

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS**  
**Y RECURSOS HUMANOS**  
**SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**



**Trabajo de grado para la obtención del título de:**  
Ingeniería en Empresas de Servicios y Recursos Humanos

**TEMA:**

Propuesta de un Diseño Organizacional de la Empresa  
MAGICWORLD TRAVEL S.A

**AUTOR**

Lcda. Mercedes Yunda Guillen

**DIRECTORA**

Ing. Naimín Guerrero

Quito - Ecuador  
2013

## **CERTIFICACIÓN**

Ingeniera Naimín Guerrero, tutor de tesis de la Universidad Tecnológica Equinoccial

### **C E R T I F I C A:**

Que el presente trabajo realizado por Mercedes Judith Yunda Guillen, cuyo tema es: "Propuesta de un Diseño Organizacional de la Empresa MAGICWORLD TRAVEL S.A", ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto Autorizo su presentación.

*Quito, 31 mayo del 2013*

f). . . . .

## DEDICATORIA

Esta tesis dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la fe y perseverar siempre.

Para mi madre, mis hermanas y en especial a mi prima Nancita por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis compañeras de la universidad por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. A mi bebita que está por nacer y es la razón más fuerte para prepararme y por llegar a ser una profesional de ejemplo.

*“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.* **Thomas Calmes**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por acompañarme y bendecir todos los días, a mis maestros por compartir sus conocimientos para el emprendimiento y culminación de esta etapa estudiantil, en especial a la Ing. Naimín Guerrero tutor de tesis, por su invaluable apoyo, por sus conocimientos, orientaciones y su manera de trabajar, guiándome satisfactoriamente durante todo este tiempo, gracias por toda su persistencia, paciencia y su motivación a la culminación de una de mis metas.

A las Autoridades y Personal Docente del sistema de Educación a Distancia de la Universidad Tecnológica Equinoccial, porque valoran nuestro esfuerzo, por las facilidades y gestión que realizan en beneficio de quienes buscamos una mejor formación integral y profesional.

A mi madre quien más que una buena madre ha sido mi mejor amiga, me ha consentido y apoyado en lo que me he propuesto y sobre todo ha sabido corregir mis errores. A mi prima Nancy por ser la mujer más tierna de este mundo, la que siempre ve por mí depositado su confianza y su amor eternamente.

Agradezco también a mi Padre que desde el cielo cuida mis pasos y guía mi caminar lo llevo siempre en mi corazón y mente; a Patricio, que durante este tiempo ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en mi proyecto.

A mis amigas, Chío, Pao, Danny, Ivette sin ustedes no existiría hoy esta tesis y no existiría esta amistad que tenemos, entre risas, bromas y enojos hemos culminado con éxito este gran proyecto, las quiero.

Y gracias a todos los quienes han brindaron su ayuda su ayuda incondicional de forma directa e indirecta

**Lcda. Mercedes Yunda Guillen**

## **AUTORIA**

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Tesis de Grado como ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de mi exclusiva responsabilidad.

**Lcda. Mercedes Yunda Guillen**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>X</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XI</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.3 MATRIZ FODA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA.....	3
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5 SUB PREGUNTAS.....	4
1.6 OBJETIVOS.....	4
1.6.1 GENERAL.....	4
1.6.2 ESPECÍFICOS.....	5
1.7 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.8 IMPORTANCIA.....	6
1.9 LIMITACIONES.....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
2. MARCO REFERENCIAL, TEÓRICO, CONCEPTUAL.....	7
2.1 MARCO DE REFERENCIA.....	7
2.2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.2.1 AGENCIA DE VIAJES.....	9
2.2.2 CLASIFICACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES.....	10
2.2.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	11
2.2.4 IMPORTANCIA DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	11
2.2.5 DIFERENCIA.....	11
2.2.6 TIPOS DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	12
2.2.7 GENERALIDADES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	13
2.2.8 DIMENSIONES DEL DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN.....	15
2.2.9 GESTIÓN POR PROCESOS.....	16
2.2.10 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	17
2.2.11 CADENA DE VALOR.....	19
2.2.12 DIAGRAMAS DE FLUJO.....	19
2.2.13 VENTAJAS.....	20
2.2.14 FASES Y REGLAS.....	21
2.2.15 SIMBOLOGÍA A UTILIZAR.....	22
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	23
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.1.1 EXPLICATIVA:.....	29
3.1.2 DESCRIPTIVA:.....	29
3.1.3 CORRELACIONALES:.....	29
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30

3.2.2 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL: .....	30
3.2.3 MÉTODOS ESTADÍSTICOS: .....	30
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA: .....	31
3.4 ANÁLISIS DE DATOS .....	32
3.5 TABULACIÓN Y GRÁFICOS .....	32
3.6 DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	32
3.7 ENCUESTAS CLIENTES Y EMPLEADOS MAGICWORLD TRAVEL S.A .....	33
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>44</b>
4. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	44
4.1 GENERALIDADES .....	44
4.2 ANÁLISIS FODA MAGICWORLD TRAVEL S.A.....	46
4.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL EXISTENTE .....	47
4.3.1 DIMENSIONES ESTRUCTURALES .....	47
4.3.2 DIMENSIONES CONTEXTUALES.....	49
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>51</b>
5. FORMULACION DE LA PROPUESTA.....	51
5.1 DISEÑO ORGANIZACIONAL .....	51
5.2 DIMENSIONES ESTRUCTURALES .....	51
5.2.1 FORMALIZACIÓN .....	51
5.2.2 ESPECIALIZACIÓN .....	54
5.2.3 POSICIÓN DEL PERSONAL .....	67
5.2.4 PROFESIONALISMO .....	67
5.2.6 JERARQUÍA DE AUTORIDAD .....	71
5.3 <i>DIMENSIONES CONTEXTUALES</i> .....	71
5.3.1 TAMAÑO .....	71
5.3.2 CULTURA .....	72
5.3.3 TECNOLOGÍA ORGANIZACIONAL .....	77
5.3.4 EL ENTORNO .....	78
5.3.5 METAS Y ESTRATEGIAS .....	79
5.4 FLUJO DE OPERACIONES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	87
5.5 FLUJO DE OPERACIONES INTERNAS.....	88
5.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	89
5.7 PROCESOS OPERATIVOS GENERALES .....	90
5.8 PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS .....	105
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>124</b>
6 <i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i> .....	124
6.1 CONCLUSIONES .....	124
6.2 RECOMENDACIONES.....	125
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>126</b>
<b>NETGRAFÍA.....</b>	<b>127</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>128</b>

## TABLA DE GRÁFICOS

GRÁFICO NRO. 1: INTERACCIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJE .....	9
GRÁFICO NRO. 2: DIFERENCIA ORGANIZACIONAL .....	11
GRÁFICO NRO. 3: DISEÑO ORGANIZACIONAL .....	14
GRÁFICO NRO. 4: INTERACCIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN .....	17
GRÁFICO NRO. 5: TIPO DE PROCESOS .....	18
GRÁFICO NRO. 6 : SIMBOLOGÍA A UTILIZAR.....	22
GRÁFICO NRO. 7: ATENCIÓN AL CLIENTE.....	34
GRÁFICO NRO. 8 :INFORMACIÓN PRECISA Y RÁPIDA .....	35
GRÁFICO NRO. 9: VARIEDAD DE PRODUCTOS OFERTADOS.....	36
GRÁFICO NRO. 10: SERVICIO PERSONALIZADO .....	37
GRÁFICO NRO. 11: CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS.....	38
GRÁFICO NRO. 12: DISEÑO ORGANIZACIONAL POR GESTIÓN DE PROCESOS .....	39
GRÁFICO NRO. 13: CONOCIMIENTOS DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS .	40
GRÁFICO NRO. 14: ACTIVIDADES AL CARGO .....	41
GRÁFICO NRO. 15: SATISFACCIÓN EN LA EMPRESA.....	42
GRÁFICO NRO. 16 : APLICACIÓN SISTEMA ORGÁNICO FUNCIONAL .....	43
GRÁFICO NRO. 17 : IMAGEN CORPORATIVO .....	45
GRÁFICO NRO. 18 : CADENA DE VALOR.....	75
GRÁFICO NRO. 19: MAPA DE PROCESOS.....	76



## TABLA DE CUADROS

CUADRO NRO. 1: ATENCIÓN AL CLIENTE.....	33
CUADRO NRO. 2: INFORMACIÓN PRECISA Y RÁPIDA.....	34
CUADRO NRO. 3 :VARIEDAD DE PRODUCTOS.....	35
CUADRO NRO. 4: SERVICIOS PERSONALIZADOS.....	36
CUADRO NRO. 5: CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS.....	38
CUADRO NRO. 6: DISEÑO ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.....	39
CUADRO NRO. 7: CONOCIMIENTO DE FUNCIONES EMPLEADOS.....	40
CUADRO NRO. 8 ACTIVIDADES DIFERENTE AL CARGO.....	41
CUADRO NRO. 9: SATISFACCIÓN EN LA EMPRESA.....	42
CUADRO NRO. 10 : APLICACIÓN CAMBIO ORGÁNICO FUNCIONAL.....	43
<i>CUADRO NRO. 11: MANUAL PROCESO OPERATIVO 1.....</i>	<i>91</i>
<i>CUADRO NRO. 12: MANUAL PROCESO OPERATIVO 2.....</i>	<i>93</i>
<i>CUADRO NRO. 13: MANUAL PROCESO OPERATIVO 3.....</i>	<i>95</i>
<i>CUADRO NRO. 14 : MANUAL PROCESO OPERATIVO 4.....</i>	<i>97</i>
CUADRO NRO. 15: MANUAL PROCESO OPERATIVO 5.....	99
CUADRO NRO. 16 : MANUAL PROCESO OPERATIVO 6.....	101
CUADRO NRO. 17 : MANUAL PROCESO OPERATIVO 7.....	103
CUADRO NRO. 18 : PROCESO ADMINISTRATIVO 1.....	106
CUADRO NRO. 19 : PROCESO ADMINISTRATIVO 2.....	108
CUADRO NRO. 20 : PROCESO ADMINISTRATIVO 3.....	110
CUADRO NRO. 21 : PROCESO ADMINISTRATIVO 4.....	112
<i>CUADRO NRO. 22: PROCESO ADMINISTRATIVO 5.....</i>	<i>114</i>
CUADRO NRO. 23 : PROCESO ADMINISTRATIVO 6.....	116
<i>CUADRO NRO. 24 : PROCESO ADMINISTRATIVO 7.....</i>	<i>118</i>
<i>CUADRO NRO. 25: PROCESO ADMINISTRATIVO 8.....</i>	<i>120</i>
CUADRO NRO. 26 : PROCESO ADMINISTRATIVO 9.....	122

## RESUMEN

El informe final del trabajo de grado fue realizado por Mercedes Judith Yunda Guillen egresada de la carrera de Administración de Empresas de Servicios y Recursos Humanos, sistema Educación a Distancia, con el estudio de las deficiencias administrativas existentes en la empresa y bajo el estudio del previo análisis de la matriz FODA

“*MAGICWORLD TRAVEL S.A*” no cuenta con un manual de funciones y procedimientos administrativos y operacionales que permita al personal que labora en la agencia de viajes tener un instrumento básico donde estén contempladas todas las actividades y la secuencia ordenada para cumplir de una manera eficiente y eficaz las metas y objetivos planteados por la empresa.

Por lo tanto este trabajo es un informe final de datos e información cualitativos que permiten obtener como resultado final *del diseño organizacional* para Magicworld Travel S.A”, que será de mucha utilidad para el desarrollo de actividades, ya que comprende el detalle de los procesos que deben seguirse para el cumplimiento de las actividades, logrando ahorro de recursos ya que se evita la pérdida de tiempo y en muchas ocasiones la duplicidad de funciones en el personal.

Para lograr este resultado se realizó un análisis foda al personal administrativo, operacional.

Se puede manifestar que se cumplió con el objetivo planteado al inicio del trabajo de investigación, que fue entregar un plan diseño organizacional de la agencia de viajes que se constituye en la herramienta indispensable para el normal desarrollo de las actividades y que además facilite el cumplimiento de las metas organizacionales, comerciales y financieras.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en un mercado tan competitivo tanto las grandes y pequeñas empresas en el ámbito del turismo como agencia de viajes nacionales e internacionales además de operadoras minoristas y mayoristas están enfocando sus esfuerzos y actividades en función de la mejora continua para lograr sus metas y objetivos. Las técnicas, metodologías y herramientas actuales permiten que los procesos que se realizan dentro de las organizaciones puedan alcanzar el nivel más alto en cuanto a productividad, eficiencia y calidad permitiendo así poder ofrecer productos y servicios acordes a las necesidades de sus clientes, lo que se traduce en sus utilidades y beneficios propios de la comercialización y rentabilidad.

Debido a lo antes mencionado se plantea realizar un diseño organizacional para la empresa *"MAGICWORLD TRAVEL S.A"* con el propósito de aumentar su nivel operativo, productivo y organizativo teniendo una estructura acorde a las necesidades actuales de la empresa, orientando sus esfuerzos a un mejoramiento continuo que le permita alcanzar sus metas funcionales de forma efectiva y confiable. Para lograr mejoras en los procesos existentes dentro de la empresa *MAGICWORLD TRAVEL S.A"*, se hace necesario analizar su entorno externo e interno. La razón principal del análisis consiste en diagnosticar los problemas y desarrollar un modelo organizacional y de procesos teniendo en cuenta los beneficios a corto, mediano y largo plazo.

En estos momentos donde los escenarios cada vez son más complejos y tienden a la generalización globalizante, la organización debe efectuar cambios fundamentales en su cultura orgánica y actualizar sus valores de gestión para

crear ventajas diferenciadoras y así ser más competitiva basada en la capacidad de:

- Hacer más y mejor, con menos
- Gestionar el Recurso Humano y mantener una fuerte conexión interna.
- Actuar con responsabilidad social y demostrar que sus organizaciones son buenas y buscan el desarrollo, local, regional nacional y mundial.

Además, cada día ser innovadores, buscar el mejoramiento continuo y sobre todo desarrollar las actividades y prestación de servicios y productos siendo eficientes y eficaces, ***“es decir siempre logrando las metas y utilizando bien los recursos para lograr una alta productividad”***

# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

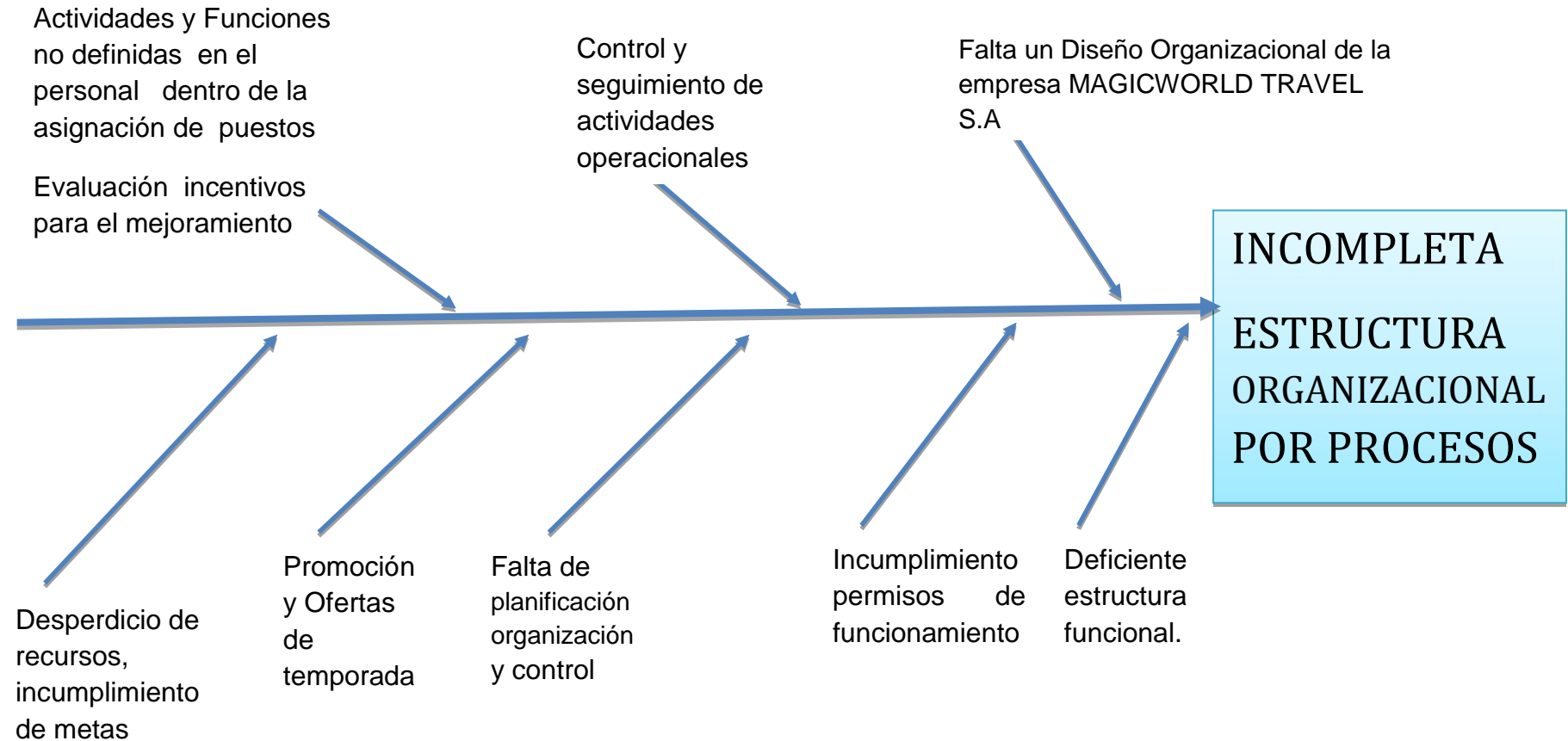
### ***1.1 Planteamiento del problema***

“MAGICWORLD TRAVEL S.A” Es una organización con apenas tres años en el mercado enfocada en la comercialización y prestación de servicios turísticos a nivel internacional y en un menor grado productos nacionales, se encuentra ubicada al sur de Quito, en la ciudadela del Ejército, por el hecho de ser una compañía bastante joven es importante desarrollar este diseño organizacional para el buen funcionamiento en la prestación de servicios y el crecimientos mismo de la empresa.

“MAGICWORLD TRAVEL S.A.” está comprometida a seguir aumentando su nivel de desempeño organizacional y productivo en busca de la satisfacción de sus clientes he idealización, la empresa presenta la necesidad de un estudio organizativo con el propósito de analizar la situación actual, ya que vienen trabajando con una estructura organizativa básica de sus inicios. De este modo lo que se busca es un diseño organizacional y estructural que esté acorde con la situación real que vaya de la mano con la visión y misión de la empresa. Además de manuales de procedimientos administrativos, ya que no cuenta con esta documentación.

## 1.2 Identificación del Problema

Dentro de la investigación se puede determinar los siguientes factores, por los cuales son importantes realizar este trabajo.



### 1.3 Matriz Foda Dirección Administrativa Interna

#### AGENCIA DE VIAJES INTERNACIONAL “MAGICWORLD TRAVEL S.A”

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Predisposición del Gerente para autorizar la elaboración del estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos</li><li>• Colaboración de todos los estamentos de la empresa.</li><li>• Personal con alta experiencia para desempeñar su trabajo.</li><li>• Plan de elaboración del Diseño Organizacional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La empresa no cuenta con instructivos de los procedimientos administrativos y operacionales.</li><li>• Los puestos son ocupados sin un análisis del perfil profesional.</li><li>• Falta de planificación, organización y ejecución institucional.</li><li>• No existe coordinación entre departamentos y las funciones principales del personal.</li></ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lograr el mejoramiento continuo dentro de nuestras actividades y servicios ofertados.</li><li>• Aprovechar de la variedad de circuitos y destinos turísticos existentes ofertando de manera eficiente y rápida por el personal.</li><li>• Actualización de los sistemas administrativos y operacionales.</li><li>• Disponibilidad de tiempo para capacitaciones periódicas al personal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Baja rentabilidad de la empresa puede obligar a disminuir puestos de trabajo.</li><li>• Mala atención a los clientes provoca disminución y poca rentabilidad económica a la agencia de viajes.</li><li>• La información inadecuada, provoca ventajas a la competencia</li><li>• Falta de capacitación provoca desinformación a los clientes y por ende desperdicio de recursos hacia la empresa Magicworld Travel S.A</li></ul>

## **1.4 Formulación del problema**

¿De qué manera puede ayudar el diseño organizacional de la empresa en las actividades diarias y en la toma de decisiones de acuerdo a las necesidades de prestación de servicios dentro de la estructura de la compañía MAGICWORLD TRAVEL S.A?

## **1.5 Sub preguntas**

¿Cómo está actualmente el diseño organizacional de la empresa?

¿Cuáles son los graves inconvenientes que se presentan en el área administrativa por la falta de manual de procedimientos?

¿Debería existir un manual de procedimientos de estructura y administración?

¿Debería elaborarse un flujo grama para lograr una mejor administración?

¿Cuenta con la descripción de funciones de puestos del personal que trabaja en la empresa?

¿Se conoce el procedimiento a seguir al momento de cotizar y comercializar un tour?

¿MAGICWORLD TRAVEL S.A analiza el FODA de la empresa?

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 General**

- Diseñar un modelo organizacional para la empresa "MAGICWORLDTRAVEL S.A" que optimiza, tiempo y recursos para el mejoramiento continuo en la prestación de servicios y el crecimiento de la empresa; superando las dificultades que ésta presenta por falta de proceso.



## **1.6.2 Específicos**

- Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la empresa.
- Diseñar un flujograma organizacional, el cual defina los lineamientos a seguir entre los departamentos involucrados para un desarrollo claro de procesos.
- Realizar la descripción de cargos y funciones del personal de acuerdo al organigrama existente.
- Definir un manual de procesos para el buen funcionamiento de la organización.
- Determinar las falencias, problemas y demás inconvenientes que traen malestares en las funciones y actividades administrativas a desarrollarse.

## **1.7 Justificación**

Para la empresa “MAGICWORLD TRAVEL S.A” es de gran importancia realizar este Diseño Organizacional debido a que le proporcionará una estructura organizacional, un manual de organización idóneo, así como también un manual de procedimientos de los procesos productivos; que garanticen el cumplimiento efectivo y eficaz de las actividades que se desarrollan en ella.

Al momento de elaborar un diseño organizacional para la empresa “MAGICWORLD TRAVEL S.A” se busca tener una mejor organización de los puestos de trabajo, es decir, lograr visualizar de una manera clara y ordenada las funciones de los cargos y de las unidades de trabajo, logrando mejorar día a día el buen desempeño de actividades para el buen desarrollo en los procesos productivos.

En el diseño de un manual organizacional se expone con detalle la estructura de la empresa, en procura de alcanzar el logro de sus objetivos. Se presenta la estructura jerárquica, los grados de Autoridad y responsabilidad. En este sentido, contribuye a la formulación y mejoramiento administrativo de la organización, así como el análisis de éste, con la finalidad de hacer evaluaciones parciales o totales.

### ***1.8 Importancia***

Un diseño organizacional es un sistema aplicable al desarrollo de actividades y cumplimiento de metas, que se fundamenta en la colocación del colaborador en puestos de trabajo lo que facilita el mejoramiento, funcionamiento en la prestación de los servicios y productos de forma ágil, dinámica hacia sus clientes.

Esta tesis posibilitará adecuar el funcionamiento de la organización, contando con una estructura de gestión organizacional por procesos; adaptándose con facilidad a los cambios y a los nuevos retos de la administración moderna.

Se considera que mientras mejor estructurada esta una empresa, mejor es su rendimiento y crecimiento interno y externo, enfocada siempre en su misión y visión.

### ***1.9 Limitaciones***

No existe ningún tipo de limitaciones ya que la empresa ofrece toda la apertura necesaria para implementar este diseño administrativo en vista de la necesidad urgente del mejoramiento continuo de la empresa y el buen desarrollo de la comercialización del producto turístico.

# CAPÍTULO II

## 2. MARCO REFERENCIAL, TEÓRICO, CONCEPTUAL

### **2.1 Marco de Referencia**

Las Agencias de Viaje Internacional son empresas de producción y servicios, las cuales tienen como objetivo primordial crear la utilidad de los bienes, es decir, hacer que los bienes produzcan y sirvan a los fines y satisfacción de necesidades del hombre.

Las empresas turísticas son sociedades u organizaciones, las cuales tienen como objetivo, comercializar servicios y productos que satisfagan las necesidades del turista.

Las empresas prestatarias de servicios turísticos se clasifican en:

- ✓ Empresas de transporte turístico: terrestre, aéreo, marítimo, fluvial.
- ✓ Empresas de alojamiento
- ✓ Empresas turísticas de alimentación y entretenimiento.

El conjunto de empresas que conforman la industria turística responden a los múltiples servicios que deben prestarse a las personas en desplazamiento (turistas), es por razón que se hace necesario el estudio de cada una ellas y *al diseño de la estructura organizacional* que deben tener para el buen funcionamiento. La importancia que tienen las empresas prestatarias de servicios turísticos nace de la diversidad de funciones que cumplen y a la interrelación entre ellas; ya que su operación debe ser en conjunto para responder a las necesidades del turista. (GOMEZ CEJA, 1994)

Antes de proceder a mostrar las variantes que se presentan en la estructura orgánica de una agencia de viajes, es conveniente hacer mención que las agencias de viajes que existen en el país, en su mayoría son detallistas por lo que su personal es limitado y como consecuencia el organigrama que se administra es en condiciones muy similares y en algunos casos, este tipo de agencias carecen de un “*Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos*” Por otra parte, los organigramas de las agencias varían dependiendo del volumen de operaciones, personal y mercado y capacidad financiera.

La estructura organizativa de una agencia de turismo está formada por el conjunto de varios elementos que se unen para sustentar las relaciones operativas de los recursos humanos, como proceso se puede considerar esta organización como una secuencia de etapas lógicas que contribuyen a formar la empresa. La estructura organizativa de las agencias de turismo se refleja en su organigrama; entendiendo por organigrama, aquella representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa. Estas empresas requieren de personal administrativo ampliamente calificado y eficiente.

Las estructuras organizativas de las empresas turísticas pueden ser diversas dependiendo del número de departamentos que posea y el personal por cada departamento, su organigrama muestra de forma simple los departamentos de una agencia de viajes y turismos. Desde el punto de vista operacional, el funcionamiento de las Agencias de viajes presenta una serie de aspectos que les son propios y las hacen diferentes, si se les compara con las características de otros campos del negocio. Entre los particulares aspectos, merecen destacar los siguientes: requisitos de capital; costos operacionales; naturaleza de los impresos; Los operadores y la promoción y forma de la venta.

## 2.2. Marco teórico

*MAGICWORLD TRAVEL S.A*, es una agencia de viajes internacional razón por la cual su fundamentación teórica se basa en los siguientes lineamientos.

### 2.2.1 Agencia de Viajes

Una agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes: como por ejemplo: transportistas (aerolíneas, cruceros), servicio de alojamiento (hoteles,) con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos, proporcionando orientación y asesoría en destinos solicitados.

**Gráfico Nro. 1: Interacción de la agencia de viaje**



**Elaborado:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda G.

La compañía británica Cox & Kings, creada en 1758, es la agencia de viajes más antigua del mundo y Thomas Cook uno de sus más notables pioneros, por su planificación desde 1841 de excursiones religiosas en grupo. Recuperado de [http://dicionario.sensagent.com/agencia de viajes.es](http://dicionario.sensagent.com/agencia%20de%20viajes.es)

En cualquier caso, las agencias de viajes se desarrollaron sobre todo a partir de los años veinte, con el desarrollo de la aviación comercial.

Las agencias de viajes resultan especialmente útiles para la contratación de viajes de varios días en el extranjero, pues facilitan los trámites con las compañías foráneas y resuelven los problemas derivados del alojamiento y de la guía turística.

### **2.2.2 Clasificación de agencias de viajes**

Existen tres distintos tipos de agencias de viajes: *Según su naturaleza operativa y el punto de vista:*

#### **a.) Comercial:**

**Tour Operadoras:** aquellas que organizan los viajes contratando directamente con los proveedores de los servicios.

**Mayoristas o Wholesaler:** aquellas que elaboran proyectos, ofrecen y distribuyen productos y servicios turísticos a través de agencias minoristas. No contratan con el cliente final. Suelen hacer reservas para cubrir las demandas de los minoristas, los mayoristas ganan una comisión sobre las ventas de los minoristas.

**Minoristas, Detallista o Retailer:** aquellas que venden directamente al consumidor, servicios y productos organizados por ellas u otras agencias.

**b. Mixta o de organización y prestación de servicios:** tiene capacidad para elaborar y organizar viajes y servicios para clientes y agentes.

#### **c. Geográfico:**

- *Internacional:* tiene cobertura mundial.
- *Nacional:* tiene cobertura dentro de un país.
- *Local o comunitario:* Tiene cobertura en una localidad o ciudad y sus alrededores.

[http:// www.slideshare.net/Prof.AntonioCanchola/agencias-de-viajes-clasificacin 12/08/2009.html](http://www.slideshare.net/Prof.AntonioCanchola/agencias-de-viajes-clasificacin-12/08/2009.html).

### 2.2.3 Diseño Organizacional

**Concepto:** Es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia, el flujo de procesos y el relacionamiento entre las personas y la organización.  
[www.slideshare.net/.../estructura-y-diseo-organizacional-2368054](http://www.slideshare.net/.../estructura-y-diseo-organizacional-2368054) 28/10/2009

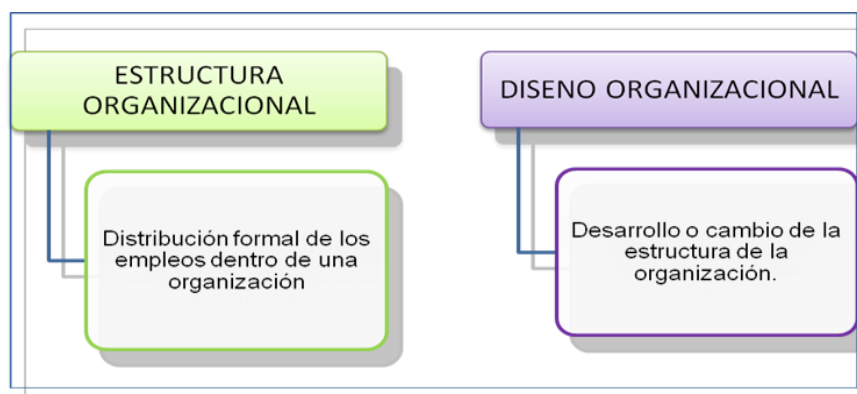
### 2.2.4 Importancia del Diseño Organizacional

Es la construcción de: una estructura y puestos de trabajo flexibles, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización; con el fin de lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales.  
[www.slideshare.net/.../estructura-y-diseo-organizacional-2368054](http://www.slideshare.net/.../estructura-y-diseo-organizacional-2368054)  
28/10/2009

### 2.2.5 Diferencia

Las organizaciones tienen diferentes estructuras y diseño organizacional para el desarrollo de actividades por tal razón es importante conocer esta diferencia.  
[www.slideshare.net/.../estructura-y-diseo-organizacional-2368054](http://www.slideshare.net/.../estructura-y-diseo-organizacional-2368054) 28/10/2009

**Gráfico Nro. 2: Diferencia organizacional**



**Fuente:** Elaboración Propia  
**Autor:** Mercedes Yunda

## **2.2.6 Tipos de estructura organizacional.**

### **a. Estructura Lineal**

La estructura lineal es la basada en la Autoridad directa del jefe sobre los subordinados, por ejemplo la estructura militar.

### **b. Estructura Funcional**

Es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de funciones para cada tarea. *“El principio funcional separa, distingue y especializa. Esta estructura fue consagrada por Taylor quien preocupado por las dificultades producidas por el excesivo y variado volumen de atribuciones dadas a los jefes de producción en la estructura lineal de una siderúrgica estadounidense optó por la supervisión funcional.”* (<http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/M/DesOrg-Morales.htm>)

### **c. Estructura Lineal y Staff**

“Es aquella que combina las relaciones lineales de Autoridad directa con las de consulta y asesoramiento con los departamentos o staff. Los departamentos en línea se ocupan de las decisiones, y los de staff realizan apoyo, asesoramiento. Esta estructura y la matricial son las únicas formas para cubrir la organización en la pymes.” (<http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/M/DesOrg-Morales.htm>)

### **d. Estructura en Comité**

Es aquella en donde la Autoridad y la responsabilidad son compartidas conjuntamente por un grupo de personas en vez de una.



“En ellas se reúne el comité, por lo general para tomar una decisión y suele complementar a la de línea o staff. Suele aplicarse para la creación de un nuevo producto, donde se reúnen los distintos departamentos para decidir.” Suele tener detractores por su lentitud y ser conservadoras.

(<http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/M/DesOrg-Morales.htm>)

#### **e. Estructura Matricial**

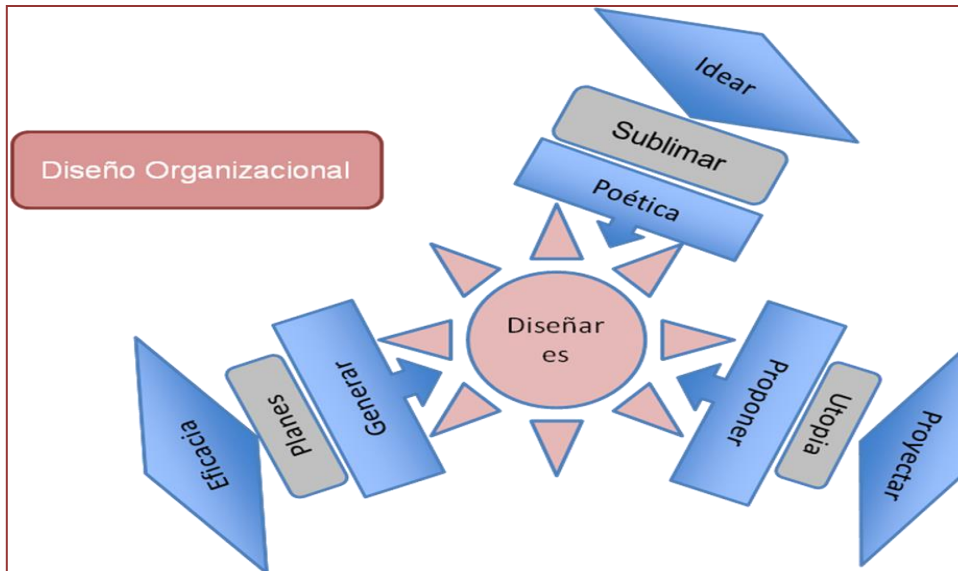
*“Se trata de una estructura en la que especialistas de diferentes partes de la organización se unen para trabajar en proyectos específicos. Suele responderse ante dos superiores en vez de uno, una doble Autoridad, la Autoridad de línea (habitual) y la Autoridad de proyecto (específica), para evitar doble mando. El director de proyecto suele responder ante el Director General.”* (<http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/M/DesOrg-Morales.htm>)

### **2.2.7 Generalidades del Diseño Organizacional**

“*Diseño organizacional*” es el proceso, donde los gerentes generan estrategias y toman decisiones y los miembros de la organización ponen en práctica dichas estrategias en dos sentidos; hacia el interior y hacia el exterior de su organización. Las decisiones sobre el diseño organizacional con frecuencia incluye el diagnóstico de múltiples factores, entre ellos: la cultura de la organización, el poder y los comportamientos políticos y, el diseño de trabajo, que representan los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas

Lo que se representa de la siguiente manera

**Gráfico Nro. 3: Diseño organizacional**



**Fuente:** Elaboración propia

**Autor:** Mercedes Yunda

### **Puntos básicos para el diseño de la organización**

1. Todo aquello que se ha planeado se debe implementar y lograr los objetivos planeados
2. Una relación entre el cliente y los trabajadores.
3. Formar líderes para fomentar el liderazgo.
4. Productividad.
5. Compromiso (nosotros, equipo y valores) ver a la organización como familia.
6. Saber las fortalezas y debilidades. Oportunidades y amenazas de la organización.
7. Saber entender que el recurso humano es primordial.
8. La flexibilidad y rigidez de la organización

### **2.2.8 Dimensiones del diseño de la organización.**

La visión de sistemas pertenece a las actividades dinámicas que están en desarrollo dentro de las organizaciones. El siguiente paso para entender las organizaciones es observar las dimensiones que describen rasgos específicos de diseño de la organización. Estas dimensiones describen a las organizaciones en gran parte de la misma forma en que la personalidad y rasgos físicos hacen con la gente. Las dimensiones organizacionales corresponden a dos tipos: *estructurales y contextuales*. *Barbosa Guzmán, Miriam*(.blogspot.com/.../13-dimensiones-del-diseno-orga...15/02/2013)

#### **a) Dimensiones estructurales**

- **La formalización:** la cantidad de documentos escritos para la organización. La documentación incluye manuales de procedimientos, regulaciones y políticas, estos describen el comportamiento y las actividades.
- **La especialización:** es donde las tareas organizacionales se subdividen en puestos separados. La especialización se divide como la división del trabajo
- **Posiciones del personal:** es la ubicación y dedicación de las personas en varias funciones y departamentos
- **El profesionalismo:** Es el nivel de educación formal y la capacitación de los empleados.
- **La centralización:** Se refiere al nivel jerárquico que tiene la Autoridad para tomar decisiones. Estas pueden ser centralizados o descentralizados
- **Jerarquía de autoridad:** Describe quien reporta a quien y el tramo de control de cada gerente así como el número de empleados a su responsabilidad.

### ***b.) Dimensiones contextuales***

- **El tamaño:** Es la magnitud de la organización, según se refleja el número de personas. Las organizaciones son sistemas sociales y el tamaño suele medirse por el número de empleados.
- **La cultura:** Es el conjunto de valores, creencias y normas claves compartidas por los empleados, estos valores se pueden corresponder al comportamiento ético de los empleados.
- **Tecnología organizacional:** Se refiere a las altas herramientas técnicas y acciones para transformar la producción, se refiere a como se producen bienes y servicios.
- **El entorno:** Son los elementos fuera de los límites de la organización.
- **Las metas y estrategias:** Definen el procedimiento y las técnicas competitivas que las distinguen de otras organizaciones. Una estrategia es el plan de acción que describe la asignación de recursos y las actividades para enfrentarse al ambiente y alcanzar las metas de la organización. . *Barbosa Guzmán, Miriam(.blogspot.com/.../13-dimensiones-del-diseno-orga...15/02/2013)*

### ***2.2.9 Gestión por procesos***

En la última década, la Gestión por Procesos ha despertado un interés creciente, siendo ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de Gestión de Calidad y/o Calidad Total. El enfoque basado en procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (ISO 9000:2000). *La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto.* El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

Recuperado de <http://www.isabeldiazgarcia.blogspot.com>)

**Gráfico Nro. 4: Interacción de una organización**



Fuente: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

La Norma ISO 9001:2000, especifica en su apartado **4.1a)** que se deben “Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización”. En el apartado **4.1b)** se requiere “*Determinar la secuencia e interrelación de estos procesos*” y en el apartado **7.1** se matiza: “*La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto*”

### **2.2.10 Clasificación de los procesos**

Los procesos se suelen clasificar en tres tipos: Estratégicos, Clave, de Apoyo.

**Procesos estratégicos o gobernantes:** Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Estos procesos permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada. Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización.

**Procesos clave o agregadores de valor:** Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.

**Procesos de apoyo o habilitantes:** En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la organización.

A continuación detallamos un gráfico de representativo de la clasificación de los procesos.

**Gráfico Nro. 5: Tipo de procesos**



**Fuente:** <http://www.gestion-calidad.com/gestion-procesos.html>

### **2.2.11 Cadena de Valor**

*“Se conoce como cadena de valor a un concepto teórico que describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa. En base a la definición de cadena, es posible hallar en ella diferentes eslabones que intervienen en un proceso económico: se inicia con la materia prima y llega hasta la distribución del producto terminado. En cada eslabón, se añade valor, que, en términos competitivos, está entendido como la cantidad que los consumidores están dispuestos a abonar por un determinado producto o servicio. El análisis de la cadena de valor permite optimizar el proceso productivo, ya que puede apreciarse, al detalle y en cada paso, el funcionamiento de la compañía. La reducción de costos y la búsqueda de eficiencia en el aprovechamiento de los recursos suelen ser los principales objetivos del empresario a la hora de revisar la cadena de valor. De esta manera, toda firma consigue ampliar su margen (resultado de la diferencia que se obtiene al comparar el valor total con el costo de las actividades).”*

Diccionario administrativo (2010) Recuperado <http://definicion.de/cadena-de-valor/2013/05/15/html>.

### **2.2.12 Diagramas de Flujo**

**Definición.-** *“un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa” (Manene, 2011).*

En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema, porque son la esencia, de representaciones visuales de un determinado proceso. Sus aplicaciones pueden ser, por ejemplo, la planificación de un proyecto de trabajo, la descripción de un

procedimiento o protocolo de acciones para lograr un determinado resultado o la representación del “trayecto” seguido por un determinado elemento (un producto, un servicio, una mercancía .etc.) hasta alcanzar un determinado estado.

Lo que *caracteriza principalmente un diagrama de flujo* es el análisis y esquematización de un proceso mediante su división en una serie de etapas o fases en cada una de las cuales tienen lugar determinadas acciones o transformaciones. Estas fases, a su vez, se van enlazando unas con otras según un ordenamiento lógico-cronológico representado espacialmente (disposición izquierda.-derecha o arriba-abajo) y/o simbólicamente (flechas o líneas que llevan de unas a otras). Existen incluso ciertas convenciones en el modo de representar algunas clases de operaciones más comunes.

**Los pasos a seguir para construir el diagrama de flujo son:**

- ✓ Establecer el alcance del proceso a describir. De esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.
- ✓ Identificar y listar las principales actividades/subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.
- ✓ Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.
- ✓ Identificar y listar los puntos de decisión.
- ✓ Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos. Asignar un título al diagrama y verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.

**2.2.13 Ventajas**

Se puede citar como ventajas que se pueden obtener con la utilización de los diagramas de flujo, las siguientes:



- Ayudan a las personas que trabajan en el proceso a entender el mismo, con lo que facilitaran su incorporación a la organización e incluso, su colaboración en la búsqueda de mejoras del proceso y sus deficiencias.
- Al presentarse el proceso de una manera objetiva, se permite con mayor facilidad la identificación de forma clara de las mejoras a proponer.
- Permite que cada persona de la empresa se sitúe dentro del proceso, lo que conlleva a poder identificar perfectamente quien es su cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre los departamentos y personas de la organización.
- Normalmente sucede que las personas que participan en la elaboración del diagrama de flujo se suelen volver entusiastas partidarias del mismo, por lo que continuamente proponen ideas para mejorarlo.
- Es obvio que los diagramas de flujo son herramientas muy valiosas para la formación y entrenamiento del nuevo personal que se incorpore a la empresa.
- Lo más reseñable es que realmente se consigue que todas las personas que están participando en el proceso lo entenderán de la misma manera, con lo que será más fácil lograr motivarlas a conseguir procesos más económicos en tiempo y costes y mejorar las relaciones internas entre los cliente-proveedor del proceso.

### **2.2.14 Fases y Reglas**


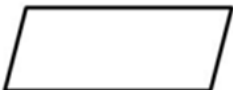
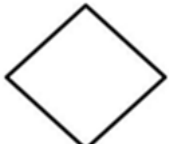


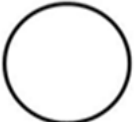
1. Definir el proceso y concretar su alcance (su inicio y final)
2. Representar las etapas intermedias y su relación (proceso actual)
3. Documentar cada una de las etapas: Responsable/ Proveedor y Cliente
4. Analizar el proceso actual desde el punto de vista deseado.
5. Proponer alternativas y definir las nuevas etapas y sus relaciones
6. Representar el diagrama del nuevo proceso e indicar las diferencias con el actual.

### Reglas:

- Utilizar una simbología simple y conocida por los implicados en el proceso.
- Consensuar tanto el diagrama del proceso actual como del nuevo.
- Analizar las implicaciones colaterales de los cambios a introducir.

### 2.2.15 Simbología a utilizar

**Gráfico Nro. 6 :** Simbología a utilizar

SÍMBOLO	NOMBRE	ACCIÓN
	Terminal	Representa el inicio o el fin del diagrama de flujo.
	Entrada y salida	Representa los datos de entrada y los de salida.
	Decisión	Representa las comparaciones de dos o mas valores, tiene dos salidas de información falso o verdadero
	Proceso	Indica todas las acciones o cálculos que se ejecutaran con los datos de entrada u otros obtenidos.
	Líneas de flujo de información	Indican el sentido de la información obtenida y su uso posterior en algún proceso subsiguiente.
	Conector	Este símbolo permite identificar la continuación de la información si el diagrama es muy extenso.

Fuente:<http://robiromri.blogspot.com/2010/10/diagramas-de-flujo.html>

## **2.3 Marco Conceptual**

**Estructura administrativa:** Forma en que se agrupan las unidades responsables de una dependencia o entidad, de acuerdo con una coordinación de funciones y líneas de mando jerárquicamente establecidas. (Reyes, 1987)

**Estructura orgánica:** *“Es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella. Jerarquizar es establecer líneas de Autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada administrado o servidor ante solo un supervisor inmediato. Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la Autoridad. (Reyes, 1987)*

**Diseño organizacional.** El diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategias. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de la organización y hacia el exterior de su organización.

*El diseño organizacional es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten implementación de la estrategia, el flujo de procesos y el relacionamiento entre las personas y la organización, con el fin de lograr productividad y competitividad. (Reyes, 1987)*

**FODA:** Técnica de valoración de potencialidades y riesgos organizacionales y personales, respecto a la toma de decisiones y al medio que afecta. Significa; Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. También se conoce como DOFA.

**Manual de procedimientos:** documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, la descripción. (Reyes, 1987)

**La estrategia:** es la base fundamental o columna vertebral de la dirección empresarial, la estrategia es aplicada a muchas disciplinas tales como la economía, la sociología, psicología, la política y la guerra, esta última ha sido tomada para ejemplificar la palabra “estrategia” en su más amplio sentido, pues compara nuestra supervivencia en un mercado con una guerra, algunas veces con competencia leal y otras veces se hace de manera desleal.

**El Direccionamiento Estratégico:** se define como el instrumento metodológico por el cual se establece los logros esperados y los indicadores para controlar, identificamos los procesos críticos dentro de la gestión, los enfoques, y demás áreas importantes que tengan concordancia con la misión, la visión, y los objetivos establecidos. Además se fundamenta en la obtención de un aspecto común de la empresa; que le permite unificar criterios y prosperar, a su vez permite aprovechar las oportunidades futuras apoyándose en el razonamiento y la experiencia. . (Reyes, 1987)

**Mejoramiento Continuo:** James Harrington (1993), para mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

**Eficacia,** se define como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a la capacidad para lograr lo que se propone.

Ejemplo: se es eficaz si se ha propuesto construir un edificio en un mes y se lo logra. Ser eficaces, se alcanzamos la meta.

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.

**Organización laboral:** La definición habla de un sistema social complejo y abierto, el primer término hace referencia al sistema de trabajadores, puestos, jerarquías que realmente es un entramado bastante complejo. El segundo término, abierto, hace referencia a la posibilidad de poder relacionarse con el entorno. Toda organización debe tener un sistema político donde asentar sus bases, creencias, modo de trabajo de forma eficiente y eficaz.

En la estructura, las partes están integradas, es decir que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos componentes afecta y genera cambios en los demás, en las relaciones entre los mismos y en la conducta de toda la organización. . (Reyes, 1987)

**Tour:** es un recorrido cuya duración no excede de 24 horas, se realiza de una misma localidad o sus alrededores más cercanos e incluye: transporte colectivo con o sin guía, entradas a monumentos o estacionamientos, en algunos casos dotación alimenticia. (Agustoni, 1999)

**Ruta:** es la vía a seguir con un origen y un destino diferente, que sirve de base para la creación de los itinerarios. Lo que determina la ruta son una serie de valores paisajísticos, culturales, humanos y naturales, que realizan el centro lineal de atención. (Agustoni, 1999)

**Itinerario:** es el recorrido establecido trazando en los mapas correspondientes y que comprende: punto de origen, punto de toque y punto definitivo del destino.

**Estructura:** es el conjunto de recursos que se desarrollan sobre la infraestructura concurriendo en la prestación de los servicios turísticos y comprende: alojamiento, restaurante, instalaciones recreativas, agencias de turismo, oficinas de información, empresas de transportes y otras. (Agustoni, 1999)

**Infraestructura:** es el conjunto de medios físicos y económicos que constituyen la base de sustentación para el desarrollo de cualquier sector y por ende del turismo, comprende: aeropuerto, puerto, sistema vial (autopistas, carreteras, y caminos.), acueductos, electricidad, telecomunicaciones, instalaciones hospitalarias, transporte (aéreo, terrestre, marítimo, fluvial, ferroviario) y aseo urbano. (Agustoni, 1999)

**Recursos Turísticos:** es todo aquello que posee características que implican un atractivo para el turismo, bien sea de carácter natural de esparcimiento y recreación, histórico - cultural.

**Balanza Turística:** Confrontación del ingreso de divisas, producto de la entrada de visitantes extranjeros en un Estado con el regreso de divisas efectuadas por sus nacionales que salen al extranjero.

**Guía Turística:** Expresión que designa los fascículos, libros u otro tipo de publicación que tiene como fin esencial dotar al turista de la información histórica, artística, de servicios de un lugar. (Aryear, 2000)

**Balanza de Pagos:** Confrontación de ingreso y egreso total de un Estado, resultantes de las transacciones que realiza con el extranjero durante un año. En este instrumento contable se estiman dentro de los ingresos las exportaciones de mercancías, los gastos del turismo extranjero, créditos, inversiones, utilidades y otras categorías, y, dentro de los egresos, las importaciones, intereses sobre préstamos, dividendos, regalías y otros pagos.

**Producto Turístico:** Constituido por el conjunto de aspectos tanto naturales y culturales como estructurales que hacen de un lugar un atractivo para su visita. La primera parte del producto turístico la constituyen los servicios creados para facilitar la permanencia del hombre en los lugares distantes al habitual. En la otra parte tratamos de estudiar aquellos elementos naturales y culturales que por sus características propias poseen lo necesario para que individuo pueda satisfacer plenamente sus actividades y motivaciones turísticas. (Aryear, 2000)

**Valores Turísticos:** Son los aspectos materiales o inmateriales que en un Estado o región que por su atractivo para las personas de otros lugares son subjetivamente susceptibles de convertirse en motivo turístico.

**Conciencia Turística:** conjunto de actitudes y comportamientos de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción de turista a través de la hospitalidad y comprensión. Conocimiento de los lugares y locales para los turistas, que sin llegar al servilismo conduce a una convivencia cordial. (Aryear, 2000)

**Núcleo Receptor:** es una zona privilegiada de reputación turística que posee centros urbanos, que son simplemente proveedores de servicios: infraestructura vial, planta turística general, espacio geográfico potencialmente explotable, compuesta de varias células que cubren integralmente todas las necesidades turísticas.

**Corriente Turística:** conjunto de personas que con fines turísticos se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a las de rutina. (Aryear, 2000)

**Mercado Turístico:** el término mercado está relacionado con las actividades de compra- venta (oferta y demanda), que el caso turístico se refiere a los servicios que demandan los clientes potenciales, y la oferta de servicios por parte de las empresas prestadoras de los mismos.

**Guía de Turismo:** Personas con profundos conocimientos sobre patrimonio servicios turísticos, facultada para acompañar, dirigir, ayudar e informar a lo largo de itinerarios en autobús, automóvil, ferrocarril, u otro medio de transporte. Su función es muy amplia: dar explicaciones históricas o de otra índole, ayuda a los turistas en los trámites y gestiones aduanales, migratorias y de sanidad, dispone lo relativo a hospedaje y alimentación, planea, aconseja acerca de viajes auxilia en el manejo de equipajes y puede encargarse del cobro de pasajes. Su acción puede prolongarse más allá del viaje y realizar la labor de guía local. El servicio lo proporciona a través de un contrato celebrado directamente con el turista o por medio de un organismo público o privado. En casi todos los países el ejercicio de la profesión es objeto de reglamentación y expedición de una licencia. (Aryear, 2000)



## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **3.1 Métodos de Investigación**

“Los métodos de investigación es un conjunto de procedimiento lógicos, operacionales implícitos en todo el proceso de la investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto o sistematizarlos” (Balestrini, 2002).

Los métodos de investigación permiten descubrir y analizar los supuestos de estudio y reconstruir los datos a partir de conceptos teóricos, ubicando el lector de población, muestra, métodos para el levantamiento de la información, medición y análisis de los resultados obtenidos.

De acuerdo al tema de estudio, se tomaran muy en cuenta los siguientes métodos de investigación:

**3.1.1 Explicativa:** Mediante este se puede descubrir cada uno de los pasos y cumplimiento del proceso organización de la empresa para la prestación de servicios. Explorando un universo muy amplio y muy poco conocido dentro de la segmentación del mercado.

**3.1.2 Descriptiva:** Dentro de este método descriptivo se analizan cada uno de los puestos existentes en la empresa y las funciones y cumplimiento de tareas asignadas a cada trabajo para la prestación del servicio.

**3.1.3 Correlacionales:** Se estudiara la posibilidad económica existente evalúa la relación que existe de viajes entre destinos nacionales e internacionales, y la factibilidad y necesidad de viaje de cada uno de sus clientes.

## **3.2 Diseño de la investigación**

**3.2.1 Investigación de observación científica:** porque las prioridades de los clientes irán de acuerdo a sus necesidades sean estas de placer, estudios, congresos, o de distracción y se debería medir en base de técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de datos.

**3.2.2 Investigación documental:** Mediante estos documentos se conocerán los reglamentos y estatutos, además la razón de ser de la empresa, lo que dará soporte al enfoque de la prestación de servicios y la duración de vida útil.

**3.2.3 Métodos estadísticos:** de acuerdo a la demanda de turistas en la temporada y oferta de precios. También se puede considerar la utilización de otros métodos, tales como el comparativo, experimental, etc.

**Entrevistas:** Se efectuarán entrevistas con el personal de manera abierta y flexible para medir el desempeño en la prestación de servicios de la empresa.

**Encuesta:** se encuestará a los clientes para conocer su grado de satisfacción y de requerirse, mejorar la prestación de servicios en función de prestar un servicios de calidad y diferenciado.

Además se aplicará una entrevista al personal que trabaja en la empresa en su totalidad, con el fin de verificar las falencias existentes dentro de la misma y a la vez obtener un resultado del proyecto de diseño organizacional.

**Interpretación de datos:** Necesariamente es urgente la realización de este diseño organizacional a fin de obtener mejores resultados para el buen funcionamiento de la empresa.

### 3.3 Población y muestra:

Para calcular el tamaño de la muestra se utiliza la fórmula para poblaciones finitas de (Balestrini; 1999, p.129).

$$n = \frac{4.p.q.N}{4.q.p + (N-1).e^2}$$

#### Donde

n	=	Tamaño de la muestra
N	=	Tamaño de la población
4	=	Estadístico que prueba al 95% de confianza
e <sup>2</sup>	=	Máximo error permisible (15%)
p	=	Probabilidad de éxito (0,5)
q	=	Probabilidad de fracaso (0,5)

De acuerdo a la información que consta en la base de datos, se tiene una población de 125 clientes habituales, considerado como población finita porque se conoce el número de clientes.

Para el cálculo del tamaño de la muestra asumimos un error máximo permisible de 0,15 una probabilidad de éxito y fracaso de 0,5 usando un estadístico que prueba un nivel de confianza de 95% y un valor poblacional de 125 clientes.

$$n = \frac{4.p.q.N}{4.q.p + (N-1).e^2}$$
$$n = \frac{4*0,5*0,5*125}{4*0,5*0,5 + (125-1)*0,15^2}$$
$$n = \frac{4*0,5*0,5*125}{1 + (124)*0,0225}$$

$$n = 32,78$$

Al aplicar la fórmula se tiene como resultado de la muestra a 32 personas que deberán ser encuestadas.

En el caso del segundo cuestionario enviado al personal administrativo y operacional se toma el universo que corresponde a 15 personas que laboran, es decir al total de la población en tal razón no se aplica la fórmula por ser una población pequeña.

**Observación:** Se tomara en cuenta la presentación, cumplimiento del personal a ayudar con fichas de observación además de cámaras de video que pueda grabar actividades diarias.

### ***3.4 Análisis de datos***

Los datos que se obtienen de esta investigación se analizarán en forma cuantitativamente y cualitativamente, mediante métodos matemáticos y estadísticos que ayuden extraer los resultados para detallar las conclusiones y recomendaciones.

### ***3.5 Tabulación y gráficos***

Para realizar la tabulación y gráficos obtenidos de la información se procederá a utilizar tablas y gráficos en Excel.

### ***3.6 Difusión de los resultados***

La difusión de los resultados obtenidos en esta investigación se hará mediante:

- Entrega de copia a Gerencia de MAGICWORLD TRAVEL S.A
- La impresión y defensa oral de tesis hacia los miembros de la Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Guardare una copia de mi tesis para el apoyo posterior.

### 3.7 Encuestas clientes y empleados MAGICWORLD TRAVEL S.A

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL  
“MAGICWORLD TRAVEL S.A “

*Encuesta para los clientes y amigos*

#### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Identificar los problemas organizacionales y funcionales de MAGICWORLD TRAVEL S.A, tomando en cuenta como aspecto central las dimensiones del diseño organizacional, aplicando la encuesta a los clientes en el enfoque que marca las *dimensiones contextuales* que forma parte del tamaño, cultura, tecnología, entorno de la organización ; y *las dimensiones estructurales* que forman parte de la formalización, especialización, profesionalismo, jerarquía de autoridad aspectos que son parte del personal que labora, con el afán de diseñar un correcto Manual de Procedimientos Administrativos y Financiero, en beneficio de la empresa y por ende el buen desarrollo de la investigación propuesta.

#### 1. ¿Cómo califica Ud. la calidad de servicios que brinda Magicworld Travel S.A?

**Cuadro Nro. 1: Atención al cliente**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Excelente	13	41%
Muy Buena	9	28%
Buena	7	22%
Regular.	3	9%
	32	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**Gráfico Nro. 7: Atención al cliente**



**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En la encuesta realizada a los clientes de MAGICWORLD TRAVEL, manifiestan el 41% estar de acuerdo con la prestación de servicios, razón por la cual es importante poner mayor atención en la calidad de servicio y lograr el porcentaje que sobrepase el 50%.

**2. ¿Se entrega con facilidad y rapidez la información solicitada?**

**Cuadro Nro. 2: Información precisa y rápida**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Siempre	9	28%
A veces	13	41%
Casi siempre	6	19%
Nunca	4	12%
	32	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**Gráfico Nro. 8 :Información precisa y rápida**



**Fuente:** Elaboración Propia  
**AUTOR:** Mercedes Yunda

**INTERPRETACION DE DATOS:** Se tiene un alto índice que manifiesta la falta de información precisa y rápida, lo que hace necesario la creación del manual de procedimientos, para el buen desarrollo y desempeño de funciones de cada empleado de la empresa y por ende la mejor utilización de recursos.

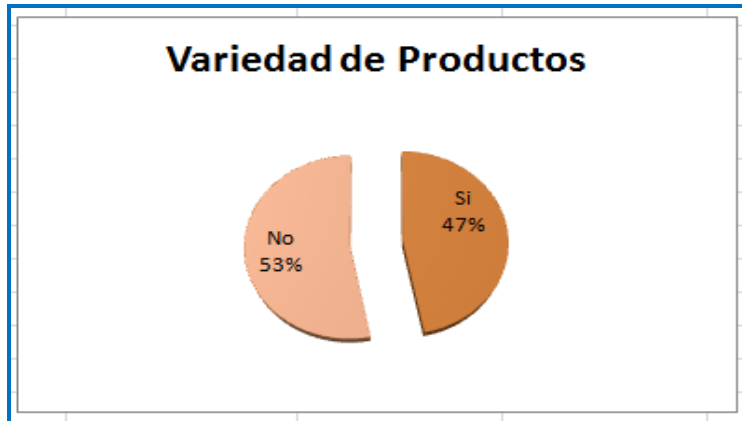
**3. ¿Está de acuerdo Ud. con la variedad de productos que ofertamos?**

**Cuadro Nro. 3 :Variedad de Productos**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Si	15	53%
No	17	47%
	32	100%

**Fuente:** Elaboración Propia  
**AUTOR:** Mercedes Yunda

**Gráfico Nro. 9: Variedad de Productos Ofertados.**



**Fuente:** Elaboración Propia

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN:** Se puede interpretar que hay que mejorar nuestra variedad de servicios en lo relacionado a productos y servicios turísticos, en referencia al entorno y competencia que tenemos en el medio competitivo.

4. ¿Está de acuerdo usted, con el servicio personalizado que ofrece Magicworld Travel S.A?

**Cuadro Nro. 4: Servicios Personalizados**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Si	16	50%
No	16	50%
	32	100%

**Fuente:** Elaboración Propia  
**AUTOR:** Mercedes Yunda



### Gráfico Nro. 10: Servicio Personalizado



**Fuente:** Elaboración Propia  
**AUTOR:** Mercedes Yunda

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN:** Se puede interpretar que los clientes encuestados están divididos en la mitad, con el estilo de prestación de servicios, lo que es importante establecer una metas y estrategias para que se sientan a gusto y sobre todo la confianza y credibilidad de prestación de servicios sea más eficiente, porque algunos de nuestros clientes se sienten muy a gusto con la atención personalizada de puerta a puerta.

### ENCUESTA A EMPLEADOS

*Encuesta para personal operativo y administrativo*

#### **Objetivo de la encuesta**

Identificar los problemas estructurales y organizacionales de la Agencia de viajes MAGICWORLD TRAVEL S.A mediante el análisis de las dimensiones estructurales que son parte de la organización, esta recopilación de información estará dirigido directamente al personal que labora en la empresa.

1. ¿Considera usted que es importante la creación de un manual de procesos para la Agencia de Viajes?

Cuadro Nro. 5: Creación de un manual de procesos

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Si	5	33%
No	10	67%
	15	100%

Fuente: Elaboración Propia

Autor: Mercedes Yunda

Gráfico Nro. 11: Creación de un manual de procesos



Fuente: Elaboración Propia

Autor: Mercedes Yunda

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Para 67% de encuestados equivalentes a más de la mitad manifiestan la poca importancia de esta documentación, en relación a la parte directiva está muy de acuerdo porque con este documento se lograra obtener mayor formalización y será de gran ayuda para la regulación de políticas relacionadas con las actividades diarias.

2. ¿Cómo calificaría usted la importancia del diseño organizacional por gestión de procesos para MAGICWORLD TRAVELS.A

**Cuadro Nro. 6: Diseño Organizacional por procesos**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Excelente	6	40%
Bueno	4	27%
Regular	3	20%
Malo	2	13%
	15	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**Gráfico Nro. 12: Diseño organizacional por gestión de procesos**



**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**ANALISIS E INTERPRETACION:** Manifiesta el 40% de la población de encuestados, o sea de los trabajadores que es muy importante la implementación de un diseño organizacional por procesos, en busca de la mejora continua y rendimiento de actividades diarias.

3. ¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones y los procedimientos a seguir para cumplir sus actividades labores?

**Cuadro Nro. 7: Conocimiento de funciones empleados**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Mucho	3	20%
Poco	7	47%
Nada	5	33%
		-
	15	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**Gráfico Nro. 13: Conocimientos de funciones y procedimientos empleados**



**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 47 % de empleados equivalente a 7 personas conocen poco de sus funciones a desempeñar en sus actividades diarias en la prestación de servicios lo que hace pensar que la asignación de puestos, actividades y funciones dará mejor resultado en la productividad del negocio.

4. ¿Realiza usted actividades que crea no corresponden a su cargo?

**Cuadro Nro. 8 Actividades diferente al cargo**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Siempre	5	33%
A veces	4	27%
Nunca	6	40%
		-
	15	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**Gráfico Nro. 14: Actividades al cargo**



**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Se puede manifestar, que un 33% de la muestra indican realizar siempre actividades que no corresponde al cargo, por lo que con el análisis se interpreta nuevamente que las funciones no están definidas de manera precisa.

5. ¿Está usted a gusto con la organización actual de la empresa?

**Cuadro Nro. 9: Satisfacción en la empresa**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Muy a Gusto	3	20%
A gusto	5	33%
Descontento	7	47%
		-
	15	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**Gráfico Nro. 15: Satisfacción en la empresa**



**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**INTERPRETACION DE LA ENCUESTA:** Lamentablemente un 47% equivalente al 7 empleados manifiestan su descontento por la situación organizacional que vive la empresa en tal virtud el trabajo de investigación dará

soporte será de utilidad para una buena organización y control de actividades de la empresa

**6. ¿Considera usted importante la aplicación del cambio del orgánico funcional en la empresa MAGICWORLD TRAVEL?**

**Cuadro Nro. 10 : Aplicación cambio Orgánico Funcional**

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Muy importante	7	47%
Importante	6	40%
Nada importante	2	13%
	15	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**Gráfico Nro. 16 : Aplicación sistema orgánico funcional**



**Fuente:** Elaboración Propia

**AUTOR:** Mercedes Yunda

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN:** Es de suma importancia y de forma urgente este cambio del diseño organizacional a fin de lograr resultados favorables para una buena organización y funcionamiento de la empresa.

## CAPITULO IV

### 4. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 4.1 Generalidades

La agencia fue constituida en la ciudad de Quito el 19 de septiembre del 2008, ante el Notario Vigésima Séptima del cantón Quito, el doctor Fernando Polo

Elmir. Comparecieron Alicia Riera Guillen, Mercedes Yunda para la constitución de una compañía de responsabilidad sociedad anónima, que en adelante se denominará MAGICWORLD TRAVEL S.A de nacionalidad ecuatoriana, con domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito, se instituyó como agencia de viajes internacional, bajo una sociedad de 2 personas, la misma que fue en el año 2009 la señora Alicia Riera cede las acciones a la señorita Fabiola Yunda Guillen distribuida las acciones de la siguiente manera:(Compañías, 2008)

Guillermina Fabiola Yunda Guillen, 5% acciones

Mercedes Judith Yunda Guillen 95% acciones

El crecimiento de la empresa en estos 4 años de funcionamiento ha sido bajo debido a la mala estructura organizacional en tal virtud es indispensable cumplir con la propuesta en el diseño organizacional para el buen cumplimiento de actividades de cada uno de los perfiles y puestos existentes. En la empresa existe un compromiso de equipo y una misma visión. La agencia de viajes se ha convertido en una familia, lo que hace que los clientes internos y externos se sientan debidamente tratados y atendidos. Con respecto al nombre, éste es el resultado de una lluvia de ideas realizada entre las dos accionistas de la empresa y la misma busca representar un “Mundo Mágico”



que gracias a la variedad de sitios internacionales naturales y artificiales hace una maravilla de sueños por hacer realidad para los turistas nacionales que desean visitar el exterior. Por este motivo, el color escogidos para el logo de agencia es el color azul del cielo que representa el infinito y su maravilla como también la figura del globo terrestre hacia donde está enfocado el mercado de productos y unas imagines de los destinos de preferencia de los clientes. A continuación se presenta el grafico del logo tipo de la empresa, en relación a lo descrito anteriormente.

**Gráfico Nro. 17 : Imagen Corporativo**



**Fuente (2008):**[www.magicworld.com](http://www.magicworld.com)

La experiencia en el campo turístico Nacional e Internacional da la oportunidad de ofrecer sus servicios a clientes de forma individual y corporativos, tomando en cuenta que MAGICWORLD TRAVEL S.A es una compañía legalmente constituida y especializada en todo tipo de viajes internacionales como: *chárter al Caribe*: San Andrés, Cartagena, Aruba, Panamá, Curazao, República Dominicana, Margarita, Cuba; *viajes de placer y negocios* Miami, Orlando, New York, Los Ángeles, México, Colombia. Venezuela, Brasil, Argentina, Chile, tomando como fuerte de las *ventas Europa* a destinos como Paris, Roma, Barcelona, Londres, etc. Operando como intermediarios también destinos dentro del país en Costa, Sierra, Oriente y las encantadoras Islas Galápagos. Además se ofrecen viajes para quinceañeras, congresos, convenciones haciendo que sus viajes siempre sean de sano esparcimiento y relax.

MAGICWORLD TRAVEL S.A, es una empresa con “*visión de calidad de servicio*” que cuenta con tecnología, sistemas de reserva para aerolíneas nacionales e internacionales, está conformado por profesionales de amplia experiencia en el campo turístico, por lo que complace en poner en vuestra consideración su gama de productos.

#### 4.2 Análisis FODA MAGICWORLD TRAVEL S.A

<p><b>FORTALEZA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con recursos propios, Sistemas de Reserva Global AMADEUS.</li> <li>• Personal Capacitado y ética profesional</li> <li>• Alianzas estratégicas con proveedores internacionales y nacionales</li> <li>• Seguridad en los tours ofertados</li> <li>• Cuenta con una infraestructura adecuada.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuado uso de sistema de reservas</li> <li>• Desorganización del personal</li> <li>• Falta de promoción y publicidad</li> <li>• Escases de capital para sustentar créditos corporativos</li> <li>• No cuenta con página web</li> <li>• No cuenta con un local más céntrico para oferta a los clientes.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción y variedad de paquetes turísticos en destinos internacionales</li> <li>• Demanda insatisfecha</li> <li>• Oferta aerolínea y hoteles.</li> <li>• El marketing directo y selectivo</li> <li>• Servicios personalizados</li> <li>• Amplitud del nuevo aeropuerto.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema de permisos de funcionamiento.</li> <li>• Disminución de porcentajes de comisión en aerolíneas</li> <li>• Venta directa de las aerolíneas a los clientes por internet.</li> <li>• Incremento de tasas aeropuerto</li> <li>• Vías de acceso al nuevo aeropuerto</li> <li>• Competencia desleal de mayorista.</li> </ul>

**Elaborado:** Mercedes Yunda

Una vez determinado cada uno de los aspectos que constituye el FODA de la empresa, queda la gran tarea de trabajar adecuadamente para lograr el anhelo y cumplimiento al diseño organizacional que es el tema fundamental de investigación en esta tesis, es importante cada día aplicar el mejoramiento a

las fortalezas y aprovechar de cada una de las oportunidades existentes en el entorno, de esta forma siendo competitivos y logrando alcanzar romper las barreras existentes en las debilidades y amenazas provocadas por aspectos del entorno político, tecnológico, económico y social (Pest) que afecta a diario en el mundo comercial y competitivo sobre todo a las pequeñas empresas en proceso de crecimiento.

Además se tomara en cuenta un análisis del diseño organizacional que la empresa no cuenta para lo cual iremos analizando cada una de las variables.

### **4.3 Diseño organizacional existente**

Una vez realizado el diagnostico situacional de la empresa y una vez formulado la propuesta en la elaboración de la tesis se puede interpretar el siguiente análisis encontrado de acuerdo a los parámetros teóricos establecidos en un diseño organizacional, del cual daremos respuesta a la variables encontradas en el desarrollo de actividades diarias de la empresa.

#### **4.3.1 Dimensiones estructurales**

##### **a.) La formalización:**

La empresa no cuenta con documentos que respalde un manual de procedimientos las políticas y normas de cumplimiento son inexistentes.

##### **b.) La especialización**

<b>PUESTO</b>	<b>NIVEL DE ESPECIALIZACION</b>	<b>DIVISION DEL TRABAJO</b>
Gerente general	Alto	Cumple
Departamento de Mercadeo	Alto	Cumple
Departamento Operativo	Bajo	No cumple
Departamento Financiero	Medio	Cumple

### **c.) Posiciones del Personal**

<b>CARGO</b>	<b>DEDICACION</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>
Junta de accionistas	Tiempo parcial	Junta general de accionistas
Gerente general	Tiempo completo	Gerencia General
Personal de Mercadeo	Tiempo completo	Gerencia comercial
Personal de operaciones	Tiempo completo	Gerencia operativa
Personal Financiero	Tiempo Parcial	Departamento Financiero

### **d.) El profesionalismo**

Dentro de este factor podemos determinar que reposan tan solo unas hojas de vida del personal, que no cumple con el perfil profesional de que la empresa necesitaba para los respectivos puestos de trabajo.

### **e.) La centralización**

Se basaba de acuerdo a grados familiares que estaban liderando o dirigiendo el desarrollo de la empresa.

### **f.) Jerarquía de Autoridad**

Se puede evidenciar tan solo este organigrama tan simple, de la dirección administrativa de la empresa

Organigrama existente (año 2008-2012)

### MAGICWORLD TRAVEL S.A



#### 4.3.2 Dimensiones contextuales

##### a.) El tamaño

El tamaño de la empresa es bastante pequeña que apenas trabajaba 5 personas haciendo todos las mismas funciones, con acuerdos a fin de al menos ofertar y vender algunos productos

##### b.) La cultura

No existen principios y normas específicas para la comercialización y administración de productos y servicios.

### c.) Tecnología organizacional

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>TECNOLOGIA</b>
<b>Operativo</b>	Uso del sistema Amadeus para reservas aéreas  Uso de correo electrónico vía Hotmail.
<b>Mercadeo</b>	Publicidad vía email  Reportes diario el comercio
<b>Financiero</b>	Registro contable Excel  Declaraciones SRI con los formularios

### d.) El entorno

Existía un estudio del análisis FODA pero nunca lo llevaron a la práctica, en el mejoramiento y bienestar de la empresa quedaron tan solo en simple reuniones.

### e.) Las metas y estrategias

Jamás se cumplieron por los desacuerdos organizacionales existentes, la organización tenía una estructura orgánica nada funcional y provechosa, en tal virtud la necesidad del cambio hacia la propuesta del diseño organizacional como tema central de estudio de investigación.

# CAPITULO V

## 5. FORMULACION DE LA PROPUESTA

### **5.1 *Diseño organizacional***

Después de haber realizado las encuestas a clientes y personal de la empresa y haber detectado las falencias que tiene la organización, se siente la necesidad de elaborar el manual de procedimientos por gestión de competencias, para concluir con la “Propuesta del diseño organizacional para la empresa MAGICWORLD TRAVEL S.A”

### **5.2 *Dimensiones estructurales***

#### **5.2.1 *Formalización***

##### **a. Manual de Procedimientos**

La agencia de viajes y turismo Magicworld Travel S.A, al igual que otras instituciones públicas, privadas que ofrecen servicios y productos siente la necesidad de elaborar un manual de procedimientos con el afán que sus servicios tengan un marco normativo que agilice la calidad de atención y de los servicios hacia el cliente y compañeros de trabajo.

Por tal motivo es necesario contar con una herramienta administrativa que describa las características y políticas de los distintos servicios proporcionados en las agencias de viajes, teniendo como propósito constituir una guía en el desarrollo de actividades diarias y secuenciales en el desempeño del puesto de cada empleado tanto administrativo, operativo; como para la inducción de empleados de nuevo ingreso que requieran; con esto, el presente manual se constituye en el documento introductorio al conocimiento de los empleados de nuestra empresa.

El manual que a continuación se elabore será aplicable para todos los departamentos y puestos existentes en la organización siendo claros y precisos para cada una de las actividades a desarrollar; los procedimientos de igual forma será parte de las actividades para cumplir dentro de la prestación de servicio al cliente y el cierre de ventas satisfactoria hacia los clientes y el crecimiento de la institución.

Finalmente se manifiesta que objetivo del presente manual será el instrumento administrativo y operativo tiene como finalidad, unificar responsabilidades y atribuciones en cada procedimiento de cada sub proceso.

#### **b. Políticas y normas**

- ✓ El control y evaluación del cumplimiento del manual de procedimientos está a cargo de la gerencia de cada departamento, el mismo que deberá reportar un informe mensual a la gerencia general.
- ✓ En reuniones de gerencia general se podría modificar este manual en caso de ser necesario, de forma flexible para el mejoramiento continuo de la agencia de viajes, además de manejar una administración horizontal y de verdaderos líderes que ejecutan el crecimiento de la empresa.
- ✓ Sin excepción alguna, no podrán ser cambiados o recibidos cheques personales en la agencia por el pago de servicios y será responsabilidad directa del gerente financiero, el cumplimiento de esta disposición.
- ✓ No deberá expedirse ningún cheque para el pago de servicios a nombre de una persona que labora en la empresa, si no que este deberá efectuarse a nombre de la razón social.



- ✓ La atención a los clientes deberá ser proporcionada en forma eficiente, rápida y oportuna, cubriendo las necesidades de descanso y esparcimiento de los turistas o clientes.
- ✓ Los servicios turísticos ofrecidos deberán ser difundidos por todos los medios publicitarios disponibles y de libre acceso de la empresa de manera individual o colectiva.
- ✓ Deberán mantenerse actualizadas las firmas en la cuenta de egresos para la expedición de cheques.
- ✓ Los registros contabilidad sin excepción alguna deberá llevarse a través de los sistemas existentes y deberán siempre estar actualizada.
- ✓ Las agencias cubrirá un horario de 08:30 a 17:30 horas ininterrumpido, de lunes a viernes, con una hora disponible para el lunch que se efectuara en turnos rotativos.
- ✓ El personal deberá diariamente cumplir con el orden y derecho de uniformes establecidos por el personal de recursos humanos.
- ✓ Las otras extras serán cubiertas con bonos supermaxi, contabilizadas a fin de mes y pagadas hasta el día diez del mes siguiente.

## 5.2.2 Especialización

<b>TAREAS ORGANIZACIONALES</b>	
<b>Misión:</b> Fiscalizar y apoyar las decisiones claves para el buen funcionamiento de la empresa MAGICWORLD TRAVEL S.A, además buscar soluciones en problemas que afecte al funcionamiento de la misma.	
<b>PUESTO</b>	<b>TAREAS</b>
<b>Junta General de Accionistas</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La aprobación de las cuentas anuales, la aplicación del resultado y la aprobación de la gestión comercial y financiera.</li><li>2. Resolver sobre la aplicación de las utilidades, si las hubiere</li><li>3. El nombramiento, reelección del Gerente General</li><li>4. El nombramiento, reelección de Presidente y Comisario</li><li>5. La modificación de los estatutos sociales y comerciales.</li><li>6. El aumento y la reducción del capital social así como la delegación en el Consejo de Administración de la facultad de aumentar el capital social, en cuyo caso podrá atribuirle también la facultad de excluir o limitar el derecho de suscripción preferente, en los términos establecidos en la Ley.</li><li>7. La disolución de la Sociedad.</li><li>8. La aprobación del balance final de liquidación.</li><li>9. Velar y cumplir por el buen nombre de la Empresa y cumplimientos de reglamentos de operación. Además de compra, convenios y adquisiciones.</li></ol>

## TAREAS ORGANIZACIONALES

**Misión:**

Planificar, dirigir, coordinar como máximo responsable de la prestación eficiente de los servicios y la plena satisfacción de los clientes a través de la aplicación de políticas operativas e institucionales definidas y la administración de los recursos humanos y departamentos a su cargo, disponiendo las directrices y lineamientos establecidos en su función, además de su representación extrajudicial y judicial de MAGICWORLD TRAVEL S.A

<b>PUESTO</b>	<b>TAREAS</b>
<b>Gerencia General</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contratar todas las posiciones gerenciales.</li><li>2. Representar judicial y extrajudicial como Representante Legal en cada uno de las situaciones o eventos que lo requieran</li><li>3. Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos de la empresa.</li><li>4. Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de la junta de accionistas.</li><li>5. Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están llevando correctamente.</li><li>6. Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento y buenas relaciones comerciales en beneficio y buen nombre de la empresa.</li><li>7. Lograr que las personas quieran hacer lo que tienen que hacer y no hacer lo que ellas quieren hacer.</li><li>8. Fijación de pautas de coordinación aplicables por las áreas operativas bajo su dependencia, su seguimiento y control.</li></ol>

## TAREAS ORGANIZACIONALES

### **a. Misión**

Brindar con eficiencia y eficacia productos y servicios de apoyo logístico con entrega oportuna de equipos, materiales, suministros y servicios tecnológicos para fortalecer la gestión institucional de acuerdo a la demanda de servicios, formulados por los procesos gobernantes, agregadores de valor, habilitantes y evaluación.

PUESTO	TAREAS
<b>Gerencia Administrativa</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Administrar la adecuada prestación de los servicios básicos y generales tales como recursos humanos, tecnológicos, materiales, comunicación y demás servicios afines que permiten el funcionamiento apropiado de la empresa de acuerdo a políticas, disposiciones legales y normas establecidas para el funcionamiento de la misma.</li><li>2. Elaborar un plan de mantenimiento institucional de bienes y equipos para precautelar su óptimo funcionamiento.</li><li>3. Diseñar y aplicar sistemas técnicos normativos para la correcta administración de bienes muebles, materiales y demás servicios requeridos por Magicworld Travel S.A de conformidad con las normas y procedimientos existentes.</li><li>4. Cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno</li></ol>

## TAREAS ORGANIZACIONALES

**Misión:**

Obtener, administrar y desarrollar al personal de Magicworld Travel S.A, buscando Recursos Humanos competentes, satisfechos y motivados con los objetivos institucionales, entregándoles capacitación, bienestar, asesoría y servicios oportunamente, con eficiencia, calidad, tecnología y calidez.

Fomentando en todos los niveles de la organización, el análisis permanente de los asuntos relacionados con la administración del recurso humano en su integridad.

PUESTO	TAREAS
<b>Jefe de recursos humanos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar e implementar las políticas y normas del capital humano necesario acorde a los requerimientos de la organización, operación del sistema, con personal idóneo, comprometido con los objetivos establecidos.</li><li>2. Diseñar las políticas a seguir en el reclutamiento, selección, formación, desarrollo, promoción y desvinculación, del personal.</li><li>3. Describir las responsabilidades que distinguen a cada puesto laboral y las cualidades que debe tener.</li><li>4. Proponer planes y programas de capacitación.</li><li>5. Distribuir políticas y procedimientos de recursos humanos a todos los empleados.</li><li>6. Promover un clima laboral que facilite la integración del personal.</li><li>7. Mejorar las contribuciones de servicio y productividad del personal a la organización de forma que sean responsables desde el punto de vista social, ético y estratégicos.</li></ol>

## TAREAS ORGANIZACIONALES

**Misión:** Brindar apoyo y asesoría en servicios de tecnología y sistemas en cada uno de los departamentos de acuerdo a las necesidades del software utilizado, a través de esquemas de operación que garanticen la eficacia operativa.

<b>PUESTO</b>	<b>TAREAS</b>
<b>Ing. Sistemas informáticos y tecnológicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Administrar la información de la empresa, conforme a estándares de confiabilidad y confidencialidad generalmente aceptados.</li><li>2. Elaborar soluciones sobre la base de elementos tecnológicos (hardware, software y de comunicación).</li><li>3. Soporte y mantenimiento de los equipos de computación, sistemas de Amadeus, correo electrónico, Outlook, sistemas contables.</li><li>4. Plan anual de adquisiciones y renovación de tecnologías.</li><li>5. Políticas y normas de privacidad y de seguridad para mantener la disponibilidad y operaciones de la infraestructura tecnológica.</li><li>6. Auditorías informáticas.</li><li>7. Soporte técnico y recuperación de información en casos extremos.</li><li>8. Registro de reportes de problemas y requerimientos de soporte técnico realizados por los usuarios.</li></ol>

## TAREAS ORGANIZACIONALES

**MISION :** Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas de procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de los procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio apoyándose en todas las herramientas de trabajo disponible.

<b>PUESTO</b>	<b>TAREAS</b>
<b>Asistente administrativo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asiste en el desarrollo de los programas y actividades de la unidad.</li><li>2. Participa en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de la unidad.</li><li>3. Participa en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo.</li><li>4. Realiza solicitudes de dotación de equipos y materiales para la dependencia.</li><li>5. Lleva registro y control de los recursos financieros asignado a la dependencia, fondo fijo, avance a justificar, caja chica, etc.</li><li>6. Controla los incrementos y creaciones de los fondos fijos de funcionamiento, fondos especiales y caja chica.</li><li>7. Suministra materiales y equipos de trabajo al personal de la dependencia y controla la existencia de los mismos.</li><li>8. Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos.</li><li>9. Lleva control de la caja chica.</li><li>10. Brinda apoyo logístico en actividades especiales</li><li>11. Lleva registros y el archivo de expedientes de proveedores.</li></ol>

## TAREAS ORGANIZACIONALES

### **Misión**

Coordinar asuntos legales y normativos vigentes, asesoramiento, análisis y aplicación de criterios jurídicos adecuados, para que los actos y acciones de MAGICWORLD TRAVEL S.A, se encuentren alineados, a los principios de legalidad, eficiencia y moralidad. Este proceso gestionara el abogado contratado por la empresa bajos servicios profesionales contratados,

### **PUESTO**

### **TAREAS**

### **Asesoría Jurídica**

1. Brindar asesoramiento en el ámbito jurídico dentro de la empresa en las diferentes unidades administrativas
2. Absolver consultas jurídicas en la aplicación de las diferentes leyes vigentes que regulan el ámbito del desarrollo del negocio, en la actividad turística y laboral.
3. Analizar los documentos legales que sustenten acuerdos que otorgue MAGICWORLD TRAVEL S.A personas naturales o jurídicas, sobre contratación de producto y servicios para grupos y congresos.
4. Representar legalmente a MAGICWORLD TRAVEL S.A en los términos de los poderes que se le otorguen, ante los respectivos tribunales de justicia y demás casos que requieran de su asistencia.
5. Coordinar y colaborar con la Gerencia General para la defensa del interés institucional, en todos los procesos correspondientes a las actividades de la empresa.



## TAREAS ORGANIZACIONALES

### **Misión**

Organizar, administrar y coordinar los recursos financieros de la empresa de manera eficaz, equitativa y transparente, evaluando las actividades de compra, venta, comisiones y registros contables que se realizan para el logro de los objetivos.

### **PUESTO**

### **TAREAS**

### **Gerencia financiera**

1. Responder ante el Gerente General y la Junta de Accionistas por la eficaz y eficiente administración de recursos y estados financieros de la empresa.
2. Elaborar informes de manejos y movimientos bancarios, pólizas y seguros; buscando siempre un buen plan de inversión.
3. Presentar propuestas de ajustes que permita corregir desfases entre el plan financiero y cumplimiento de compromisos de la empresa.
4. Controlar y vigilar los activos y pasivos de la empresa.
5. Controlar y registrar la ejecución presupuestaria en base al presupuesto anual aprobado y establecer métodos específicos de evaluación de acuerdo a las leyes normas y manuales vigentes de acuerdo a los órganos reguladores vigentes
6. Presentar trimestralmente los balances de estados de resultados pérdidas y ganancias de MAGICWORLD TRAVEL S.A.
7. Ejecutar y supervisar el pago y cumplimientos con el SRI, IESS, pago de empleados y demás órganos competentes para los funcionamientos del negocio.

<b>TAREAS ORGANIZACIONALES</b>	
<b>Misión:</b> Ayudar con el soporte contable del registro de ingresos y egresos diarios en el ámbito de la gestión financiera.	
<b>PUESTO</b>	<b>TAREAS</b>
<b>Auxiliar Contable</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar los ingresos y egresos diarios</li> <li>2. Informes financieros semanales</li> <li>3. Conciliación bancaria de la cuenta</li> <li>4. Elaboración de facturas de venta diario</li> <li>5. Emisión de facturas clientes y comisiones</li> <li>6. Pago a proveedores</li> </ol>

<b>TAREAS ORGANIZACIONALES</b>	
<b>Misión:</b> Diseñar, planificar, implementar, estrategias comerciales, creando y definiendo políticas de negociación en cada uno de nuestros productos y servicios turísticos, a través del estudio y análisis del mercado, estableciendo canales de negocio y la buena calidad del producto y el cumplimiento del presupuesto anual de ventas y rentabilidad.	

<b>PUESTO</b>	<b>TAREAS</b>
<b>Gerencia Comercial</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar los planes, pronósticos y presupuestos de ventas, calculando para el efecto tanto las cifras históricas y metas corporativas cuanto la demanda puntual del mercado en sus diferentes canales, considerando para el efecto no solo el crecimiento monetario, sino garantizando porcentajes de penetración y participación del mercado.</li> <li>2. Planificar las acciones de las diferentes áreas a su cargo, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes y presupuestos.</li> <li>3. Conocimiento muy amplio y detallado de los productos, con todas sus características y aplicaciones.</li> <li>4. Proponer, desarrollar e implementar metas y objetivos con las áreas de su responsabilidad a través de la ejecución de programas y planes de acción dirigidos a alcanzar los objetivos propuestos, así como la definición de estándares de desempeño para todos los miembros del equipo comercial.</li> <li>5. Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas así como su perfil de competencia y su sistema de remuneración e incentivos.</li> <li>6. Revisar la descripción de funciones de cada uno de los equipos integrados en su área de responsabilidad del área comercial de MAGICWORLD TRAVEL S.A</li> <li>7. Participar activamente de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores y determinar conjuntamente con RRHH.</li> </ol>

<b>TAREAS ORGANIZACIONALES</b>	
<b>a.) Misión:</b> Examinar las necesidades del mercado es decir de los clientes para la elaboración de paquetes turísticos acorde a la temporada y disponibilidad de viajes de los usuarios con precios y servicios competitivos.	
<b>PUESTO</b>	<b>TAREAS</b>
<b>Promoción y Ventas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación o diseño del producto.</li> <li>2. Planificación del itinerario.</li> <li>3. Elección de proveedores.</li> <li>4. Cálculo del presupuesto del viaje.</li> <li>5. Cálculo del índice de utilidad y beneficios para la empresa.</li> <li>6. Elaboración y promoción del paquete turístico</li> <li>7. Presentación del producto y servicio</li> <li>8. Formalización y realización.</li> <li>9. Control de calidad y seguimiento de la venta.</li> <li>10. Alternativas de viajes en relación precio, oferta y promoción.</li> </ol>

<p><b>Aspectos importantes para la promoción y venta del producto turístico:</b></p> <p>✓ <b>Variables del Marketing Mix</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Gestión de Producto:</b> Elaboración de productos en este caso paquetes turísticos de mayor oferta y necesidad del mercado para el consumo de los clientes externos.</li> <li>2. <b>Gestión de Plaza:</b> Determinación de segmentación de mercado a nivel nacional, internacional, individual y corporativo.</li> <li>3. <b>Gestión de Promoción:</b> Estudio del nicho de mercado y comercialización en relación a las políticas de negociación establecidas</li> </ol>
---

para las ofertas de los productos.

4. **Gestión Precio:** Determina la relación de temporada sea esta baja o alta.

✓ **Segmentación de Mercado:**

1. Dividir un mercado en grupos más pequeños de distintos compradores, con base en sus necesidades, características o comportamientos y que podrían requerir productos y servicios.
2. Determinar las condiciones demográficas para la negociación de los paquetes turísticos
3. Investigar cada una las características geográficas existentes en relación a las necesidades de viaje del cliente
4. Detallar cada una de las condiciones socio-culturales del entorno en relación a los paquetes turísticos y necesidades de los clientes.

✓ **Productos y servicios:**

Esta dirigido en especial y con mayor frecuencia a destinos internacionales, Europa, Asia, África, norte, centro y sud-América, el Caribe, etc., y en mínima parte dentro de Ecuador en destinos como Galápagos, Mompiche, Punta Centinela y el Oriente; se ofrecen

- ✦ Tour para solteros
- ✦ Tour individuales /o grupos
- ✦ Tour quinceañeras
- ✦ Ferias y congresos
- ✦ Tour familiares
- ✦ Tour corporativos.

## TAREAS ORGANIZACIONALES

**Misión:**

Atender a los clientes que soliciten nuestros servicios y productos de tours, ofreciendo los mismos de la forma más cordial y eficaz para contribuir al fortalecimiento y posicionamiento de la misma, además de colaborar con la labor publicitaria y administrativa que se realiza en la empresa.

PUESTO	TAREAS
<p><b>Counter internacional y nacional</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información y asesoramiento al cliente (mostrador), con una imagen de organización.</li> <li>2. Reserva y venta de servicios sueltos: e-tkt, seguros de viaje, alojamiento, alquiler de vehículos, etc.</li> <li>3. Reserva y venta de viajes combinados (mostrador).</li> <li>4. Servicios adicionales: cambio y revisión de e-tkt, pólizas de seguros, etc.</li> <li>5. Investigación de mercado (comercial).</li> <li>6. Elaboración de paquetes turísticos (producción).</li> <li>7. Elaboración de cotizaciones vía e-mail (comercial).</li> <li>8. Promoción y distribución de paquetes turísticos (comercial / mostrador).</li> <li>9. Organización de eventos (producción).</li> <li>10. Control posventa (comercial / mostrador).</li> <li>11. Atender de manera eficaz y eficiente a los clientes.</li> <li>12. Mantener de forma ordenada, clara y honesta los archivos cotizaciones.</li> <li>13. Realizar un informe semanal de las actividades realizadas.</li> </ol>

### 5.2.3 Posición del Personal

CARGO	DEDICACION	DEPARTAMENTO
Junta de accionistas	Tiempo parcial	Junta general de accionistas
Gerente general	Tiempo completo	Gerencia General
Jefe de recursos humanos	Tiempo completo	Gerencia administrativa
Asistente administrativo	Tiempo completo	
Ing. Sistemas Informáticos y Tecnológicos	Tiempo parcial	
Asesoría Jurídica	Tiempo parcial	
Gerente financiero	Tiempo completo	Gerencia financiera
Contador general	Tiempo completo	
Auxiliar contable	Pasante	
Gerente marketing	Tiempo completo	Gerencia comercial
Asesor de promoción y ventas	Tiempo completo	
Counter internacional - nacional	Tiempo completo	

### 5.2.4 Profesionalismo

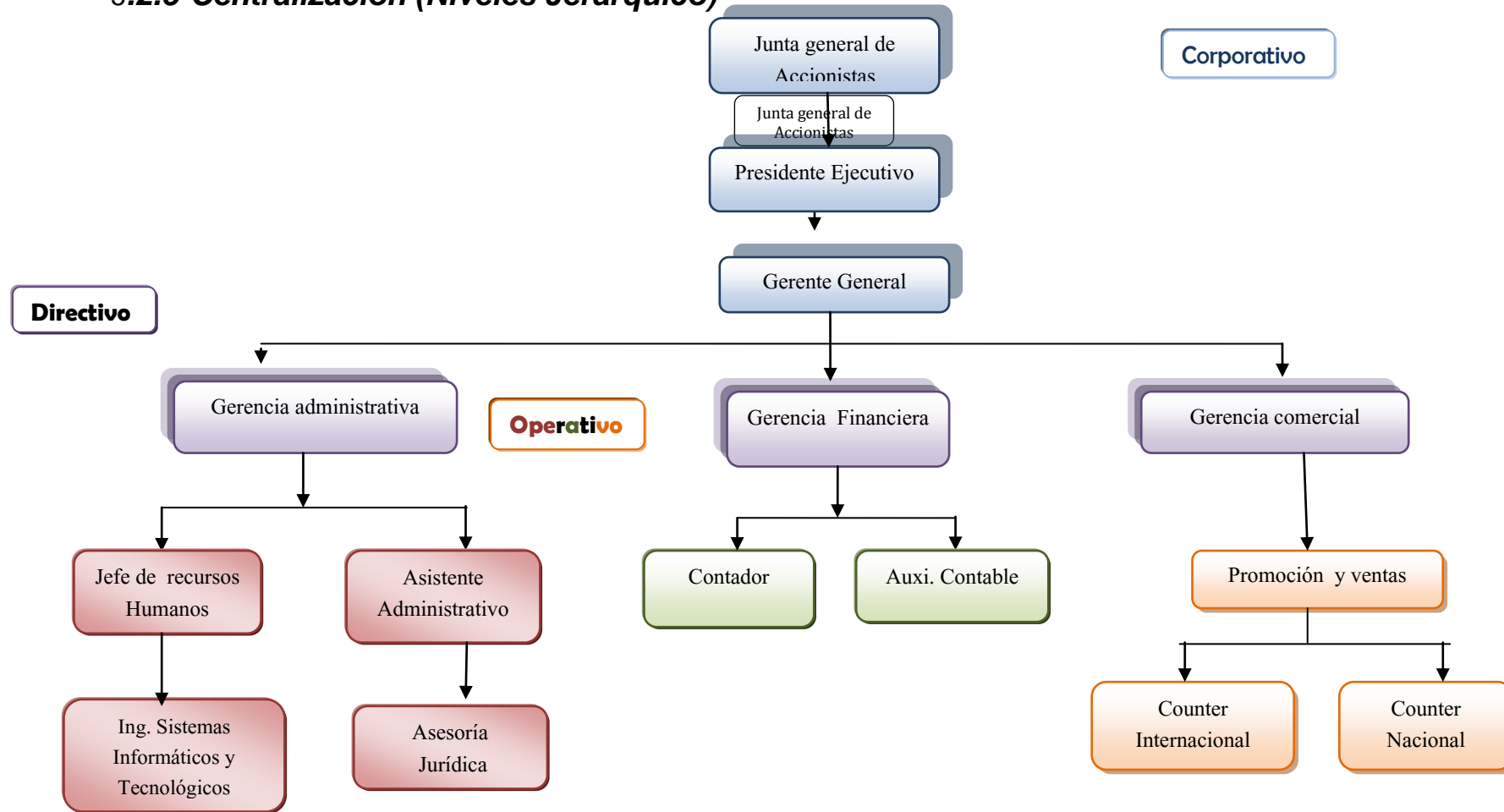
CARGO	NIVEL DE FORMACION FORMAL	CAPACITACION
Gerente general	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ M.B.A</li> <li>✓ Masterado Administración empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Power point</li> <li>▪ Diseño grafico</li> <li>▪ Leyes laborales</li> <li>▪ Administración</li> <li>▪ Proyect</li> </ul>

Jefe de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ing. Recursos humanos</li> <li>✓ Psicóloga industrial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Leyes labores</li> <li>▪ Leyes IESS</li> <li>▪ Manejo de personal</li> <li>▪ Sueldos y salarios</li> <li>▪ Manejo correo electrónico</li> <li>▪ Código de trabajo</li> </ul>
Asistente administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ing. Administración de empresas</li> <li>✓ Bachiller administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Administración de gerencia</li> <li>▪ Manejo correo electrónico</li> </ul>
Ing. Sistemas Informáticos y Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ing. Sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programación</li> <li>▪ Mantenimiento</li> <li>▪ Internet</li> <li>▪ Java</li> </ul>
Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dr. Jurisprudencia</li> <li>✓ Abogado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Administración correo electrónico</li> <li>▪ Derecho laboral</li> <li>▪ Leyes turismo</li> </ul>
Gerente financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ing. Finanzas</li> <li>✓ Ing. Contabilidad auditoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Sistemas contables</li> <li>▪ Manejo correo electrónico</li> <li>▪ Código de trabajo</li> </ul>
Contador general	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ing. Finanzas</li> <li>▪ Ing. Contabilidad auditoria</li> <li>▪ C.P.A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Sistemas contables</li> <li>▪ Manejo correo electrónico</li> <li>▪ Código de trabajo</li> <li>▪ SRI</li> <li>▪ Legislación laboral</li> </ul>
Auxiliar contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bachiller contable</li> <li>✓ Cursando estudios universitarios en contabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Código tributario</li> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Sistemas contables</li> <li>▪ Manejo correo electrónico</li> </ul>



Gerente marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ing. Comercial</li> <li>✓ Ing. marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Power point</li> <li>▪ Ventas</li> <li>▪ Correo electrónico</li> </ul>
Asesor de promoción y ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ing. Comercial</li> <li>✓ Ing. marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Power point</li> <li>▪ Diseño grafico</li> </ul>
Counter internacional - nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ing. Turismo</li> <li>✓ Lcda. Turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Excel, Word,</li> <li>▪ Administración</li> <li>▪ Manejo correo electrónico</li> <li>▪ Leyes turismo</li> <li>▪ Normas del turismo</li> </ul>

### 5.2.5 Centralización (Niveles Jerárquico)



## 5.2.6 Jerarquía de Autoridad

<b>CARGO</b>	<b>Reporta a:</b>
Presidente Ejecutivo	Junta de accionistas
Gerente General	Presidente Ejecutivo
Gerencia Administrativa Gerencia Financiera Gerencia Comercial	Gerente General
Asistente de Gerencia Jefe de Recursos Humanos Ing. Sistemas Informáticos Tecnológicos Asesoría Jurídica	Gerente Administrativo
Contador General Auxiliar Contable	Gerente financiero
Promoción y ventas Counter Internacional Counter Nacional	Gerente Comercial o Marketing

## 5.3 DIMENSIONES CONTEXTUALES

### 5.3.1 Tamaño

<b>CARGO</b>	<b>No. PERSONAS</b>
Junta General de Accionistas	2
Gerente General	1
Departamento Administrativo	5
Departamento Financiero	2
Departamento Comercial	5
<b>TOTAL DEL PERSONAL</b>	<b>15</b>

### **5.3.2 Cultura**

#### **MISIÒN**

Ofrecer calidad y seguridad en servicios de turismo internacional, satisfaciendo las necesidades de clientes, siendo una Agencia de Viajes importante dentro de nuestro país, apoyándonos en nuestro recurso humano, tecnología y mejoramiento continuo de los procesos, contribuyendo al desarrollo social y económico del país.

#### **VISIÒN**

Mantener el liderazgo nacional y posicionarnos en mediano plazo como una de las mejores empresas en circuitos internacionales, ofreciendo productos y servicios de óptima calidad turística, eficiencia e innovación; logrando preferencia y fidelidad de nuestros clientes. Calidad.

#### **OBJETIVO INSTITUCIONAL**

Liderar el turismo como mediadores entre agencias mayoristas – clientes, en destinos a nivel internacional y nacional brindando seguridad, confianza en los productos y servicios turísticos ofertados a nuestros clientes para cumplir con nuestra misión y visión empresarial.

#### **PRINCIPIOS Y VALORES:**

- a) **Calidad de servicio:** estamos orientados a satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes ofreciendo un servicio de calidad en el cual se incluye el valor agregado de calidad.
  
- b) **Diversidad:** nuestra característica, ofrecemos una variedad de paquetes turísticos a nivel internacional en hoteles de categoría turista superior,

turista dentro de norte, centro, Sud-América y el Caribe, en Europa producto selección y preferencia.

- c) **Compañerismo y Respeto:** Los directivos y recurso humano de Magicworld Travel S.A. Respetamos a cada uno de los compañeros de la organización, cumpliendo con nuestros deberes, derechos y obligaciones, creando un clima de armonía integral.
  
- d) **Integración y Comunicación:** Todo nuestro recurso humano trabaja en equipo, con una comunicación directa, honesta, pertinente y adecuada. Utilizando canales de comunicación adecuados para apoyar a cada uno de los departamentos.
  
- e) **Organización y Consistencia:** nuestros empleados y colaboradores realizan las labores en beneficio y crecimiento de nuestra empresa en el ámbito turístico, eliminando todo tipo de egoísmo. Respetando cada uno de los procesos en beneficio del mejoramiento continuo.
  
- f) **Ética:** nuestra conducta es proceder digna y honorablemente, cumpliendo con las normas establecidas que rige el Estado y las leyes del turismo del Ecuador.
  
- g) **Competitividad:** buscamos diariamente ser más eficaces, eficientes, productivos en cada una de nuestras actividades laborales para incursionar en el mercado turístico y a largo plazo expandirnos por todo el territorio nacional.
  
- h) **Enfoque hacia resultados y sostenibilidad.-** Los errores y resultados éxitos de nuestros programas de viaje son fuentes de aprendizaje y mejoramiento continuo de la gestión.

## **ESTRUCTURA BÁSICA ALINEADA CON LA MISIÓN**

Para el cumplimiento de la misión y responsabilidades MAGICWORLD TRAVEL S.A desarrolla procesos internos y están conformados de las siguientes unidades administrativas

### 1. Procesos gobernantes

- Direccionamiento Estratégico

**Responsable:** Gerente General

#### 1.1 Junta General de Accionistas

### 2. Procesos agregadores de valor

- Elección y diseño de programas
- Gestión atención al cliente COUNTER
- Elaboración de producto
- Segmentación del mercado

**Responsable:** Gerencia de Marketing y Comercialización

### 3. Procesos habilitantes

- Gestión Administrativa
- Gestión Financiera
- Gestión Talento Humano
- Dirección y Promoción
- Gestión documental y contratación
- Jurídico

### 4. Procesos de evaluación

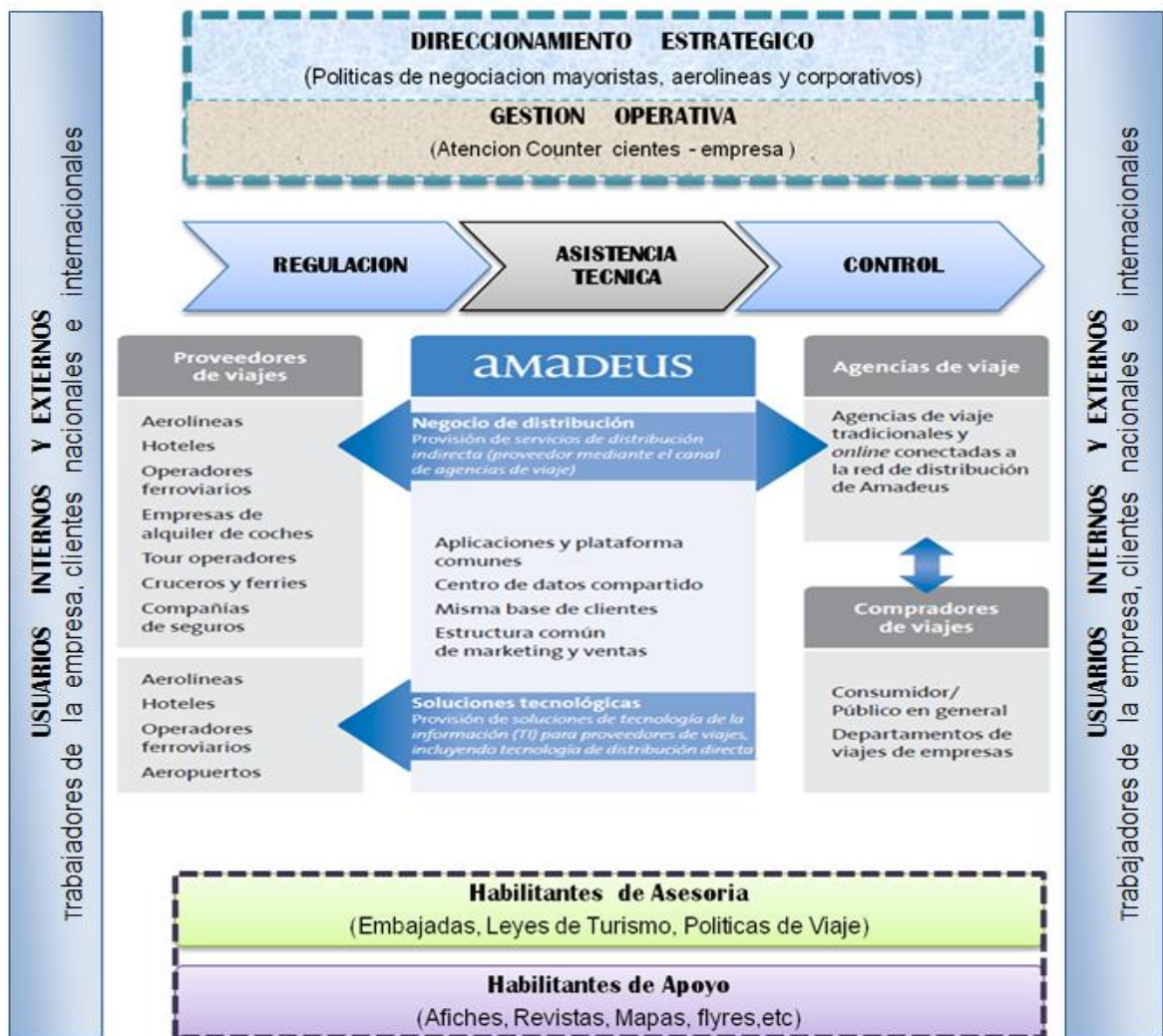
- Control y Seguimiento

**Responsable:** Comisario

## CADENA DE VALOR EMPRESARIAL

Dentro de la cadena de valor la empresa MAGICWORLD TRAVEL S.A, se puede estructurar lo siguiente

Gráfico Nro. 18 : Cadena de valor



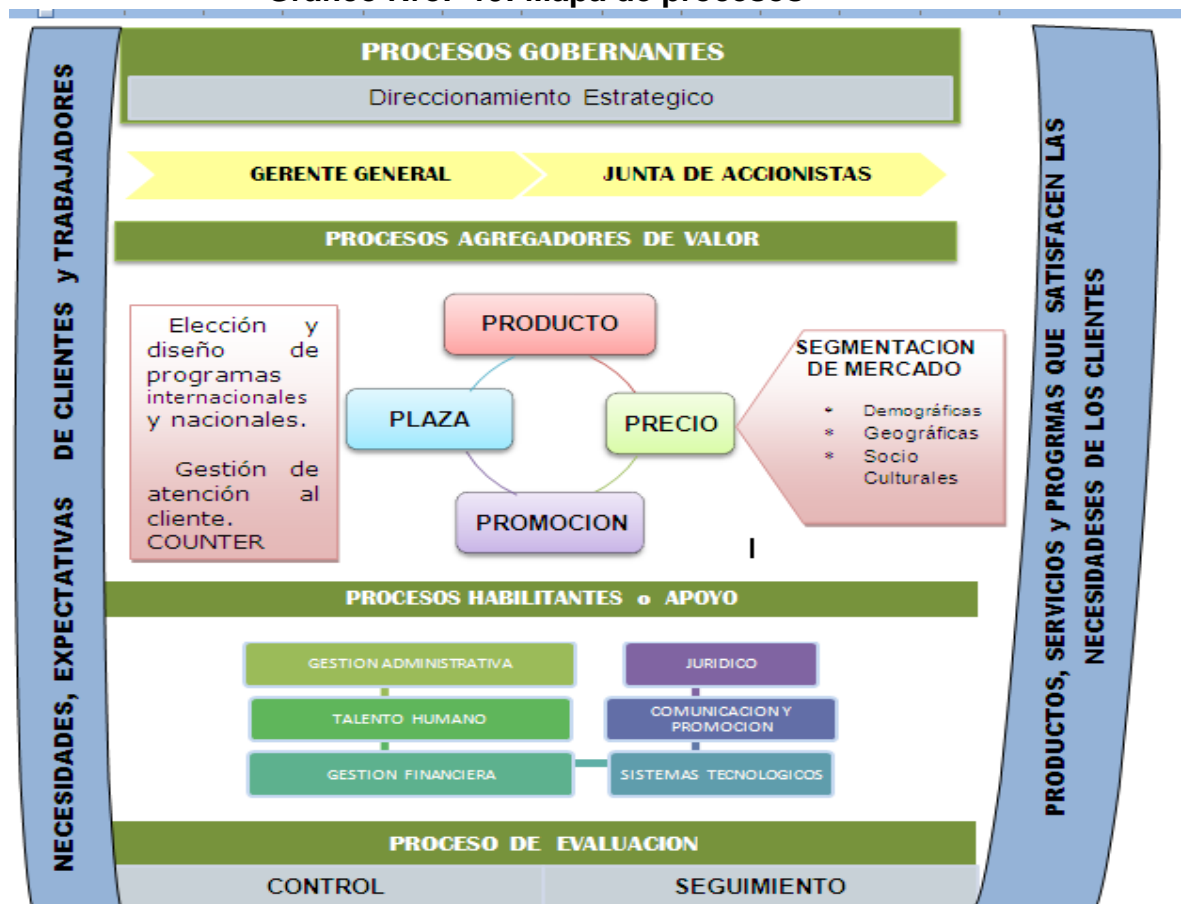
**Elaborado:** Mercedes Yunda

Esta cadena de valores es de notable importancia para la agencia porque sin ellos no se podría elaborar los paquetes turísticos en corto tiempo, necesario, para cotizar pasajes aéreos, reservas de hoteles, los insumos más necesarios para la fabricación de nuestros productos y servicios son los proveedores de servicios hoteleros, compañías de seguro de viajes, retadoras de autos, etc. todo esto bajo la supervisión y permiso de reservas del sistema Amadeus,

dato que su sistema es ágil y de fácil uso, todo esto, regulado y controlado por las agencias de viajes, proveedores y finalmente por los clientes los mismos que presentan una necesidad en este caso sus viajes y deben necesariamente ser satisfechos de acuerdo a disponibilidad de tiempo y precio entre otros factores que forman parte del valor agregado de la prestación de los servicios.

## MAPA DE PROCESOS

**Gráfico Nro. 19: Mapa de procesos**



Elaborado: Mercedes Yunda



### 5.3.3 Tecnología organizacional

DEPARTAMENTO	TECNOLOGÍA
<b>Gerencia General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas informáticos</li> <li>▪ Sistemas electrónicos</li> <li>▪ Plan corporativo de telefonía</li> </ul>
<b>Gerencia administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas informáticos</li> <li>▪ Sistemas electrónicos</li> <li>▪ Plan corporativo de telefonía</li> <li>▪ Manejo de la plataforma del MRL</li> <li>▪ Manejo de la plataforma del IESS</li> </ul>
<b>Gerencia financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas informáticos</li> <li>▪ Sistemas electrónicos</li> <li>▪ Sistemas contables</li> <li>▪ Plan corporativo de telefonía</li> <li>▪ Manejo de la plataforma del MRL</li> <li>▪ Manejo de la plataforma del IESS</li> <li>▪ Manejo plataforma del SRI</li> </ul>
<b>Gerencia comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Base de datos clientes</li> <li>▪ Correos electrónicos</li> <li>▪ Microsoft Outlook</li> <li>▪ Teléfonos plan corporativo</li> <li>▪ Flayers</li> <li>▪ Facebook</li> <li>▪ Página web –proceso de activación</li> <li>▪ Chat cuentas corporativas</li> <li>▪ Sistema Amadeus, Sabre</li> </ul>

### 5.3.4 El entorno

FACTOR	ELEMENTOS DE IMPORTANCIA
Político Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poder reglamentario</li> <li>✓ Presión fiscal</li> <li>✓ Oferta de Infraestructura y servicios públicos</li> <li>✓ Creencias Políticas Dominantes</li> <li>✓ Estabilidad Política</li> </ul>
Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ciclos económicos</li> <li>✓ Políticas monetarias y fiscales</li> <li>✓ Situación de Mercados</li> <li>✓ Otros indicadores económicos: Crecimiento, inflación, desempleo, déficit, tipos de interés, tipos de cambio.</li> </ul>
Socio Cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos demográficos</li> <li>✓ Educación y formación</li> <li>✓ Sistema de valores y creencias</li> <li>✓ Elementos culturales, costumbres y tradiciones.</li> </ul>
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Progreso de conocimientos científicos (Adquisición de equipos electrónicos, etc.)</li> <li>✓ Aplicaciones técnicas de conocimientos (congresos, seminarios, capacitaciones, etc.)</li> </ul>
Demográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Edad</li> <li>✓ Sexo</li> <li>✓ Religión y nacionalidad</li> <li>✓ Ingresos</li> <li>✓ Etnias</li> <li>✓ Educación</li> </ul>
Ecológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valores ecológicos</li> <li>✓ Factores medioambientales: clima, recursos naturales, entorno ecológico (contaminación, hábitat, suelo, etc.), entorno paisajístico (rural y urbano)...</li> <li>✓ Presión grupos ecologistas</li> </ul>

### 5.3.5 Metas y estrategias

Para el cumplimiento de estas metas dentro del diseño contextual se toma en cuenta una variedad y gama de productos existentes en el mercado turístico y sobre todos hacemos énfasis a los productos y servicios que dispone la empresa:

- **RESERVAS y BOLETOS AEREOS NACIONALES:** Cotizar las mejores tarifas de acuerdo a las necesidades y tomando en cuenta el tiempo, emergencia de sus clientes, ofreciendo además las mejores ofertas y promociones vigentes,



LAN, TAME, AEROGAL, dentro los destinos Guayaquil, Quito, Cuenca, Esmeraldas, Manta, Santa Rosa. Las tarifas generalmente son estándar.

- **RESERVAS y BOLETOS INTERNACIONALES:** Cotizar tomando en cuenta la temporada que va en relación a la demanda sean este cualquier destino de NORTE, CENTRO y SUD-AMERICA, CARIBE, EUROPA, ASIA, AFRICA, buscando las mejores conexiones y alternativas de viaje en confort y precio.



Entre las aerolíneas más conocidas que operan desde y hacia Ecuador se tiene: AMERICAN AIRLINES, UNITED AIRLINES antes conocida con el nombre de CONTINENTAL AIRLINE, AVIANCATACA, LAN-ECUADOR-LANCHILE, COPA, MEXICANA, KLM, IBERIA, LUFTHANSA,

- **REVISION DE BOLETOS, REMBOLSOS:** Este trámite se realiza cuando por determinadas circunstancias el cliente o pasajero no utilizó el E-TKT a la fecha asignada de viaje, necesita un cambio de fechas, devolución del dinero bajo la aplicación de penalidad y descuento por gastos administrativos por gestión, dependiendo la tarifa aplicada y políticas de la línea aérea.

Dentro de este servicio también se tiene la REMISION DE BOLETOS que consiste en aplicar una tarifa efectuando valor pago por anticipado y diferencia de tarifa aplicable a fecha de reserva.

- **VUELOS CHARTERS:** La empresa por ser intermediaria entre clientes y agencias mayoristas, promociona vuelos chárter a Centro América en destinos Punta Cana, México, Riviera Maya, Puerto Vallarta, Isla de la Plata, Cuba-Varadero, con la cadena hotelera BARCELO; Cartagena, Panamá,

San Andrés, Panamá, bajo la representación DECAMERON; y Miami – Orlando, La Vegas en la cadena hotelera HOLIDAY INN- RESORTS, entre otros hoteles de clase turista superior que brindan confort, confianza y seguridad al pasajero.



- **SERVICIOS SISTEMA TODO INCLUIDO:** este tipo servicio incluye, boleto aéreo en destino, alimentación desayuno, almuerzo, cena tipo bufet, snack las 24 horas, bebidas nacionales e internacionales ilimitadas, traslados aeropuerto, hotel- aeropuerto, es aplicable en vuelos chárter con la finalidad que los cliente disfruten del tour al máximo por tiempo y precio en relación a vuelos comerciales, este servicio es aplicado en determinadas fechas o con salidas totalmente programadas por los proveedores agencias mayoristas.
- **RESERVACION DE HOTELES:** entre las marcas más conocidas de las cadenas hoteleras que brindan servicios de calidad, seguridad y confort para los pasajeros son.



Los mismos que son cotizadas y reservadas por las agencias mayoristas.

- **RENTA DE AUTOS EN DESTINO:** Se ofrece servicio de renta de autos, maxi van, minivan a fin que los clientes en sus viajes de placer o negocios disfruten del tiempo, bajo costo al movilizarse y sean placenteras y de comodidad; las marcas más representadas para nuestra prestación son: ALAMO, LOCALIZA, DÓLAR, THRIFTY, el uso de los mismo lo pueden realizar por días, semana o mes, dependiendo de la estadía.
  
- **TARIFAS ESPECIALES PARA GRUPOS:** Esta programación está dirigida especialmente para grupos de colegios, instituciones públicas y privadas como mínimo de 20 pasajeros a destinos sean estos por placer o convenciones, los destinos de mayor atracción dentro de estos productos son: MIAMI & ORLANDO, MEXICO TAXCO y ACAPULCO, HABANA VARADERO, PANAMA CIUDAD & PLAYA, EUROPA VIVA; planes de 5 días/4noches, 8 días/7noches, 15días/14 noches, etc. Este requerimiento está planificado y cotizado de acuerdo a las necesidades y posibilidades de los clientes.
  
- **SEGUROS DE VIAJES:** Se tienen los mejores seguros de viaje con planes de asistencia médica nacional e internacional. Los planes están diseñados para satisfacer las necesidades de protección para todo tipo de viajeros sin límite de edad, tanto para nacionales o extranjeros. Todos los planes de asistencia cuentan con una cobertura mundial, 24 horas al día durante todo el tour.

Se cuenta con un innovador sistema informático que permite emitir en minutos cualquier seguro de viajes acorde a la necesidad.

Estos seguros cumplen con la mayor exigencia de póliza de viaje para la obtención del visado Schengen.



Contingency



### ➤ TOUR CRUCEROS:

Los viajes en barco cada vez tienen más popularidad entre los clientes, debido a que tomar un tour en crucero se ha convertido en una opción muy accesible para los ecuatorianos. Contemplar el mar, sentirse entretenido de la mejor manera y simplemente no tener que ocuparse de nada o dejarse llevar por el agua, respirar el aire del mar, encontrarse con nueva gente, entre otras cosas, es lo que puede ofrecer un Crucero.

Una forma diferente de viajar y conocer nuevos destinos, sin necesidad de empacar y desempacar varias veces, es lo que hace novedoso a un crucero, y más cuando de calidad de viaje se trata, ya que MAGICWORLD TRAVEL S.A ofrece a sus clientes una amplia gama de ofertas, con las mejores navieras del mundo como: Royal Caribbean Cruiceline, Celebrity Cruises, Carnival Cruise Line, Cruceros MSC, Pullmantu Cruises, entre otros.



Esta oferta en cruceros hace que los pasajeros de *MAGICWORDLTRAVEL S.A* tengan la satisfacción garantizada en su viaje y completamente convencidos que sus vacaciones serán todo un éxito. Los destinos visitados son:

- El Caribe, Bermudas y las Bahamas
- Brasil y Sudamérica
- El Mediterráneo y norte de Europa
- Cruceros transatlánticos
- Australia y Nueva Zelanda
- Alaska

➤ **TRAMITES DE VISADO:** El afán de *MAGICWORDLTRAVEL S.A* está enfocado en el asesoramiento a los turistas así como cumplimiento de requisitos, formularios y planificación de tiempo para el turno de visado a cada uno de los países a visitar durante el tour para lo cual se inicia por revisar la página web de cada embajada para estar actualizados e informar de los requisitos que requieren, posterior a eso vía internet se selecciona la fecha de presentación a la entrevista, para lo cual el cliente debe adjuntar todos los documentos que acrediten solvencia económica y justifiquen la razón del tour. Además se ayuda con el llenado del formulario, entrega de itinerarios en el caso que la embajada lo solicite. La aprobación o negación del visado es potestad del cónsul. *MAGICWORLD TRAVEL SA.* se complace en informar eficazmente cada uno de los procedimientos a seguir hasta la obtención de la visa, para cada destino que sea necesario este documento o permiso de circulación en la visita.

➤ **TARJETA DE ACUMULACION DE MILLAS:** Para todos los clientes frecuentes se solicitan códigos de acumulación de millas, para que en cada impresión de e-*tk*t se sigan acumulando, para en el transcurso del tiempo sumar millas y de acuerdo a la política de la aerolínea adquiriera un pasaje tan solo con un pago mínimo de impuestos.



- **SERVICIOS DE ENTREGA PUERTA A PUERTA:** El servicio es personalizado, entregando toda la información y documentación necesaria para el viaje en las oficinas, domicilio del cliente, facilitando de esta manera que los clientes no tengan que trasladarse a las oficinas de MAGICWORLD TRAVEL S.A. optimizando su tiempo.
  
- **TOUR EUROPA:** El gran programa de viajes con la marca



[www.specialtour.com](http://www.specialtour.com)

SPECIAL TOURS con más de 30 años de experiencia en el ámbito turístico, conocedores con profundidad de cada destino, le permite encontrar todo lo que has soñado y lo que se puede imaginar, viviendo el encanto de maravillosas ciudades europeas, todos los circuitos incluyen el servicio de traslado, alimentación, visitas en lugares y guías acompañantes lo que permite garantizar, orientar y asesorar en su tiempo libre; brindando seguridad y confianza en todos los circuitos con un alto porcentaje de satisfacción al cliente.



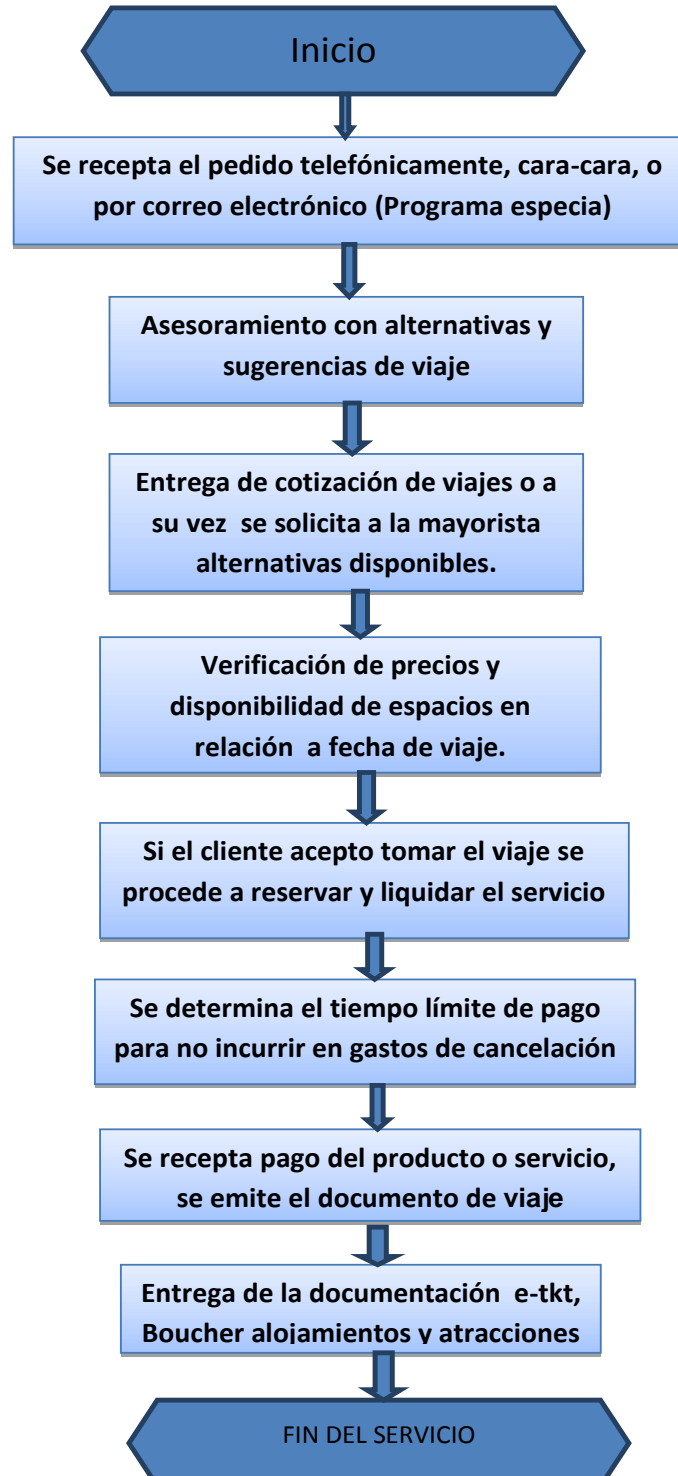
Todos estos programas están totalmente planificados, organizados y estructurados dentro del Ecuador se venden bajo el soporte de la mayorista Eurolatina Cia. Ltda.

Entre las mayoristas de mayor confiabilidad y cumplimiento en la prestación y contratación de servicios se tienen:

- Eurolatina Cia.Ltda.
- Like US.
- Sol & Luna,
- Combratur
- Salmor, etc.

#### 5.4 Flujo de Operaciones en la Prestación de Servicios

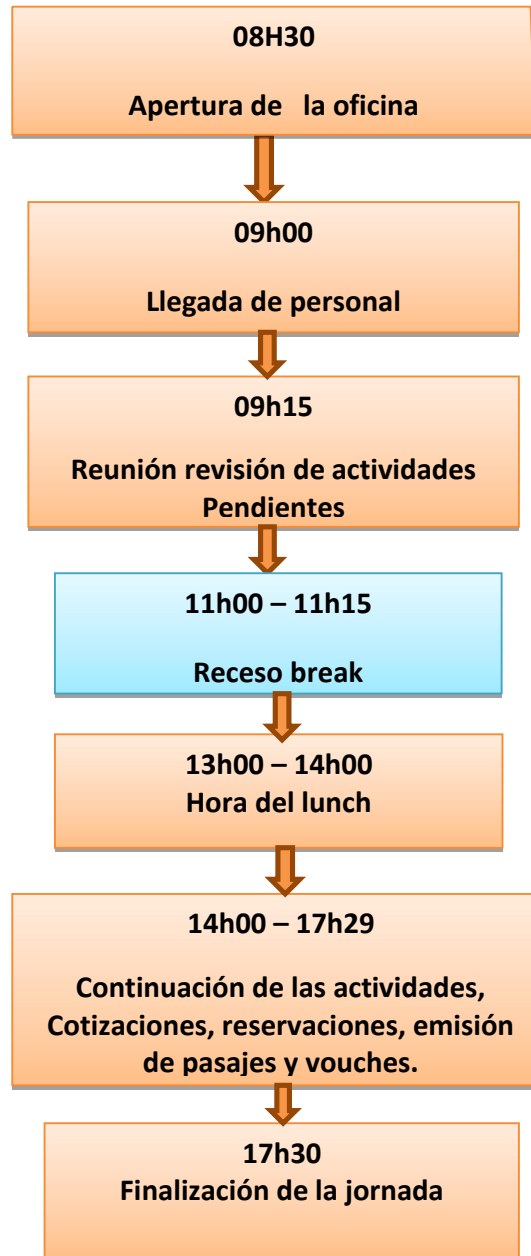
DURANTE PRESTACION SERVICIOS



## 5.5 Flujo de operaciones Internas

MAGICWORLD TRAVEL S.A

**Durante un DIA Normal de Actividades**



**Elaborado:** Mercedes Yunda

## ***5.6 Manual de procedimientos.***

El Manual de Procedimientos Administrativos del “MAGICWORLD TRAVEL S.A”, es una herramienta que norma los procedimientos para el desempeño organizacional de las áreas administrativas y operacional. En él se definen las actividades que deben desarrollar los órganos de línea, su intervención en las diferentes etapas del proceso, su responsabilidad y participación; finalmente proporciona información a todo el personal con respecto al funcionamiento de la empresa, Además otorga un orden lógico a todas las actividades con el fin de agilizar los trámites que el cliente realiza dentro de la agencia, evitando la duplicidad de funciones, optimizando de esta manera los recursos y logrando cumplir los objetivos Institucionales de una manera eficiente y eficaz.

La estructuración adecuada del manual de procedimientos administrativos refleja los procesos que se llevan a cabo dentro de la agencia de viajes así como los medios a utilizarse para la consecución de objetivos, esto permite que se facilite, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional, otorgando a cada proceso un orden lógico y adecuado, que apoye el proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permita el desempeño adecuado y eficiente de las funciones en cada departamento y por ende el desempeño activo de sus trabajadores.

En este sentido, la herramienta se convierte en indispensable para el normal desempeño del personal dentro de la empresa, ya que permite realizar las actividades siguiendo un proceso, aprovechando la utilización de los recursos y garantizando eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

### **MARCO LEGAL**

El Marco Legal utilizado para el desarrollo del presente manual de procedimientos administrativos y financieros es:

- Ley Orgánica del Ministerio de Turismo y Superintendencia de Compañías.
- Reglamento Interno de MAGICWORLD TRAVELS.A

## 5.7 *Procesos Operativos Generales*



**Fuente:** Reglamento Interno Magicworld Travel S.A

**Elaborado:** Mercedes Yunda

### Cuadro Nro. 11: Manual Proceso operativo 1

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

## Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

**MACRO PROCESO:** Operativo

**PROCESO:** Ofertas del  
producto/servicio

**SUB PROCESO:** Counter

**CODIGO:** MTC -01

### OBJETIVO

Contar con una variedad de alternativas de viaje, con la finalidad que nuestros clientes al momento de sus consultas tengan una gama de productos que seleccionar.

## PROCEDIMIENTOS

- El cliente solicitara alternativas de viaje por vía telefónica, email, o de manera personal
- La agente de counter entregara la información debida de acuerdo a las necesidades de los clientes tomando en cuenta fechas de viajes, temporada, número de interesados y preferencias de viaje
- En caso de ser un cliente nuevo que nunca ha viajado deberá informar sobre requisitos de viaje como pasaporte, permisos visados dependiendo del lugar a visitar.
- En caso de requerir información de visado para un determinado lugar se deberá entregar los requisitos, el formulario para solicitar visado; siendo el trámite personal; pero en caso de requerir de nuestra ayuda deberá tomar el turno de la cita en la embajada determinada.
- Una vez seleccionado el destino procede a tomar reserva.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



CLIENTES  
TURISTICA



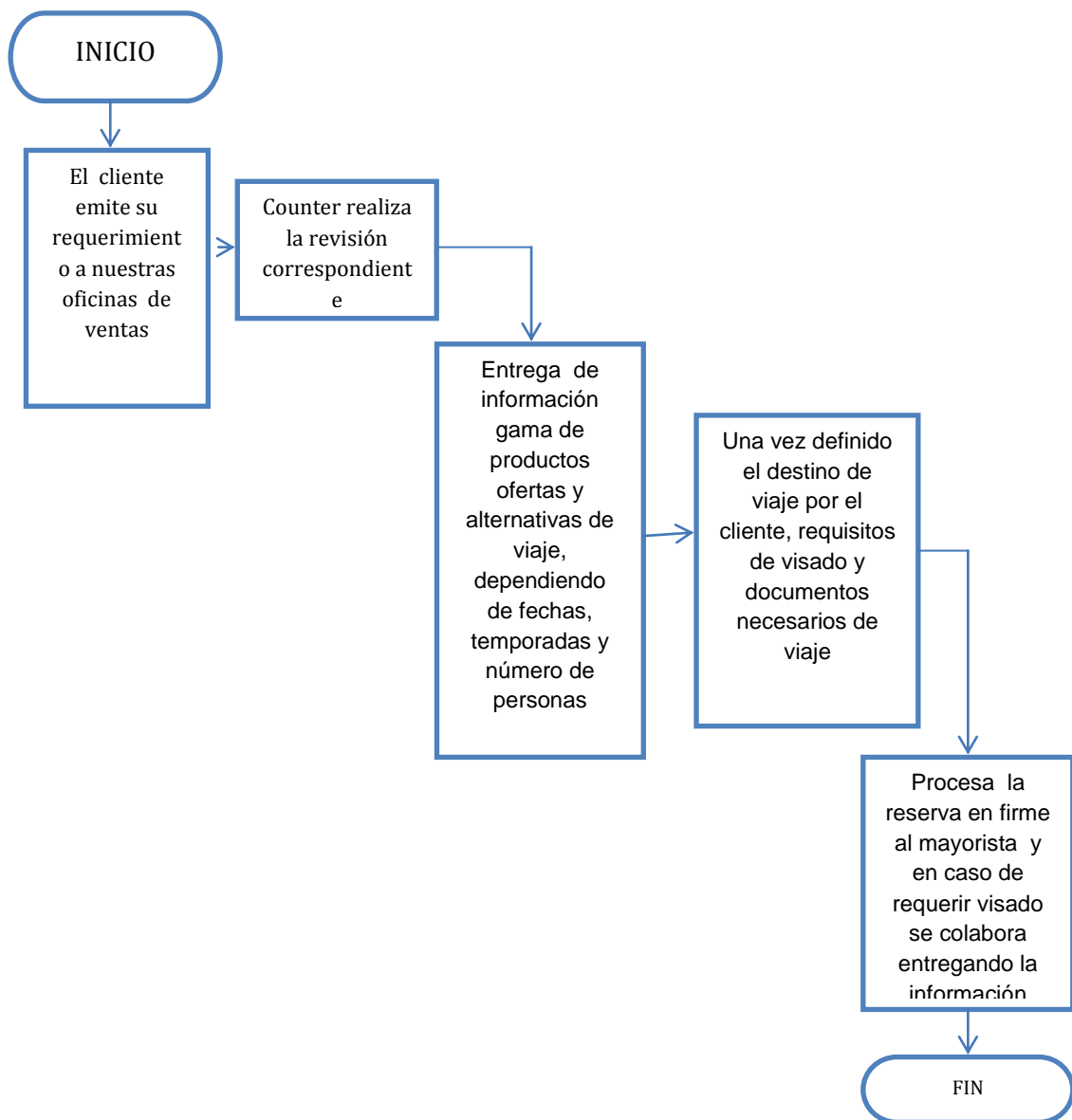
COUNTER



PROGRAMACION



MAYORISTA





## Cuadro Nro. 12: Manual Proceso operativo 2

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

# Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Operativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Reservación y Confirmación de Espacios
<b>SUB PROCESO:</b> Secretaría		<b>CODIGO:</b> MTC-02

### OBJETIVO

Contar con la agencia mayorista/aerolínea y solicitar bloqueo de reserva tomando en cuenta fecha de viaje, nombre del grupo o representante, en el caso de boletos aéreos y para rutas de Norte América es importante registrar nombres completos número de pasaporte y fecha de nacimiento.

## PROCEDIMIENTOS

- Personal de counter con la información receptada del pax ingresará la solicitud de reserva.
- La mayorista receptará vía email el pedido y tomará el tiempo máximo de 24 horas para confirmar disponibilidad de hoteles, y en el caso de reservas aéreas es inmediato.
- Una vez confirmada la reservación se tiene el precio/costo real, y el tiempo límite de pago.
- El counter informará al pasajero utilizando cualquier canal de forma inmediata sea ésta: teléfono, e-mail, entrega personalizada, etc., para proceder a ingresar datos de reserva.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

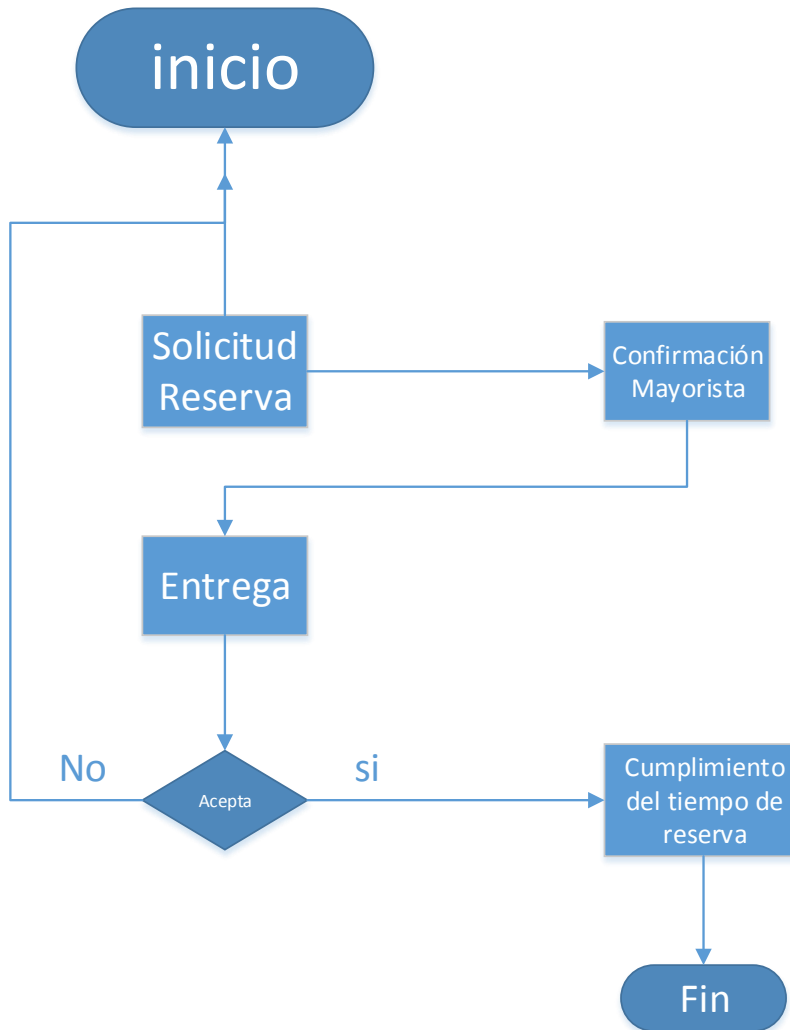
## DIAGRAMA DE FLUJO



CLIENTES



MAYORISTA



### Cuadro Nro. 13: Manual Proceso operativo 3

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

## Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Operativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Trámite de ingreso de datos del pax
<b>SUB PROCESO:</b> Counter	<b>CODIGO:</b> MTC - 03	

### OBJETIVO

Registrar datos en reserva confirmada para emisión de documentos de viaje.

## PROCEDIMIENTOS

- El cliente entregara la información solicitada, nombres completos, número de pasaporte, fecha de nacimiento.
- El agente de counter receptara y procesara la información al sistema de reserva.
- La mayorista o el sistema concluye con la información
- El agente de viajes procede con la verificación de pago.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



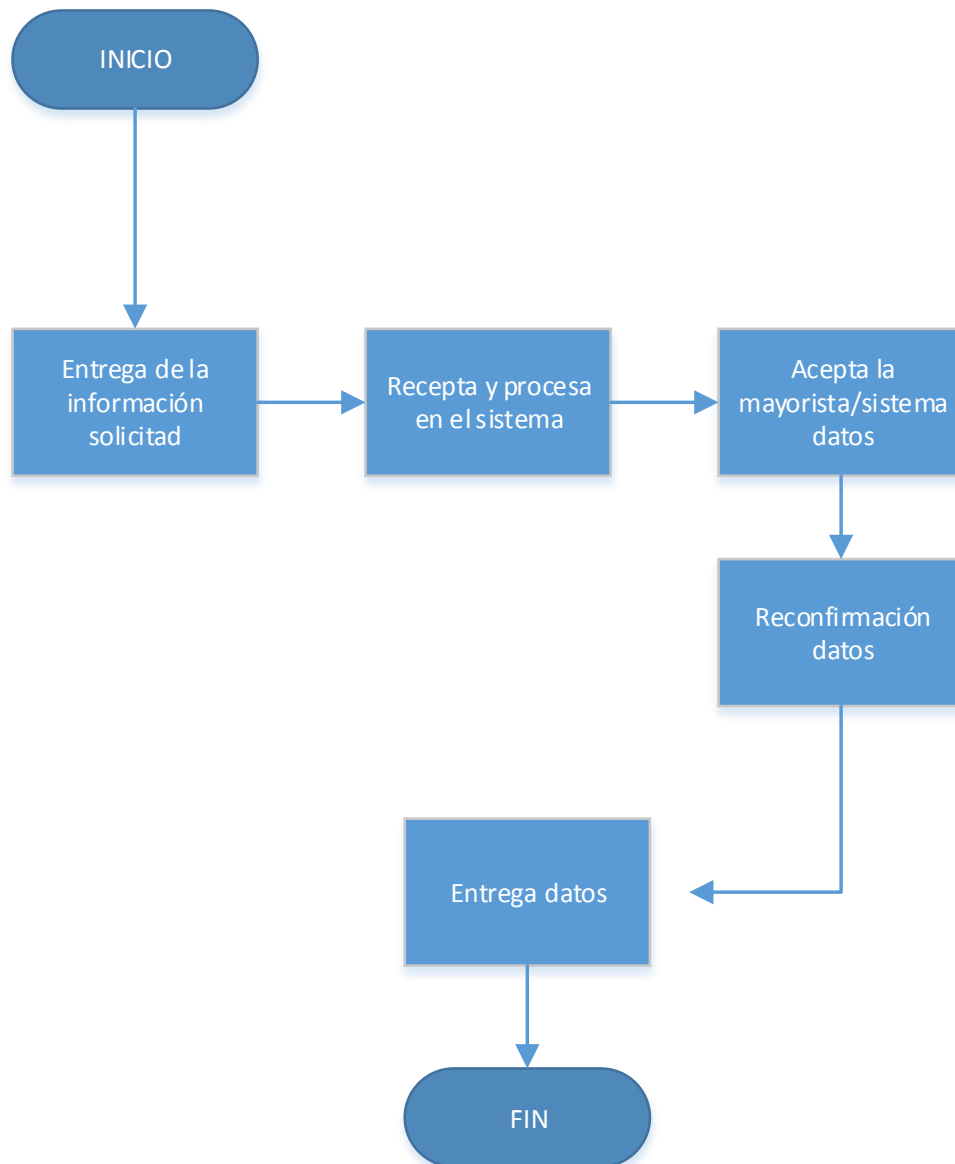
CLIENTES



COUNTER



MAYORISTA



## Cuadro Nro. 14 : Manual Proceso operativo 4

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

# Manual de Procedimientos

## IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Operativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Recepción Verificación Pago
<b>SUB PROCESO:</b> Counter		<b>CODIGO:</b> MTC-04

## OBJETIVO

Entregar documentación o respaldo de pago al área contable

## PROCEDIMIENTOS

- El cliente entregara el documento y comprobante de pago
- El agente de viajes verifica el pago con documento soporte.
- El counter entrega el pago a Contabilidad
- La mayorista factura servicios contratados a la empresa

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

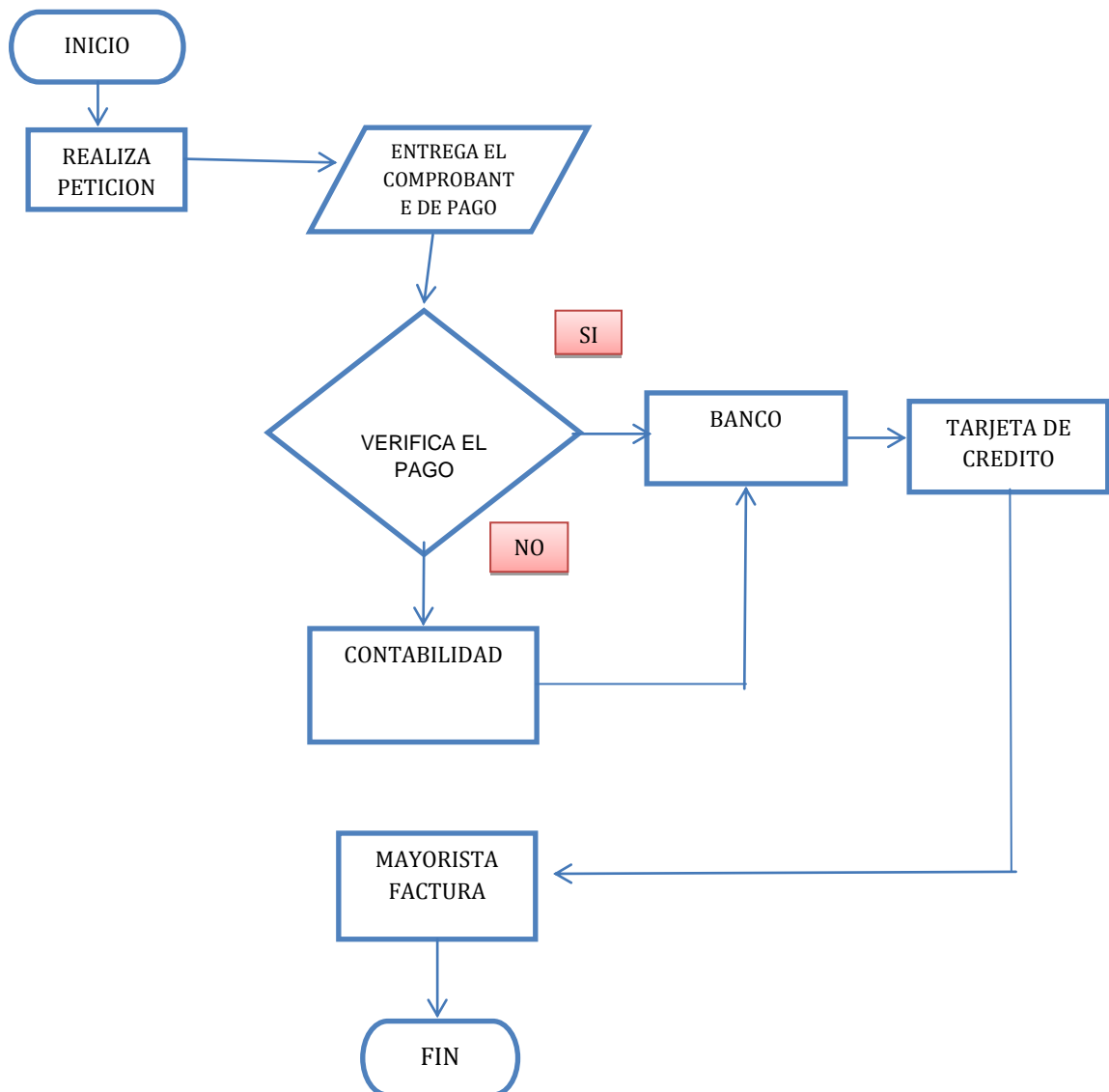
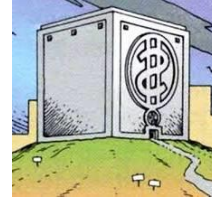
## DIAGRAMA DE FLUJO



COUNTER CLIENTE



BANCO



Cuadro Nro. 15: Manual Proceso Operativo 5

MAGICWORLD TRAVEL S.A Quito – Ecuador		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>IDENTIFICACIÓN</b>		
<b>MACRO</b> Operativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Emisión documentos de viaje
<b>SUB PROCESO:</b> Counter		<b>CODIGO:</b> MTC -05
<b>OBJETIVO</b>		
Cumplir con las necesidades del pasajero		
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• La cliente requiere su petición con calidad, buen servicio y precio</li><li>• Personal de viajes procede la emisión de documentos de viaje</li><li>• La mayorista/aerolínea entrega la documentación.</li> <li>• Personal de counter concluye con la emisión</li></ul>		

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



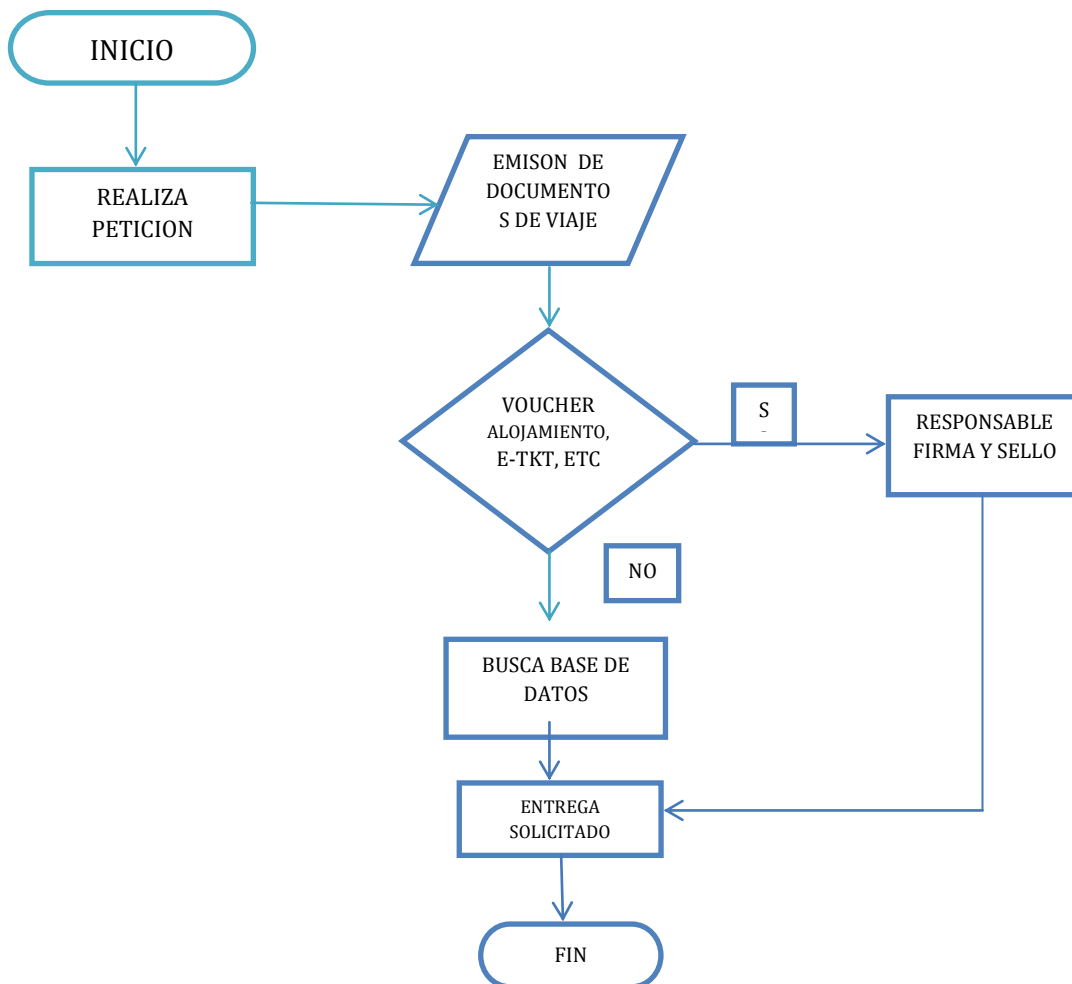
CLIENTE



COUNTER



MAYORISTA





## Cuadro Nro. 16 : Manual Proceso operativo 6

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

# Manual de Procedimientos

## IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Operativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Entrega documentación de viaje al cliente
<b>SUB PROCESO:</b> Counter		<b>CODIGO:</b> MTC - 6

## OBJETIVO

Entregar la documentación de viaje al cliente , ratificar requisitos necesarios para embarcar

# PROCEDIMIENTOS

- El agente de counter ratifica documentación necesaria para el destino comprado.
- Solicita datos para la elaboración de factura al cliente
- Contabilidad procede a facturar
- El counter entrega documentos de viaje más factura de compra
- El cliente ha concluido con su gestión de compra

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



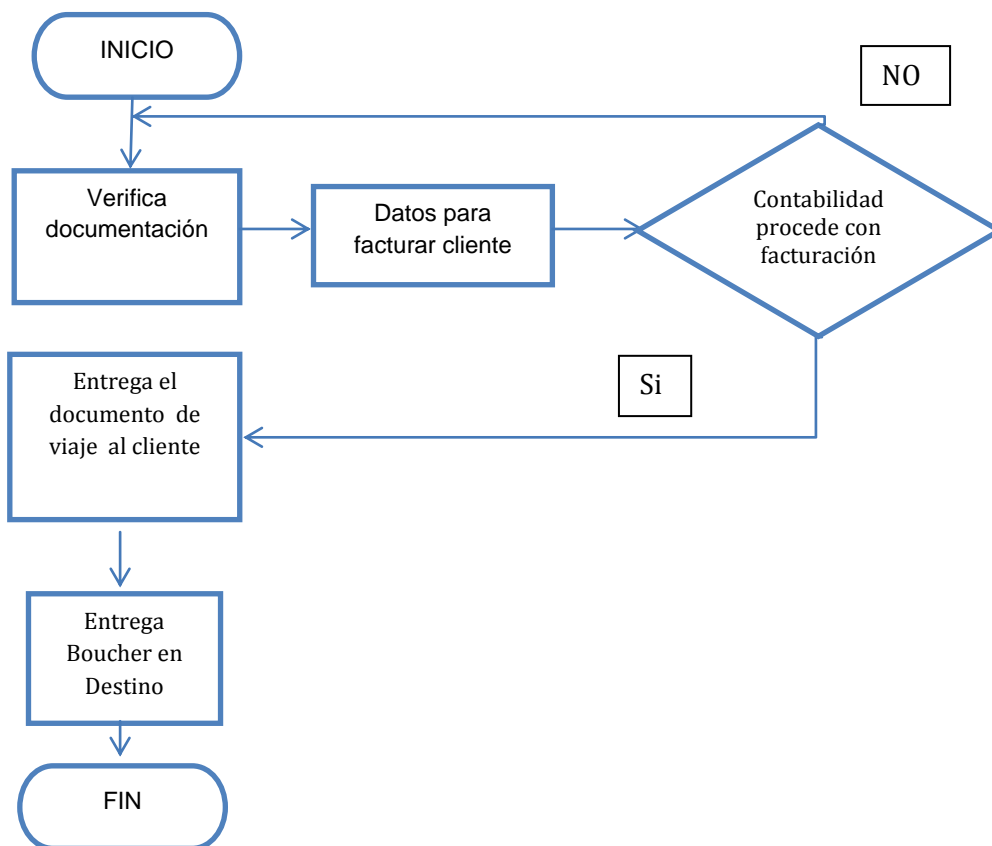
CLIENTE



COUNTER



CONTABILIDAD



## Cuadro Nro. 17 : Manual Proceso Operativo 7

**MAGICWORLD TRAVEL S.A**  
Quito – Ecuador

# Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Operativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Verificación cumplimientos servicios
<b>SUB PROCESO:</b> Counter		<b>CODIGO:</b> MTC- 07

### OBJETIVO

Llevar un control de la asistencia de las estudiantes y conocer el porqué de la inasistencia a clases.

## PROCEDIMIENTOS

- El agente de viajes pregunta al cliente como fueron atendidos durante el tour.
- La mayorista deberá mantener informado a **MAGICWORLD TRAVEL S.A**
- El operador en destino deberá cumplir con lo ofertado
- El cliente comentara aspectos de servicio recibido, en base a ello se proyectaría los respectivos correctivos a fin de mejorar el servicio y fidelidad de los clientes.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



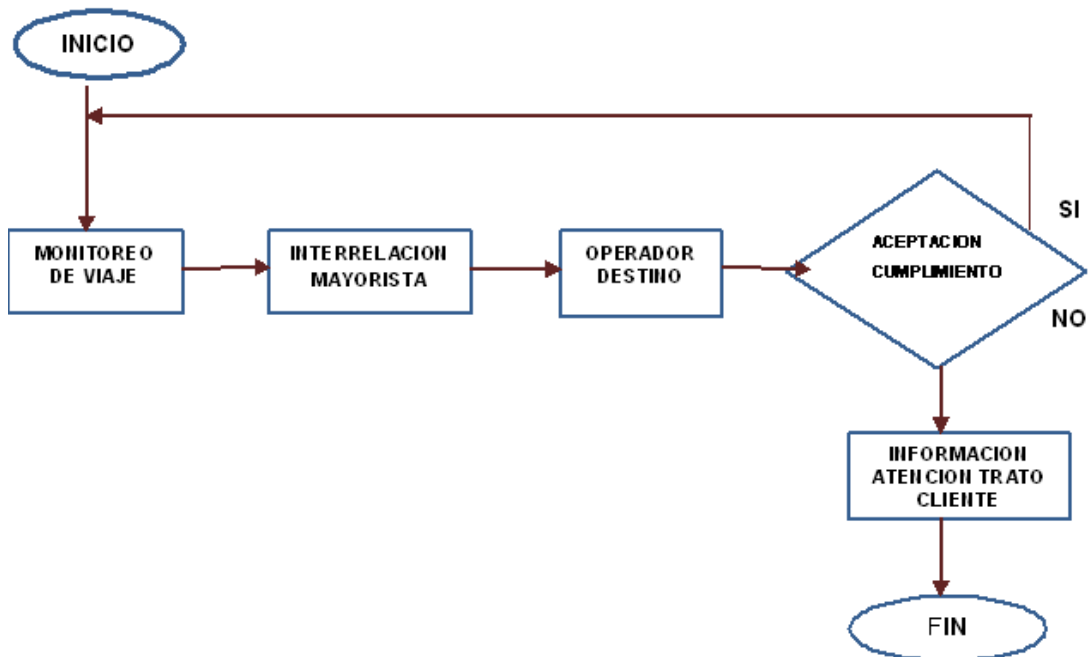
COUNTER



MAYORISTA



CLIENTES



## 5.8 Procesos Administrativos y Financieros

MAGICWORLD TRAVEL S.A



Elaborado: Mercedes Yunda

## Cuadro Nro. 18 : Proceso Administrativo 1

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

# Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Administrativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Planeación Evaluación y control
<b>SUB</b> Administrador	<b>PROCESO:</b>	<b>CODIGO:</b> ADM-01

### OBJETIVO

Cumplir con los procesos con las decisiones claves de la empresa enfocado en la Misión, Visión y Objetivos

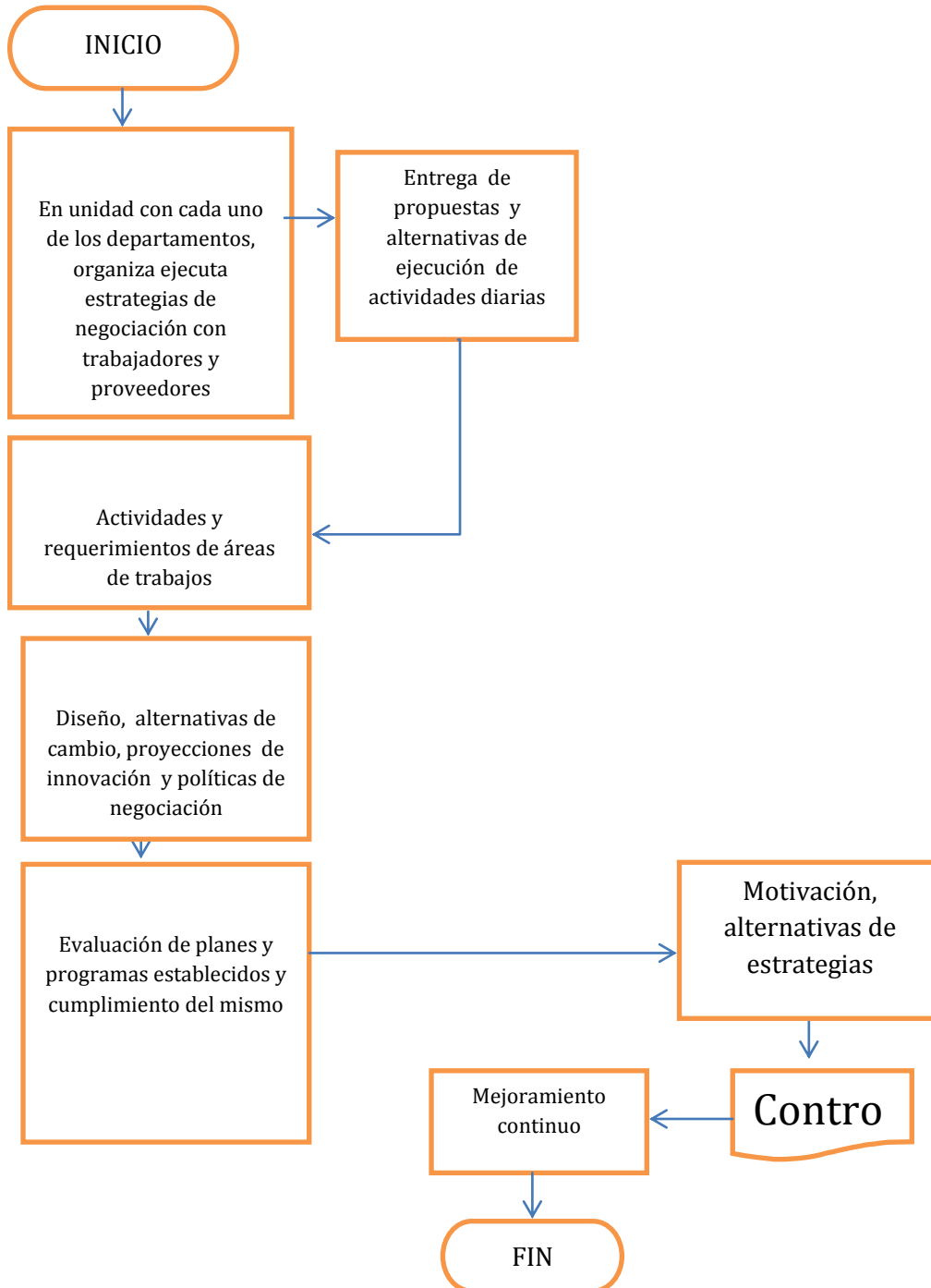
## PROCEDIMIENTOS

- Elaboración de planes y estrategias del funcionamiento y actividades de la empresa.
- Planificar metas de cumplimiento corto y mediano plazo
- Coordinar las actividades y requerimientos de cada una de las áreas de trabajo
- Aprobar o reprobado cada una de las actividades de los departamentos anexos.
- Evaluar periódicamente el funcionamiento de la empresa y tomar alternativas de correctivos

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



## Cuadro Nro. 19 : Proceso Administrativo 2

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

# Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Administrativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Contabilidad General
--------------------------------	-----------------	--------------------------------------

<b>SUB</b> Contabilidad	<b>PROCESO:</b>	<b>CODIGO: ADM-02</b>
----------------------------	-----------------	-----------------------

### OBJETIVO

Realizar un control adecuado del área financiera contable

## PROCEDIMIENTOS

- Elaboración de balances mensuales, semestrales y anuales
- Control de presupuestos anual
- Vigilar activos y pasivos de la empresa
- Presentar balances y estados de resultados mensuales.
- Firma de balance y registro de Superintendencia de Compañías

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

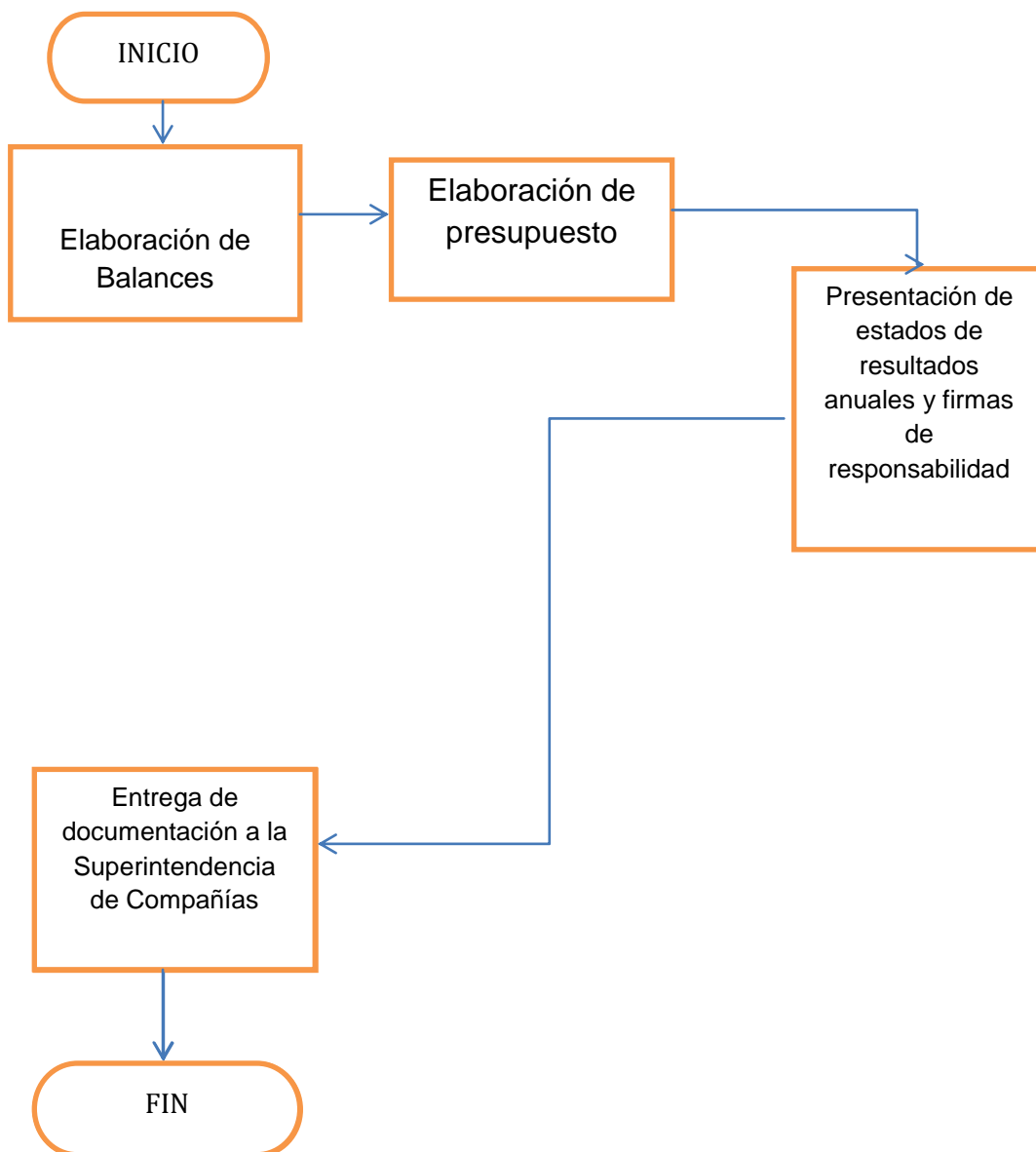


## DIAGRAMA DE FLUJO



**CONTADOR CPA  
RESULTADOS**

**BALANCES y**



## Cuadro Nro. 20 : Proceso Administrativo 3

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito -Ecuador

# Manual de Procedimientos

## IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Financiero	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Declaraciones de Impuestos
<b>SUB PROCESO:</b> Contabilidad		<b>CODIGO:</b> ADM-03

## OBJETIVO

Cumplir con las exigencias de la ley de tributación del personal que labora en la Empresa.

## PROCEDIMIENTOS

- Elaboración de los comprobantes de retenciones en la fuente de todos los pagos realizados en el mes, legalización y archivo.
- Realizar en Excel un resumen por tipo de retención de IVA e Impuesto a la Renta. Tomando como base los comprobantes de pago, las facturas y los comprobantes de retención.
- Realizar el Anexo Transaccional de Compras y Ventas en el Sistema, para lo cual se ingresa los datos de cada una de las facturas pagadas en el mes.
- Conciliación de los datos tanto del reporte de impuestos emitido. Además se considera el valor retenido en roles al personal.
- Elaboración de los formularios 103 y 104 de Impuesto a la Renta e IVA
- Subir la información a la página del SRI a través del Internet.
- Archivo de los formularios impresos en la carpeta del mes correspondiente.

**Fuente:** Elaboración Propia

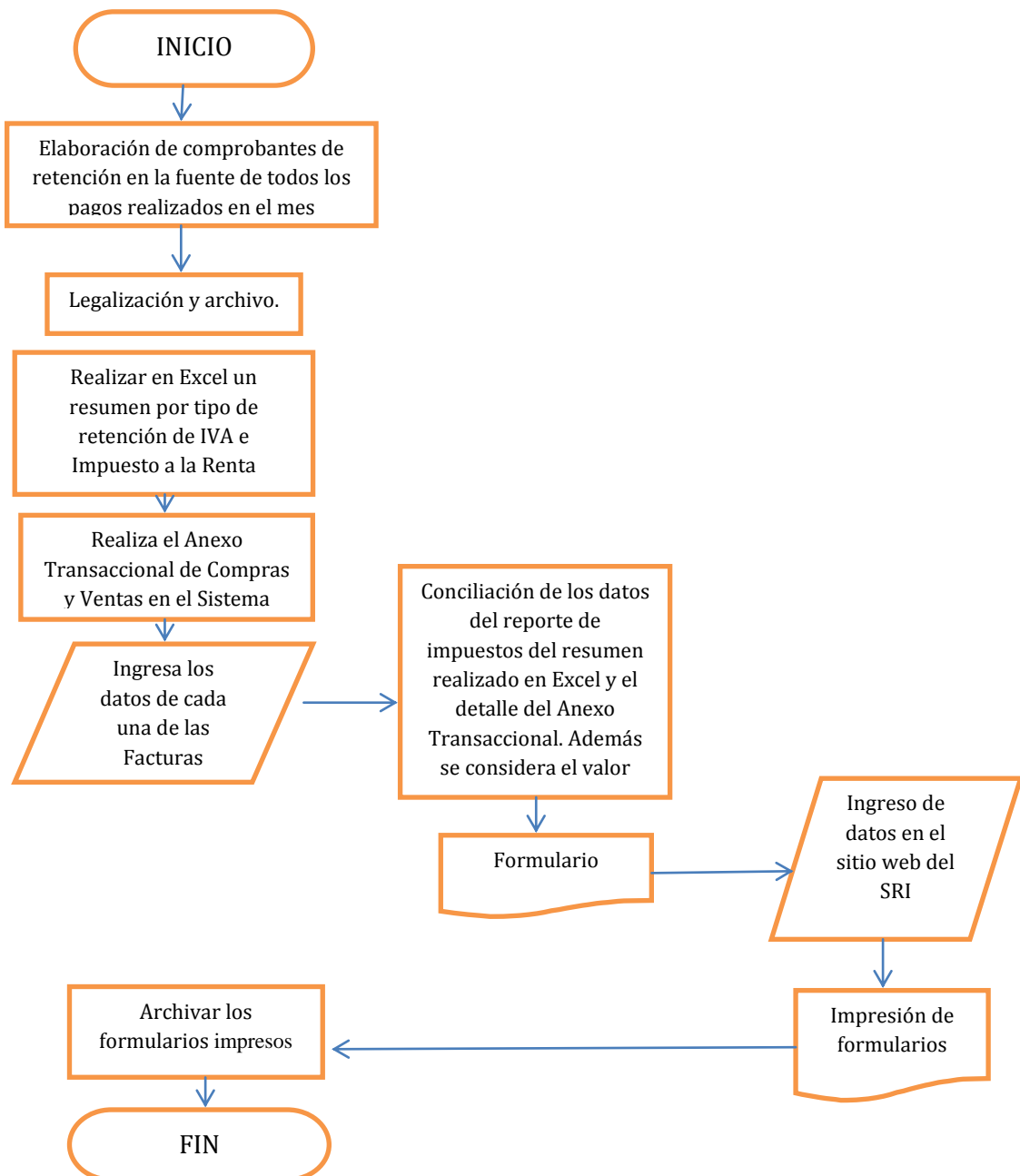
**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



**CONTADOR CPA**

**AUX. CONTABLE**



## Cuadro Nro. 21 : Proceso Administrativo 4

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito– Ecuador

# Manual de Procedimientos

## IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Financiero	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Conciliación bancaria
----------------------------	-----------------	--

<b>SUB PROCESO:</b> Contador	<b>CODIGO:</b> ADM-04
------------------------------	-----------------------

## OBJETIVO

Realizar un control adecuado de la cuenta de bancos.

# PROCEDIMIENTOS

- Elaboración del Libro Bancos con los comprobantes de ingresos y copias de los depósitos registrados en el banco.
- Con el Estado de Cuenta y el Libro Bancos comprobar que todos los depósitos registrados en el Banco han sido registrados por el cliente y agencia, para determinar los depósitos en tránsito, N/d pendientes de registros, etc.
- Realización de ajustes.
- Elaboración de la Conciliación Bancaria, impresión, legalización y archivo en carpeta respectiva
- De existir novedades, oficiar al banco respecto de las mismas para su corrección

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



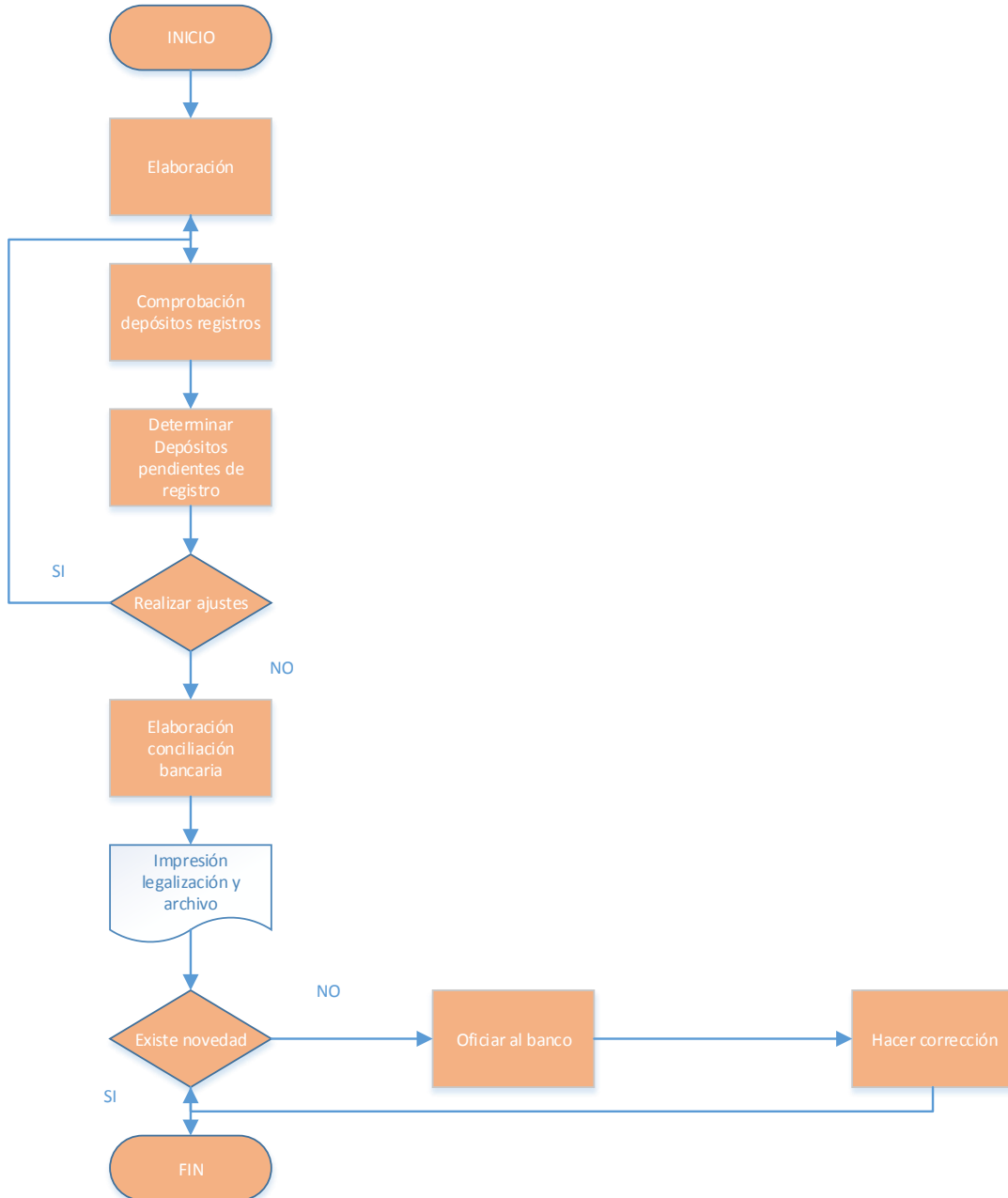
CONTADOR CPA



AUX. CONTABLE



BANCO



## Cuadro Nro. 22: Proceso Administrativo 5

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

# Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Administrativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Selección del Personal
--------------------------------	-----------------	--

<b>SUB PROCESO:</b> TALENTO HUMANO	<b>CODIGO:</b> ADM -05
------------------------------------	------------------------

### OBJETIVO

Llevar a cabo un proceso de selección adecuado de acuerdo al puesto de trabajo por competencias

## PROCEDIMIENTOS

- Preselección de candidatos de la base de datos de reclutamiento
- Entrevista
- Efectuar las respectivas pruebas
- Referencia de los candidatos
- Assessment center
- Entrevista con el jefe inmediato
- Toma de decisión
- Reconocimiento médico
- Contratación
- Acogida e integración

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

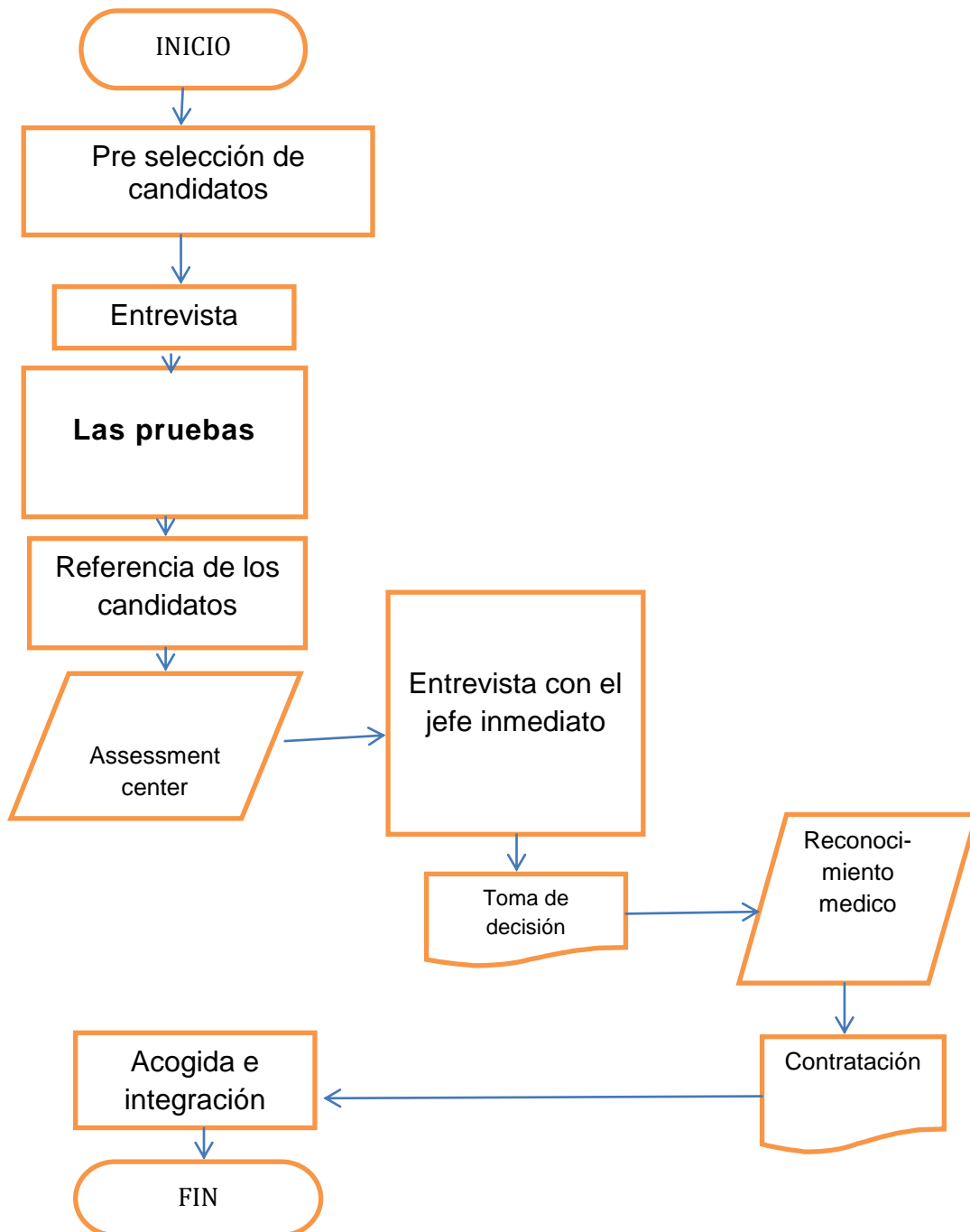
## DIAGRAMA DE FLUJO



TALENTO HUMANO  
CANDIDATOS



SELECCIÓN



## Cuadro Nro. 23 : Proceso Administrativo 6

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito– Ecuador

# Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Talento Humano	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Elaboración de rol de pagos
<b>SUB PROCESO:</b> Nomina		<b>CODIGO:</b> ADM -06

### OBJETIVO

Conocer el valor que se debe cancelar al personal que labora en la empresa, por concepto de remuneraciones, beneficios de ley, comisiones y bonos de cumplimiento.

## PROCEDIMIENTOS

- Recepción y conciliación de información de las horas extras y atrasos de control de ingreso y salida del personal
- Elaboración de rol de horas extraordinarias del personal de la agencia,
- Recepción de planillas de descuentos por anticipos de sueldo y préstamos, para el registro en el rol de pagos.
- En el sistema de rol de pagos se realiza la revisión y los cambios de sueldo por bonos de cumplimiento y comisiones.
- Generación del rol y registros de los descuentos elaboración de planillas de funcionarios.

**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda



## DIAGRAMA DE FLUJO



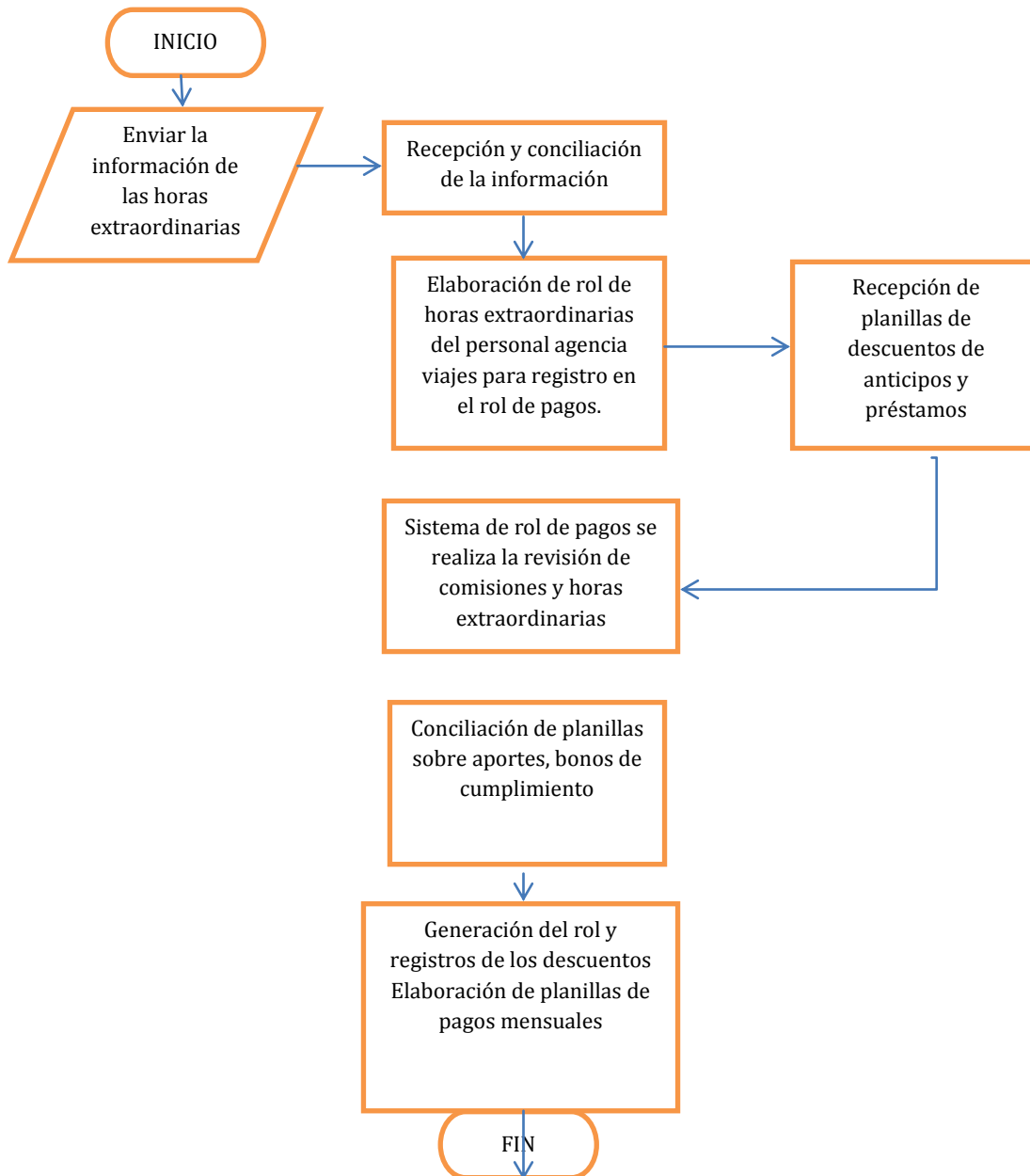
RRHH – NOMINA



EMPLEADOS



CONTADOR CPA



## Cuadro Nro. 24 : Proceso Administrativo 7

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

# Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Administrativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Sistemas Informáticos y Tecnológicos
<b>SUB PROCESO:</b> Sistemas	<b>CODIGO:</b> ADM- 07	

### OBJETIVO

Contar con el soporte y mantenimiento de los sistemas de comunicación.

## PROCEDIMIENTOS

- Detectar necesidades tecnológicas y de comunicación de la empresa
- Mantenimiento y soporte
- Manejo de web, promoción publicidad, email
- Renovación actualización de Software

**Fuente:** Elaboración Propia

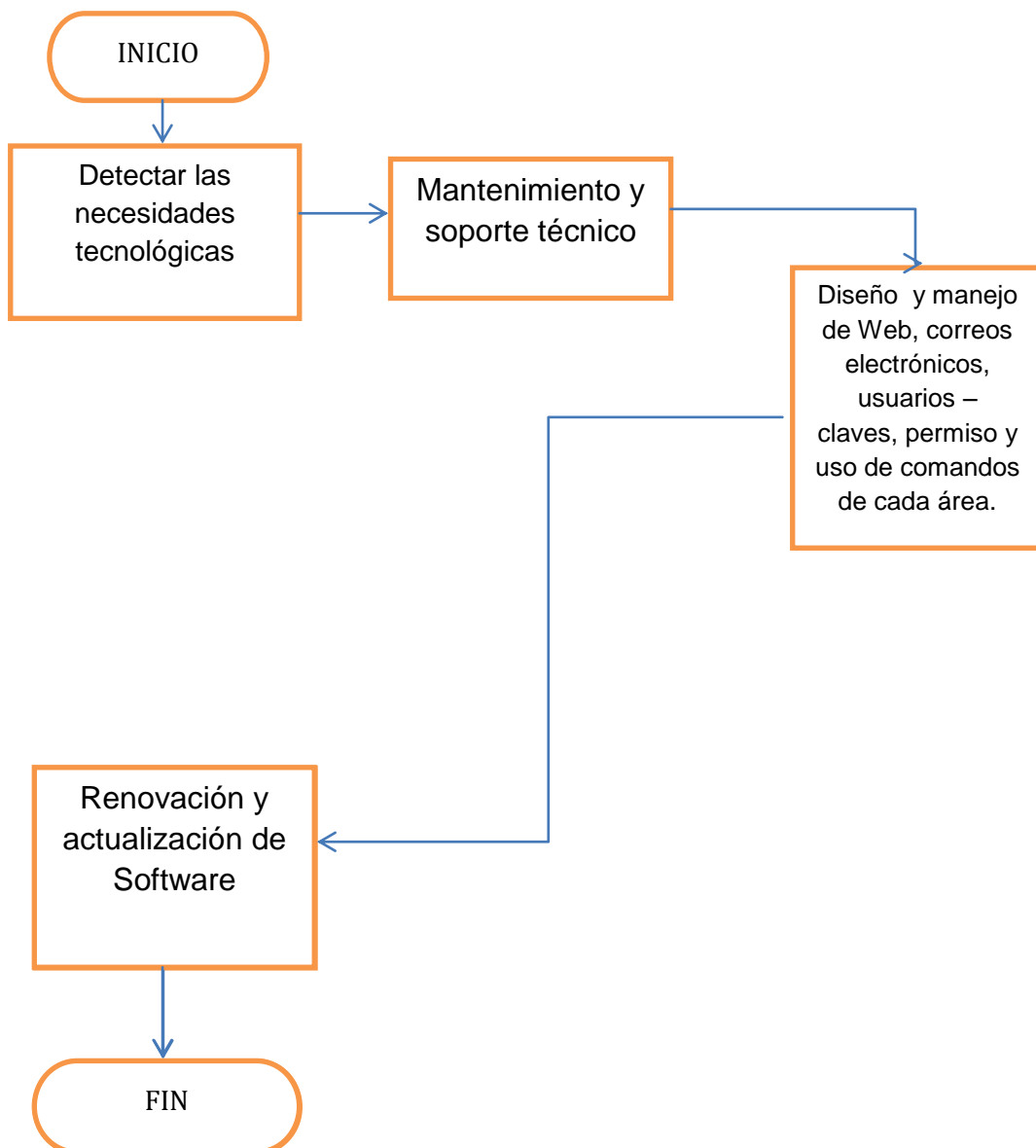
**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



### ING. SISTEMAS

### SISTEMAS - TECNOLOGIA



**Cuadro Nro. 25: Proceso Administrativo 8**

**MAGICWORLD TRAVEL S.A**  
Quito – Ecuador

## Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Administrativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Comunicación y promoción
<b>SUB PROCESO:</b> Relaciones Publicas		<b>CODIGO:</b> ADM- 08

### OBJETIVO

Generar estrategias y difusión de actividades comerciales en el ámbito turístico.

## PROCEDIMIENTOS

- Elaboración de un plan estratégico comunicación y ventas
- Innovar canales de comunicación y negociación
- Buscar lo mejores insumos de comunicación
- Alternativas de ventas

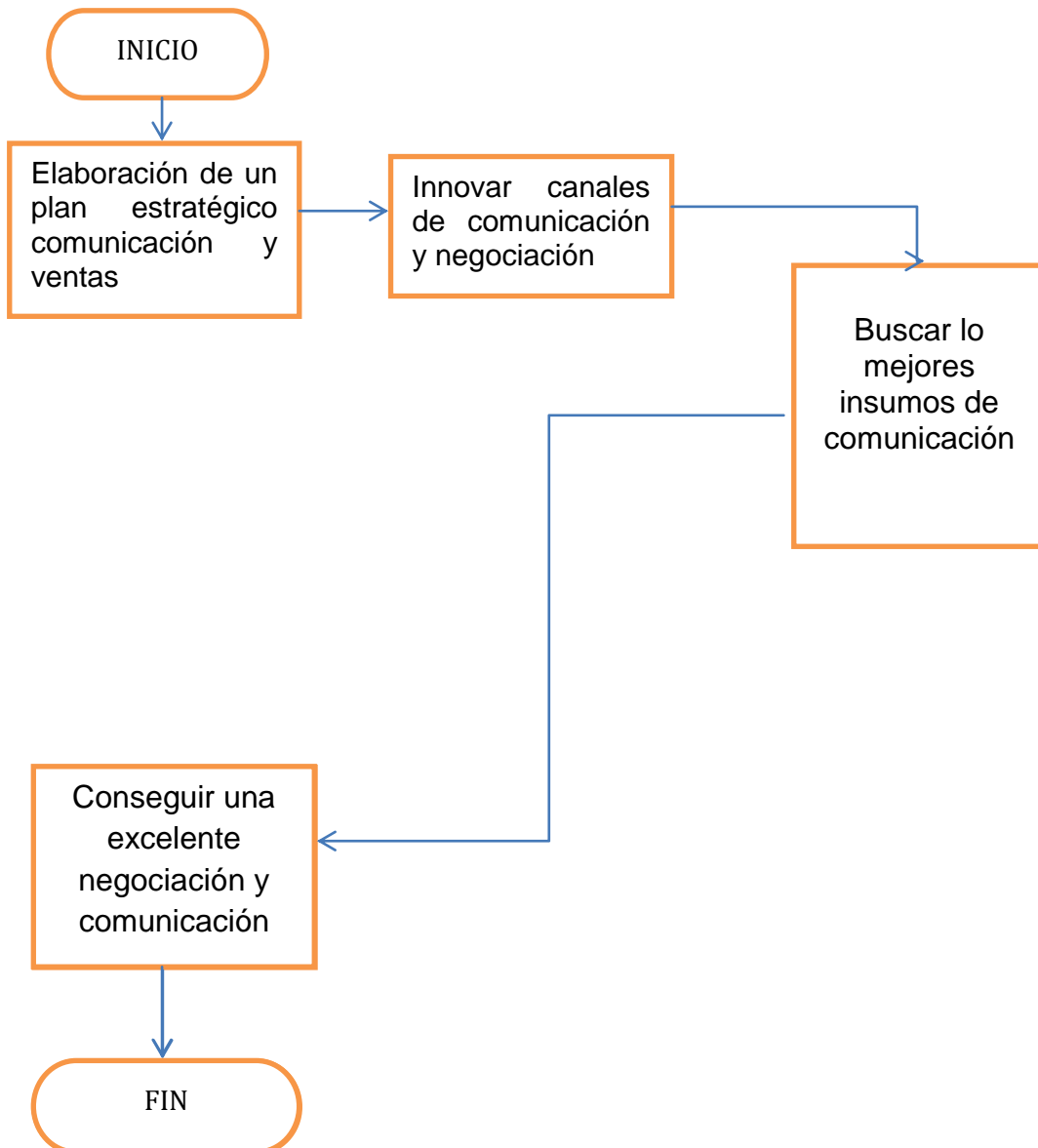
**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



## RELACIONES PÚBLICAS PROMOCION Y COMUNICACION



## Cuadro Nro. 26 : Proceso Administrativo 9

MAGICWORLD TRAVEL S.A  
Quito – Ecuador

# Manual de Procedimientos

### IDENTIFICACIÓN

<b>MACRO</b> Administrativo	<b>PROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b> Asesoría Jurídica
<b>SUB PROCESO:</b> Jurídico		<b>CODIGO:</b> ADM- 09

### OBJETIVO

Coordinar asuntos legales y normativas vigentes para la empresa

## PROCEDIMIENTOS

- Brindar asesoramiento jurídico
- Soporte documentación jurídica laboral y contratación
- Representación en tribunales de justicia/ legales
- Velar por los intereses institucionales

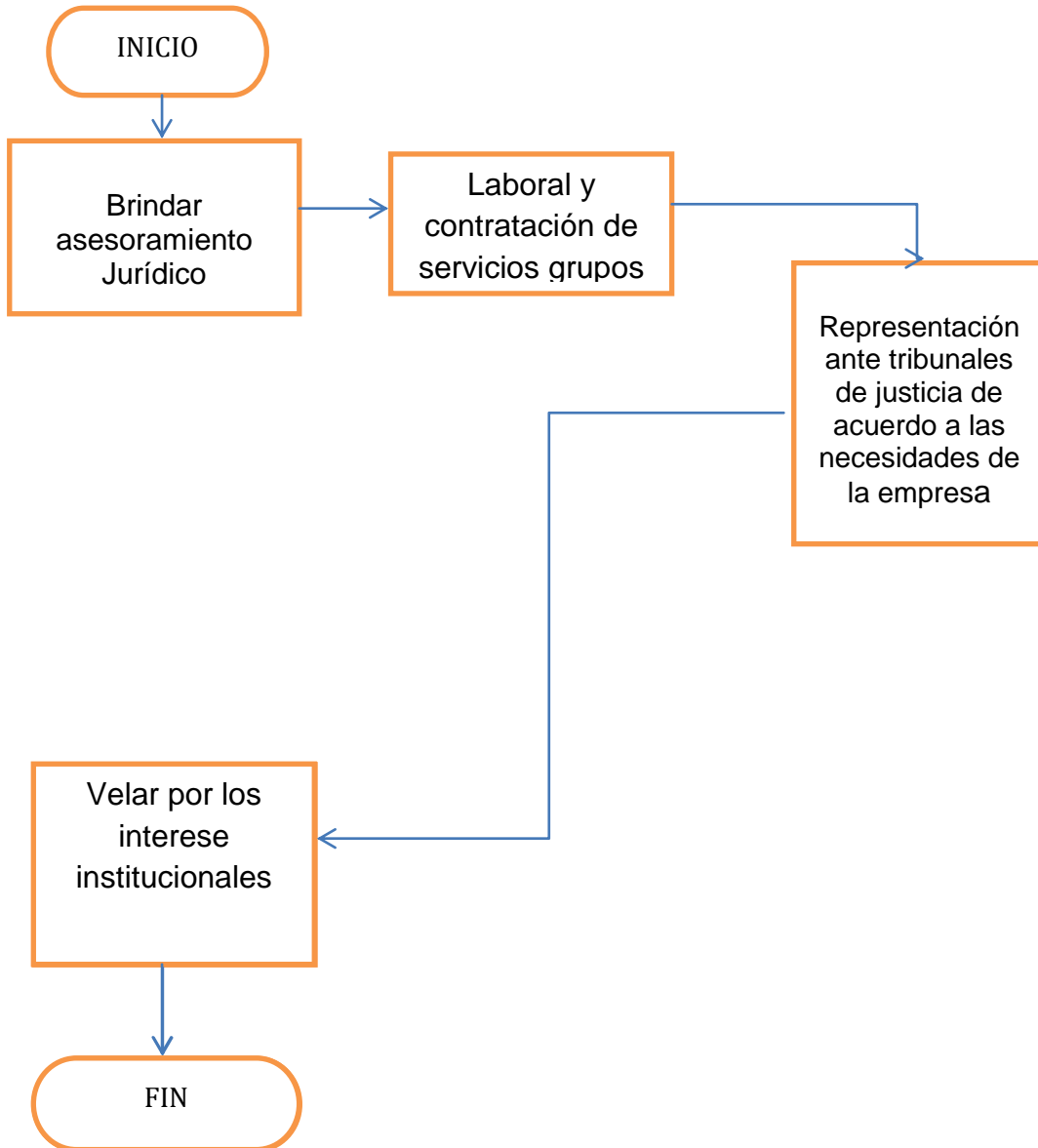
**Fuente:** Elaboración Propia

**Autor:** Mercedes Yunda

## DIAGRAMA DE FLUJO



### ABOGADA



## CAPITULO VI

### 6 Conclusiones y Recomendaciones

#### 6.1 CONCLUSIONES.

1. Una vez realizado el diagnóstico de la empresa MAGICWORLD TRAVEL S.A, se determinó como problema central la falta de un diseño organizacional y la ausencia de un Manual de Procedimientos Administrativos y operacionales.
2. La ausencia de un manual de procedimientos administrativos y operacionales ha causado que el personal no tenga claro los procedimientos para cumplirlos, dentro de cada actividad a desempeñar.
3. El manual de procedimientos administrativos es una herramienta importante para que la Agencia de Viajes afronte los retos que el entorno exige, ya que al ser una agencia internacional reconocida por la sociedad y de gran demanda, en cuanto, a clientes con necesidad de viajar al exterior hace necesario que mejore su organización e informe debidamente cada uno de sus productos y servicios.
4. La implementación del manual de procedimientos administrativos permitirá a la agencia de viajes optimizar recursos: materiales, económicos, financieros y tecnológicos ya que por medio de la reestructuración de los procesos se podrá obtener mayor efectividad en el desarrollo de las actividades del personal.
5. Luego de realizar el estudio se puede mejorar el diseño organizacional y funcional de la empresa lo que ayudará al crecimiento de la empresa.



## **6.2 RECOMENDACIONES**

1. Una vez recibido el manual de procedimientos administrativos se recomienda al Gerente General realizar una socialización en todos los departamentos de la empresa para que conozcan y pongan en práctica lo que contiene el presente trabajo de investigación.
2. Todas las organizaciones de viajes deben adecuarse y modernizar su aparato estructural y funcional para enfrentar los retos de la competencia y estar acorde con el mundo actual, adaptando planes, programas y estrategias de venta para el crecimiento competitivo.
3. La Agencia de viajes debe poner en ejecución el Manual de Procedimientos Administrativos y Operativos.
4. Se ha recomendado en el presente trabajo la utilización de un organigrama plano, cuya función principal es ubicar en el centro a la máxima Autoridad de la agencia y los demás como un conjunto de colaboradores, que actúan como una sola fuerza en un trabajo mancomunado para lograr un propósito común.
5. La agencia de viajes debe implementar un plan estratégico de ventas y de preferencia crear su página web que será de ayuda para que de forma automática las cotizaciones sean entregadas de forma ágil a nuestros clientes y el incremento económico y crecimiento mejore oportunamente.
6. Se recomienda elaborar un plan de capacitación para el personal de operaciones a fin de que su estrategia de ventas sean óptimas, conocedores de sitios que promocionan y venden.

## BIBLIOGRAFÍA.

1. B.J. Dodge, ANTHONY William y GALES, Lawrence, "Teoría de la Organización un Enfoque Estratégico Sexta Edición 2003
2. BERNAL, Augusto (2006) "Metodología de la Investigación", Segunda Edición.
3. BURBANO, Jorge (2001) "Presupuestos, Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos",
4. CHIAVENATO, Adalberto, iniciación a la administración general, Colombia, 1998. pág. 10
5. MINISTERIO DE TURISMO Estatuto Organico de Gestion Organizacional por Procesos, Acuerdo No 20110048
6. SUPERINTENDENCIA DE COMPANIAS Estatuto Organico de Gestion Organizacional por Procesos, Resolucion No.ADM-13-003
7. ECO.MENESES. Edilberto,PREPARACION Y EVALUACION DE PROYECTOS,Quito Ecuador,Tercera Edición, 2001,215pp
8. GOMEZ CEJA, Guillermo (1997) "Planeación y Organización de Empresas, Octava Edición"
9. HERNANDEZ, Roberto (1996) "Metodología de la Investigación", Mac Graw Colombia.
10. Plan Nacional para el buen Vivir Republica del Ecuador 2009-2013
11. REYES, Agustín, Administración de empresas, México, primera parte, editorial limusa, pág. 28 , año 1987
12. VÁSQUEZ, Victor Hugo, ORGANIZACIÓN APLICADA. Quito Ecuador. Segunda Edición, 2002. 450 pp.

## NETGRAFÍA.

1. [www.busde.pajo.org/busacd/cd61/situación-salud/cap1.pdf](http://www.busde.pajo.org/busacd/cd61/situación-salud/cap1.pdf)
2. <http://www.ciudadcolorada.com/sd/historia2.php>
3. [www.ambiente.gov.ec/./santo%20omingo15\\_%20línea%](http://www.ambiente.gov.ec/./santo%20omingo15_%20línea%)
4. <http://www.geocities.com/svg88/>
5. <http://www.tja.entelnet.bo/uteplan/planpag1.html>
6. [www.liderazgoymercadeo.com](http://www.liderazgoymercadeo.com)
7. [www.elsofa-delgerente.blogspot.com](http://www.elsofa-delgerente.blogspot.com)
8. **[http://www.semplades.gov.ec/.](http://www.semplades.gov.ec/)**
9. [www./estructura-organizacional.html](http://www./estructura-organizacional.html)
10. [www.definicion.de/metodo-inductivo](http://www.definicion.de/metodo-inductivo)
11. [www.molwick.com/./métodos.../120-tipos-metodos-cientificos.html](http://www.molwick.com/./métodos.../120-tipos-metodos-cientificos.html)
12. [www.scribd.com/doc/./EL-METODO-DEDUCTIVO](http://www.scribd.com/doc/./EL-METODO-DEDUCTIVO)
13. [www.ministeriodeturismo.gob.ec](http://www.ministeriodeturismo.gob.ec)

# ANEXOS

ANEXO 1:

## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL “MAGICWORLD TRAVEL S.A “

*Encuesta para los clientes y amigos*

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Identificar los problemas organizacionales y funcionales de MAGICWORLD TRAVEL S.A, mediante la recopilación de información con las personas que están inmersas en la problemática para diseñar un Manual de Procedimientos administrativos y financiero

1. ¿Cree Ud. que la atención al cliente que brinda nuestro personal es adecuada?

Siempre ( )

A veces ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

2. ¿Se entrega con facilidad y rapidez la información solicitada?

Siempre ( )

A veces ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

3. ¿Cree Ud. que la agencia tiene una estructura organizativa adecuada?

**SI ( ) NO ( )**

4. ¿Considera usted que el personal que labora en la empresa tiene bien definidas sus tareas?

SI ( ) NO ( )

**Gracias por su atención.**

**ANEXO 2**  
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
**“MAGICWORLD TRAVEL S.A “**

*Encuesta para personal operativo y administrativo*

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

Identificar los problemas estructurales y organizacionales MAGICWORLD TRAVEL S.A, mediante la recopilación de información con las personas que están inmersas en la problemática para diseñar un manual de procedimientos administrativos y financieros.

**1. ¿Conoce usted que la agencia de viajes cuenta con un manual de funciones y procedimientos administrativos?**

- Si ( )
- No ( )

**2. ¿Cómo calificaría usted la importancia del diseño organizacional por gestión de procesos para MAGICWORLD TRAVEL S.A ?**

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Malo ( )

**3. ¿Conoce con detalle cuáles son sus funciones y los procedimientos que se deben seguir para cumplirlas?**

- Mucho ( )
- Poco ( )
- Nada ( )

**4. ¿Realiza usted actividades que crea no corresponden a su cargo?**

- Siempre ( )
- A veces ( )
- Casi siempre ( )
- Nunca ( )

**5. ¿Está usted satisfecho con la organización actual de la empresa?**

- Mucho ( )
- Poco ( )
- Nada ( )

**6. ¿Considera usted que pueden realizarse modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de las actividades?**

- Muy Importante ( )
- Importante ( )
- Poco Importante ( )
- Nada Importante ( )

**Gracias por su atención.**

**ANEXO 3**

**FORMULARIO DE RESERVA**

**FECHA**

**DE**

**PEDIDO:**

.....


<b>NOMBRES</b>				<b>No. PASAPORTE</b>		<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	
<b>REQUERIMIENTO:</b>							
<b>FECHAS DE VIAJE:</b>				<b>DESTINO:</b>			
<b>AEROLIN EA</b>	<b>FECHA</b>	<b>#FLY</b>	<b>ORIGE N</b>	<b>DESTIN O</b>	<b>SAL E</b>	<b>LLE GA</b>	<b>OBSERVACIO N</b>
<b>Información de Contacto: (E-mail / Teléfono)</b>							

\_\_\_\_\_  
RESPONSABLE

\_\_\_\_\_  
REVISADO POR:

## ANEXO 4

### DATOS DE PAGO Y FACTURACION CLIENTE

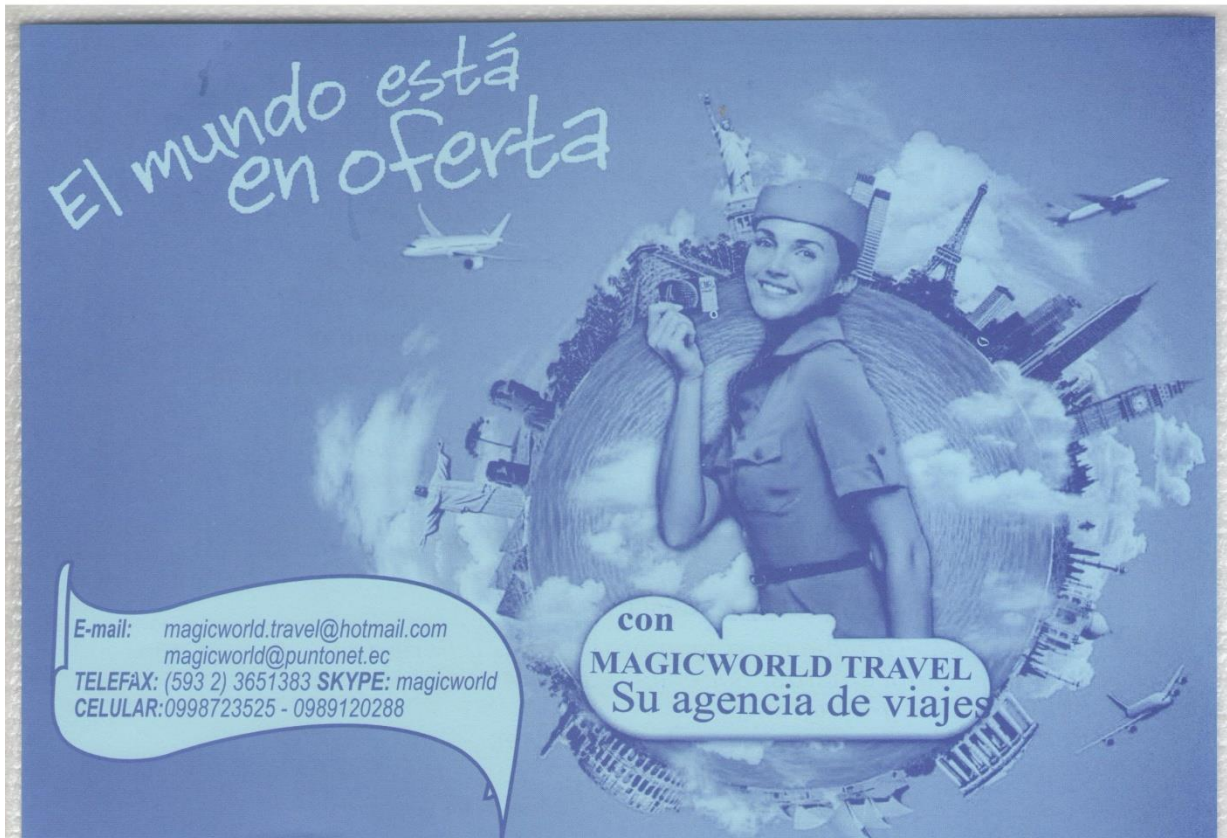
 <p style="font-size: small;">Dirección: CR37 S44 38PR S44A EJERCITO NACIONAL.                  Telefonos: (593 2) 2651 583 - Celular: 098 723 526 - 098 120 289                  E-mail: <a href="mailto:masenviajes@masenviajes.com">masenviajes@masenviajes.com</a>                  Quito - Ecuador.</p> <p style="font-size: x-small;">*Servicio personalizado, medible de calidad como Ud. se lo merece.*</p>		<b>INGRESO DE CAJA</b>			
		NÚMERO	DÍA	MES	AÑO
		0000034			
RECIBIDO DE:			REC / C.I.:		
DIRECCIÓN:		TELF.:	CTA.:		
LA SUMA DE:			TOTAL:		
FORMA DE PAGO:			ABONO:		
EFFECTIVO: <input type="checkbox"/>		DEPÓSITO: <input type="checkbox"/>	TC: <input type="checkbox"/>		
CHEQUE N.º:	BANCO:	RECARGO:	SALDO:		
POR CONCEPTO DE:					
OBSERVACIONES:					
ELABORADO POR	CANCELADO POR	No. FACTURA	TIMBRE DE CAJA		

GRAFICAS DAVID - TELFS.: 2003058 - 00776654 - 04117000 - 1 BLOCK 100X2 DEL 000001 AL 000100



**ANEXO 5**

*El mundo está en oferta*




E-mail: [magicworld.travel@hotmail.com](mailto:magicworld.travel@hotmail.com)  
[magicworld@punto.net.ec](mailto:magicworld@punto.net.ec)  
TELEFAX: (593 2) 3651383 SKYPE: magicworld  
CELULAR: 0998723525 - 0989120288

con **MAGICWORLD TRAVEL**  
Su agencia de viajes

**Nuestros Paquetes:**

- Miami - Orlando
- Los Angeles - Las Vegas
- Canadá - Niágara
- México
- San José
- Panamá
- Caribe
- Colombia
- Lima - Cusco
- Argentina
- Iguazú - Bariloche
- Brasil
- Uruguay
- Londrés
- París
- Roma
- Alemania
- Resto de Europa - Asia - Africa

**Galápagos**



**MAGICWORLD TRAVEL S.A.**  
Agencia de Viajes Internacional  
Tour operator

*El mundo a su alcance y frente a sus ojos ...!*

**RESERVA YA ... Tú viaje para temporada Baja y Feriado !!**  
Excursiones, Quinciañeras, Solter@s, Luna de Miel,  
Shopping, Ferias y Congresos, etc.  
Salidas individuales, Familiares, Corporativos,  
Grupos de Colegios tarifas especiales.

*"Servicio personalizado, confiable de calidad como Ud. se lo merece"*

**ANEXO 6**  
**ORGANIGRAMA FUNCIONAL EXISTENTE**  
**MAGICWORLD TRAVEL S.A**



**MAGICWORL TRAVEL 2012**

Elaborado: Mercedes Yunda.