizar comentarios y valoraciones de clientes para mejorar continuamente los servicios.

Creatividad en Marketing y Branding

- Estrategias de Branding: Crear una identidad de marca sólida y coherente que atraiga a los clientes.

- Campañas Promocionales: Desarrollar campañas creativas y efectivas para atraer a nuevas clientas y fidelizar a las existentes.

- **Recursos humanos:**

Para la realización de la actividad empresarial, la empresa *Safo Travel S. Coop* se constituye como una sociedad cooperativa de servicios integrada por tres socias con las siguientes funciones:

1. Socia I - Coordinación y Gestión Estratégica

Responsabilidades:

- Gestión General del Proyecto: la socia I se encarga de la planificación estratégica, la supervisión de la ejecución de los paquetes turísticos, y la coordinación general entre los proveedores.
- Desarrollo de alianzas: la socia I se ocupa de la construcción de relaciones con proveedores clave (hoteles, restaurantes, servicios de transporte y actividades) y con organismos locales que apoyen el enfoque inclusivo.
- Gestión del Modelo de Negocios: Asegura que el modelo de negocios se alinee con la visión de la marca, garantizando la viabilidad financiera y el crecimiento sostenible.

Recursos clave que la socia I maneja:

- Proveedores de alojamiento y transporte: Negociación con los hoteles y servicios de transporte para asegurar precios competitivos, servicios adaptados y políticas pet-friendly.
- Red de contactos LGTB: Relaciones con organizaciones que promuevan la inclusión y el respeto a los derechos LGTB.
- Análisis de mercado: Investigación constante sobre tendencias y demanda dentro del sector LGTB y turismo inclusivo.

2. Socia II - Marketing y Comunicación

Responsabilidades:

- Estrategia de Marketing Digital: la socia II lidera las campañas de marketing en redes sociales, diseñando contenido visual y textual que resuene con el público objetivo (mujeres LGTB que viajan con mascotas).
- Posicionamiento de la Marca: Desarrolla campañas que destaquen la personalidad de la marca, con énfasis en la inclusividad, el respeto y el bienestar animal.
- Gestión de la imagen de marca: Asegura que la imagen de la marca sea coherente a través de todos los puntos de contacto (página web, redes sociales, material promocional, etc.).

Recursos clave que la socia II maneja:

- Plataformas de redes sociales: Instagram, Facebook, y TikTok, para promocionar las experiencias, clientas satisfechas y eventos LGTB.
- Influencers y embajadores de marca: Colaboraciones con figuras públicas o influencers LGTB para aumentar la visibilidad.
- Estrategia de email marketing: Creación de boletines informativos para mantener a los turistas potenciales y actuales involucrados y actualizados sobre las nuevas ofertas.
- Material visual: Fotografías, videos, y diseño gráfico que reflejen el enfoque inclusivo y pet-friendly de la marca.

3. Socia III - Operaciones y Logística

Responsabilidades:

- Gestión de Experiencias Personalizadas: la socia III se encarga de la organización de las actividades y las experiencias personalizadas para las turistas, asegurando que cada elemento del paquete se ejecute a la perfección.

- Control de calidad: Garantiza que los proveedores de actividades, como guías locales, rutas gastronómicas, y deportes inclusivos, cumplan con los estándares de calidad requeridos por la empresa.
- Atención al Cliente: la socia III también gestiona la atención al cliente, asegurando que las turistas tengan una experiencia fluida desde la reserva hasta el regreso.

Recursos clave que la socia III maneja:

- Gestión de la logística del viaje: Coordinación de actividades, traslados y alojamiento en tiempo y forma, asegurando que cada paquete se ejecute según lo prometido.
 - Relaciones con proveedores de actividades: Colaboración constante con los guías locales, instructores de yoga, y otros proveedores para asegurar una experiencia enriquecedora y adaptada.
 - Soporte y atención al cliente: Atención personalizada antes, durante y después del viaje, gestionando solicitudes especiales, quejas o dudas relacionadas con el bienestar de las turistas y sus mascotas.
 - Base de datos de clientas: Seguimiento y retroalimentación de las turistas para mejorar continuamente los servicios.
- Recursos financieros:
 1. Capital Propio (Fondos Propios)
 - Aportaciones de las socias o accionistas: Inyección de dinero directamente al negocio para cubrir gastos iniciales.
 - Ganancias retenidas: Las ganancias generadas por la agencia de viajes pueden reinvertir en el negocio para mejorar su infraestructura, mejorar la tecnología o ampliar la oferta de servicios.
 2. Subvenciones y Ayudas Gubernamentales
 - Existen programas gubernamentales que brindan subvenciones o financiamiento a pequeñas y medianas empresas (PyMEs) en sectores específicos, como el turismo.

- Las agencias de viajes pueden beneficiarse de fondos destinados a fomentar el turismo, la innovación o la sostenibilidad ambiental