



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

**TÍTULO
FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES
DUAL EN EL CANTÓN MILAGRO**

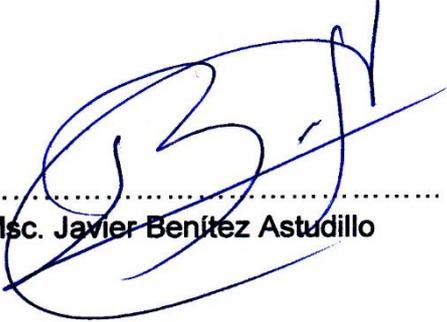
**Autora: Yanez Andrade Mayra Elizabeth
Tutor: MAE. Benítez Astudillo Javier Antonio**

**MILAGRO, ENERO 2017
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Factibilidad para la creación de una agencia de viajes dual en el cantón Milagro**, presentado por la estudiante **Yanez Andrade Mayra Elizabeth**, para optar al título de **Licenciada en Turismo**.

Milagro, a los 16 días del mes de enero del 2017



.....
Msc. Javier Benítez Astudillo

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 16 días del mes de enero del 2017



Firma del estudiante

Nombre: Mayra Yanez Andrade

CI: 0928645266

DEDICATORIA

A mis Padres, quienes, durante todo momento, son y serán mis guías, mis ejemplos a seguir. Les dedico el presente trabajo por el apoyo incondicional y el esfuerzo realizado para que pueda cumplir con este logro y alcanzar mi título profesional.

Gracias por todo.
Los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos a la UNEMI, a los docentes de la Carrera de Lic. en Turismo quienes compartieron conmigo sus conocimientos y enriquecedoras experiencias; a mis compañeros con los cuales compartí no solo en las aulas Universitarias sino en cada gira de estudio, con quienes disfrutamos y admiramos las bellezas turísticas de nuestro país.

En Especial, al MAE. Javier Benítez Astudillo por ser apoyo esencial en la realización del presente trabajo de titulación. Gracias por la comprensión y la paciencia.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

PhD.

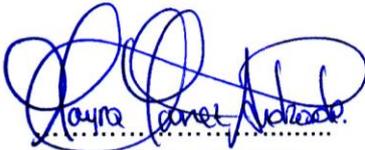
Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **"Factibilidad para la creación de una agencia de viajes dual en el cantón Milagro"** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 16 de enero del 2017.



Mayra Yanez Andrade

CI: 0928645266

ABREVIATURAS

OMT: Organización Mundial del Turismo.

SCR: Sistemas Computarizados de Reservas.

GDS: Global Distribution System.

PIB: Producto Interno Bruto.

AAVV: Agencias de Viajes.

TTOO: Tour Operadoras.

IATA: Asociación de Transporte Aéreo Internacional.

PEA: Población Económicamente Activa.

VAN: Valor Actual Neto

TIR: Tasa Interna de Retorno

CONTENIDO

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Delimitación	2
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 Objetivo General.....	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
CAPITULO II	3
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	3
2.1 Marco Teórico y Referencial	3
2.1.2 AGENCIA DE VIAJES.....	4
2.1.3 CLASIFICACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES.....	4
2.1.4 CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	5
2.2 DIAGNÓSTICO DE AGENCIAS DE VIAJES A NIVEL NACIONAL.....	6
Análisis de la Oferta del mercado	6
Análisis de la Oferta Local.....	7
2.3 Marco Metodológico	7
2.4 Población y Muestra	7
2.5 Métodos y Técnicas	7
2.6 Resultado de las Entrevistas.....	8
2.7 Análisis de la situación actual	10
CAPITULO III	12
PROPUESTA	12
3.1 Descripción de la propuesta.....	12
TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	18
3.3 Estudio Administrativo, Legal y Financiero	19
3.3.1 Estudio Administrativo.....	19
3.3.2 Estudio Legal.....	21
3.3.3 Estudio Financiero.....	23
3.4 Conclusiones	30
3.5 Recomendaciones.....	30
Bibliografía	31
MODELO ENTREVISTA (#1).....	35
Fotos de la entrevista a las Agencia de Viajes en Milagro.....	36
(#2)	36
Fotos de la Propuesta de la Pagina Web (#3)	38
Promoción para los paquetes turísticos (#4).....	40
SOLICITUD PARA EL REGISTRO DE AGENCIA DE VIAJES #5)	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Canales de distribución	Pág. 6
Tabla 2 Categorización nacional de agencias de servicios turísticos	Pág. 6
Tabla 3 Agencia de viajes locales	Pág. 7
Tabla 4 Entrada y salidas internacionales 2016	Pág. 10
Tabla 5 Ingresos por turismo al Ecuador	Pág. 11
Tabla 6 Principales Mercados Turísticos al Ecuador	Pág. 11
Tabla 7 Principales destinos de los ecuatorianos	Pág. 11
Tabla 8 Itinerario GUAYACANES	Pág. 13
Tabla 9 Cuadro de precios GUAYACANES	Pág. 14
Tabla 10 Itinerario GALÁPAGOS	Pág. 15
Tabla 11 Cuadro de precios GALAPÁGOS	Pág. 16
Tabla 12 Itinerario ORLANDO	Pág. 16
Tabla 13 Itinerario PANAMÁ	Pág. 17
Tabla 14 Recargo por Tickets aéreos	Pág. 17
Tabla 15 Perfil de puesto- Gerente General	Pág. 19
Tabla 16 Perfil de puesto- Secretaria	Pág. 20
Tabla 17 Perfil de puesto- Consultor de Viajes	Pág. 20
Tabla 18 Perfil de puesto-Contador	Pág. 21
Tabla 19 Requisitos para el registro de turismo	Pág. 22
Tabla 20 Requisito de licencia única de funcionamiento	Pág. 22
Tabla 21 Justificativo del activo real de agencias de servicios turísticos	Pág. 22
Tabla 22 Requisitos para el registro de agencia de servicios turísticos	Pág. 23
Tabla 23 Presupuesto Inicial	Pág. 24
Tabla 24 Depreciación activos fijos	Pág. 25
Tabla 25 Remuneración economía 4WT	Pág. 25
Tabla 26 Calculo de Interés y deuda al Banco	Pág. 26
Tabla 27 Presupuesto de ventas por temporada	Pág. 27
Tabla 28 Proyección ventas	Pág. 27
Tabla 29 Estructura de costos y gastos para la vida útil del proyecto	Pág. 28
Tabla 30 Estado de pérdidas y ganancias	Pág. 28
Tabla 31 Cuadro VAN Y TIR	Pág. 29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logotipo de la Agencia	Pág. 12
Figura 2 Organigrama Funcional de la Agencia	Pág. 19
Figura 3 Página de Inicio	Pág. 37
Figura 4 Página QUIENES SOMOS	Pág. 37
Figura 5 Página Descripción de los DESTINOS	Pág. 38
Figura 6 Página de Promoción Apps	Pág. 38
Figura 7 Publicidad para GUAYACANES	Pág. 39
Figura 8 Publicidad para GALÁPAGOS	Pág. 39
Figura 9 Publicidad para ORLANDO	Pág. 40
Figura 10 Publicidad para PANAMÁ	Pág. 40

RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad analizar la factibilidad del desarrollo de la actividad turística del cantón Milagro a través de la creación de una agencia de viajes dual que promocióne los principales destinos nacionales e internacionales mediante las ventas virtuales, con el fin de impulsar el turismo en la ciudad.

Para la ejecución del proyecto se realizó un diagnóstico situacional general de las agencias de servicios turísticos a nivel nacional y local de la ciudad de Milagro. Posteriormente se investigó mediante un estudio de mercado la oferta actual de agencias de viajes y operadoras para determinar los servicios que brindan.

También se realizaron entrevistas a los propietarios de las agencias de viaje, obtener información sobre sus productos y servicios, además de conocer los medios de difusión que utilizan para la promoción y venta de paquetes turísticos.

Luego se estructuró un organigrama funcional de la empresa con el respectivo manual de funciones en donde se describe cada una de las funciones y cargo del talento humano de la agencia.

Finalmente, en base al estudio legal y financiero se comprobó la factibilidad y viabilidad del proyecto.

Palabras clave: Emprendimiento, turismo, Agencia de Viajes.

ABSTRACT

The present project aims to analyze the feasibility of the development in the tourist activity in Milagro through the creation of a dual travel agency that promotes the main national and international destinations through virtual sales, in order to boost Tourism in the city.

For the execution of the project, a general situational diagnosis was made of the tourist services agencies at the national and local levels of the city of Milagro. Subsequently, the current offer of travel agencies and operators was investigated through a market study to determine the services that they provide.

Interviews were also conducted with the owners of travel agencies, information about their products and services, as well as the means of dissemination used for the promotion and sale of tourist packages.

Then a functional organizational chart of the company was structured with the respective function manual describing each of the functions and position of the human talent of the agency.

Finally, based on the legal and financial study, the feasibility and viability of the project was verified.

Key words: Entrepreneurship, Tourism, Travel Agency.

INTRODUCCIÓN

En Ecuador, el desarrollo de la actividad turística se ha convertido en el tercer rubro que aporta a la economía del país, representando el 5.3% del PIB nacional. Para el 2018, se busca que el turismo supere los ingresos del banano, y sea la primera fuente de ingresos del país.

Actualmente, el Gobierno Nacional ha impulsado al turismo a través del mejoramiento de vías de acceso e implementación de infraestructura turística en destinos nacionales que anteriormente se encontraban aislados, además la inversión en publicidad internacional como prioridad de un plan para convertir a Ecuador en una potencia turística. La actividad turística impulsa varios sectores de la economía ecuatoriana, como alojamiento, restauración y el sector conformado por la agencia de servicios turísticos que comprende agencias de viajes y tours operadoras, que desempeñan una función muy importante al ser el vínculo directo entre el turista nacional y extranjero con una serie de servicios turísticos

La idea de emprender una agencia de viajes dual surge al observar las tendencias del turismo a nivel mundial y nacional, debido a que viajar forma parte de los patrones de consumo, las personas realizan esta actividad con mucha más frecuencia, incrementando las expectativas de muchos países en ofrecer mejores servicios promocionando sus destinos para captar la atención de turistas, generando beneficios económicos.

Así como la tendencia del turismo es creciente, también lo es la necesidad de un equipo receptor que atienda a los visitantes en necesidades como alojamiento, alimentación y logística, con la ayuda de una empresa intermediaria entre los viajeros y los proveedores de servicios turísticos y sea capaz de satisfacer necesidades y expectativas crecientes en la sociedad.

La siguiente investigación realizada da como propuesta el diseño de una agencia de viajes dual en Milagro, que promueva y facilite la realización de viajes mediante la asesoría, diseño y venta de paquetes turísticos a gusto del turista demandante, debido a que la ciudad no cuenta con una agencia con este tipo de servicio. Es importante mencionar que la ciudad posee solo 3 Agencias de viajes aprobadas por el Ministerio de Turismo.

Las agencias de viajes duales experimentan un considerable índice de crecimiento en número y operación, dentro de un mercado nacional prometedor, el cual está sujeto a una serie de factores, por ello es necesario realizar estudios de factibilidad para la implementación de la empresa.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Dentro del cantón Milagro, existen tres agencias de viajes legalmente constituidas, las mismas que cumplen su función en el área local, estas no poseen una diversificación en sus productos y servicios que ofertan, lo que ha generado la inexistencia de las operadoras turísticas en el sector, afectado al desarrollo de la actividad.

Es así que surge la necesidad de diseñar una Agencia de Viajes Dual que combine ambos servicios, la operación e intermediación turística de destinos que promuevan los atractivos locales, nacionales e internacionales, sea generadora de fuentes de empleo y beneficios económicos.

1.2 Delimitación

País: Ecuador
Región: Costa
Provincia: Guayas
Cantón: Milagro
Servicio: Intermediación

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta de factibilidad para la creación de una agencia de viajes dual que promueva la actividad turística en el cantón Milagro.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las agencias de viajes duales a nivel nacional.
- Elaborar el Organigrama de la AAVV
- Elaborar el manual de funciones de la AAVV.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

Si bien, el hombre ha viajado desde tiempos inmemoriales. El turismo se deriva como consecuencia de un fenómeno social a partir del desarrollo del concepto de tiempo libre, con la reducción de horas laborables y avances en transporte. Todo eso ayudó al crecimiento de la actividad turística, con una clara vocación geográfica, los tiempos y costos del traslado de personas, permitieron llegar destinos nunca antes imaginados. Fue así como la industria sin chimeneas comenzó a crecer. (Britton, 1999).

El turismo es un fenómeno complejo de dimensiones políticas, sociales, culturales, educativas, biofísicas, ecológicas y estéticas, aquellas brindan numerosas oportunidades y posibilidades, generando deseos y expectativas en los visitantes e impulsando la economía de localidades anfitrionas (Britton, 1999). Por lo tanto, el turismo es una combinación de actividades, servicios e industrias que generan una experiencia de viaje, como transporte, alojamiento, alimentos, bebidas, establecimientos de compras, shows y diversos servicios hospitalarios accesibles para todos.

El organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, Organización Mundial de Turismo, la (OMT, 1995) , considera el concepto de turismo, más allá de la imagen estereotipada “de salir de vacaciones”. La definición aceptada oficialmente es” El turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar tiempo libre, negocios u otros” (Goeldner & Ritchie, 2011).

Para la OMT, el fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de personas del lugar de residencia habitual a otro, por motivos personales, negocios, esparcimiento u otro, es turismo. Toda una industria mundial de viajes, hoteles, transporte y otros componentes se encuentra gestionada por agencias de intermediación turística las cuales tienen la tarea de asesorar sobre los productos que

se adapten a las necesidades de los turistas. Las Agencias de Viajes (AAVV), ofrecen servicios dedicados a facilitar y promover la realización de los viajes.

2.1.2 AGENCIA DE VIAJES

Se originan a mediados del siglo XIX, durante la Revolución Industrial con la expansión de los nuevos medios de transporte, como el ferrocarril o la navegación a vapor, que facilitan sistemas más fáciles y cómodos para el traslado de los viajeros de un lugar a otro en menor tiempo.

Las agencias de viajes surgieron como pequeñas empresas que diseñaban y organizaban los servicios en cada viaje, ayudaban a estimular la inquietud viajera latente en el ser humano. En 1950, la demanda en viajar por las personas en los países occidentales aumento en cifras y creció el número las agencias de viajes canalizando estas grandes corrientes turísticas hacia los destinos más solicitados contribuyendo al desarrollo de espacios turísticos a través del lanzamiento de viajes combinados, productos y servicios. Las agencias de viaje son una valiosa fuente de información sobre nuevas tendencias y necesidades del mercado, que es aprovechada por los diferentes proveedores y agentes turísticos, tanto públicos como privados, para la expansión de las diferentes facetas de la actividad turística (Aranda, 2006).

En Ecuador, el organismo encargado de controlar esta actividad es el Ministerio de turismo, por medio de leyes, reglamentos y normas técnicas, establece particularidades y descripción de cada una de las actividades del turismo. El reglamento de operación e intermediación turística del ecuador define los siguientes conceptos:

Según el Art. 13 define a Intermediación como la gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos efectuada entre el consumidor final y los proveedores de los servicios turísticos, comercializados de forma individual o en paquetes turísticos. Mientras que en el Art. 14 menciona que operación son las diversas formas de organización, desarrollo y ejecución directa de viajes y visitas turísticas a nivel nacional, que incluye la provisión de servicios turísticos propios y/o de terceros.

2.1.3 CLASIFICACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES

Clasificación de las agencias de servicios turísticos en razón del ámbito y extensión de sus actividades: (Ministerio de Turismo, 2016)

- Agencia de viajes mayorista
- Agencia de viajes internacional
- Operador turístico
- Agencia de viajes dual

Una agencia de viajes mayorista debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo, es aquella que elabora, organiza y comercializa servicios y paquetes turísticos en el exterior. La comercialización se realiza por medio de agencias de viajes internacionales o agencias de viajes duales debidamente registradas, quedando prohibida su comercialización directamente al usuario.

La agencia mayorista representará a las empresas de transporte turístico en diferentes formas, alojamiento y operadores turísticos que no operen en el país. Con el objetivo de promover el turismo receptivo, la agencia mayorista y agencia de viajes dual, además podrá comercializar en el exterior servicios turísticos proporcionados por el operador turístico (Ministerio de Turismo, 2016).

En el Art. 17 se describe a la agencia de viajes internacional como la encargada de comercializar los servicios y paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional. Las agencias de viajes internacionales no podrán elaborar, organizar y comercializar productos y servicios propios que se desarrollen a nivel nacional e internacional, a otras agencias de viajes internacionales que se encuentren domiciliadas en el país. Las agencias de viajes internacionales que cuenten con licencia IATA, podrán ejercer la consolidación de tiquetes aéreos requeridos por parte de las agencias de servicios turísticos (Ministerio de Turismo, 2016).

Según el Art 18 un Operador turístico se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos. Finalmente, el Art 19 menciona que una agencia de viajes dual ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico, siempre y cuando su activo real sea la sumatoria de los requisitos para cada uno de ellos y contar con la licencia anual de funcionamiento (Ministerio de Turismo, 2016).

La Superintendencia de Compañías, es el organismo encargado de vigilar y controlar el funcionamiento de empresas, en este caso una agencia de viajes, cuyo objeto social consiste en desarrollar profesionalmente las actividades y la prestación de servicios turísticos de manera directa o como intermediaria, mediante la utilización de medios propios o de terceros (Ministerio de Turismo, 2002).

2.1.4 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Existen diferentes canales de distribución, que dependen del producto o servicio turístico al que nos estemos refiriendo. La buena elección del canal de distribución dependerá de la naturaleza de nuestro producto o servicio turístico, a partir de la cual distinguiremos dos tipos de canales de distribución (Cabarcos, 2011):

Tabla 1 Canales de distribución

Canal de Distribución Directa	-No Intermediarios -Superior control sobre la venta -La cobertura del mercado será establecido.
Canal de Distribución Indirecta	-intermediarios (AAVV y TTOO) entre el productor, prestatario y consumidor final. -Lleva a cabo varias estrategias de venta.

Fuente: Administración de servicios turísticos

Autor: Mayra Yanez

2.2 DIAGNÓSTICO DE AGENCIAS DE VIAJES A NIVEL NACIONAL

Análisis de la Oferta del mercado

El análisis consiste en la determinación y cuantificación de la oferta, demanda, análisis de precios y estudios de la comercialización. La investigación de mercado será de ayuda para definir en forma precisa el perfil de los potenciales consumidores para conocer qué buscan los turistas y en base a eso diseñar nuevos paquetes.

Además, la investigación nos permite identificar la competencia directa e indirecta que se encuentra posicionada, conocer cuáles son los servicios que ofertan. Los resultados permitirán formular estrategias de promoción y venta del servicio de la Agencia de Viajes Dual.

Tabla 2 Categorización nacional de agencias de servicios turísticos

PROVINCIA	MAYORISTA	INTERNACIONAL	DUAL	TTOO	TOTAL
Azuay	11	56	50	26	143
Bolívar	-	-	-	2	2
Cañar	-	8	10	6	24
Carchi	-	-	-	2	2
Chimborazo	1	11	7	15	34
Cotopaxi	-	3	3	15	21
El Oro	-	13	11	19	43
Esmeraldas	1	2	1	6	10
Galápagos	6	4	7	136	153
Guayas	26	108	94	71	299
Imbabura	2	8	17	15	42
Loja	-	12	16	24	52
Los Ríos	1	2	3	1	7
Manabí	3	21	16	71	111
Morona Santiago	-	2	3	5	10
Napo	-	-	2	34	36
Orellana	-	-	-	7	7
Pastaza	-	3	2	6	11
Pichincha	75	113	247	295	730
Santa Elena	1	7	1	30	39
Santo Domingo de los Tsáchilas	1	4	10	2	17
Sucumbíos	-	-	-	8	8
Tungurahua	-	20	23	86	129
Zamora Ch	-	1	4	3	8
TOTAL	128	398	527	885	1938

Fuente: Subsecretaría de Turismo, 2016

En total hay 1938 Agencias de Servicios Turísticos a nivel nacional, Agencias de Viajes Mayoristas existen 128, Agencias de Viajes Internacional 398, mientras que 527 Agencias son Duales y un total de 885 Operadoras turísticas. Siendo Guayas y Pichincha las provincias con más agencias de servicios turísticos en el territorio nacional.

Análisis de la Oferta Local

En la ciudad de Milagro, existen 3 Agencias de Viajes Internacionales legalmente registradas en el Ministerio de turismo en el último catastro turístico.

Tabla 3 Agencia de viajes locales

Agencias de viajes internacionales en el cantón Milagro	
1. Milagro Touring	Juan Montalvo 924 y 12 de febrero
2. O.C Tours	Av. Chirijos
3. Vimil S. A	Juan Montalvo 917 y 12 de febrero

Fuente: Subsecretaria de Turismo, 2016

Estas agencias son nuestra competencia directa, a las cuales se las deberá analizar para conocer el servicio que prestan, forma de comercialización, precios, descuentos y segmentos a los cuales se dirigen, de esa manera conocer el mercado en el que se va a desenvolver la agencia de viajes dual, lo que permitirá crear propuestas únicas de venta y servicios que se diferencien de la competencia.

2.3 Marco Metodológico

Para la elaboración del presente proyecto se empleará los tipos de investigación descriptiva e investigación de campo. El nivel descriptivo ayudara a descubrir la incidencia y la falta del desarrollo turístico del cantón, mientras que la modalidad de campo involucrará acudir a los lugares de hecho, en este caso realizar un estudio a las agencias de Viajes del cantón, mediante entrevistas que ayudaran a comprender, analizar los inconvenientes y problemas de las agencias de viajes ya existentes.

En este proyecto se realizará la investigación bajo el enfoque cualitativo por medio de entrevistas, para la recopilación de datos los cuales nos brindarán la información primaria necesaria para desarrollar la investigación.

2.4 Población y Muestra

Se ha omitido la población y muestra, por el motivo que se usará como instrumento entrevistas que tuvieron como objeto a las agencias de viajes locales para determinar los servicios que ofrecen y la rentabilidad en el mercado.

2.5 Métodos y Técnicas

Los métodos y técnicas a utilizar son de tipo teórico y empíricos ya que se ha procesado la información obtenida mediante la utilización de métodos empíricos tales como:

Histórico - lógico: En la Investigación se conoce el origen y evolución del turismo, como las Agencias de Viajes son las encargadas de gestionar esta actividad, como ha sido el desarrollo de las Agencias de Viajes en la actualidad.

Inductivo Deductivo: La investigación está enfocada desde lo general a lo particular y viceversa, lo cual se muestra en nuestro objetivo general a realizarse para lograrlo mediante el desarrollo los objetivos específicos.

2.6 Resultado de las Entrevistas

Entrevistado: Lcda. Victoria Moreira

Cargo: Gerente General

Empresa: Agencia de Viajes MILAGRO TOURING



1. Promociona Destinos en el Ecuador ¿Cuáles son los destinos Nacionales más vendidos por la Agencia de Viajes?

Bueno, dentro del Ecuador no ofrecemos destinos nacionales porque el ministerio de turismo no nos permite, ya que ellos nos dan las opciones de estar dentro de la clasificación de agencias de servicios turísticos, como tour operadora, agencias de viajes internacional y dual, pero para ser dual se necesita una mayor inversión. Además, si llegamos a ofertar destinos nacionales podríamos tener una sanción económica del mintur. Por ello solo ofrecemos destinos internacionales.

2. ¿Cuáles son los destinos Internacionales más comprados?

Dentro de los destinos internacionales requeridos al momento de comprar son Panamá, Miami, Orlando lo que es Disney World, New York, también ofrecemos el servicio de asesoramiento de visa para aquellos usuarios que no poseen una.

3. ¿Qué medios de promoción utiliza en la venta de sus servicios?

Usamos redes sociales, prensa escrita, aunque no contamos con una página web, estamos en proceso de crear una.

4. ¿Cuál es la temporada en la que vende más paquetes turísticos?

Para nosotros la temporada que más se vende es en el feriado de carnaval, eso quiere decir para verano y los meses de vacaciones, un total de 10 a 15 paquetes turísticos y boletos aéreos se venden cada día.

Al finalizar la entrevista, se preguntó cómo ha sido el movimiento en este año 2016 y que se viene para el 2017.

Este año 2016, ha sido un poco baja debido a la crisis que atraviesa el país, el mes de noviembre se realizaron promociones por el black Friday, por día se tiene un promedio de ocho a diez personas a consultar sobre nuestros paquetes. Para el 2017, se prevé continuar con promociones, reforzar las redes sociales, promocionar por medio radial y crear una página web.

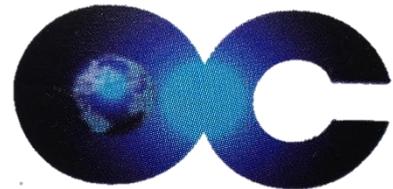
Análisis

La agencia de viajes Milagro Touring, no tiene mucho tiempo de apertura, por lo que recién se encuentra promocionando sus productos y servicios, las ventas durante los primeros meses fueron bajas, pero poco a poco mediante la publicidad ha generado mayores ingresos. Solo tiene a un asesor de viajes. Por lo que vende un promedio de 5 a 10 boletos aéreos y paquetes turísticos diarios, como es una agencia Internacional no puede crear y diseñar propios paquetes turísticos. No cuenta con una página web, y solo promociona mediante la prensa escrita.

Entrevistado: Téc. Zoila Ochoa de Martínez

Cargo: Gerente General

Empresa: Agencia de Viajes O.C TOURS



1. Promociona Destinos en el Ecuador ¿Cuáles son los destinos Nacionales más vendidos por la Agencia de Viajes?

Nuestra agencia tiene todo lo imaginable, dentro y fuera del país, sucede algo en especial, refiriéndome solo a mi negocio, cuando hablamos de lo nacional las personas prefieren realizarlo directamente, ya que piensan que mediante una agencia de viajes les costará un poco más, mientras que nosotros manejamos precios más bajos, al mantener convenios y acuerdos que llegamos con nuestros proveedores. Los destinos que vendemos son Galápagos, el oriente, ahora vendemos para Decamerón resort Mompiche, punta centinela.

2. ¿Cuáles son los destinos Internacionales más comprados?

Nosotros nos manejamos con destinos para Estados Unidos los más comprados son Miami, New York y Orlando. Ahora trabajamos bastante con Panamá y Europa.

3. ¿Qué medios de promoción utiliza en la venta de sus servicios?

Nosotros tenemos la emisora radio atalaya de Milagro y por redes sociales, también mediante el uso de correos masivos, que es uno de los medios más usados.

4. ¿Cuál es la temporada en la que vende más paquetes turísticos?

La agencia se maneja con venta a empresas corporativas, por ello no sabría decir cuál es nuestra temporada más alta en venta, lo que podría decir es que la temporada más baja es en diciembre, porque hay mucha gente que viene del extranjero a visitar a sus familiares y las personas de Ecuador no salen para esta fecha. La temporada de vacaciones en los meses de febrero, marzo, abril es donde más se vende.

Al finalizar la entrevista, se preguntó cómo ha sido el movimiento en este año 2016 y que se viene para el 2017.

Como agencia este año 2016, nos hemos manejado muy bien, no ha sido como años anteriores debido a la economía del país, pero mantenemos una estabilidad

económica. Mis proyectos para el 2017 seguir con promociones, correos masivos, publicidad en redes sociales y seguir ofreciendo un servicio de calidad.

Análisis

La agencia de viajes OC tours es una agencia que lleva más de 10 años de servicio a la localidad milagreña, dentro de la agencia laboran 2 asesoras de venta y la gerente general, vende un promedio de 10 a 20 paquetes turísticos en temporada baja, y más de 30 en temporada de vacaciones y los feriados. Utiliza varios medios para la promoción de los servicios que oferta, además vende planes corporativos a instituciones públicas y privadas. No cuenta con página web y como es una agencia de viajes internacional solo vende paquetes turísticos armados por las agencias de viajes mayoristas.

2.7 Análisis de la situación actual

A nivel mundial, el turismo genera importantes ingresos a la economía, Ecuador ha generado campañas publicitarias para promover la actividad turística nacional e internacional de las cuatro regiones del país como galápagos que es la de mayor afluencia turística, sierra, costa y amazonia. La ciudad de Milagro necesita más proyectos que impulsen el turismo nacional e incentiven a los ciudadanos a conocer el país, por eso se realizó el proyecto con la finalidad de diseñar una agencia de viaje que asesore y motive a los ciudadanos a viaje dentro y fuera de Ecuador.

2.8 Resultados

Estudio Económico

En Ecuador, la posición del turismo en la Economía en las exportaciones no petroleras durante el periodo de enero a junio del 2016 en millones de USD, ocupó el tercer lugar después de las exportaciones de banano- plátano y camarón. el ingreso de divisas por Turismo alcanzó los 709,9 millones de dólares, y un egreso de 505,0 millones, representando un decrecimiento del 8,4% respecto al 2015, pero con un saldo positivo de 204.9 millones de dólares para el país.

Tabla 4 Entrada y salidas internacionales 2016

Mes	Llegadas	Salidas
Enero	145.710	101.936
Febrero	118.091	126.581
Marzo	121.410	141.052
Abril	92.173	125.258
Mayo	96.576	112.265
Junio	118.942	96.897
Julio	143.764	139.100
Agosto	119.060	179.539
Septiembre	92.961	138.622
Octubre	121.005	140.487
Noviembre	111.073	131.347
Total General	1,280.765	1,433.381

Fuente: Anuarios de Migración internacional – INEC, Ministerio del Interior.

Tabla 5 Ingresos por turismo al Ecuador

Año	Ingreso por Turismo (MILLONES USD)
2011	850
2012	1.039
2013	1.251
2014	1.504
2015	774
2016	709

Fuente: Ministerio de Turismo, 2016

Tabla 6 Principales mercados turísticos al Ecuador

País	Registros	Porcentaje
Colombia	25.422	21,0%
Estados Unidos	15.123	12,5%
Perú	14.752	12,2%
Venezuela	11.422	9,4%
Cuba	2.158	1,8%
España	4.233	3,5%
Argentina	3.266	2,7%
Chile	3.832	3,2%
México	2.925	2,4%
Panamá	1.598	1,3%
Otros	36.247	30,0%
Total General	121.005	100%

Fuente: Anuarios de Migración internacional – INEC, Ministerio del Interior.

Los mercados emisores que encabezan la lista de los primeros países con el mayor número de llegadas son Colombia, Estados Unidos y Perú.

Tabla 7 Principales destinos de los ecuatorianos

País	Registros	Porcentaje
Estados Unidos	39.514	28,1%
Panamá	22.563	16,1%
Colombia	17.101	12,2
Perú	13.112	9,3%
España	7.422	5,3%
Chile	2.693	1,9%
México	1.839	1,3%
Venezuela	1.155	0,8%
Cuba	260	0,2%
Otros Países	34.828	24,8%
Total General	140.487	100%

Fuente: Anuarios de Migración internacional – INEC, Ministerio del Interior.

Los países que encabezan la lista de los principales destinos preferidos por los ecuatorianos son Estados Unidos, Panamá, Colombia.

CAPITULO III PROPUESTA

3.1 Descripción de la propuesta

Se emprenderá la agencia de viajes dual basada en la investigación realizada para ofrecer un servicio de calidad que garantice la satisfacción de los clientes con la venta de paquetes turísticos únicos y ofrecer al turista nuevos destinos que aporten al desarrollo del país.

La Agencia de Viajes dual cuya razón social será **4World Travel** creará paquetes turísticos que representen los principales atractivos naturales y culturales del país, además ofertará destinos Internacionales, así como la venta de boletos aéreos. Los paquetes serán elaborados en base al perfil de la demanda, gustos y preferencias de los clientes. Adicionalmente, como parte de la oferta tendrán la oportunidad de elegir el destino, armar y combinar paquetes a su gusto.

Agencia de viajes dual 4world

Misión

Somos una Agencia de Viajes dedicada a la promoción de destinos nacionales e internacionales, ofreciendo un servicio de calidad con calidez, que satisfaga las expectativas de nuestros clientes mediante la innovación e implementación de sistemas eficaces.

Visión

Para el 2020 estar considerada entre las mejores agencias de la región en la prestación de servicios turísticos.

Logotipo de la Agencia



Figura 1 Logotipo de la agencia

Elaborado por: Mayra Yanez

Precios

El precio final de los productos se establece en relación a la competencia directa, al estudio de la demanda y al análisis de costos. Cabe mencionar que los valores se renovarán de acuerdo a la temporada y condiciones de los proveedores.

Promoción

Los medios de promoción que se utilizaran en la agencia de viajes serán prensa escrita, radial y digital, por medio de las redes sociales y el desarrollo de una pagina web (APENDICE #3) y la creación de una app para android y Iphones donde los turistas nacionales e internacionales tendrán la opción de adquirir los paquetes en cualquier momento y lugar, además mantener contacto y resolver cualquier inquietud con nuestro consultor de viajes sobre promociones y nuevos servicios.

OFERTA NACIONAL

Se describe los destinos a que ofrecerá la agencia como parte de su catálogo. Para la asignación de precios de cada paquete, se considera el costo real incluyendo costos administrativos y de venta, más el porcentaje de utilidad.

Como primera propuesta de la agencia de viajes dual **4world travel** será la creación de un paquete turístico nacional a un destino que se encuentra en desarrollo, pero ofrece una experiencia inolvidable al observar una de las maravillas de la naturaleza como lo es el Florecimiento de los Guayacanes.

Tabla 8 Itinerario GUAYACANES

Florecimiento de los Guayacanes

Descripción del Paquete

Mangahurco, es una localidad, que se encuentra a 320 kilómetros de la ciudad de Loja y a 167 kilómetros de Arenillas, en la zona cercana a la frontera del Ecuador con el Perú. Cuenta con 40.000 hectáreas de bosque de guayacanes, los cuales se visten de amarillo y provocan que todos admiren la maravillosa transformación de la naturaleza, esta zona se cuenta con una variada oferta de servicios turísticos, como áreas para camping, guianza por el bosque, hospedaje y alimentación.

INCLUYE	Alojamiento: 2 Noches Transporte Privado Alimentación Guía Turístico durante el Recorrido
NO INCLUYE	Entrada a Fabrica. Alquiler de Carpa. Otros gastos no detallados en el itinerario. Gastos no especificados en el programa como Lavandería, Teléfono, etc. Uso anticipado y extendido de instalaciones

ITINERARIO

Día 1:

06h00 Salida desde Gye a Loja (6h duración)
 10h00 Parada para desayunar en Catacocha.
 13h30 Llegada a la parroquia de Mangahurco
 14h00 Almuerzo
 15h00 Avistamiento y recorrido por árboles de guayacanes florecidos
 18h00 Traslado a Zapotillo
 20h00 Cena y Check in hotel.

Día 2:

08h00 Desayuno y Check-out hotel
 09h30 Visita a fábrica de yogurt y natilla a base de leche de chiva.
 12h00 Almuerzo Típico
 13h00 City Tour por Zapotillo
 14h00 Traslado a Tindal, Complejo Turístico Piscinas Naturales.
 18h00 Traslado Alamor
 19h00 Check-in y Cena. (Noche libre.)

Día 3:

08h00 Desayuno y Check out hotel
 10h00 Visita al Bosque Petrificado de Puyango
 13h30 Almuerzo
 15h00 Visita a Célica (Dulces típicos)
 Retorno a la Provincia de Guayas

Elaborado por: Mayra Yanez

Tabla 9 Cuadro de precios GUAYACANES

GUAYACANES					
SERVICIO	PAX				
COSTOS FIJOS	Costo total	2	6	8	16
Transporte x día VAN16	\$350,00	\$175,00	\$58,33	\$43,75	\$21,88
Guía x día \$65	\$195,00	\$97,50	\$32,50	\$24,38	\$12,19
TOTAL CF	\$545,00	\$272,50	\$90,83	\$68,13	\$34,06
COSTOS VARIABLES					
Alojamiento					
Hotel Los Charanes xpax	\$15,00	\$15,00	\$15,00	\$15,00	\$15,00
Hotel del Bosque xpax	\$15,00	\$15,00	\$15,00	\$15,00	\$15,00
Almuerzo \$5x día	\$15,00	\$15,00	\$15,00	\$15,00	\$15,00
Cena \$5xdía	\$15,00	\$15,00	\$15,00	\$15,00	\$15,00
Alquiler Caballo o Bicicleta	\$10,00	\$10,00	\$10,00	\$10,00	\$10,00
Entrada Complejo turístico	\$5,00	\$5,00	\$5,00	\$5,00	\$5,00
TOTAL CV	\$75,00	\$75,00	\$75,00	\$75,00	\$75,00
COSTOS DIRECTOS	\$620,00	\$347,50	\$165,83	\$143,13	\$109,06
UTILIDAD 20% (.8)	\$155,00	\$86,87	\$41,45	\$35,79	\$27,19
PRECIO DE VENTA FINAL	\$775,00	\$434,37	\$207,28	\$178,91	\$136,25

Elaborado por: Mayra Yanez

La fecha de venta y promoción comenzaran los meses de noviembre y diciembre, ya que el tour se lo realizará en el mes de enero a febrero dependiendo las primeras lluvias en el sector para que sé de este acontecimiento que dura 8 días en total.

Tabla 10 Itinerario GALÁPAGOS

Galápagos Aventura Marina

Descripción del Paquete

Conocer las Islas Galápagos y realizar deportes de aventura, como remar en Kayak, ciclismo de montaña, cabalgar en hermosos caballos, practicar Snorkel. Aventuras a partir de 4 días. Dependiendo disponibilidad del turista

INCLUYE	Alojamiento Transporte Terrestre y Marítimo Traslado por lancha, buses pequeños o camionetas. Alimentación (Desayuno, Almuerzo, Merienda) Guía Naturista Bilingüe durante el Recorrido Equipo de Snorkel (Visor, Aletas, tubo). Box Lunch
NO INCLUYE	Ticket aéreo desde/hacia Galápagos Entrada al Parque Nacional Galápagos Tarjeta de Control Migratorio \$20.00
ITINERARIO	<p><i>El itinerario está sujeto a cambios sin previo aviso.</i></p> <p style="text-align: center;">ITINERARIO 5 DIAS</p> <p>Día 1 Isla Baltra- Isla Santa Cruz 12h00 Almuerzo en Reserva el Chato 15h00 Visita a los túneles de lava 17h00 City tour nocturno por Santa Cruz</p> <p>Día 2 Tortuga Bay y las Grietas 08h00 Desayuno Hotel 09h30 Tour Navegable y visita a Tortuga Bay 12h00 Almuerzo 13h00 Playa los Alemanes y Visita a las Grietas 18h00 Regreso al hotel – Noche libre</p> <p>Día 3 Isla Isabela Volcán Sierra Negra y Volcán Chico. 07h00 Check out Hotel y Salida para Isla Isabel, Box Lunch 12h00 Volcán Sierra negra (Dependiendo del clima) 16h00 Snorkeling. 19h00 Llegada al hotel y cena.</p> <p>Día 4 Isla Isabel 08h00 Desayuno 09h30 Kayaking en Bahía Puerto Villamil 12h00 Almuerzo 13h00 Aventura en Bicicleta el centro de Crianza de Tortugas Gigante y recorrido a Muro de las lágrimas.</p> <p>Día 5 08h00 Desayuno y Check out. 09h00 Salida para la Isla Santa Cruz 14h00 Almuerzo 16h00 Visita de paso a los cráteres los Gemelos Terminación del tour.</p>

Elaborado por: Mayra Yanez

Tabla 11 Cuadro de precios GALAPÁGOS

GALAPAGOS			
Servicio		PAX	
COSTO FIJOS	Total	2	4
Transporte	\$75,00	\$37,50	\$18,75
Boleto aéreo LAN	\$292,00	\$292,00	\$292,00
Guía x día 80	\$320,00	\$160,00	\$80,00
TOTAL CF	\$687,00	\$489,50	\$390,75
COSTOS VARIABLES			
Alojamiento \$50 xpax	\$100,00	\$100,00	\$100,00
Alojamiento \$45 xpax	\$90,00	\$90,00	\$90,00
Almuerzo x día \$ 7	\$28,00	\$28,00	\$28,00
Almuerzo Chato	\$10,00	\$10,00	\$10,00
Cena x día \$ 7	\$28,00	\$28,00	\$28,00
Alquiler Bicicleta	\$15,00	\$15,00	\$15,00
Actividades			
Snorkeling	\$25,00	\$25,00	\$25,00
Kayaking	\$15,00	\$15,00	\$15,00
Tour Navegable	\$27,00	\$27,00	\$27,00
TOTAL CV	\$338,00	\$338,00	\$338,00
COSTOS DIRECTOS	\$1.025,00	\$827,50	\$728,75
UTILIDAD 20% (.8)	\$245,00	\$206,87	\$181,25
PRECIO DE VENTA FINAL	\$1.270,00	\$1.034,37	\$910,00

Elaborado por: Mayra Yanez

OFERTA INTERNACIONAL

La agencia ofertara paquetes turísticos internacionales a diferentes destinos, como referencia se escogerán los dos principales destinos de los ecuatorianos en el 2016, Estados Unidos ,Panamá y Colombia.

Tabla 12 Itinerario ORLANDO

ORLANDO – Disney y Universal Studios	
Descripción del Paquete	
Disfruta de los divertidos parques temáticos más grandes del mundo. Desde Magic Kingdom en walt Disney World hasta WIZARDING World of Harry Potter en Universal Studios. y crea un recuerdo inolvidable mientras te sumerges en el paraíso de las compras.	
INCLUYE	Ticket aéreo Guayaquil o Quito - Orlando Alojamiento 6 Días y 5 noches Hotel a la Elección Traslado Entradas a 2 atractivos de Disney. Opciones MAGIC KINGDOM, ANIMAL KINGDOM, HOLLYWOOD STUDIOS, EPCOT CENTER. Dos DIAS EN UNIVERSAL ESTUDIOS O ISLA DE LA AVENTURA
NO INCLUYE	Entradas a otros Parques Temáticos no detallados en el Itinerario. Tasa Aeroportuaria de Orlando 89 USD. Tasa Aeroportuaria de Ecuador 59 USD. Gastos no especificados en el programa
PRECIOS	Por Persona Desde Guayaquil (\$1,549 a \$1.620) Desde Quito (\$1.569 a \$1.639)

COMO RESERVAR	Se requiere los nombres y número de Pasaporte de los pasajeros COPIA A COLOR DE LOS PASAPORTES Realizar un Abono de 600 USD por persona para garantizar la reserva El saldo se deberá cancelar por lo menos 30 días antes de la fecha de viaje
----------------------	---

Elaborado por: Mayra Yanez

Tabla 13 Itinerario PANAMÁ

Panamá Shopping

Descripción del Paquete

Disfruta de las maravillosas playas cálidas de Panamá desde el hotel Sheraton BIJAO RESORT, ubicado en la costa del pacífico panameño.

INCLUYE	Ticket aéreo Guayaquil o Quito - Panamá Alojamiento 6 días y 5 noches Hotel Sheraton y Continental Traslado aeropuertos – Hotel – Ciudad - Aeropuerto 2 Noches Hotel Sheraton Bijao Beach Resort (All Inclusive) Desayuno- Almuerzo y Merienda, Bocadillos y bebidas ilimitadas. Shows Nocturnos, Deportes acuáticos. 3 Noches en la ciudad de Panamá HOTEL CONTINENTAL Desayuno Buffet City Tour, canal de Panamá 1 día libre de compras por los principales Shopping mall.
NO INCLUYE	Tasa Aeroportuaria de Panamá 43 USD. Tasa Aeroportuaria de Ecuador 59 USD. Gastos no especificados en el programa.
PRECIO	Desde Guayaquil = (\$789 - \$1,045) Desde Quito= (\$795 - \$1.065)
COMO RESERVAR	Se requiere los nombres y número de Pasaporte de los pasajeros COPIA DE LOS PASAPORTES Realizar un Abono de 500 USD por persona para garantizar la reserva El saldo del tour se deberá cancelar por lo menos 30 días antes de la fecha de viaje

Elaborado por: Mayra Yanez

OFERTA DE VENTA DE TICKETS AÉREOS

Se ofrecerá la venta de tickets aéreos nacionales e internacionales para establecer el Fee a cobrarse por cada boleto expedido se deberá usar la tabla de comisión de boletos internacionales, cada aerolínea otorga diferentes porcentajes de ganancia a las agencias de viajes.

El Fee de emisión es el cargo administrativo que cobra toda aerolínea por el pago presencial de algún servicio turístico (compra de boletos, cancelaciones, reembolsos).

Tabla 14 Recargo por tickets aéreos

Vuelos	Aerolíneas
Europa y otros continentes	40 USD + 14% IVA
Desde y Hacia América	25 USD + 14% IVA
Desde Ecuador a América	25 USD + 14% IVA
Vuelos Nacionales (Ecuador)	12 USD + 14% IVA

Elaborado por: Mayra Yanez



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los participantes tienen la responsabilidad de elegir programas o servicios adecuados a sus capacidades e intereses. Con el fin de ayudar a escoger el itinerario adecuado podemos discutir el programa y proporcionarle la experiencia profesional de todo nuestro personal. Los participantes deben ser responsable de su buena salud al aceptar el viaje y también para prepararse para el viaje, estudiando el itinerario, para llevar la *ropa adecuada, el equipo y la documentación personal* tal como se le aconseja en él.

Diseño de viaje

4Worlds Travel diseñará un programa personalizado según se lo soliciten de acuerdo a su interés principal, la edad, el estado de salud, la estación del año, la duración del viaje y la disponibilidad de espacio existente.

Una vez que tengamos su aprobación a la propuesta final, **4Worlds Travel** procederá con las reservas y tratará de reservar el itinerario original, pero es importante notar que, debido a la disponibilidad de espacio, los itinerarios pueden ser modificados (dichas modificaciones podrían incluir los lugares a visitar, los hoteles y el orden del programa).

Formas de pago

Se puede pagar en Efectivo, Cheque, Transferencia Bancaria o con tarjetas de crédito DINERS CLUB, VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS.

Política de cancelación de viaje

- ✚ Si por cualquier motivo se da de baja la reserva, el abono inicial no será reembolsado en ningún caso, a menos que cuente con nuestro seguro de asistencia al viajero que lo protegerá en este evento.

Anulaciones y Reembolsos

Las anulaciones deben ser enviadas por escrito por lo menos 30 días previos a la fecha de Salida. En este caso, se aplicará una comisión por tramitación por cada reserva, además de cualquier reserva de hotel o cualquier otro servicio ya pagado. Las políticas de reembolso siguientes aplican si usted cancela su viaje una vez ajustado el saldo a pagar

- ✚ Si la reserva se da de baja dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje, el paquete turístico estará sujeto a la siguiente penalidad:

De 30 a 21 días	50% del valor total
De 20 a 10 días	80% del valor total
De 09 a 01 días	100% del valor total.
- ✚ En caso de que los pasajeros no se presenten a tomar el tour o no puedan viajar por cualquier motivo, serán considerados **NO SHOW** y aplicará 100% de penalidad, quedando sin efecto cualquier tipo de reembolso, a menos que estén cubiertos por nuestro seguro de asistencia al viajero con su cobertura. (Aplica restricciones)

Depósitos y Saldos

Nosotros estipulamos un depósito del 40% del total del Tour por persona a pagar una vez que el itinerario sea aceptado y firmado por el cliente. Además, ciertos establecimientos pueden solicitar depósitos adicionales para asegurar el espacio, sobre todo durante temporadas especiales. **4Worlds Travel** le informará si cualquier suma adicional es necesaria. Cualquier saldo deberá ser cancelado 45 días antes de la fecha de salida. En el caso de una reserva recibida 44 días o menos antes de la fecha de llegada, se requiere el pago completo por adelantado con el fin de confirmar su solicitud.

3.2 Desarrollo de la propuesta

3.3 Estudio Administrativo, Legal y Financiero

3.3.1 Estudio Administrativo

La agencia de viajes dual será generadora de fuentes de trabajo directos, para aquellos profesionales relacionados con turismo, y contribuirá de manera indirecta a todos los proveedores y actores involucrados en la prestación del servicio para crear un paquete turístico.

Para la ejecución de la actividad se deberá contar el recurso humano de la empresa, la estructura funcional consta de tres áreas que son: el área gerencial, área técnica u operativa y las áreas auxiliares, es decir las áreas restantes. Según el tamaño de la organización, el personal puede ser multifuncional, es quiere decir, cumplir y ejercer varias funciones dentro de la empresa, estas funciones incluyen realizar convenios con proveedores dentro y fuera del país, atención al cliente, venta de pasajes aéreos y planificación de tours, promover nuevos destinos nacionales e internacionales, entre otras actividades financieras, administrativas, contables, marketing y publicidad (García, 2013).

No existe una estructura organizativa generalizada o estandarizada para todo el sector de las agencias de viajes. Según el tipo de agencia que sea, tendrá una estructura organizativa u otra (Cabarcos, 2011).

Organigrama de la Agencia de Viajes Dual **4Worlds Tours S.A**

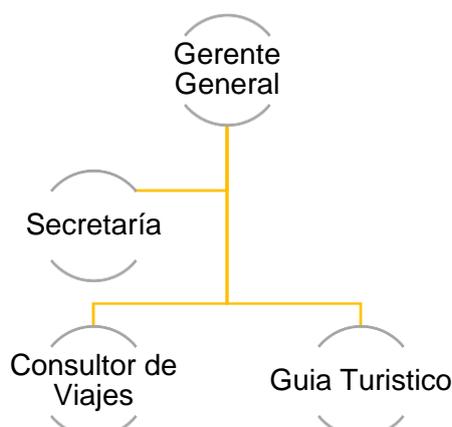


Figura 2 Organigrama funcional de la agencia

Elaborado por: Mayra Yanez

Manual de funciones de 4worlds tour

Tabla 15 Perfil de puesto-gerente general

Cargo	Gerente General
Área	Administrativa
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ing. En Administración de empresas turísticas o afines• Dominio de Ingles
Experiencia requerida	3 años en cargos similares

Funciones del Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del mercado turístico nacional e internacional. • Elección de personal calificado y delegación de funciones a cada uno de los empleados. • Planificación del trabajo y elección de procedimientos. • Control y coordinación de la comunicación entre cada área interna de la empresa. • Establecimiento de políticas empresariales. • Aportación de ideas y solución a problemas. • Coordinación y aumento del porcentaje de ventas en función a plan estratégico organizacional. • Desarrollo de plan de ventas. • Verificación y seguimiento de proyectos y planes de ventas. • Liderazgo efectivo a sus vendedores.
Remuneración Mensual	850 dólares
Objetivo Principal del Cargo	Representar, constituir y mantener en la empresa el contacto con proveedores, contactos y servicios turísticos. Planificar e identificar los productos y servicios más vendidos, cumplir con las estrategias y objetivos de la agencia siguiendo políticas, normas y procedimientos.

Tabla 16 Perfil de puesto-secretaría

Cargo	Secretaría / Contador
Área	Administrativa
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Carreras a afines • Conocimiento de Microsoft Office y programas contables. • Buena presencia y vestimenta.
Experiencia requerida	1 año en cargos similares
Funciones del Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Atender a clientes internos y externos. • Controlar el ingreso y salida de personas. • Atender llamadas y correos electrónicos. • Control de Horarios, licencias y vacaciones. • Realiza pagos de los servicios básicos. • Redacción de oficios, cartas, solicitudes y documentos requeridos en la empresa. • Envío y recepción de correspondencia. • Inventario de bienes y mobiliario de oficina.
Remuneración Mensual	450 dólares
Objetivo Principal del Cargo	Controlar el ingreso y salida de personas, atender llamadas, contactarse con proveedores turísticos.

Tabla 17 Perfil de puesto-consultor de Viajes

Cargo	Consultor de Viajes
Área	Ventas/ Reservas
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios en Hotelería y Turismo • Conocimiento de 2 Idiomas o más. • Cursos de Servicio al cliente. • Conocer sobre leyes y reglamentos turísticos • Manejo de Sistemas de Reservación Sabre

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer sobre vocabulario técnico turístico, manuales, tarifarios, directorios, requisitos de migración y aduanas.
Experiencia requerida	1 a 2 años en cargos similares
Funciones del Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar y orientar al cliente en su decisión de compra. • Mantener contacto telefónico con clientes para medir el grado de satisfacción. • Actuar con iniciativa ante exigencias o detalles de nuestros clientes, logrando su satisfacción.
Remuneración Mensual	470 dólares + comisión venta
Objetivo Principal del cargo	Planificar e identificar que se venden para cumplir con las estrategia y objetivos de la agencia. Atender demandas de viajes y su operación.

Tabla 18 Perfil de puesto-contador

Cargo	Contador
Área	Financiera
Requisitos	Tercer nivel en contabilidad y auditoría, o carrera a fines. Conocimiento en software de auditorías, NIIFS. Manejo tributario.
Experiencia requerida	1 a 2 años en cargos similares
Funciones del Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en la auditoría de los procesos administrativos, contables, fiscales y emitir informes. • Administrar el proceso contable: Plan de cuentas, Balance general, estado de situación inicial, diario general, análisis financieros. • Verificar y detallar los presupuestos de las actividades de la empresa. • Realizar transacciones de dinero en efectivo, cheque y tarjetas de crédito. • Liquidaciones de impuestos(Sri) y tasas.
Remuneración Mensual	550 dólares
Objetivo Principal del Cargo	Planifica y controla todo el sistema operativo para las cuentas, conocimiento en políticas de pago y manejo de contratos internos siguiendo las políticas, normas y procedimientos contables y financieros.

3.3.2 Estudio Legal

En el Ecuador existen varios artículos de la ley de turismo (2004), reglamento general de actividades turísticas (2002) y el reglamento de operación e intermediación turística (2016) que indican los requerimientos que debe seguir una empresa para ejercer una actividad de forma legal.

El Reglamento de Operación e Intermediación Turística determina en el Art. 6 los derechos de las agencias de servicios turísticos:

1. Determinar políticas de cobro y tarifas para la prestación de sus servicios.
2. Cancelar unilateralmente el contrato suscrito con el usuario cuando éste no ha cumplido con el pago pactado.

3. Contar con la confirmación sea física o virtual de los servicios contratados con sus proveedores.

4. Exigir información oportuna por parte de su proveedor en caso de existir contingente o variación en el servicio contratado. Así como, contar con un número de emergencia por parte del proveedor del servicio, (Ministerio de Turismo, 2016).

El Registro de turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turístico según el Art. 8 Las personas naturales o jurídicas, previo al inicio del proceso de registro de las agencias de servicios turísticos, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Tabla 19 Requisitos para el registro de turismo

Requisito para el registro de Turismo	
1.-	Registro Único de Contribuyentes (RUC).
2.-	Escritura de constitución, último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, en caso de que aplique estas dos últimas.
3.-	Nombramiento vigente del o los representantes legales, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
4.-	Pago de la contribución del 1x1.000 a la autoridad nacional de turismo.

Fuente: Reglamento de operación e intermediación turística

Previo a la constitución de la agencia de viajes dual se debe cumplir con ciertos requisitos, reglamentos y resoluciones del ministerio de Turismo, estos requerimientos son obtener el registro de turismo, la licencia anual de funcionamiento. Como lo determina el art 11, para obtener la licencia única de funcionamiento se deberá contar con el certificado de Registro de Turismo mediante una herramienta virtual se procederá a la validación de información para luego realizar una inspección del gobierno autónomo descentralizado local. Presentar los Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta.

Tabla 20 Requisito de licencia única de funcionamiento

Requisito para Obtener la Licencia Anual de Funcionamiento	
1.-	Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta del último ejercicio económico;
2.-	Pago efectuado por concepto de renovación de Licencia Única Anual de Funcionamiento
3.-	Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

Fuente: Reglamento de Operación e Intermediación Turística

Una vez obtenido la licencia única anual de funcionamiento se deberá exhibir en un lugar que sea visible para el cliente. De acuerdo al tipo de agencia de viajes, se deberá presentar el inventario de activos en referencia a la siguiente categorización establecida en la ley de turismo:

Tabla 21 Justificativo del activo real de agencias de servicios turísticos

Categorización	Activos Fijos Tangibles	a más de una sucursal
Agencia de Viajes Mayorista	\$ 4.000 USD	+ \$ 750 USD
Agencia de Viajes Internacional	\$6.000 USD	+ \$ 1.000 USD
Agencia de Viajes Operadora	\$8.000 USD	+ \$ 1.500 USD
Agencia de Viajes Duales	\$ 14.000 USD	+ \$ 2.500 USD

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2016)

La tabla indica la cantidad de activos que la empresa necesita para definir qué tipo de agencia será, el monto es de seis mil dólares (\$6.000) es para las agencias de viajes internacionales y si tiene más de una sucursal, deberá aumentar su activo real a un equivalente de mil dólares (\$1.000) por cada sucursal a partir de la segunda.

Las agencias de viajes operadoras, deben tener activos de ocho mil dólares (\$8.000) y si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar su activo real a un equivalente a mil quinientos dólares (\$1.500) por cada sucursal a partir de la segunda.

El representante legal de la compañía deberá realizar una declaración de responsabilidad sobre los activos reales de la agencia de viajes. En este caso al ser una agencia de viajes dual se debe cumplir con los requerimientos de una agencia operadora e internacional conforme a lo que se indica en la tabla, es decir se necesita un activo real de catorce mil dólares (\$14.000), y más de una sucursal, el monto de dos mil quinientos dólares (\$2.500) por cada una.

Asimismo, de acuerdo al reglamento de operación e intermediación turística, los requisitos de las agencias de servicios turísticos deben cumplir indistintamente de su clasificación son:

Tabla 22 Requisitos para el registro de agencia de servicios turísticos

Requisitos y Formalidades para el Registro	
1.-	Contar con un espacio físico permanente para el desarrollo de sus actividades comerciales y administrativas, el mismo que <u>deberá ser obligatoriamente local comercial u oficina, quedando prohibido el uso de viviendas de forma general.</u>
2.-	Al menos <u>el 30% del personal deberá contar con título profesional en turismo</u> , ramas afines o certificado en competencias laborales en intermediación, operación, hospitalidad o las que determine la autoridad nacional de turismo; también se contarán como válidos los cursos dictados o avalados por la autoridad nacional de turismo
3.-	<u>Al menos el 20% del personal deberá acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas, y a lo establecido por este reglamento y demás disposiciones que emita la autoridad nacional de turismo</u>

Fuente: Reglamento de operación e intermediación turística.

3.3.3 Estudio Financiero

Para el funcionamiento de la agencia de viajes dual se requiere de inversión, para la adquisición de bienes activos que serán utilizados por los trabajadores y clientes. La inversión comprende todos los gastos para la adquisición de recursos necesarios para la ejecución.

Costos de Inversión

La inversión Inicial de la agencia de viajes será de **\$ 65.764,61** inicialmente se utilizará inversión propia y se financiará un préstamo bancario con intereses a largo plazo. En la siguiente tabla se detalla activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo, que es la cantidad invertida por parte de los accionistas para llevar a cabo la operación de la empresa durante un tiempo determinado.

Tabla 23 Presupuesto Inicial

Costos de Inversión Inicial			
Activos Fijos	Costo Unitario	Presupuesto	Total
Muebles y Enseres de Oficina			\$1.700,00
Sillas Giratorias x 4	\$80,00	\$320,00	
Escritorios x 4	\$150,00	\$600,00	
Mesa de Reunión	\$350,00	\$350,00	
Sillas Simples x 6	\$60,00	\$360,00	
Archivador	\$70,00	\$70,00	
Equipos de Oficina			\$950,00
Aire Acondicionado x 2	\$780,00	\$780,00	
Teléfono x2	\$85,00	\$170,00	
Equipo de Computo			\$1.230,00
Computadoras x 3	\$350,00	\$1.050,00	
Impresora multifunción	\$180,00	\$180,00	
Activos Diferidos			
Gastos de Constitución		Total Anual	\$18.880,00
Trámite Legal de constitución		\$14.000,00	
Patente Municipal		\$70,00	
IEPI/ Registro Nombramiento Legal		\$500,00	
Bomberos e inspección		\$50,00	
Licencia Reservas Software		\$4.000,00	
Registro Único Turismo		\$60,00	
Permiso de Funcionamiento		\$200,00	
Total Gastos de constitución		\$18.880,00	
CAPITAL DE TRABAJO			
Gastos Suministros de Oficina			\$74,00
Bolígrafos, Lápices, Hojas A4	\$8,00		
Grapas, Carpetas, Clips	\$6,00		
Gastos Generales			
Materiales de Limpieza	\$60,00		
Total Gastos suministros			\$74,00
Gastos Administrativos		Mensual	Anual
Arriendo Oficina	\$270,00	\$3.240,00	
Servicio eléctrico y Agua potable	\$50,00	\$600,00	
Teléfono	\$35,00	\$420,00	
Internet	\$25,00	\$300,00	
Total Gastos Administrativos		\$380,00	\$4.560,00
Gastos Sueldos		Mensual	Anual
Gerente General	\$850,00	\$13.222,03	
Secretaria	\$450,00	\$6.999,90	
Consultor de Viajes	\$470,00	\$7.311,01	
Guía	\$500,00	\$7.777,67	
Total Gastos Sueldos		\$2.270,00	\$35.310,61
Gastos de Comercialización		Mensual	Anual
Trípticos en couche x 1000	\$270,00	\$270,00	
Valla Publicitaria 7m x 3m	\$150,00	\$150,00	
Roll ups	\$60,00	\$60,00	
Anuncio Medio Impreso	\$100,00	\$1.200,00	
Anuncio en cuña radial	\$15,00	\$180,00	
Página Web	\$1.200,00	\$1.200,00	
Total Gastos Comercialización		\$1.795,00	\$3.060,00
TOTAL INVERSION ANUAL			\$65.764,61

Elaborado por: Mayra Yanez

Los Activos Fijos corresponden todos los recursos económicos y patrimoniales con los que inicia la agencia, eso describe a los muebles, enseres de oficina y equipos de computación. Estos activos a un tiempo dado comienzan a depreciarse, por lo tanto, no son considerados gastos sino una inversión.

Tabla 24 Depreciación Activos Fijos

Depreciación de los activos Fijos					
DETALLE	Valor	Valor Residual	%	Depre Anual	Depre Mensual
Equipo de Computo	\$1.230,00	\$615,00	10%	\$61,50	\$5,13
Equipos de Oficina	\$950,00	\$350,00	10%	\$60,00	\$5,00
Muebles y Enseres	\$1.700,00	\$550,00	10%	\$115,00	\$9,58
Menaje de baño	\$60,00	\$20,00	10%	\$4,00	\$0,33
Total				\$240,50	\$20,04

Elaborado por: Mayra Yanez

Mientras que la inversión en activos diferidos de constitución, son los que se debe pagar al iniciar una empresa, como los permisos de funcionamiento, licencias de operar, patentes, bomberos, permisos municipales, estos activos diferidos son recuperables en el transcurso del tiempo.

Los gastos administrativos, son gastos fijos para el funcionamiento de la agencia, los que incluye a valores como arriendo, agua, luz, teléfono, suministros de oficina, los valores en la tabla se calcularon de manera mensual y anual.

Para el pago de la nómina de empleados anual, se estima que el rubro será de **\$35.310,61**, durante el primer año de operación. Se realizó el cálculo con los porcentajes y beneficios de ley como aporte al IESS, descuento de vacaciones, fondo de reserva, décimos.

Tabla 25 Remuneración economía 4WT

Cargo	Salario Mensual	Salario Anual	Décimo Tercero	Décimo cuarto	Aporte IEEES	Aporte Patronal	Remuneración Anual Total
Gerente	\$850,00	\$10.200,00	\$850,00	\$70,83	9,45%	11,15%	\$13.222,03
Secretaria/Contadora	\$450,00	\$5.400,00	\$450,00	\$37,50	\$510,30	\$602,10	\$6.999,90
Guía	\$500,00	\$6.000,00	\$500,00	\$41,67	\$567,00	\$669,00	\$7.777,67
Consultor Ventas	\$470,00	\$5.640,00	\$470,00	\$39,17	\$532,98	\$628,86	\$7.311,01
TOTAL ANUAL							\$35.310,61
TOTAL SEMESTRAL							\$17.655,30

Elaborado por: Mayra Yanez

Los gastos de publicidad son de gran ayuda para promocionar y comercializar los servicios de la agencia dentro del mercado, como publicidad escrita y radial, así mismo una inversión importante de nuestra agencia dual, única en el cantón será la creación de una página web que promociones el marketing digital y ventas virtuales, ya que las agencias de competencia directa no cuentan con este servicio.

INGRESOS

Los ingresos mensuales estimados de la agencia de viajes serán calculados de la siguiente manera. Se ha calculado el número de personas que asisten mensualmente a un tour, luego se calculará cual será el ingreso mensual en base a las ventas estimadas.

Se ha definido por tres temporadas las cuales son alta 100%, media 70% y baja 40%. Los meses de temporada alta para la región costa son seis meses desde diciembre a mayo, ya que son fechas de vacaciones. La temporada media son 3 meses de junio a agosto, mientras que la temporada baja son tres meses desde septiembre a noviembre. En total para el primer año operativo según la proyección de ventas será de **\$67.689,70** solo con el porcentaje de comisión de la agencia de viajes.

Hay que considerar que el año 2016, hubo un decrecimiento en la actividad turística del 8% a nivel nacional, pero tratando de realizar la estimación de ingresos para 10 años, calculo estimado será una tasa de crecimiento de la demanda anual de un **5%** en el número de clientes, se ha aumentado la inflación anual, hasta diciembre del 2016 la inflación era de 1.12% según cifras del Banco central del Ecuador. Por lo tanto, se aumentará la inflación a un **2%** como referencia.

El préstamo a realizar será de \$30.000 al Banco del Pacifico, ya que cuenta con un plan llamado crédito de desarrollo empresarial pacifico con una tasa del 10,47% anual hasta 5 años plazo.

Tabla 26 Cálculo de Interés y deuda al Banco

Préstamo Bancario				10%	5 años
Periodo	Capital Prestado	Intereses	Capital Pagado	Cuota Pago	Saldo
1	\$29.500,00	\$3.088,65	\$5.900,00	\$8.988,65	\$23.600,00
2	\$23.600,00	\$2.470,92	\$5.900,00	\$8.370,92	\$17.700,00
3	\$17.700,00	\$1.853,19	\$5.900,00	\$7.753,19	\$11.800,00
4	\$11.800,00	\$1.235,46	\$5.900,00	\$7.135,46	\$5.900,00
5	\$5.900,00	\$617,73	\$5.900,00	\$6.517,73	\$0,00
TOTAL		\$9.265,95	\$29.500,00	\$38.765,95	

Elaborado por: Mayra Yanez

Tabla 27 Presupuesto de ventas por temporada

Temporada Alta 6 Meses Diciembre - Mayo							
Paquete	Costo Máximo	Costo Mínimo	Costo Promedio	Estimación Turistas x mes	Costo Mensual	Costo Anual	20% Comisión
GUAYACANES	\$399,00	\$280,00	\$339,50	30	\$10.185,00	-	\$2.037,00
GALAPAGOS	\$1.268,00	\$1.157,00	\$1.212,50	10	\$12.125,00	\$72.750,00	\$14.550,00
DISNEY- UNIVERSAL	\$1.689,00	\$1.656,00	\$1.672,50	13	\$21.742,50	\$130.455,00	\$26.091,00
PANAMÁ	\$1.065,00	\$992,00	\$1.028,50	11	\$11.313,50	\$67.881,00	\$13.576,20
Total ingresos por temporada							\$56.254,20
Temporada Media 3 Meses Junio- Agosto							
GALAPAGOS	\$1.046,00	\$998,00	\$1.022,00	8	\$8.176,00	\$24.528,00	\$4.905,60
DISNEY- UNIVERSAL	\$1.645,00	\$1.579,00	\$1.612,00	7	\$11.284,00	\$33.852,00	\$6.770,40
PANAMÁ	\$1.025,00	\$978,00	\$1.001,50	6	\$6.009,00	\$18.027,00	\$3.605,40
Total ingresos por temporada							\$15.281,40
Temporada Baja 3 Meses Septiembre- Noviembre							
GALAPAGOS	\$999,00	\$954,00	\$976,50	5	\$4.882,50	\$14.647,50	\$2.929,50
DISNEY- UNIVERSAL	\$1.612,00	\$1.565,00	\$1.588,50	4	\$6.354,00	\$19.062,00	\$3.812,40
PANAMÁ	\$995,00	\$966,00	\$980,50	3	\$2.941,50	\$8.824,50	\$1.764,90
Total ingresos por temporada							\$8.506,80
Total ingresos anual					Ganancia Neta		\$80.042,40

Elaborado por: Mayra Yanez

Tabla 28 Proyección ventas

Presupuesto de Ventas											
Años	Paquetes Internacionales			Paquetes Nacionales			Venta de Tickets Aéreos			TOTAL PRESUPUESTADO	TOTAL GANANCIAS
	Clientes Estimados	Precio	Total Ingreso	Clientes Estimados	Precio	Total Ingreso	Clientes Estimados	Fee	Total Ingreso		
1	150	\$1.313,92	\$197.087,50	155	\$887,63	\$137.581,88	130	\$29,07	\$3.779,10	\$338.448,48	\$67.689,70
2	158	\$1.340,19	\$211.079,93	163	\$905,38	\$147.350,60	137	\$29,65	\$4.047,23	\$362.477,75	\$72.495,55
3	165	\$1.366,99	\$226.065,97	171	\$923,48	\$157.811,19	143	\$30,65	\$4.392,91	\$388.270,07	\$77.654,01
4	174	\$1.394,32	\$242.114,95	179	\$941,94	\$169.014,06	150	\$31,25	\$4.702,85	\$415.831,87	\$83.166,37
5	182	\$1.422,21	\$259.305,77	188	\$960,77	\$181.012,40	158	\$31,87	\$5.035,96	\$445.354,14	\$89.070,83

Elaborado por: Mayra Yanez

Tabla 29 Estructura de costos y gastos para la vida útil del proyecto

Estructura de costos y gastos para vida útil del proyecto					
Costos de Producción	1	2	3	4	5
Dep. menaje de baño	\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00	\$4,00
Útiles de aseo	\$60,00	\$61,20	\$62,42	\$63,67	\$64,95
Alquiler Carro	\$1.400	\$1.428,00	\$1.456,56	\$1.485,69	\$1.515,41
Total Costos de producción	\$1.464,00	\$1.493,20	\$1.522,98	\$1.553,36	\$1.584,35
Costos de Administración					
Sueldos y Salarios	\$35.310,61	\$36.016,82	\$37.457,49	\$38.581,22	\$40.124,46
Agua, luz, teléfono	\$4.560,00	\$4.651,20	\$4.744,22	\$4.839,11	\$4.935,89
Gastos de Constitución	\$380,00	\$387,60	\$395,35	\$403,26	\$411,32
Dep. Equipo Computo	\$61,50	\$61,50	\$61,50	\$61,50	\$61,50
Dep. Muebles y enseres	\$115,00	\$115,00	\$115,00	\$115,00	\$115,00
Total Costos de Administración	\$40.427,11	\$41.232,12	\$42.773,57	\$44.000,08	\$45.648,18
Costo de Ventas					
Gastos de Promoción	\$1.760,00	\$1.795,20	\$1.831,10	\$1.867,73	\$1.905,08
Costos Financiero					
Intereses Bancarios	\$3.088,65	\$2.470,92	\$1.853,19	\$1.235,46	\$617,73
TOTAL	\$46.739,76	\$46.991,44	\$47.980,85	\$48.656,63	\$49.755,34

Elaborado por: Mayra Yanez

Tabla 30 Estado de Pérdidas y Ganancias

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
Descripción	1	2	3	4	5
Ingresos	\$67.689,70	\$72.495,55	\$77.654,01	\$83.166,37	\$89.070,83
- Costos de Producción	\$1.464,00	\$1.493,20	\$1.522,98	\$1.553,36	\$1.584,35
= Utilidad Bruta	\$66.225,70	\$71.002,35	\$76.131,03	\$81.613,01	\$87.486,48
- Costos de Administración	\$40.427,11	\$41.232,12	\$42.773,57	\$44.000,08	\$45.648,18
- Costos de Venta	\$1.760,00	\$1.795,20	\$1.831,10	\$1.867,73	\$1.905,08
= Utilidad Operativa	\$24.038,59	\$27.975,03	\$31.526,36	\$35.745,20	\$39.933,22
- Costo Financiero	\$3.088,65	\$2.470,92	\$1.853,19	\$1.235,46	\$617,73
= Utilidad antes del reparto Utilidades	\$20.949,94	\$25.504,11	\$29.673,17	\$34.509,74	\$39.315,49
- Reparto de Utilidades 15% Trabajadores	\$3.142,49	\$3.825,62	\$4.450,98	\$5.176,46	\$5.897,32
= Utilidad Neta antes de Impuestos	\$17.807,45	\$21.678,49	\$25.222,19	\$29.333,28	\$33.418,16
- 25% Impuesto	\$4.451,86	\$5.419,62	\$6.305,55	\$7.333,32	\$8.354,54
= Utilidad Neta	\$13.355,59	\$16.258,87	\$18.916,65	\$21.999,96	\$25.063,62

Elaborado por: Mayra Yanez

El valor actual neto (VAN), es un indicador financiero que mide los flujos de los nuevos ingresos y egresos, suma los flujos netos y multiplicado por el factor de descuento, significa que se traslada al año cero los gastos del proyecto para asumir el riesgo de la inversión, si el VAN es positivo (mayor a la inversión inicial), el proyecto es viable, y si el resultado del VAN negativo (menor a la inversión inicial), el proyecto no es factible. Y si es igual a cero, los ingresos son igual a los egresos.

La Tasa Interna de Retorno, indica la viabilidad del proyecto, basado en la estimación de flujos de caja que se prevé tener. El TIR toma la cantidad inicial invertida y flujos de caja cada año (Ingresos anuales – gastos netos), y calcula el porcentaje de beneficios que se obtendrá al finalizar la inversión.

Tabla 31 Cuadro VAN Y TIR

	0	1	2	3	4	5
EGRESOS	-\$65.764,61	-\$46.739,76	-\$46.991,44	-\$47.980,85	-\$48.656,63	-\$49.755,34
INGRESOS		\$67.689,70	\$72.495,55	\$77.654,01	\$81.536,71	\$85.613,55
Flujo Efectivo Neto	-\$65.764,61	\$20.949,94	\$25.504,11	\$29.673,17	\$32.880,08	\$35.858,21
	VAN	\$41.375,12				
	TIR	30%				
Inversión Inicial	\$65.764,61					
Tasa Interés	10%					

3.4 Conclusiones

- La realización del diagnóstico situacional del cantón milagro, permitió establecer la cantidad de agencias de viajes que ofrecen sus servicios en la ciudad, mediante el diagnostico se determina que existen 3 agencias de viajes internacionales que ejercen su actividad y se encuentran legalmente registradas en el último catastro turístico realizado a nivel nacional.
- El estudio legal establece las pautas según la ley para la constitución de empresas turísticas, este proyecto ha tomado en cuenta cada uno de los requisitos y requerimientos necesarios para implementar una agencia de viajes dual. Además, mediante el desarrollo del presupuesto anual, se conoce cuáles serán los gastos que tendrá que afrontar la agencia por un año.
- En base al estudio realizado durante presente proyecto, tanto en el diagnóstico situacional, entrevistas, y el estudio financiero con proyección de ventas, de ingresos y egresos durante el primer año, el VAN de la empresa es mayor a cero con **\$41.375,12** y el TIR obtenido por la empresa es del **30%** superior a cero lo que deduce a la viabilidad de emprender una agencia de viajes dual en la ciudad de milagro.

3.5 Recomendaciones

- Para los primeros años de operación se requerirá campañas de promoción mediante redes sociales y pagina web, de esa manera posicionarse en el mercado, realizar alianzas estratégicas, convenios con instituciones y mejorar a la competencia.
- Se aplicará programas de manejo, promoción y capacitación constante a los trabajadores, además involucrar a la población local para mejorar la calidad de productos y servicios que se promocionan.
- Para la futura contratación del personal se deberá tener en cuenta el manual de funciones y guiarse en las competencias laborales estandarizadas. Además de conocer las aptitudes y habilidades de cada uno de los trabajadores.

Bibliografía

- Álvarez, C. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de una agencia de viajes dual en la ciudad de Latacunga*. Quito, Ecuador: (Ingeniería en Ecoturismo, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10273/ALVAREZ%20CARLA_TESIS_INGENIERIA%20EN%20ECOTURISMO.pdf?sequence=1.
- Aranda, M. (2006). *La Producción e Intermediación Turística en el Sector de las Agencias de viajes*. Asturias: Ediciones de la Universidad de Oviedo. Pág. 7.
- Britton, A. (1999). *El turismo una base para el desarrollo*. México: Editorial Diana.
- Cabarcos, N. (2011). *Administración de Servicios Turísticos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Gamboa, J. (2016). *Análisis del sector cacaotero como actividad turística del recinto las cataratas del cantón Milagro*. Milagro, Ecuador: (Tesis de Pregrado, Universidad Estatal de Milagro). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec>
- García, I. (2013). *Gestión de Recursos Humanos en Empresas Turísticas*. Madrid: Ediciones Parainfo S.A.
- Goeldner, C., & Ritchie, B. (2011). *Turismo:Planeación , administración y perspectivas*. (3era ed.). México: Editorial Limusa S.A.
- Guano, K., & Navarrete, G. (2014). *Análisis e implementación de estrategias de marketing para impulsar el sector turístico del cantón Milagro*. Milagro, Ecuador: (Licenciatura en Turismo, Universidad Estatal de Milagro). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec>
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de estadísticas y Censos*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Jimenez, C. (2008). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*. España: Thomson Ediciones Parainfo S.A.
- Macías, M. (2014). *Ecuador un destino para casarse*. Quito, Ecuador: (Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y hoteleras, Universidad de las Américas). Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1287/1/UDLA-EC-TIAEHT-2014-08.pdf>
- Matute, D., & Torres, L. (2014). *Estudio de factibilidad de una operadora ecoturística para contribuir al desarrollo socio-económico del cantón Milagro*. Milagro, Ecuador: (Licenciatura en Turismo, Universidad Estatal de Milagro). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec>
- Mendoza, H., & Mendoza, L. (2015). *Estudio de las necesidades recreacionales de los habitantes del cantón Milagro y su relación con el turismo en el año 2015*.

- Milagro, Ecuador: (Tesis de Pregrado, Universidad Estatal de Milagro).
Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec>
- Ministerio de Turismo. (Diciembre de 2002). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2016). Reglamento de operación e intermediación turística., (pág. Pág. 6).
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Operación e Intermediación Turística*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-OPERACI%C3%93N-EINTERMEDIACI%C3%93NTUR%C3%8DSTICA.pdf>.
- OMT. (1995). *Definición y Conceptos de Actividades Turísticas*.
- OMT. (2007). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/Glossary+of+terms.pdf>
- Ontaneda, N. (2011). *Diseño de estrategias financieras para mejorar la rentabilidad de la operadora turística palmarojatours cia. Ltda*. Quito, Ecuador: (Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Escuela Politécnica del Ejército). Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/3007/1/T-ESPE-030908.pdf>.
- Solís, M., & Mantuano, S. (2012). *Estudio de factibilidad para la creación de una operadora turística en el cantón Milagro*. Milagro, Ecuador: (Licenciatura en Turismo, Universidad Estatal de Milagro). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec>
- Vargas, M. (2012). *Implementación de una operadora de turismo y agencia de viajes en Puerto Ayora, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos*. Riobamba, Ecuador: (Ingeniería en Ecoturismo, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/2189/1/23T0329%20VARGAS%20MARIA.pdf>.



Urkund Analysis Result

Analysed Document: UNEMI Caso Practico Mayra Yanez Final.docx (D24183339)
Submitted: 2016-12-08 18:40:00
Submitted By: myaneza92@hotmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

TUTORIA 1ER PARCIAL.docx (D11284082)
MARIBEL NAULA.docx (D10290678)
<http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Registro-establecimientos-turisticos/Agencias-viajes/SOLICITUD-DE-REGISTRO-AGENCIAS-DE-VIAJES-VERSION-03.doc>
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2189/1/23T0329%20VARGAS%20MARIA.pdf>
http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10273/ALVAREZ%20CARLA_TESIS_INGENIERIA%20EN%20ECOTURISMO.pdf?sequence=1

Instances where selected sources appear:

13

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized letter 'M' with a horizontal line through it, enclosed within a large, loopy oval shape.

ApéndiceS



MODELO ENTREVISTA (#1)

Entrevista Dirigidas a las Agencias de Viajes del Cantón Milagro

1. ¿Cómo nace la idea de crear una Agencia de Viajes en la Ciudad de Milagro?

2. Promociona Destinos en el Ecuador ¿Cuáles son los destinos Nacionales más vendidos por la Agencia de Viajes?

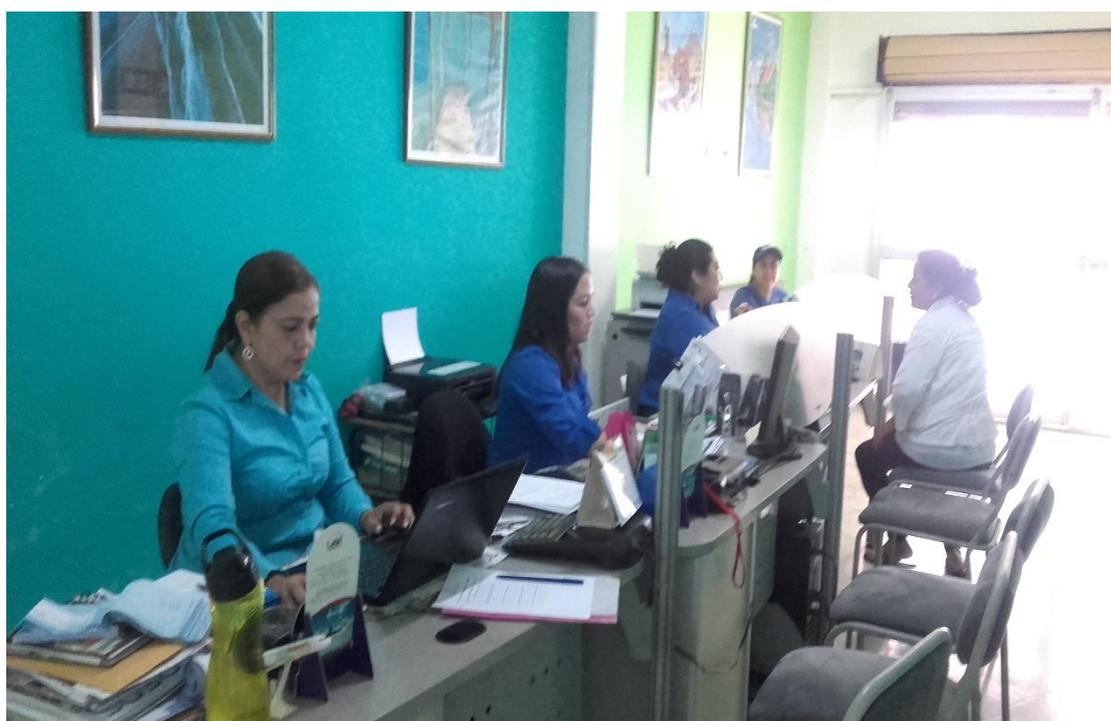
3. ¿Cuáles son los destinos Internacionales más comprados?

4. ¿Qué medios de promoción utiliza en la venta de sus servicios?

5. ¿Cuál es la temporada en la que vende más paquetes turísticos?

Fotos de la entrevista a las Agencia de Viajes en Milagro
(#2)

Agencia de Viajes O.C Tours



Agencia de Viajes Milagro Touring



Fotos de la Propuesta de la Pagina Web (#3)

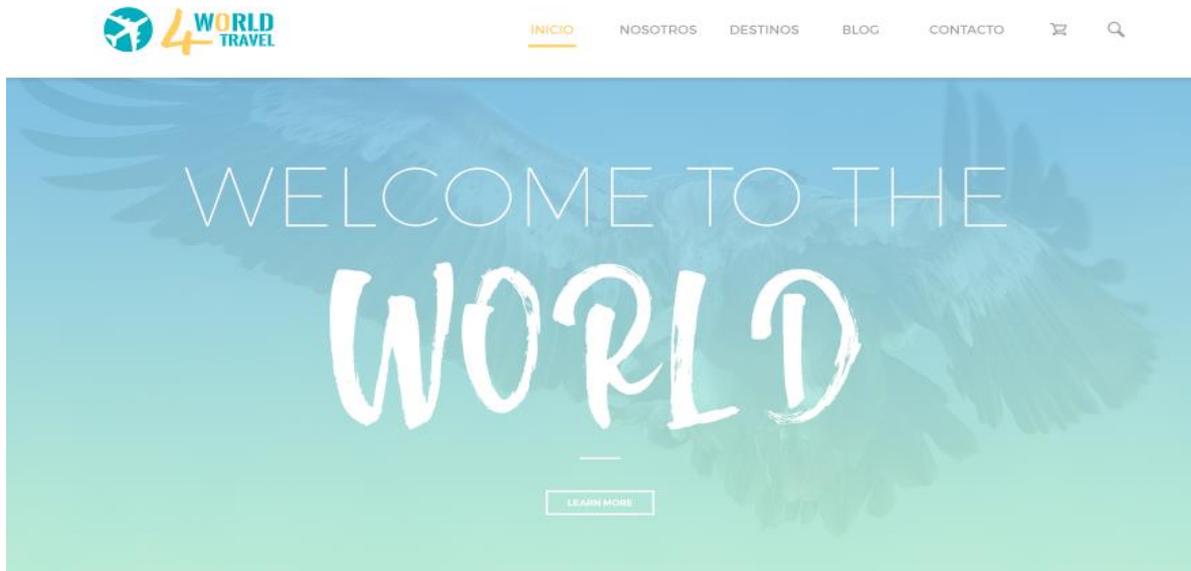


Figura 3 Página de Inicio

QUIENES SOMOS

Una agencia de viajes dedicada a la promoción y difusión de destinos nacionales e internacionales con el legítimo deseo de realizar tus aventuras inimaginables recorriendo el planeta.



NUESTROS SERVICIOS

VUELOS

FOTOS

PERFIL

INFORMACIÓN

HOSPEDAJE

PAQUETES

Figura 4 Página QUIENES SOMOS

CONOCE NUESTROS DESTINOS

Lugares destacados:

El gran festival del año chino

El gran manto cálido del florecimiento de los Guayacanes

Diversidad de fauna y flora en las mágicas Islas Galápagos



CHINA
AÑO NUEVO CHINO



MANGAHURCO
FLORECIMIENTO DE LOS GUAYACANES



GALÁPAGOS
SAN CRISTÓBAL

Figura 6 Página Descripción de los DESTINOS



Figura 5 Página Promoción de Aplicaciones

Promoción para los paquetes turísticos (#4)

4 WORLD TRAVEL **Guayacanes**
Mangahurco - Zapotillo

Incluye :

- ❖ Alojamiento
- ❖ Alimentación y Bebidas
- ❖ Transporte (Terrestre o Áreo)
- ❖ Paseo a Caballo o Alquiler de Bicicleta
- ❖ Guía Turístico

3 DIAS 2 NOCHES

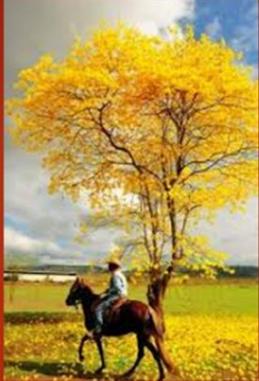


Figura 7 Publicidad para GUAYACANES

4 WORLD TRAVEL **Galápagos Aventura Marina**

Alojamiento
Transporte Terrestre y Marítimo
Traslado por lancha, buses pequeños o camionetas.
Alimentación (Desayuno, Almuerzo, Merienda)
Guía Naturista Bilingüe durante el Recorrido
Equipo de Snorkel (Visor, Aletas, tubo).



Figura 8 Publicidad para GALÁPAGOS



Figura 9 Publicidad para ORLANDO

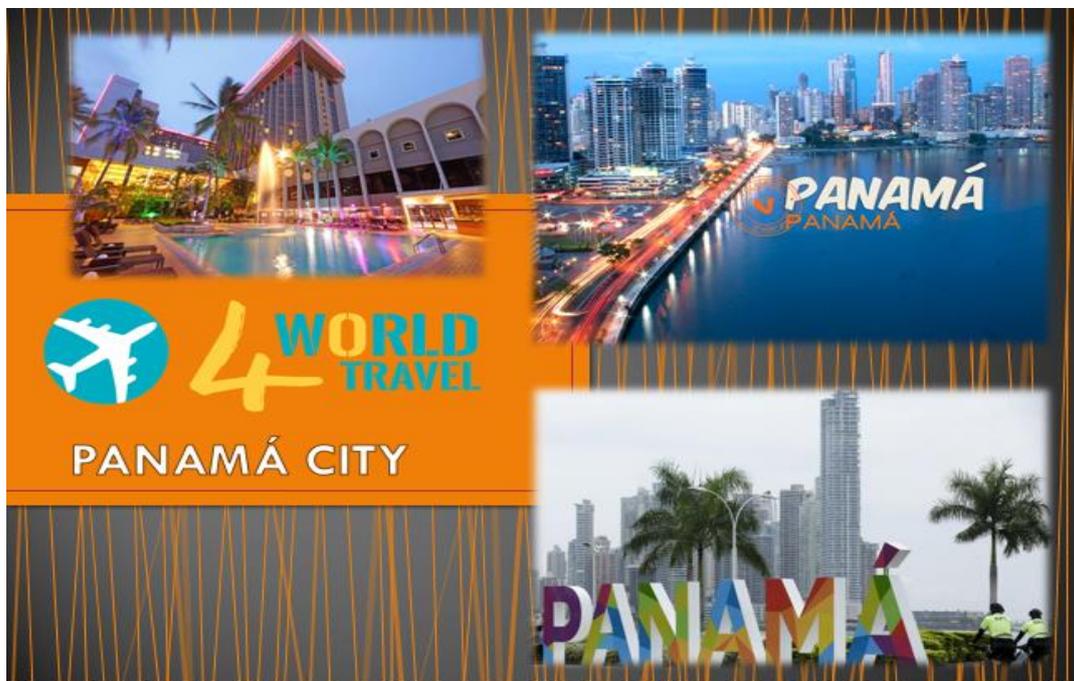


Figura 10 Publicidad para PANAMÁ

SOLICITUD PARA EL REGISTRO DE AGENCIA DE VIAJES #5)

.....a.....de.....del 20.....

Yo,....., en calidad de Representante Legal de la Empresa....., solicito al (a la) señor (a) Ministro (a) de Turismo, autorice de conformidad con las disposiciones legales vigentes, clasificar y registrar a mi establecimiento, cuyas características son las siguientes:

Razón social (Persona Jurídica):

Denominación:.....

Ubicación:

Provincia:

Cantón:

Ciudad:

Calle:

Nº:

Transversal:

Sector

:

Teléfono:

Fecha constitución:

Registro Único de Contribuyentes:.....

Monto de Inversión:.....

Número de empleados:.....

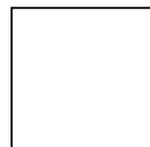
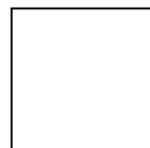
Tipo de Agencia: Internacional..... Operador turístico.....

Mayorista.....Internacional y Operadora (DUALIDAD).....

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS



REQUISITOS Y FORMALIDADES PARA EL REGISTRO

- 1. Copia certificada de la escritura pública de la constitución de la compañía y del aumento del capital o reformas de estatutos, si los hubiere, tratándose de personas jurídicas.
- 2. Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito, de la persona jurídica solicitante.
- 3. Registro Único de Contribuyentes R.U.C. (verificar técnico de Registro y Estadística y/o Técnico de Gestión y Promoción en Infodigital).
- 4. Contar con un espacio físico permanente para el desarrollo de sus actividades comerciales y administrativas, el mismo que deberá ser obligatoriamente local comercial u oficina, quedando prohibido el uso de viviendas de forma general.
- 5. **Al menos el 30% del personal deberá contar con título profesional en turismo, ramas afines o certificado de competencias laborales en intermediación, operación, hospitalidad o las que determine la autoridad nacional de turismo; también se contará como validos los cursos dictados o avalados por la autoridad nacional de turismo**
- 6. **Al menos el 20% del personal deberá acreditar el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas, y a lo establecido por este reglamento y demás disposiciones que emita la autoridad nacional de turismo.**

**FORMULARIO UNO POR
MIL (#6)**

*FORMULARIO PARA APLICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DEL UNO POR MIL DE LOS ACTIVOS FIJOS
BASE LEGAL: Art. 39 Literal "a" Ley de Turismo. Registro Oficial 733-
Suplemento de 27 de diciembre de 2002, modificado el 29 de diciembre
de 2014.*

AÑO DE OBLIGACIÓN DE PAGO		AÑO FISCAL	
RAZÓN SOCIAL			
RUC			
DIRECCIÓN			
NÚMERO DE REGISTRO			

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		ACTIVOS INTANGIBLES *	
TERRENOS (COSTO HISTORICO ANTES DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES)	360	MARCAS, PATENTES, LICENCIAS Y OTROS SIMILARES	386
TERRENOS (AJUSTE ACUMULADO POR REEXPRESIONES O REVALUACIONES)	361	(-)AMORTIZACIÓN ACUMULADA ACTIVOS INTANGIBLES	390
EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES EXCEPTO TERRENOS (COSTO HISTORICO ANTES DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES)	362	TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES (B)	
EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES EXCEPTO TERRENOS (AJUSTE ACUMULADO POR REEXPRESIONES O REVALUACIONES)	363	BASE IMPONIBLE CONTRIBUCIÓN UNO POR MIL (A+B)	
NAVES, AERONAVES, BARCAZAS Y SIMILARES (COSTO HISTORICO ANTES DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES)	364	CONTRIBUCIÓN CAUSADA UNO POR MIL	
NAVES, AERONAVES, BARCAZAS Y SIMILARES (AJUSTE ACUMULADO POR REEXPRESIONES O REVALUACIONES)	365	RECARGOS POR MORA	
MAQUINARIA, EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES (COSTO HISTORICO ANTES DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES)	366	MULTAS	
MAQUINARIA, EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES (AJUSTE ACUMULADO POR REEXPRESIONES O REVALUACIONES)	367	TOTAL A PAGAR	
CONSTRUCCIONES EN CURSO Y OTROS ACTIVOS EN TRÁNSITO	370	ESPACIO PARA SELLOS	
MUEBLES Y ENSERES	371		
EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE	372		
VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL	373		
POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO TERRENOS	374		
POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES (EXCEPTO TERRENOS)	375		
POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO NAVES, AERONAVES, BARCAZAS Y SIMILARES	376		
POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO MAQUINARIA, EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES	377		
POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO EQUIPO DE COMPUTACIÓN	378		
POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL	379		
POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO OTROS	380		
OTRAS PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	381		
DEL HISTORICO ANTE DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES	382		
DEL AJUSTE ACUMULADO POR REEXPRESIONES O REVALUACIONES	383		
(-) DETERIORO ACUMULADO DEL VALOR DE PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	384		
TOTAL PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (A)			

Declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario reflejan la realidad y autorizo al Ministerio de Turismo a verificar el contenido de esta declaración en cualquier momento, al tiempo que me sujeto, a las sanciones previstas en la ley en el caso de falsedad o perjurio.

Nombre del Declarante	
C.C.	
Firma	

