



**CARRERA: TECNOLOGÍA SUPERIOR EN  
ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**“Proyecto de factibilidad para la implementación de una Agencia de Viajes Dual en el sector del Barrio Central del Puyo, provincia de Pastaza”**

**Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de  
Tecnólogo Superior en Administración**

**AUTOR:**

**Tunay Mejía Johnn Fabricio**

**TUTOR:**

**MSc. Christian Carvajal**

**D.M. Quito, 28 de febrero 2023**

## **DEDICATORIA**

Le dedico el resultado de mi esfuerzo y la perseverancia que he tenido a mi Dios por regalarme el don de la vida por su amor en cada oración que he tenido frente a su altar, gracias a ello he podido soportar grandes adversidades y en cada una de ellos e sobresalido a veces de rodillas, pero siempre triunfante como el soldado que forjo en mí.

También agradecer a mi esposa Paola Suarez por la comprensión, su ánimo y sobre todo su infinito amor, debo pedirle perdón por las largas horas que ha soportado junto a mí por el esfuerzo que empuñado y solo ella ha estado a mi lado, largas horas que he dedicado a forjar el futuro, el impacto que ha recibido de las consecuencias de mi trabajo que he empuñado. Agradezco que este a mi lado por brindarme la paz que necesito y el equilibrio que me ha generado, siempre estaré agradecido por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, deseo expresar mis más sinceros agradecimientos a mis padres porque gracias a ellos fundaron en mi la noble causa de superación de sueños que con trabajo y esfuerzo las cosas llegan siempre, guiaron lo mejor de mi vida brindándome su apoyo para poder cumplir todos mis objetivos.

Debo agradecer a mis compañeros de la carrera de administración y aún más al Tnlgo. Nelson Illescas ya egresado de la facultad por su apoyo en la guía de mis estudios recordar las horas que me permitiste hablar y el soporte en la guía de mis estudios la constancia al estar presente en esta travesía más importante de mi vida gracias.

Por la orientación y atención a mis consultas es preciso agradecer a todos los docentes del instituto en especial a la MSc. Sandoval Noemy y MSc. Carvajal Christian por su paciencia en el desarrollo de mi vida académica gracias a sus enseñanzas me permiten formar y ser un profesional más para el desarrollo del país.

## **AUTORÍA**

Yo Johnn Fabricio Tunay Mejía autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

**Johnn Fabricio Tunay Mejía**

D.M. Quito, 28 de febrero de 2023

**MSc Christian Carvajal.**  
**Tutor de Trabajo de Titulación**

## **CERTIFICACIÓN**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

MSc Christian Carvajal.

D.M. Quito, 28 de Febrero de 2023

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El **MSc. Christian Carvajal** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y el Sr. Johnn Fabricio Tunay Mejía por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - El Sr. Johnn Fabricio Tunay Mejía realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación de una Agencia de Viajes Dual en el sector del Barrio Central del Puyo, provincia de Pastaza.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MSc Christian Carvajal**.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **MSc. Christian Carvajal** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sr. Johnn Fabricio Tunay Mejía como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación de una Agencia de Viajes Dual en el sector del Barrio Central del Puyo, provincia de Pastaza”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

**MSc Christian Carvajal**

**Tunay Mejía Johnn Fabricio**

D.M. Quito, 28 de febrero de 2023

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
AUTORÍA.....	4
CERTIFICACIÓN .....	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	6
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	13
ÍNDICE DE TABLAS.....	14
RESUMEN.....	16
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....	18
Creación de la empresa.....	18
Descripción de la empresa.....	18
<i>Importancia</i> .....	18
<i>Características</i> .....	19
<i>Actividad</i> .....	20
<i>Tamaño y distribución de la empresa.</i> .....	21
<i>Estudio arquitectónico</i> .....	21
<i>Estructura interna del establecimiento</i> .....	22
<i>Necesidades que satisfacer</i> .....	22
<i>Necesidad Social</i> .....	23
<i>Necesidad de seguridad</i> .....	23
<i>Localización de la empresa</i> .....	24
Filosofía empresarial .....	25
<i>Misión.</i> .....	25

<i>Visión.</i> .....	25
<i>Objetivos.</i> .....	25
<i>Meta</i> .....	26
<i>Estrategias.</i> .....	26
Políticas. ....	27
<i>La empresa</i> .....	27
<i>Los trabajadores</i> .....	28
FODA. ....	29
<i>Fortalezas.</i> .....	29
<i>Oportunidades.</i> .....	30
<i>Debilidades.</i> .....	30
<i>Amenazas.</i> .....	30
Desarrollo organizacional.....	31
<i>Tipo de Estructura.</i> .....	31
<i>Procesos Gubernamental</i> .....	31
<i>Procesos Sustantivo</i> .....	31
<i>Procesos Adjetivo</i> .....	32
<i>Formalización.</i> .....	33
<i>Solicitud de aprobación.</i> .....	33
<i>Números mínimo y máximo de socios.</i> .....	33
<i>Objeto social</i> .....	34
<i>Centralización – Descentralización.</i> .....	34
Organigrama empresarial .....	36
Funciones del personal .....	37
PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....	44
Objetivo de mercadotecnia .....	44
<i>Investigación de mercado</i> .....	44
<i>Modalidad.</i> .....	45
<i>Plan de Muestreo</i> .....	45
Análisis de las encuestas .....	46



<i>Pregunta 1</i> .....	46
<i>Pregunta 4</i> .....	49
<i>Pregunta 5</i> .....	50
<i>Pregunta 6</i> .....	51
<i>Pregunta 7</i> .....	52
<i>Pregunta 8</i> .....	53
<i>Pregunta 9</i> .....	54
<i>Pregunta 10</i> .....	55
Análisis General. ....	56
Entorno empresarial .....	57
<i>Microentorno</i> . ....	57
<i>Competencia directa</i> . ....	58
<i>Competencia indirecta</i> . ....	58
<i>Proveedores</i> . ....	59
<i>Clientes</i> . ....	60
<i>Macroentorno</i> .....	60
<i>Factor Político</i> . ....	61
<i>Factor Económico</i> . ....	61
<i>Factor Sociocultural</i> . ....	62
<i>Factor Tecnológico</i> . ....	62
<i>Producto y servicio</i> .....	63
<i>Producto Esencial</i> . ....	63
<i>Producto real</i> . ....	64
<i>Características</i> . ....	64
<i>Calidad</i> .....	65
<i>Estilo</i> . ....	66
<i>Marca</i> . ....	66
<i>Producto aumentado</i> . ....	67
Plan de introducción al mercado .....	68
<i>Distintivos y Uniformes</i> .....	68

Materiales de identificación. ....	68
<i>Imagotipo.</i> .....	68
<i>Tarjetas de presentación.</i> .....	69
<i>Hoja membretada.</i> .....	70
Canal de distribución y puntos de ventas .....	71
<i>Promoción.</i> .....	72
<i>Contacto.</i> .....	72
<i>Correspondencia.</i> .....	72
<i>Negociación.</i> .....	72
Financiamiento.....	73
<i>Riesgo y oportunidades del negocio</i> .....	73
Fijación de Precios .....	74
<i>Fijación de precios por servicio y asesoría estándar.</i> .....	74
<i>Tour Panamá Ciudad y Playa 4 Noches.</i> .....	75
<i>Notas importantes:</i> .....	77
<i>Tour Lima y Cusco – Cultura Viva 5 Noches Land Tour</i> .....	77
Implementación del negocio.....	79
<i>Arriendo del local.</i> .....	79
<i>Equipos de computación.</i> .....	80
<i>Muebles y enseres.</i> .....	80
<i>Equipos de seguridad.</i> .....	81
<i>Suministros de oficina.</i> .....	81
<i>Servicios básicos.</i> .....	82
<i>Materiales de limpieza.</i> .....	82
<i>Estudio arquitectónico</i> .....	83
<i>Estructura interna del establecimiento.</i> .....	83
<b>PROCESO DERECHO EMPRESARIAL</b> .....	84
Superintendencia de Compañía. ....	84
<i>Servicio de Rentas Internas / SRI</i> .....	85
<i>Permiso de los Bomberos</i> .....	85

<i>Patente Municipal</i> .....	86
<i>Uso de Suelo</i> .....	86
<i>Ministerio de Turismo (MINTUR)</i> .....	87
<i>LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento)</i> .....	87
<i>IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)</i> .....	88
<i>Ministerio de Trabajo (MT)</i> .....	89
<b>PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL</b> .....	90
Objetivos Sociales .....	91
<i>Alianzas para lograr los objetivos</i> .....	91
<i>Trabajo decente y crecimiento económico.</i> .....	92
Objetivos Ambientales .....	92
<i>Vida de Ecosistemas Terrestres.</i> .....	92
<i>Producción y consumo responsable.</i> .....	93
<b>PROCESO FINANCIERO</b> .....	94
Introducción.....	94
<i>Inversión.</i> .....	94
<i>Activos fijos.</i> .....	94
<i>Capital de trabajo</i> .....	95
<i>Inversión total</i> .....	96
<i>Sueldos</i> .....	97
<i>Beneficios legales</i> .....	98
<i>Depreciación de activos fijos</i> .....	98
<i>Tabla de amortización capital financiado.</i> .....	99
<i>Estructura de capital.</i> .....	100
<i>TMAR (Tasa Mínima de Rendimiento)</i> .....	100
<i>Punto de equilibrio.</i> .....	101
<i>Margen de contribución</i> .....	101
<i>Costo de ventas</i> .....	103
<i>Flujo de caja</i> .....	104
Cálculo del VAN y el TIR.....	105

<i>VAN (Valor Actual Neto) o VPN</i> .....	105
<i>Interpretación VAN</i> .....	106
<i>Formula del VAN</i> .....	106
<i>TIR (Tasa Interna de Retorno)</i> .....	106
<i>Interpretación del TIR</i> .....	107
<i>Formula del TIR</i> .....	107
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	109
Conclusiones .....	109
<i>Recomendaciones</i> .....	111
Referencias.....	112

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	22
Figura 2 .....	22
Figura 3 .....	24
Figura 4 .....	32
Figura 5 .....	35
Figura 6 .....	36
Figura 7 .....	36
Figura 8 .....	46
Figura 9 .....	47
Figura 10 .....	48
Figura 11 .....	49
Figura 12 .....	50
Figura 13 .....	51
Figura 14 .....	52
Figura 15 .....	53
Figura 16 .....	54
Figura 17 .....	55
Figura 18 .....	57
Figura 19 .....	58
Figura 20 .....	60
Figura 21 .....	68
Figura 22 .....	68
Figura 23 .....	69
Figura 24 .....	70
Figura 25 .....	71
Figura 26 .....	83
Figura 27 .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	37
Tabla 2.....	38
Tabla 3.....	39
Tabla 4.....	40
Tabla 5.....	41
Tabla 6.....	42
Tabla 7.....	43
Tabla 8.....	46
Tabla 9.....	47
Tabla 10.....	48
Tabla 11.....	49
Tabla 12.....	50
Tabla 13.....	51
Tabla 14.....	52
Tabla 15.....	53
Tabla 16.....	54
Tabla 17.....	55
Tabla 18.....	59
Tabla 19.....	73
Tabla 20.....	75
Tabla 21.....	76
Tabla 22.....	76
Tabla 23.....	77
Tabla 24.....	78
Tabla 25.....	79
Tabla 26.....	79
Tabla 27.....	80
Tabla 28.....	80
Tabla 29.....	81
Tabla 30.....	81
Tabla 31.....	82
Tabla 32.....	82
Tabla 33.....	95
Tabla 34.....	96
Tabla 35.....	97
Tabla 36.....	97
Tabla 37.....	98
Tabla 38.....	98
Tabla 39.....	99

Tabla 40.....	99
Tabla 41.....	100
Tabla 42.....	101
Tabla 43.....	102
Tabla 44.....	102
Tabla 45.....	103
Tabla 46.....	103
Tabla 47.....	104
Tabla 48.....	105
Tabla 49.....	106
Tabla 50.....	107
Tabla 51.....	108

**“Proyecto de factibilidad para la implementación de una Agencia de Viajes Dual  
en el sector del Barrio Central del Puyo, provincia de Pastaza”**

**Johnn Fabricio Tunay Mejía**

MSc. Christian Carvajal

D.M. Quito 28 de febrero de 2023

**RESUMEN**

El presente proyecto está basado en la investigación de factibilidad de una Agencia de Viajes Dual mediante la necesidad de la población de la ciudad de Pastaza el cual acoge turistas propios y extraños que buscan recorridos en la naturaleza, adentrarse a encontrar un mundo diferente alejándose de la ciudad, el estrés, el trabajo, la libertad de hallar la conexión entre el hombre y su naturaleza, el mayor interés que mantienen los turistas que visitan la ciudad de Pastaza es el destino en el cual trabajará la Agencia de Viajes Dual ofreciendo rutas turísticas de convivencia por la Amazonía ofertando al mercado una manera nueva de hacer turismo.

La demanda también está dirigida a la compra de pasajes aéreos de manera nacional e internacional el cual la Agencia de Viajes Dual está interesada en satisfacer el mercado con un servicio integral y oportuno de esta manera mejorar la rentabilidad de la empresa desarrollando su estabilidad y perduración en el mercado turístico, su localización estará en el centro de la ciudad de Pastaza donde la movilización de personas es más habitual siendo la Agencia de Viajes Dual más vista por los transeúntes posibilitando ser más reconocida en la ciudad.



La demanda de la actividad turística es del 69% a nivel nacional, el cual, con un 17% en la ciudad de Pastaza perteneciente a la Amazonía, según la encuesta realizada a la población, conservando el 2do mayor alcance por debajo de la Región Insular (Galápagos) con un 58%, es primordial adelantarse a las necesidades y oferta de servicios como agencia amazónica, anticipándose a realizar tours para cada tipo de requerimiento del turista, diversificando los servicios y argumentando en otros y buscando obtener mayor satisfacción en cada destino, sin descuidar la sierra, quien alcanzó una aceptación de 13% y la costa con un 12% a su vez, se masificará los servicios internacionales donde se obtuvo una aceptación del 21% dando mayor énfasis en la calidad de servicios y variar los destinos a escoger.

Por otra parte, la Agencia de Viajes Dual será una compañía formal debido a que se mantendrá de una responsabilidad limitada y estará constituida de forma jurídica con los debidos permisos que establece la ley ecuatoriana, además, de distinguidas alianzas de prevalecerán y establecerá una debida operación turística.

La Agencia de Viajes Dual estará respaldada con un excelente equipo de trabajo en el ámbito de desempeño financiero que la empresa forjará y logrará a base de entidades financieras para poder respaldar sus operaciones a corto y largo plazo con atención en visualizar en el presente y planificación a mediano y largo plazo de manera proyectada hacia el futuro.

## ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

### **Creación de la empresa**

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, nace por la necesidad la gente, de un servicio completo y adecuado que vincule experiencias a los turistas con el entorno mundial, que permita apreciar su naturaleza, al brindar información eficaz y oportuna a la hora de embarcarse a un viaje o una aventura, el cliente sienta seguridad de estar respaldado con información eficaz, con el personal que está atento a su seguridad y bienestar en el trayecto hasta que llegue a su destino, de esta manera nace *Explore The World* para satisfacer el bienestar y la seguridad del turista.

### **Descripción de la empresa**

#### ***Importancia***

Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, viene del término en inglés que significa Explora el Mundo, se formará una empresa de turismo con el afán de ser pioneros en el ecoturismo local con posibilidades de vender de manera internacional, contará con profesionales altamente calificados en el área para elaborar, desarrollar, operar y comercializar paquetes turísticos con el fin de satisfacer las necesidades del mercado. Estará organizada y diseñada para vender viajes dentro y fuera del Ecuador llegando hasta los puntos más lejanos cumpliendo las expectativas del turista.

### *Características*

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* es una operadora de turismo local que tiene el compromiso hacia los turistas de conectar aventuras por el mundo realizando paquetes turísticos y viajes, además, de brindar información oportuna a la hora de embarcarse logrando la tranquilidad y la satisfacción al momento de viajar, se realizará paquetes turísticos en las regiones del Ecuador:

- Amazonía: destacar en la región brindando aventuras en la inhóspita selva y tradiciones que se mantienen en comunidades por diferentes etnias además de conocer su incalculable flora y fauna.
- Costa: resaltar el mar y el sol y de su increíble deleite de gastronomía en marisco y algunos platos afrodisiacos que ofrece su gente, además, de conocer increíbles deportes acuáticos que solo promete sus playas.
- Sierra: conocer majestuosos lugares y grandes vistas en las altas montañas acompañado de grandes tradiciones con los nativos de la zona además de su gastronomía variada.
- Región Insular: indiscutiblemente uno de los mejores lugares más fascinantes en todo el mundo, se halla variedad de flora y fauna, encontrando en cada isla distintas especies marinas y terrestres sin olvidar sus grandes volcanes.

Agencia de Viajes Dual *Explore The World* es una empresa que contará con el apoyo de experimentados profesionales en el área de elaborar, operar, desarrollar y comercializar tour nacionales e internacionales prestando siempre la seguridad y el bienestar, cumpliendo en todo momento las expectativas del turista y que se lleve una

experiencia inolvidable, de tal manera que destacará por ser una operadora de turismo local y, además, ofrecerá itinerarios de viajes que den apoyo a sus aventuras.

### ***Actividad***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, con experiencia en viajes aéreos estará lanzando una operación de servicios turísticos única, con el objetivo en liderar el ecoturismo local y potencialmente vender este concepto a todo el mundo, se compondrá por profesionales capacitados con el poder de planificar, ejecutar y anunciar nuestro paquetes de vacaciones a medida que se vaya adaptando los deseos de cada Turista, trabajará para ofrecer viajes a lugares encantadores dentro y fuera del Ecuador.

Los servicios que prestará la Agencia de Viajes:

- Boletos Aéreos.
- Trámite de Visado.
- Tours Internacionales: (HDP) Agencia Mayorista el cual se mantendrá convenio para tour Panamá, Perú, Estados Unidos entre otros.
- Tours Nacionales: camping, lagunas, saladeros, convivencia cultural, selva primaria, parques nacionales, toma de ayahuasca.

### ***Tamaño y distribución de la empresa.***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* es una microempresa que forma de producción en menor escala y con características personales en el área de comercio, producción, o servicios que tiene como de 1 a 15 empleados máximo (Flores, 2018), que contará con un área de sala de espera, gerencia, área administrativa, área técnica y área comercial y de ventas.

La sala de espera debe estar habilitada para la comodidad de los usuarios con una capacidad suficiente para tres 3 clientes. Las áreas administrativas, técnicas y comercial de ventas serán mínimo de nueve 9 m cuadrados.

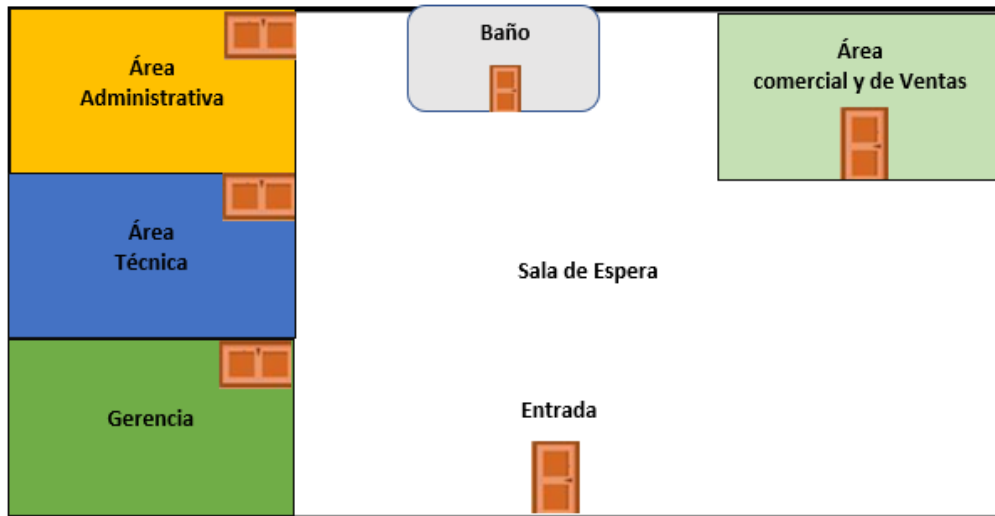
### ***Estudio arquitectónico***

Se toma en cuenta para el diseño de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World* la capacidad instalada, el número de trabajadores que va a tener la empresa y el aforo que se manejará (10 personas). Se ha considerado el espacio que necesitará cada área.

## Estructura interna del establecimiento

Figura 1

Esquema y distribución de la Agencia de Viajes Dual Explore The World

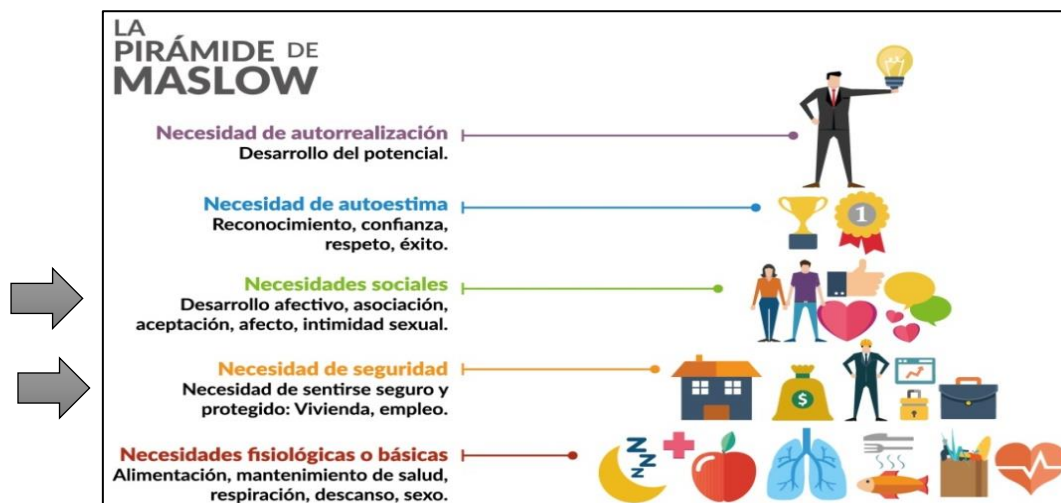


Nota: descripción y esquema de los espacios físicos de la agencia de viaje, Tunay Johnn

## Necesidades que satisfacer

Figura 2.

Pirámide de Maslow.



Nota: descripción y esquema Pirámide de Maslow: (Tejo, 2016).

La pirámide de Maslow es una teoría sobre las necesidades humanas creada en 1943 por Abraham Maslow, un psicólogo estadounidense pionero en las ideas humanistas de la psicología. Maslow fue de los primeros en plantear que los seres humanos tenemos una tendencia natural a buscar la salud mental. La pirámide de Maslow también es conocida como Jerarquía de necesidades de Maslow, considerando, siempre, que para poder sentir esa inquietud de autorrealizarse debe tener las necesidades básicas resueltas (Pérez, 2020)

### ***Necesidad Social***

La gama de motivaciones de viajes es muy amplia como el número de personas que están de vacaciones y están pueden alinear a tres principales grupos que son escape, búsqueda y deseo, el conocer las necesidades y motivos sirven como fondo para conocer la conducta humana y comprender cuales son los cambios de los viajeros (Lazcano, 2021)

Agencia de Viajes Dual *Explore The World* busca satisfacer las necesidades del turista realizando recorridos que se caracterizan por mantener el equilibrio entre el hombre y la naturaleza además de generar una experiencia inolvidable única para los turistas con un turismo sostenible y sustentable en la región.

### ***Necesidad de seguridad***

La seguridad turística es la protección de la vida, de la salud, de la integración física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicio y miembros de las

comunicades receptoras, he involucra una serie de aspectos, el sistema que permita la protección durante el desplazamiento por los destinos establecidos del servicio creativos (hotel, restaurante, agencias de viajes, etc) de destino. (Grunewald)

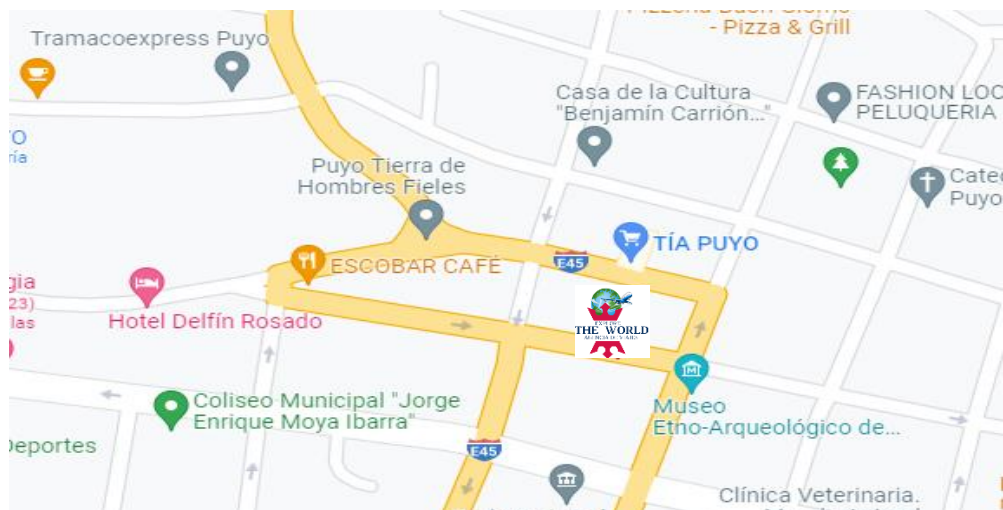
Agencia de Viajes Dual *Explore The World* comprometida por el bienestar de los turistas, mantendrá normas de seguridad que ante todo riesgo dependiendo de la travesía a realizar, será tratada de manera cautelosa y efectiva hasta el traslado a un centro de atención médica.

### ***Localización de la empresa***

Agencia de Viajes Dual *Explore The World* estará ubicada en la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza, Ecuador, calles Atahualpa entre 27 de febrero y 9 de octubre, Barrio Central.

**Figura 3.**

**Ubicación**



*Nota:* Descripción de la ubicación, <https://www.google.com.ec/maps/place/Puyo>



## **Filosofía empresarial**

### ***Misión.***

Consolidarnos como la Agencia de Viajes Dual número uno en el Ecuador, en el desarrollo, asesoría y comercialización, de viajes turísticos, utilizando los recursos tecnológicos disponibles, para generar una experiencia inolvidable para los clientes, realizando un turismo sostenible y sustentable.

### ***Visión.***

Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, tiene como visión ser la agencia Operadora líder en el mercado en imagen y calidad del servicio, enfocada siempre en satisfacer las expectativas del cliente, anticipándose a las necesidades del turista, es por tanto que los servicios y tours exclusivos garantizarán una operación eficiente, segura y de calidad.

### ***Objetivos.***

- Establecer un alto nivel de servicios satisfaciendo las necesidades del mercado con personal altamente calificado en el área a emprender.
- Elaborar paquetes turísticos dedicados a cada tipo de ambiente que el turista desee adquirir, todos estos dedicados a satisfacer siempre con el bienestar y la seguridad garantizando una operación segura y de calidad.
- Establecer convenios con Agencias Mayoristas, Guías Turísticos, Comunidades Turísticas, organismos afiliados al turismo, con el afán de promover un turismo sustentable.

***Meta***

Implementar una Agencia de Viajes Dual en la Amazonía que integra una atención de alto nivel y solución a las dudas y tramites a realizar con el asesoramiento del personal calificado garantizando su estancia y traslado hacia su destino además de poder adquirir actividades dentro del lugar de traslado. Como empresa Amazónica, será pionera en operar en el sector además de regiones Costa, Sierra y Galápagos esto para resguardar un turismo sustentable y sostenible garantizando una operación eficiente.

***Estrategias.***

Incrementar la presencia en redes sociales: que tiene como propósito de crear estrategias de marketing sosteniendo afinidad en gestionar, mantener y desarrollar la comunicación social, implementará una imagen y reputación positiva sin olvidar la calidad de los materiales, buscando interacción con futuros prospectos estableciendo previamente contenidos visibles y entretenidos de aventuras vividas de clientes satisfechos con el recorrido que ha obtenido luego de contratar el servicio esto ayudará a una captación efectiva de clientes.

- Aumentar de variedad de destinos: implementando una cartera variada en destinos turísticos para cada tipo de turista de quienes requieren aventura, selva, paseo en familia, aventura extrema entre otras, serán recorridos que podrían perdurar hasta 5 días de travesía de esta manera se presenta variedad y con todo incluido por el recorrido.

- Adicionar Seguros y protección personal: la posibilidad de catástrofes o enfermedad es una posibilidad ante ello en caso necesario contarán con la protección de seguros de vida ante cualquier eventualidad que pueda suceder de esta manera podrá estar respaldado deseando que su viaje será una experiencia placentera.
- Facilitar la contratación de servicios y fidelización de los clientes: Mediante la página Web, se creará contenido exclusivo sobre las actividades y demás servicios que ofrece la empresa, teniendo la opción de cotizar y reservar adquiriendo la compra del servicio, además de subir contenido a las principales redes sociales contándonos los clientes cómo fue su experiencia con la empresa en la travesía, de esta manera se buscare la interacción con futuros prospectos brindando información y reconocimiento.

### **Políticas.**

#### ***La empresa.***

- Agencia de Viajes Dual *Explore The World* garantiza la seguridad del turista, si este sigues las normas de seguridad establecidas por la operadora de turismo y no realiza actividades fuera del cronograma establecido.
- Toda excursión mantendrá un contrato de prestación de servicios por el grupo o personas que integrarán la excursión.

- En caso de la terminación unilateral del contrato de prestación de servicios mantendrá una sanción con el 25% del valor total entregado por motivo de gastos administrativos, reservas y alquiler en caso de ser necesario.
- Cada turista deberá tener un seguro de viaje de su País, el mismo que será el uso en caso de ser necesario, deslindando de responsabilidad a la agencia coordinará acciones para ofrecer ayuda inmediata, hasta llegar al lugar de ayuda.

### ***Los trabajadores***

- Deberán cumplir con los horarios establecidos de entrada, horarios de almuerzo y salida, además de que la empresa lo necesite días o horas fuera de jornada laboral, se presentará dando a conocer que podrá tomar las horas que la empresa la necesite otro día, en horas laborables.
- Se deberá dar un servicio excelente de primera al cliente en la información y asesoría siendo puntuales en los trámites que necesite.
- Se deberá asistir a todas las capacitaciones y cursos que se brinden en la empresa, caso de la inasistencia o abandono del mismo se procederá a notificar al empleado como una sanción y el descuento del 10% al salario que percibe.
- Se deberá acatar las asignaciones encomendadas a los trabajadores y ejecutadas de excelente manera en el menor tiempo posible, en caso contrario se procederá a un llamado de atención.

**Foda.**

El análisis FODA es una valiosa herramienta que apoya el proceso de planeación estratégica de una organización, su importancia consiste en la evaluación de los puntos fuertes y débiles dentro de los ambientes internos y externos de una organización, para contar con un diagnóstico de sus condiciones de operación. (Ramirez, s.f.)

***Fortalezas.***

- Diferenciación de la competencia, se operará dentro de la zona amazónica con paquetes turísticos personalizados y a su vez contaremos con la ayuda de agencias mayoristas.
- La agencia contará con personal altamente calificado con asesoría al tramitar la visa para estudio, turismo y trabajo.
- Se prestará un servicio de excelencia con la venta de Boletos Aéreos además de mantener viajes internacionales a todos los rincones con las aerolíneas más exclusivas y reconocidas.
- Es la única agencia en la Amazonía que cuenta con la diversidad de servicios y que opera dentro de la localidad.
- Se trabajará con las principales Agencias mayoristas que cuenten con la variedad de placas de Aerolíneas para poder servir con mayor alcance hacia los destinos de nuestros clientes.

***Oportunidades.***

- Mayor demanda de turistas en festividades locales y nacionales.
- El uso de las Redes Sociales como apoyo para dirigirse hacia un público objetivo.
- Apoyo del Consejo Provincial en el fortalecimiento de la promoción turística.

***Debilidades.***

- Desventaja en el mercado al ser una empresa nueva a diferencia de la competencia.
- Al no poseer la experiencia necesaria se generará retrasos en la firma de convenios y permisos en la búsqueda de agencia mayorista con la mayor placa habilitantes.
- Gran inversión de capital en medios de difusión volantes y más acciones que toma para el reconocimiento de la empresa.

***Amenazas.***

- Secuelas de la emergencia sanitaria que pasamos y ocasionando que muchos turistas teman al viajar, de poder contagiarse nuevamente del virus.
- Inflación de la canasta básica a nivel nacional e internacional al punto que pueden disminuir las ventas.
- Ingreso de nuevas agencias creando competencia
- Alteración de reglamento u ordenanzas al nivel nacional del turismo

## **Desarrollo organizacional**

### ***Tipo de Estructura.***

En la Agencia de Viajes Dual *Explore The World* la organización de la empresa será de tipo Vertical o bajo procesos, dentro de la agencia los trabajadores estarán representados por un departamento que rendirán cuentas y ellos tendrán la toma de decisiones y que será responsable del área que manejan. Estará estructurada de la siguiente manera dividida por procesos:

- Proceso Gubernamental (Gerente).
- Proceso Sustantivo (Área Administrativa, Área Técnica, Área Comercial y Ventas).
- Proceso Adjetivo (Financiero, Gestión de Operación, Ventas, Recursos Humanos, Sistema e Información, Marketing).

### ***Procesos Gubernamental***

El Gerente será el encargado de la planificación estratégica, la organización y la gestión.

### ***Procesos Sustantivo***

El área Comercial y de Ventas serán los encargados de los procesos de marketing de la empresa llegando a realizar un trabajo que genere reconocimiento a la agencia. Turismo y logística el cual realizan el reconocimiento de lugares ideales para explotar las mayores riquezas ancestrales, y culturales atractivas para el turismo.

Venta y post venta encargados de realizar el enganche con el cliente además de ofrecer los productos propios como adicional a la travesía a ejecutar.

### ***Procesos Adjetivo***

La gestión financiera encargada de asegurar los recursos económicos dispuestos a ejecutar mediante la travesía.

Gestión operacional encargada de ejecutar lo dispuesto en el itinerario escogido por los turistas siempre de la mano con la seguridad.

Gestión de sistemas e información estará encargada de brindar una información oportuna y eficaz a la hora de la toma de decisiones.

Gestión de recursos humanos llevan a cabo el corazón de la empresa ya que estarán encargados de la ejecución de políticas y decisiones para el funcionamiento de la empresa.

**Figura 4**

Mapa de procesos de la Agencia de Viajes Dual Explore The World



*Nota:* descripción y esquema de mapa de procesos de la agencia de viaje, Tunay Johnn



***Formalización.***

Agencia de Viajes Dual *Explore The World* compañía de responsabilidad limitada, en esta especie de compañías puede consistir en una razón social, una denominación objetiva o de fantasía. Las denominaciones sociales se rigen por los principios de “propiedad” y de “inconfundibilidad” o “peculiaridad”. (Art. 16 LC). (Superintendencia de Compañías)

***Solicitud de aprobación.***

La presentación al Superintendente de Compañías o a su delegado de tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado, requiriendo la aprobación del contrato constitutivo (Art. 136 de la Ley de Compañías). (Superintendencia de Compañías)

***Números mínimo y máximo de socios.***

La compañía se constituirá con dos socios, como mínimo, según el primer inciso del Artículo 92 de la Ley de Compañías, reformado por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada, publicada en el Registro Oficial No. 196 de 26 de enero del 2006, o con un máximo de quince, y si durante su existencia jurídica llegare a exceder este número deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse (Art. 95 de la Ley de Compañías). (Superintendencia de Compañías)

***Objeto social***

La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción, hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización de ahorro.

Artículo 94 de la Ley de Compañías

(Superintendencia de Compañías)

***Centralización – Descentralización.***

Agencia de Viajes Dual *Explore The World* concentrará sus actividades a un turismo sostenible y sustentable brindando una atención al turista de bienestar y seguridad en cada servicio que preste la empresa, toda actividad contratada por el cliente mantendrá un seguimiento hasta el final del recorrido alcanzando obtener una experiencias únicas y memorables además de que el cliente logre recomendarnos como una empresa que llega a satisfacer las necesidades en el ámbito turístico.

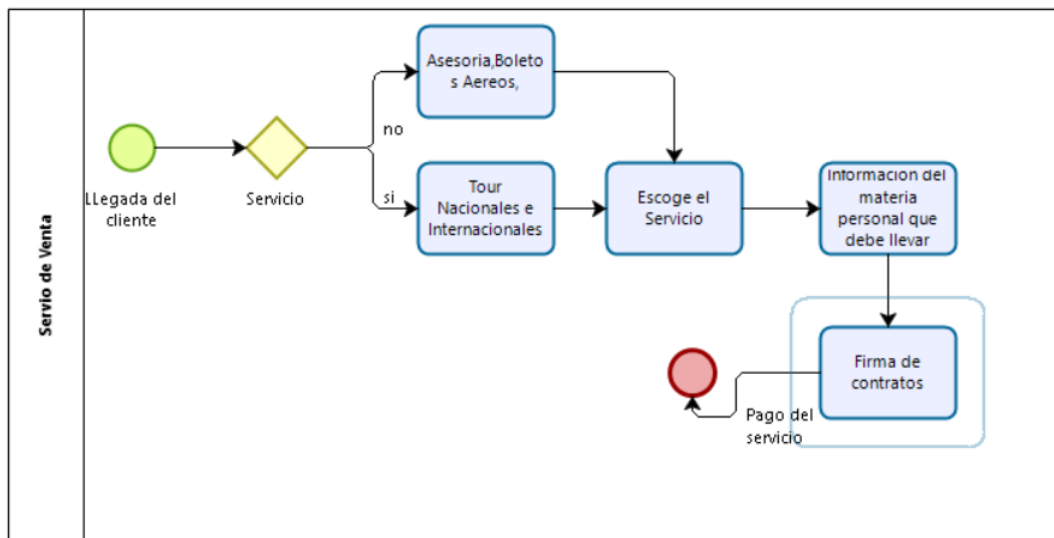
La descentralización se la dará en transferir funciones y responsabilidades en cada área para el desarrollo de funciones específicas siendo auto suficiente responsable por su lugar de trabajo y las herramientas dadas por la empresa, cada aérea mantendrá un grupo de trabajo en el cual precautelarán el bienestar de su área además de la empresa, tendrán la apertura de exponer, sugerir e implementar cualquier necesidad o molestia que desarrolle mediante las funciones a realizar, buscando obtener el bienestar y la seguridad de sus funciones y de los demás.

***Integración.***

La integración laboral será una estrategia para el crecimiento de la empresa donde se basará en procesos por cada responsable de cada área designada permitiendo conocer sus funciones específicas además de fomentar un entorno de igualdad y oportunidades considerando un clima laboral idóneo.

**Figura 5**

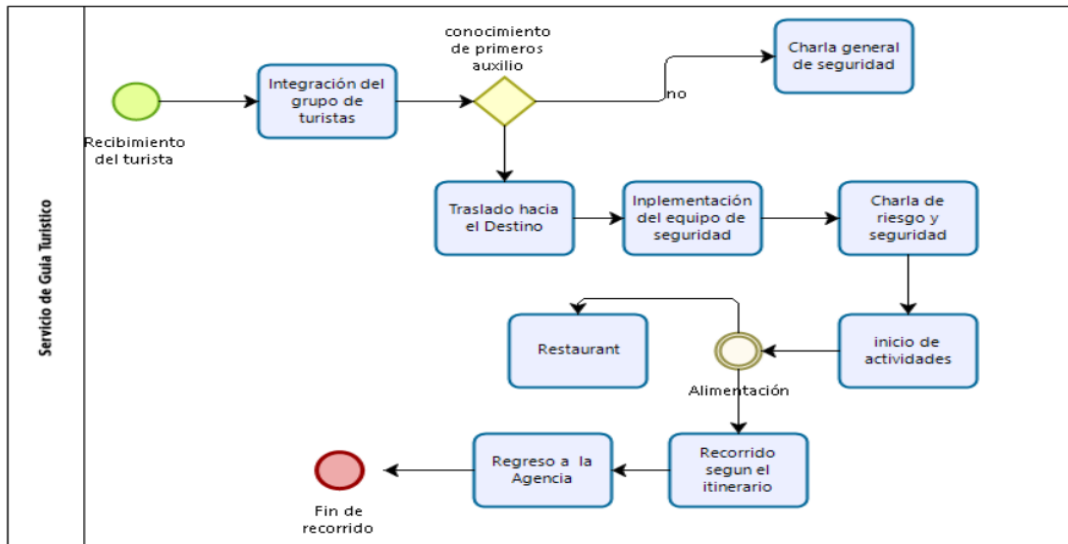
Flujo de procesos del servicio de Ventas en la Agencia de Viajes Dual Explore The World



*Nota:* descripción y esquema de flujo de procesos de la agencia de viaje, Tunay Johnn

Figura 6

Flujo de procesos del servicio de Guía Turística de la Agencia de Viajes Dual Explore The World

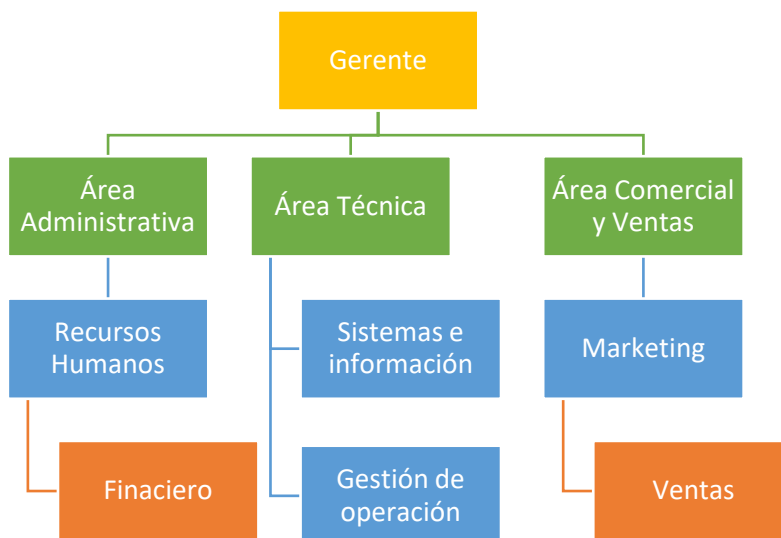


Nota: descripción y esquema de flujo de procesos de la agencia de viaje, Tunay Johnn

## Organigrama empresarial

Figura 7

Organigrama empresarial de la Agencia de Viajes Dual Explore The World



Nota: descripción y esquema del organigrama empresarial de la agencia de viaje, Tunay Johnn

## Funciones del personal

### Detalles generales del puesto de Gerente.

<b>Empresa</b>	Agencia de Viajes Dual Explore <i>The World</i>
<b>Unidad administrativa</b>	Administrador.
<b>Misión del puesto</b>	Encargada de planificar organizar, supervisar y dirigir las en función de controlar la empresa, además de contratar al personal idóneo.
<b>Denominación del puesto</b>	Gerente
<b>Rol del puesto</b>	Gerenciar la empresa y organizar la seleccionar y evaluar el desarrollo profesional de las personas
<b>Remuneración</b>	\$ 800

### Méritos aspectos a considerar

**Tabla 1**

Méritos aspectos a considerar, Gerente

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo. en Administración.	4 años de experiencia sea pública o privada administrado	Experiencia en el ámbito de gerenciar, cursos actualizados lindado en el ámbito de administración debidamente registrados en la SETEC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Dirigir la empresa</li> <li>- Evaluar el desarrollo profesional del personal de la empresa</li> <li>- Analizar los problemas de la empresa.</li> </ul>

*Nota:* descripción méritos aspectos a considerar, Tunay Johnn

### Detalles generales del puesto de Recursos Humanos

<b>Empresa</b>	Agencia de Viajes Dual Explore The World
<b>Unidad administrativa</b>	Área Administrativa
<b>Misión del puesto</b>	Encargada de la capacitación formación y gestión del personal de la empresa.
<b>Denominación del puesto</b>	Recursos Humanos
<b>Rol del puesto</b>	Gestión y control administrativo.
<b>Remuneración</b>	\$ 650

### Méritos aspectos a considerar

Tabla 2

Méritos aspectos a considerar, Recursos Humanos

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tec, Lic, Ing. en Administración	2 años de experiencia En el Área de Recursos Humanos o a fines.	Experiencia en el ámbito de Gestión administrativo, cursos actualizados lindado en el ámbito de administración debidamente registrados en la SETEC. Dominio de procesos contables, manejo de inventario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo administrativo en las tareas de selección y formación del personal</li> <li>- Manejo de herramientas ofimáticas y documentación.</li> </ul>

*Nota:* descripción méritos aspectos a considerar, Tunay Johnn

### Detalles generales del puesto de Financiero

<b>Empresa</b>	Agencia de Viajes Dual <i>Explore The World</i>
<b>Unidad administrativa</b>	Área Administrativa
<b>Misión del puesto</b>	Elaboración y planificación de presupuesto
<b>Denominación del puesto</b>	Financiero
<b>Rol del puesto</b>	Encargada de realizar las cancelaciones de las obligaciones económicas de la empresa, así como también gestionar los gastos que pueda tener la empresa.
<b>Remuneración</b>	\$ 650

### Méritos aspectos a considerar

**Tabla 3**

Méritos aspectos a considerar, financiero

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tec, Lic, Ing. Contabilidad	2 años de experiencia en el área o cargos similares.	Experiencia en el ámbito financiero, cursos actualizados lindados en el ámbito de financiero debidamente registrados en la SETEC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago de las nóminas de los trabajadores.</li> <li>- Gestión de ingresos.</li> <li>- Gestión de gastos</li> <li>- Gestión de liquidez</li> </ul>

*Nota:* descripción méritos aspectos a considerar, Tunay Johnn

### Detalles generales del puesto de Sistemas e Información.

<b>Empresa</b>	Agencia de Viajes Dual <i>Explore The World</i>
<b>Unidad administrativa</b>	Área Técnica.
<b>Misión del puesto</b>	Organizar los servicios turísticos
<b>Denominación del puesto</b>	Sistemas e información.
<b>Rol del puesto</b>	Estará encargado de organizarlos servicios turísticos, además del diseño y organización de los servicios, central de reservas y bancos de datos del sistema
<b>Remuneración</b>	\$ 450

### Méritos aspectos a considerar

**Tabla 4**

Méritos aspectos a considerar, sistemas e información

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo	Al menos 2 años de experiencia.	Protocolo de sistemas y manejo de amadeos	- -Diseñar excursiones a diferentes destinos selva, costa, sierra y región insular. -Generar reservas de los destinos turísticos -Manejar el banco de datos del sistema

*Nota:* descripción méritos aspectos a considerar, Tunay Johnn



### Detalles generales del puesto de Gestión Operativa.

<b>Empresa</b>	Agencia de Viajes Dual <i>Explore The World</i>
<b>Unidad administrativa</b>	Área Técnica.
<b>Misión del puesto</b>	Dirigir la actividad con capacidad y cautela de los destinos turísticos
<b>Denominación del puesto</b>	Gestión Operativa
<b>Rol del puesto</b>	Persona nativa y conocedora de varios destinos turísticos encargada de llevar a cabo la excursión con responsabilidad de un grupo de turistas con la finalidad de cumplir con el itinerario dispuesto por los usuarios además de cumplir con las expectativas de bienestar y seguridad del turista
<b>Remuneración</b>	\$ 450

### Méritos aspectos a considerar

**Tabla 5**

Méritos aspectos a considerar, gestión operativa

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Bachiller	2 años de experiencia en el ámbito turístico	Protocolo de servicio al cliente, curso de inglés y manejo de turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llevar a cabo la excursión con responsabilidad de un grupo de turistas</li> <li>- Cumplir con el itinerario dispuesto por los usuarios además de la seguridad</li> </ul>

*Nota:* descripción méritos aspectos a considerar, Tunay Johnn

### Detalles generales del puesto de Marketing.

<b>Empresa</b>	Agencia de Viajes Dual <i>Explore The World</i>
<b>Unidad administrativa</b>	Área Comercial.
<b>Misión del puesto</b>	Definir estrategias de marketing para la oferta de productos o servicios
<b>Denominación del puesto</b>	Marketing
<b>Rol del puesto</b>	Persona con amplio conocimiento en marketing (Redes Sociales) manejo de software de edición y publicidad
<b>Remuneración</b>	\$ 450

### Méritos aspectos a considerar

**Tabla 6**

Méritos aspectos a considerar, marketing

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo	1 año de experiencia en el área de mercadeo y marketing	Curso de marketing y mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir estrategias de marketing para la oferta de productos o servicios.</li> <li>- Coordinar técnicas de comercialización para ofrecer servicios turísticos</li> <li>- Promoción de la venta de servicios por medio de la Web y medios sociales</li> <li>- Gestionar la asistencia de ferias y talleres turísticos</li> <li>- Generar alianzas para diseñar y gestionar paquetes turísticos</li> </ul>

*Nota:* descripción méritos aspectos a considerar, Tunay Johnn

### Detalles generales del puesto de Ventas.

<b>Empresa</b>	Agencia de Viajes Dual <i>Explore The World</i>
<b>Unidad administrativa</b>	Área Comercial.
<b>Misión del puesto</b>	Realizar ventas de boletos aéreo tour nacionales e internacionales y asesoría del llenado de divisas y cotizaciones
<b>Denominación del puesto</b>	Ventas
<b>Rol del puesto</b>	Servicio al cliente, conocimiento del software (Amadeus) y sistema de ofimática, facilidad de palabra y convencimiento para el cierre de las ventas
<b>Remuneración</b>	\$ 450

### Méritos aspectos a considerar

**Tabla 7**

Méritos aspectos a considerar, vendedor

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Bachiller	1 año de experiencia en el área de ventas	Protocolo de servicio al cliente, cursos de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo del software Amadeus para la expedición del pasaje aéreo</li> <li>- Asesoría al cliente sobre la expedición de visas.</li> <li>- Verificación constante del estado del vuelo desde su salida hasta su llegada</li> </ul>

*Nota:* descripción méritos aspectos a considerar, Tunay Johnn

## PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

### **Objetivo de mercadotecnia**

Consolidar la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, como la mejor opción en la operación de turismo en la Amazonía, sosteniendo un turismo sustentable, se implementará contenido de interés público con la imagen de la marca creando interacción en las principales redes sociales estableciendo reconocimiento además de difundir cuñas publicitarias en la principal radio de la provincia, se colocará publicidad vial en diversas áreas principales, logrando que la empresa sea reconocida y generalmente futuros prospectos.

### ***Investigación de mercado***

La Investigación Aplicada tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico. Se basa en una necesidad social prácticamente por resolver. (DuocUc, 2022)

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* considerará la investigación aplicada de campo para la obtención de información directa del entorno donde se posicionará la agencia, logrando obtener necesidades fundamentales y características que demandan los turistas realizando encuestas, con ello se pretende obtener información valiosa y poder plasmar las necesidades mejorando el servicio.

***Modalidad.***

La recopilación de datos obtenidos a través de las encuestas probabilística, se realizó de forma virtual, se llevó a cabo la visita a la Institución Federación Deportiva de Pastaza en el cual se compartió el link de la encuesta a trabajadores de la institución obteniendo 86 encuestados, la encuestas esta formulada de 10 preguntas de opción múltiple.

***Plan de Muestreo***

Mediante el análisis e investigación se llega a la conclusión que existe una población finita, por el cual, se toma a la Institución Federación Deportiva de Pastaza y a sus trabajadores como sujeto de estudio, ya que mantienen una estabilidad laboral y gozan de vacaciones anuales y fin de semana libres, se toma en cuenta este target por su estabilidad socioeconómica y en la cual la agencia cumple con sus expectativas y la seguridad que necesitan los trabajadores y sus familias.

## Análisis de las encuestas

### Pregunta 1.

Tabla 8

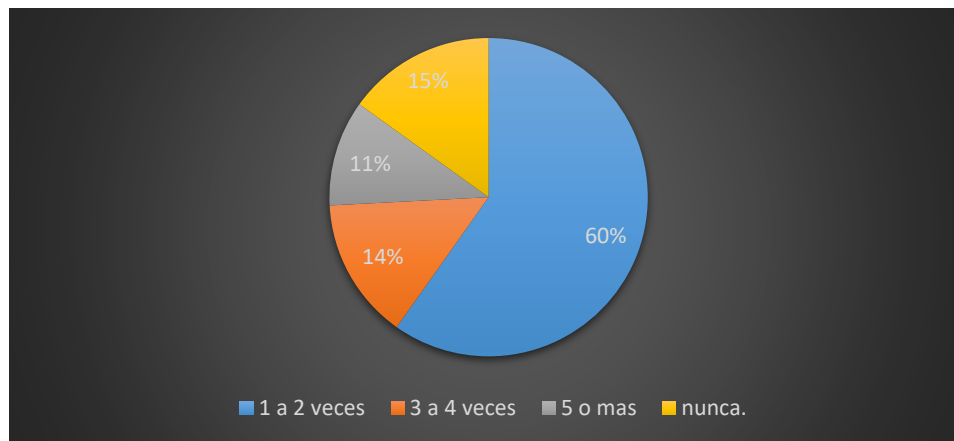
Pregunta 1

¿Cuántas veces al año sales de viaje?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
1 a 2	51	60 %
3 a 4 veces	12	14 %
5 o más veces	9	11 %
Nunca	14	15 %
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Nota: descripción ¿Cuántas veces al año sales de viaje?, Tunay Johnn

Figura 8

Pregunta 1, gráfico circular.



Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn

**Análisis:** El 60% de los encuestados manifiestan que suelen viajar 1 a 2 veces al año, estos pueden ser de turismo o negocios, además el 14% y 11% manifiesta que pretenden salir 3 a 5 o más veces al año, por otro lado, el 15% mencionan que no viajan, por tal motivo se mantiene una aceptación bastante buena del 85% de personas que pretenden viajar el cual el resultado favorable a la Agencia de Viajes Dual Explore *The World*.

## Pregunta 2.

**Tabla 9**

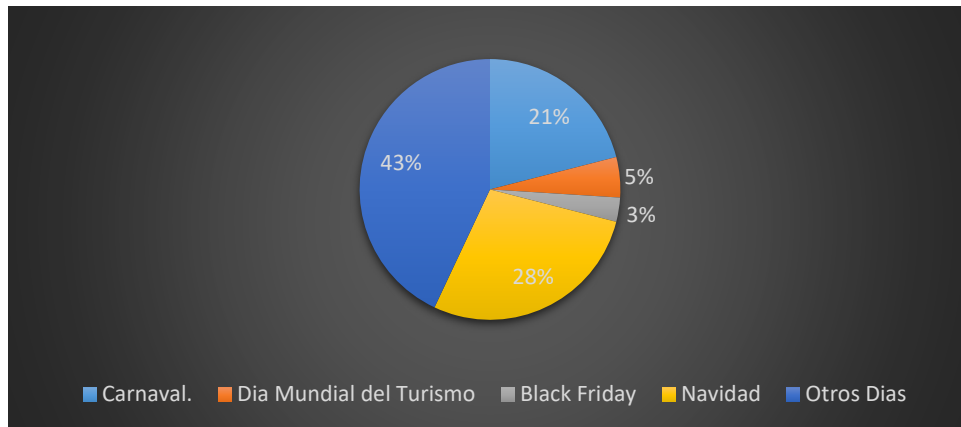
Pregunta 2

¿Cuál es la mejor temporada del año en la que prefieres salir de viaje?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Carnaval	18	21 %
Día Mundial del Turismo	4	5 %
Black Friday	3	3 %
Navidad	24	28 %
Otros	37	43 %
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota: descripción ¿Cuál es la mejor temporada del año en la que prefieres salir de viaje?, Tunay Johnn*

**Figura 9**

Pregunta 2, gráfico circular.



*Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn*

**Análisis:** El 57% de los encuestados prefieren viajar en temporadas como, Carnaval, Día del turismo, Black Friday y Navidad, pero el 48% de los encuestados siendo la tasa más alta, de su preferencia es viajar otros días del año, por lo tanto, la empresa tomara ciertas medidas para optar por diseñar servicios acordes a la preferencia, esto genera mayor beneficio, ya que representa un equilibrio entre la temporada y días comunes.

### Pregunta 3.

**Tabla 10**

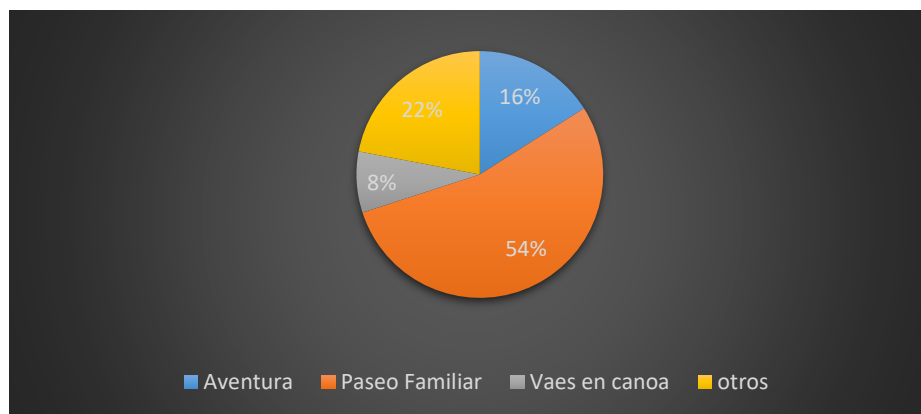
Pregunta 3

¿Cuál es el tipo de actividad que prefieres realizar al salir de vacaciones?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Aventura en la selva, Aventura Extrema	14	16%
Paseo Familiar y Camping	46	54%
Viajes en Canoa, Kayak	7	8%
Iglesias y Cultura	19	22%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

*Nota: descripción ¿Cuál es el tipo de actividad que prefieres realizar al salir de vacaciones, Tunay Johnn*

**Figura 10**

Pregunta 3, gráfico circular.



*Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn*

**Análisis:** El 54% de los encuestados prefieren mantener actividades con su familia y el 16% y 8% prefieren realizar recorridos y navegar sobre los ríos, además de conocer la densa selva, conocer tradiciones y costumbres, por el otro lado se mantiene un 22% de encuestado prefieren realizar recorridos en iglesias conociendo las culturas pasadas.



### Pregunta 4.

**Tabla 11**

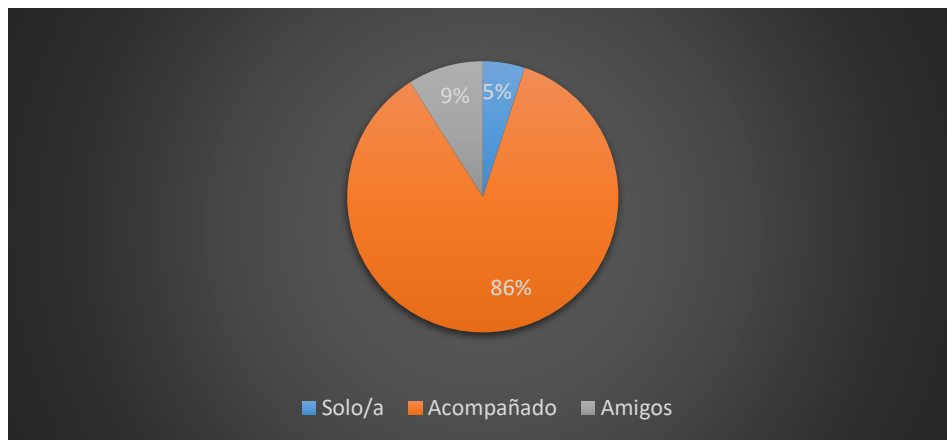
Pregunta 4

¿Al realizar un viaje?, ¿Prefieres hacerlo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Solo	4	5%
Acompañado por mi familia	74	86%
Amigos	8	9%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: descripción ¿al realizar un viaje? ¿Prefieres hacerlo?, Tunay Johnn*

**Figura 11**

Pregunta 4, gráfico circular.



*Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn*

**Análisis:** El 86% de los encuestados prefirieron optar por viajar con su familiar y el 9% con amigos, una pequeña parte del 5% prefieren viajar solo, la Agencia de viajes acogerá servicios de tours especializados en realizar turismo familiar o paquetes turísticos que intervenga actividades familiares sin descuidar aquellas personas que requieren viajar con amigos, con los resultados se implementará promociones y descuentos por grupos de esta manera se podrá acoger a más personas.

### Pregunta 5.

**Tabla 12**

Pregunta 5

¿Al realizar un viaje por turismo, ¿Prefieres hacerlo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Nacional	59	69%
Internacional	18	21%
Otros	9	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: descripción ¿al realizar un viaje de turismo? ¿Prefieres hacerlo?, Tunay Johnn*

**Figura 12**

Pregunta 5, gráfico circular.



*Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn*

**Análisis:** El 68% de encuestados respondieron que prefieren realizar viajes de turismo de forma nacional y el 21% de manera internacional, por lo tanto, se mantiene una aceptación al turismo local proyectando a la empresa a realizar paquete turístico de manera interna, esto faculta a la empresa por un turismo sostenible y sustentable con mano de obra local sin descuidar el enfoque internacional.

### Pregunta 6.

**Tabla 13**

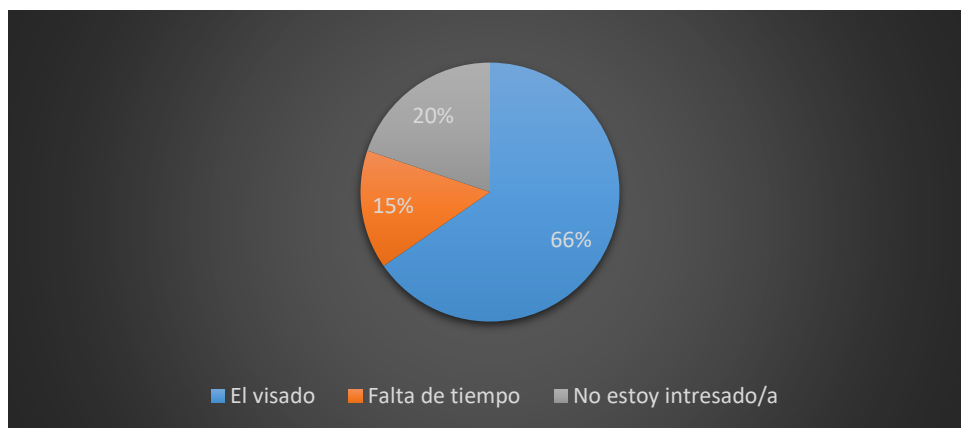
Pregunta 6

¿Tienes en mente viajar a EE. UU? ¿Qué te detiene?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Visado	57	66
Falta de tiempo	17	14
No estoy interesado/a	12	20
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: descripción ¿Tienes en mente viajar a EE. UU? ¿Qué te detiene?, Tunay Johnn*

**Figura 13**

Pregunta 6, gráfico circular.



*Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn*

**Análisis:** El 66% de los encuestados mantiene preferencia de viajar a los Estados Unidos y el 14% no mantiene tiempo, es decir que el 81% total mantiene preferencia de poder visitar los Estados Unidos, el cual la empresa buscara facilidades de poder brindar un servicio de asesoramiento y llenado de visas, la manera más factible en realizar este servicio sería de gestión mediante visitas al cliente o por medio de Call center facilitando el servicio y satisfaciendo de las necesidades del cliente logrando un servicio eficiente.

### Pregunta 7.

Tabla 14

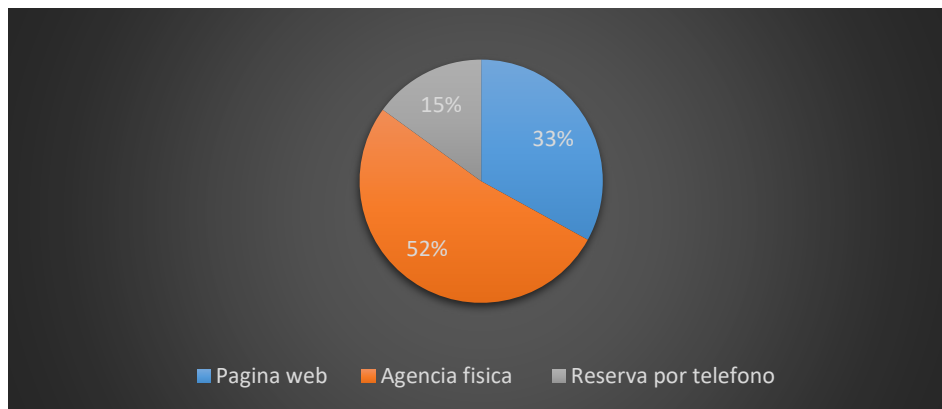
Pregunta 7

¿Para la contratación del algún servicio turístico visitarías?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
La página web	28	33
Agencia Física	45	52
Reserva telefónica	13	15
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: descripción ¿Para la contratación del algún servicio turístico visitarías?, Tunay Johnn

Figura 14

Pregunta 7, gráfico circular.



Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn

**Análisis:** El 52% de los encuestados mencionan visitar la Agencia de Viajes Dual Explore *The World* y el 33% prefieren realizar contratar un servicio por medio de la página web, por otro lado, la parte minoritaria estaría reservando el servicio por medio telefónico, por lo tanto, es de vital importancia la implementación de la agencia física sin descuidar el desarrollo de una página web que permita proforma, reservar y vender servicios además de un Call center al servicio de los turistas.

### Pregunta 8.

**Tabla 15**

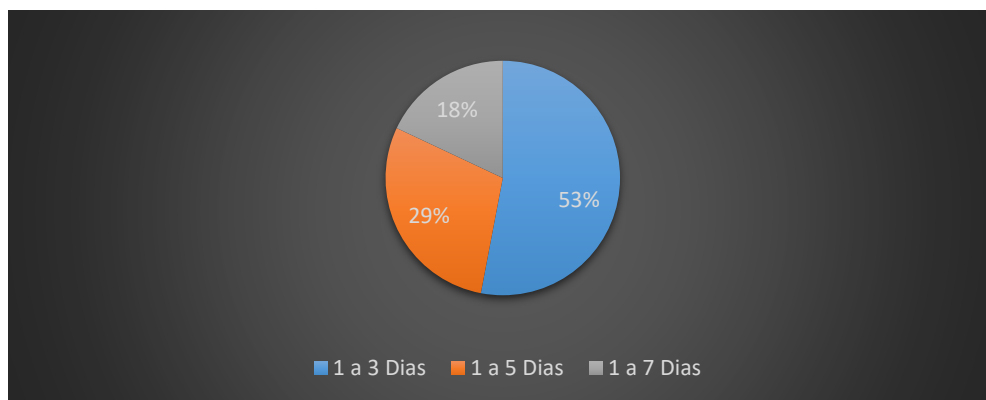
Pregunta 8

¿Cuántos días estarías dispuesto/a contratar en un tour?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
1 a 3 Días	10	53%
1 a 5 Días	5	29%
1 a 7 Días	9	18%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: descripción ¿Cuántos días estarías dispuesto a contratar en un tour?, Tunay Johnn*

**Figura 15**

Pregunta 8, gráfico circular.



*Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn*

**Análisis:** El 53% de los encuestados prefieren realizar una travesía de 1 a 3 días con todos los servicios incluidos y el 29% prefieren realizarlos de 1 a 5 días, por otro lado, el 18% de los encuestados contrataría el servicio por 1 a 7 días, por lo tanto, la agencia estaría enfocándose en travesías a corto plazo sin descuidar a quienes prefieren realizarlo con un máximo de 7 días, de esta manera, la variedad de contenido en los paquetes sería de vital importancia para quienes de su preferencia requieren un recorrido más largo.

### Pregunta 9.

**Tabla 16**

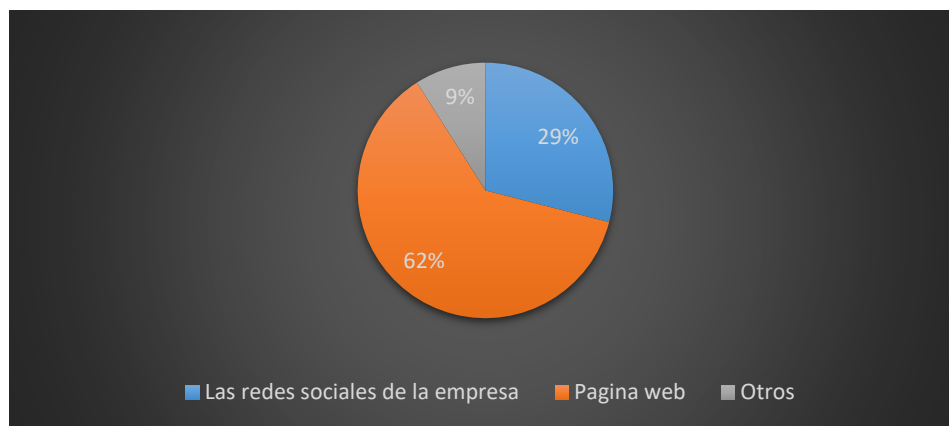
Pregunta 9

¿Para poder contratar un servicio primero reviso?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Las redes sociales de la empresa	25	29
La página web de la empresa	53	62
Otros	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: descripción ¿Para poder contratar un servicio primero reviso?, Tunay Johnn*

**Figura 16**

Pregunta 9, gráfico circular.



*Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn*

**Análisis:** El 62% de los encuestados prefieren obtener información de la página de la empresa y el 29% de las redes sociales, por otro lado, el 9% estaría buscando información por otras fuentes, por lo tanto, la *Agencia de Viajes Dual Explore The World* implementaría fomentar y desarrollar una página estratégica con contenido fotográfico y multimedia además de recomendaciones de las travesías vividas por nuestros clientes, se compartirá todo contenido de interés a nuestras principales redes sociales buscando interacción de futuros prospectos.

### Pregunta 10.

**Tabla 17**

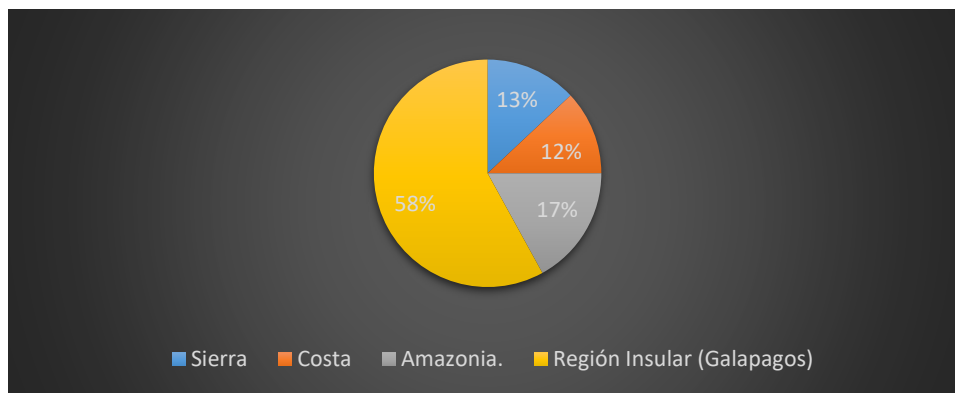
Pregunta 10

¿Qué lugar del Ecuador te gustaría conocer?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sierra	11	13
Costa	10	12
Amazonia	15	17
Región Insular (Galápagos)	50	58
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

*Nota: descripción ¿Qué lugar del Ecuador te gustaría conocer Tunay Johnn*

**Figura 17**

Pregunta 10, gráfico circular.



*Nota: esquema del gráfico circular, Tunay Johnn*

**Análisis:** El 58% de los encuestados estarían interesados en conocer Galápagos, y el 17% la Amazonía, por otro lado, el 13% está interesado en conocer la Sierra y una parte minoritaria, la costa con un 12%, por lo tanto, la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, realizará convenios con Agencias Mayoristas al no poder operar por esa zona, por otro lado, genera mayor lucro con menor responsabilidad y la misma calidad de servicio, se ofrecerá *land tour* y tours completos a comodidad del turista.

### **Análisis General.**

Mediante los datos obtenidos de las encuestas realizadas podemos definir que la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, cuenta con la aceptación de la Población de Pastaza la cual futuros clientes mencionan realizar por lo menos 2 a 3 veces al año, salir de viaje entre ellos, viajes Nacionales por turismo o negocios con su familia lo cual lo hace rentable es considerable mencionar que entre las salidas por turismo lo realizan en temporadas altas donde tendrán la oportunidad de aplicar a promociones y descuentos que optara la Agencia, las facilidades que la empresa pondrá a disposición son cotizaciones, reservas y venta de los servicios por medio de la página web que empleara cabe mencionar que de igual forma empleara promociones a quienes prefieran realizar viajes y reservas de paquetes turísticos en temporada, baja, ya que, mantiene acogida y aceptación por la población de Pastaza.

Por otro lado, los servicios a disponer mantendrán facilidades para quienes no dispongan de tiempo, se implementará un servicio de puerta a puerta y Call center, haciendo del servicio eficiente y eficaz a la hora de contratar, con el personal calificado en el área, los servicios a impartir conectan al ser humano con la naturaleza en el cual refleja los servicios y recorridos.

Se puede observar que las personas encuestadas mantiene el sueño vivo de poder viajar conocer y recorrer el Ecuador, por ello la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, se consolida como una operadora de turismo que comercializara viajes turísticos buscando obtener experiencias inolvidables, los recorridos y salidas Internacionales lo cual se ofrecerá un servicio completo de asesoramiento de llenado



de visas y la ventas de boletos aéreos realizando ofertas sujeta a descuentos para quienes optan por contratar el servicio.

En conclusión, bajo un análisis de la recopilación de las encuestas realizadas, la Agencia de Viaje Dual *Explore The World*, mantiene una acogida favorable para su apertura en la Provincia de Pastaza, la confianza y la seguridad que empleara en cada servicio a ofrecer garantiza una operación eficiente segura y de calidad.

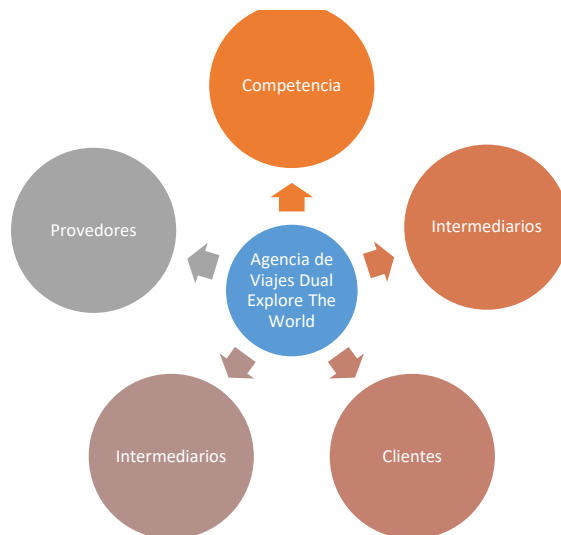
## Entorno empresarial

### *Microentorno.*

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* considera su microentorno toda empresa que mantienen relación a las actividades o servicios a prestar a los turistas.

**Figura 18**

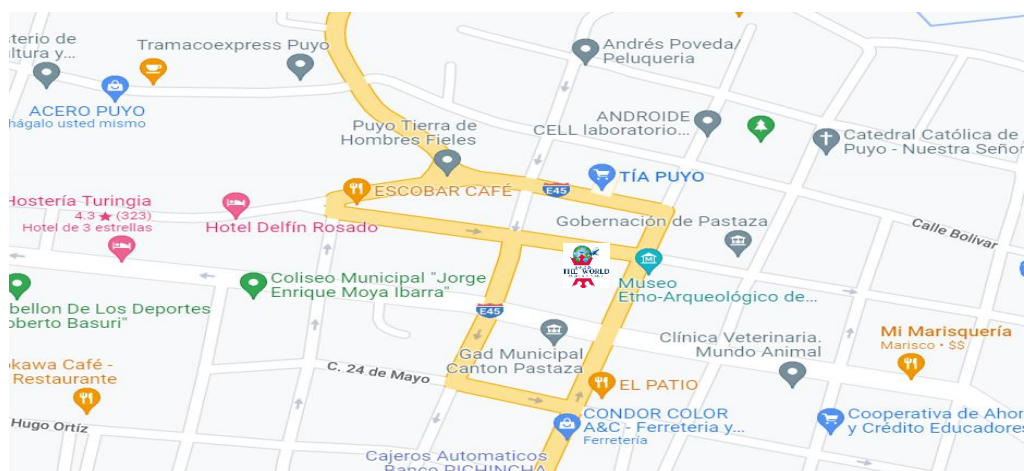
Organigrama del microentorno de la Agencia de Viajes Dual Explore The World



Nota: esquema del gráfico, Tunay Johnn|

Figura 19

Ubicación



1Nota: Descripción de la ubicación, <https://www.google.com.ec/maps/place/Puyo>

### ***Competencia directa.***

Al recorrer el Barrio Central, sector donde estará ubicado la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, se logró encontrar con una empresa de igual similitud, siendo esta la competencia directa. Se realizará un análisis de la competencia directa el cual se consideró: los servicios ofrecer al público, el tipo de establecimiento, los precios.

En la avenida General Villamil, está establecido una Agencia de Viajes Dual llamada “Shiran Nantu” el cual ofrece servicios de venta de boletos aéreos, pero con una determinada alianza de empresas aéreas.

### ***Competencia indirecta.***

En el Barrio Central, sector donde estará ubicado la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, se puede determinar que existe competencia indirecta, en las calles 9 de octubre y Atahualpa se encuentra establecido la Operadora de turismo Native Jungle competencia indirecta.

### ***Proveedores.***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, se enfoca en la satisfacción del cliente con servicios de calidad y de seguridad, buscando la satisfacción del turista es por eso que los proveedores son reconocidos en la experiencia de su labor y la confianza que acoge a los turistas

**Tabla 18**

Proveedores.

<b>Tabla de proveedores</b>		
<b>Materia prima</b>		
<b>Proveedor</b>	<b>Fiabilidad y beneficios</b>	<b>Servicios</b>
Despegar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de Servicios.</li> <li>• Varios años de experiencia en el mercado</li> <li>• Reservas y Cotizaciones de Alojamientos</li> </ul>	Cotización, Reservas y venta de Boletos Aéreos y Alojamientos.
Delgado Travel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Reservas</li> <li>• Establecimientos extensos.</li> </ul>	Cotización, Reservas y venta de Boletos Aéreos
HDP Mayorista de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varios años de experiencia en el mercado</li> <li>• Seguridad y Exclusividad de Paquetes turísticos.</li> <li>• Facilidad de pago.</li> </ul>	Venta de paquetes turísticos de manera Internacional y Nacional
Booking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad Servio en Alojamientos.</li> <li>• Calidad de servicios en alquiler de vehículos</li> <li>• Facilidad de pago.</li> <li>• Responsables.</li> </ul>	Cotización, Reservas de alojamientos.
Amadeus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reservas de Hoteles, Pasajes, Tren, Actividades etc.</li> </ul>	Cotización, Reserva y Venta de Servicios

*Nota: Proveedores, Tunay John*

### ***Clientes.***

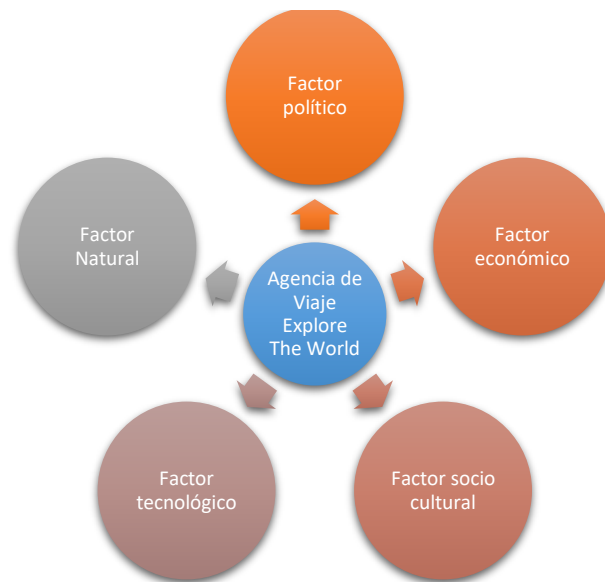
La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, es una empresa enfocada a satisfacer anticipándose a las necesidades del turista, con el fin de garantizar una operación segura y de calidad en sus servicios.

### ***Macroentorno***

Una serie de condiciones que a la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, afectan sus factores y el cual no tienen control de en cuanto pueda incurrir en las funciones de los servicios a emplear.

**Figura 20**

Esquema macroentorno de la Agencia de Viajes Dual “Explore The World”



*Nota: Esquema del macroentorno, Tunay Johnn.*

***Factor Político.***

En la actualidad toda empresa, negocio o emprendimiento basado en el ámbito turístico tiene como ente regulador el Ministerio de Turismo en el cual existen normas y políticas que establece el Estado Ecuatoriano y categoriza toda actividad, por el cual se debe regir a estas leyes además de la Cámara de Comercio que mantiene de manera especial el registro mercantil de toda entidad pública o privada, por el cual, para su funcionamiento deber ser suscripta y de manera óptima ser dirigida con el nombramiento respectivo, a su vez registrada en la Municipalidad y el Consejo Provincial de la localidad para contar dentro de sus archivos y poder ser tomado como empresa turística de la localidad obteniendo ciertos beneficios que mantenga como proyectos.

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, dará inicio a sus actividades prevaleciendo la ética y la moral de sus principios, como empresa legalmente constituida rigiéndose a las leyes y parámetros establecidos por el Estado Ecuatoriano y sus demás entes reguladores.

***Factor Económico.***

El sector Turístico está recuperando su estabilidad luego de estar totalmente afectado por el virus de la pandemia, que intervino por más de 1 año, paralizó casi en su totalidad a todo comercio, por el cual, al reactivarse el sector turístico intervino el Ministerio de Salud Pública ofreciendo medidas de protección a todo turista, que satisface y garantiza seguridad al momento de viajar.

Es por eso que la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, este sujeto a normas internacionales que aseguran la salud de los turistas asiendo del turismo seguro y confiable de esta manera se podrá activar el 100% y ofertar servicios de alta calidad ofreciendo precios más estables y económicos al alcance del bolsillo del cliente.

***Factor Sociocultural.***

El Ecuador es un país multicultural por el cual, ofrece diversidad de festividades y temporadas célebres que benefician en el ámbito del turismo local, esto genera a la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, la oportunidad de ofrecer servicios de turismo local, nacional e internacional

La oportunidad idónea para que los turistas aproveches una salida a recorrer el ecuador y otros puedan viajar de manera internacional, conocer y aventurarse a lugares donde encontraran cultura y tradición, para aquellos que desean visitar a sus familias en el extranjero puedan realizarlo de manera segura y un servicio de calidad, de esta necesidad fue creada la empresa en satisfacer al turista.

***Factor Tecnológico.***

La tecnología es un medio necesario para la implementación y adecuación de emprendimientos y empresas, el cual la Agencia, de Viajes Dual *Explore The World* acogerá y estará acorde a los avances e implementará en las funciones de la empresa para brindar mayor facilidad y comodidad a los turistas, enfocado a brindar mayor disposición al turista se implementará servidores de alta prestación en la página web el cual podrá ofrecer variedad de destinos turístico con respectivas actividades y

alojamiento además de poder brindar soporte a la hora de poder cotizar, reservar y generar la compra mediante este medio con facilidades de tarjeta de crédito y diferirlo a lo que el cliente desee.

El avance tecnológico estará ligado en los servicios con aplicaciones y servidores web que permitan facilitar el servicio, logrando generar mayor productividad sin la necesidad de visitar las oficinas, además de contar con un *ChatBot* donde podrá dar soporte de cualquier duda o inquietud que mantenga el cliente a la hora de reservar un servicio.

### ***Producto y servicio***

Agencia de Viajes Dual *Explore The World* es una operadora de turismo que cuenta con el apoyo de profesionales con el fin de elaborar, comercializar desarrollar y operar dentro y fuera del Ecuador, dedicada a la venta de boletos aéreos, asesoramiento y trámite de visas por el cual agrega un servicio de calidad y seguridad en el procedimiento dando una asesoría oportuna y veraz mientras perdura el servicio poniendo a disposición canales de asesoría externa además del manejo de la página web donde podrá encontrar servicios acordes a las necesidades del turista.

### ***Producto Esencial.***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* pone a consideración su variedad de servicios por el cual la empresa busca satisfacer las necesidades de cada turista, la empresa fue diseñada no solo para vender servicios, sino para conectar países con servicios de calidad y asesoramiento que integren seguridad al emplear estos

recorridos, adentrarse a conocer nuevos horizontes que conecten al hombre y su naturaleza de descubrir, recorrer y viajar lugares nuevos. El producto esencial a disponer es la venta de boletos aéreos nacional e internacional donde estará acompañado por asesoría desde el momento de obtener el boleto hasta que finalice el servicio, de esta manera obtendrá información oportuna brindada con seguridad durante su recorrido.

***Producto real.***

La Agencia de Viajes Dual Explore *The World* se destacará por la venta de boletos aéreos de manera nacional e internacional innovando:

- Viajes de manera nacional e internacional con las principales aerolíneas locales de manera de vuelos directos sin mayor escala.
- Viajes de manera nacional e internacional con clase económica, ejecutiva y primera clase.
- Aerolíneas con alianzas que puedan ejecutar destinos de larga distancias sin mayor escala y las compañías aéreas reconocidas por su excelencia en la seguridad y calidad de vuelo.

***Características.***

Para la venta de un boleto aéreo por parte de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, interviene una ardua labor de seguridad, calidad y compromiso de la empresa, por el cual, mediante las herramientas web (AMADEUS) se genera una reserva directa en la aerolínea esta puede ser de clase económica, ejecutiva o primera clase donde el



cliente puede disponer el asiento de su preferencia, con la asesoría oportuna de la agencia podrá presentarse 3 horas antes del vuelo y realizar el *check list* respectivo llevando la documentación necesaria recomendada por la agencia y embarcarse con el respectivo boleto aéreo en caso de escala se otorgará los permisos debidos para su estancia temporal en el país mientras espera su próximo vuelo, hasta llegar a su lugar de destino y de igual forma se implementará asesoría e información oportuna para su retorno.

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, velará con responsabilidad por el servicio empleado, siempre basándose en las normas internacionales IATA ejecutando un servicio de seguro y de calidad.

### ***Calidad.***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, garantiza la reserva y la seguridad de su embarque al avión aéreo bajo la disposición del respectivo boleto aéreo otorgado por la agencia, además que la agencia se basa en las normas internacionales (IATA) Asociación de Transporte Aéreo y (OACI) Organización de Aviación Civil Internacional para la reserva, es indispensable contar con los permisos necesarios ya que es una norma internacional que establece seguridad al pasajero, se toma en cuenta indicadores de calidad tales como:

- Normas internacionales para el funcionamiento y adquisición del servicio de boletos aéreos.

- Convenios con agencias mayoristas para una adquisición de placas y permisos de aerolíneas reconocidas con mayor prestaciones y alcance a destinos lejanos.
- Capacitaciones continuas para actualizaciones de servicios aéreos.
- Capacitaciones del buen manejo de reserva, cotizaciones de la plataforma AMADEUS.
- Implementación de permisos IATA para la prestación del servicio de boletos aéreos.
- Asesoría en el trámite de visado y permiso de tránsito ESTA.

### ***Estilo.***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* hace de viajar un estilo de vida ante ello propone una temática de viajar de peso libre y con grandes expectativas, la creación de paquetes turísticos basados en nombres autóctonos de la Provincia de Pastaza por recorridos de aventura que será expresado “Allypucha” y recorridos familiares “Ayllu” de esta forma combina creencias y una nueva forma de ver un recorrido, los tours internos a emplearse serán dirigidos por guías nativos de la zona donde podrán obtener información directamente de las personas que emplean estos conocimientos de tradición y cultura.

### ***Marca.***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* es el nombre de la empresa y proviene del término en inglés que “significa Explora el Mundo” donde estas dos palabras expresan aventura, cultura, tradición, arte, selva, etc.

La empresa busca llegar a satisfacer las necesidades del turista no con vender un servicio sino, con lograr vender al turista aventura y una experiencia inolvidable de los recorridos y el servicio a disponer además de su gente cordial con todos los ánimos de poder recomendar y guiar su travesía, la Agencia de Viajes Dual *Explore The World* acoge a todos los turistas que buscan recorrer, conocer y explorar el mundo a viajar junto a *Explore The World*.

***Producto aumentado.***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* ante su competencia está diferenciada por el ánimo de vender aventura y experiencia además de brindarle seguridad y bienestar al momento de contratar un servicio, por otro lado, la empresa está basada en la satisfacción y la tranquilidad del cliente durante el recorrido poniendo a consideración nuestra guía web y servicio de Call center ante cualquier duda o eventualidad a suceder durante el trayecto dando la solución del caso de manera óptima y eficaz además de también poder contratar otros servicios como hotel, actividades, vuelos internos etc.

## Plan de introducción al mercado

### *Distintivos y Uniformes*

Todo el personal se establecerá un solo uniforme para todo el establecimiento, mismo que estará constituido con los distintivos.

- Camisa polo de color azul con estampado del logo de la empresa.
- Pantalón negro
- Zapatos negros formales

**Figura 21**

Diseño uniforme ayudante de cocina.



*Nota: Diseño uniforme, Tunay Johnn.*

## Materiales de identificación.

### *Imagotipo.*

**Figura 22**

Imagotipo de la Agencia de Viajes Dual Explore The World



*Nota: Imagotipo, Tunay Johnn*

Elementos a destacar:

- La imagen con todo el planeta tierra además del avión da a conocer que estamos orientados en viajar por todo el mundo.
- La corona que mantiene el nombre céntrico da a conocer que estamos orientados a ser consolidados como la Agencia de Viajes Dual N° 1 en la Amazonía.
- El logotipo del establecimiento “Explore The World”
- Los colores usados:
  - Color rojo, resalta de una forma llamativa al verse el logo
  - Azul oscuro, da a conocer el nombre de la empresa y su lado comercial.
- El Isotipo es claro en resaltar la temática en poder viajar y recorrer el mundo, donde se destaca el planeta tierra y el avión que gira alrededor.

### ***Tarjetas de presentación.***

En el anverso puede apreciarse el Isotipo de la empresa

**Figura 23**

Anverso de la tarjeta de presentación



*Nota: Anverso tarjeta de presentación, Tunay Johnn*

En el reverso hay datos de contacto, en este caso, nombre del vendedor de la empresa además, se observa la página de web de la empresa y el correo institucional, dirección del establecimiento y se pueden observar elementos como el isotipo de la empresa.

**Figura 24**

Reverso tarjeta de presentación



*Nota: Reverso tarjeta de presentación, Tunay Johnn*

### ***Hoja membretada.***

Otro elemento de la identidad corporativa será la papelería, esto servirá para usar en asuntos como oficios, cartas y declaraciones formales a empresas o socios, para ello se ha elaborado una hoja membretada presentada:

Figura 25

Hoja membretada de la Agencia de Viajes Dual Explore The World



Nota: Hoja membretada, Tunay John.

### Canal de distribución y puntos de ventas

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* establecerá como canal de distribución y punto de venta físico es su establecimiento que estará ubicada en las calles Atahualpa entre 27 de febrero y 9 de octubre

***Promoción.***

- El canal principal de promoción serán las principales redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube.
- Se establecerá como un canal de promoción las cuñas publicitarias en la principal radio con más audiencia de la ciudad.
- Se establecerá el canal promoción establecida por *flyers* que serán entregados a transeúntes en las principales avenidas y calles de la ciudad.

***Contacto.***

- Página Web.
- E-mail.
- WhatsApp.
- Facebook.
- Celular.

***Correspondencia.***

- A través de email corporativo.

***Negociación.***

- De manera personal en las oficinas de la agencia.
- A través de videoconferencia. (Zoom).
- Vía telefónica o WhatsApp



## Financiamiento.

**Tabla 19**

Financiamiento publicidad

Tarjetas de presentación	1000 unidades por el año	\$100
Publicidad Facebook	1 ves por mes	\$180
Cuña publicitaria	1 ves por mes	\$240
Flyers	1000 unidades por el año	\$100
<b>TOTAL, ANUAL</b>		<b>\$620</b>

*Nota: Financiamiento de publicidad, Tunay Johnn.*

### ***Riesgo y oportunidades del negocio***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, podría enfrentar un riesgo por ser la empresa más joven en posicionarse en el mercado debido a que mantienen competidores con más experiencia y a su vez con clientes que mantienen preferencia a su anterior Agencia de Viajes Dual , la fidelización de clientes estará como pilar fundamental, la búsqueda de proveedores de papelería y otros materiales de prioridad podría ser un ejemplo más la búsqueda ocasionaría un retraso por encontrar las mejores propuestas entre ellas las más económicas para poder brindar un servicio de bajo costo

Entre las oportunidades está en consolidarse como la Agencia Operadora de Turismo N° 1 de la amazonia como la empresa más joven, con la variedad de servicios que permite a los turistas tener una asesoría personalizada a la hora de tramitar documentación, además de poseer información más puntual ofreciendo servicios de

posventa y logrando fidelizar a los clientes, la estrategia a implementar para el logro de oportunidades de atraer clientes estará basada en la tecnología y sus avances en la radicación de implementación de servidores que gestionaran la cotización, reserva y venta de los servicios por medio de la página web institucional gracias a ello se podrá dar un seguimiento de las actividades, gestiones o cambio que desee realizar el cliente ya que no habrá la necesidad de estar presente en la agencia, se podrá realizar estos cambios por medio del soporte web o de ser la necesidad podría realizarlo por medio de los canales de comunicación y realizar los cambios necesarios que el cliente crea pertinente para la comodidad y satisfacción durante dure el servicio ofrecido.

### **Fijación de Precios**

#### ***Fijación de precios por servicio y asesoría estándar.***

Los precios por servicio son valorados por la Aerolínea por persona o a su vez por grupo que se toma en cuenta a la hora de tomar un destino a viajar, la clase, a escoger puede ser entre la económica, ejecutiva y primera clase además la gestión a realizar, este valor están incluidos impuestos, tasas arancelarias, porcentajes de comisión además de diversos factores que intervienen a la hora de expender el servicio, por ejemplo:

- Gastos administrativos.
- Utilidad.
- Costo de servicio.

Al momento de la cotización se puede observar el porcentaje de los valores implementados por gastos de servicios adquiridos, al realizar la sumatoria se define el precio final del servicio.

A continuación, se presentan los costos de 2 servicios:

***Tour Panamá Ciudad y Playa 3 Noches.***

(se adjunta el itinerario)

**Tabla 20**

Ficha técnica de vuelo

		FICHA TÉCNICA DEL TOUR		
		QUITO – PANAMÁ 3 NOCHES Y 4 DÍAS		
		UIO – PTY		
		FICHA TÉCNICA		
AEROLÍNEA	CLASE	DESDE	HASTA	TOTAL
Copa Airlines	Económica	30-10-2023	02-11-2023	\$479,00
ACTIVIDAD	CLASE	DESDE	HASTA	TOTAL
Panamá Ciudad y Playa	Económica	30-10-2023	02-10-2023	\$411,00
FOTOGRAFÍA			Total, bruto	\$890,00
			G. Admón. 3%	\$26,70
			Utilidad 10%	\$89,00
			Comisión 10%	\$89,00
			Total	\$ 1094,70

*Nota: Esquema de ficha técnica, Tunay John.*

**Vigencias:****Tabla 21**

Ficha de reservas

<b>Reservar desde:</b>	Fecha actual	<b>hasta:</b>	15-oct-2023
<b>Viajar entre:</b>	Fecha actual	<b>y:</b>	30-oct-2023

*Nota: Esquema de ficha de reserva, HDP.***Incluye**

- Traslado Aeropuerto - Hotel Playa - Hotel Ciudad – Aeropuerto
- 02 noche de Alojamiento en Hotel de Playa
- Plan Todo Incluido
- 01 noches de Alojamiento en Hotel Ciudad
- Desayunos Diarios
- Cortesía de Sim Card

Precio en dólares por persona por pago de contado y/o tarjeta de crédito. Aplica descuento del 6% solamente para pagos en efectivo:

**Tabla 22**

Ficha de reserva de hoteles y lugares

<b>HOTEL</b>		<b>SGL</b>	<b>DBL</b>	<b>TPL</b>	<b>CHD</b>
<b>CIUDAD</b>	<b>PLAYA</b>				
The Executive 4*	Bijao Beach Resort 4*	580	500	411	253
Holiday In Panamá Distrito Financiero 4*		580	500	411	253
Wyndham Albrook Mall 5*		580	500	411	257

*Nota: Esquema de ficha de reserva, HDP.*

**Notas importantes:**

- Viajando máximo 02 pasajeros.
- Reserva sujeta a disponibilidad de hoteles.
- Precios sujetos a cambios sin previo aviso hasta el momento de la reserva en firme.
- Precios no válidos para feriados, eventos y convenciones.

**Land Tour Lima y Cusco – Cultura Viva 5 Noches**

(se adjunta el itinerario)

**Tabla 23**

Ficha técnica de tour

		FICHA TÉCNICA DEL TOUR LIM- CUZ		
		FICHA TÉCNICA		
PAQUETE	CLASE	DESDE	HASTA	TOTAL
1 a 2 Personas	Económica	30-10-2023	03-11-2023	\$ 792
FOTOGRAFÍA			<b>Total, bruto</b>	<b>\$792.00</b>
			<b>G. admón. 5%</b>	<b>\$44.00</b>
			<b>3 % Utilidad</b>	<b>\$26.40</b>
			<b>Comisión 10%</b>	<b>\$88.00</b>
			<b>Total</b>	<b>\$950.40</b>

*Nota: Esquema de ficha técnica, Tunay Johnn.*

**Vigencias:****Tabla 24**

Ficha de reserva.

<b>Reservar entre:</b>	Fecha actual	y:	15-oct-2023
<b>Viajar entre:</b>	Fecha actual	y:	30-oct-2023

*Nota: Esquema de ficha de reserva, HDP.****Incluye*****Lima:**

- Traslados aeropuerto / hotel / aeropuerto.
- Medio día Patrimonio de Lima y Museo Larco.
- 1 noche de alojamiento - Desayuno diario.

**Cusco:**

- Traslados aeropuerto / hotel / estación de tren / hotel / aeropuerto.
- Medio día Ciudad Imperial, Mercado de San Pedro, Piedra de los Doce Ángulos, Catedral y Qorikancha.
- Medio día Parque Arqueológico de Sacsayhuamán, Tambomachay y Puca Pucará.
- Medio día Comunidad de Huilloc.
- Día Completo Valle Sagrado Premium: Pueblo Inca de Chinchero, Terrazas Incas de Moray y Pueblo Inca de Ollantaytambo con almuerzo.

- Día completo Excursión a Machu Picchu - Almuerzo en restaurante local.
- 2 noches de alojamiento en Cusco
- 2 noche de alojamiento en el Valle Sagrado - Desayuno diario.

Precio en dólares por persona por pago de contado y/o tarjeta de crédito. Aplica descuento del 6% solamente para pagos en efectivo:

### ***Solo Land Tour:***

**Tabla 25**

Ficha de reserva de hoteles.

<b>CAT. HOTEL</b>	<b>LIMA</b>	<b>CUSCO</b>	<b>V. SAGRADO</b>	<b>Tren</b>	<b>Sgl</b>	<b>Dbl</b>	<b>Tpl</b>	<b>Chd C/C</b>
Económica	Ibis Budget / El Tambo 1.	Agusto's Cusco / Mabey Cusco	Mabey Valle Sagrado	Expedition*	1300	1200	950.40	536

*Nota: Esquema de ficha de reserva de hoteles y valores, HDP.*

## **Implementación del negocio**

### ***Arriendo del local.***

**Tabla 26**

Arriendo del local

<b>ARRIENDO DEL LOCAL</b>		
<b>Pago Mensual</b>	<b>Pago Semestral</b>	<b>Pago Anual</b>
\$400.00	\$2400.00	\$4800.00

*Nota: Esquema de arriendo, Tunay Johnn.*

***Equipos de computación.*****Tabla 27**

Equipo de computo

<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Computadora all in one R3-3	1	\$555.00	\$555.00
Impresora Epson L3250	1	\$288.98	\$288.98
<b>TOTAL</b>			\$843.98

*Nota: Esquema de equipos de cómputo, Tunay Johnn.****Muebles y enseres.*****Tabla 28**

Muebles y enseres

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escritorio	4	\$115.20	\$460.80
Archivado	4	\$141.60	\$566.40
Sillas con espaldar	4	\$58.99	\$235.96
Sillas de visita	8	\$32.00	\$256.00
Silla tripe personal	1	\$111.00	\$111.00
Rótulo principal	1	\$150	\$150.00
Basurero	4	\$1.50	\$6.00
<b>TOTAL</b>			\$1786.16

*Nota: Esquema de muebles y enseres, Tunay Johnn.*



***Equipos de seguridad.*****Tabla 29**

Equipos industriales de seguridad

<b>EQUIPOS SEGURIDAD</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Extintor (polvo seco) 10 Lb	2	\$21.00	\$42.00
Detector Humo	4	\$12.00	\$48.00
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	4	\$3.00	\$12.00
Kit de Cámaras de seguridad	1	\$122.00	122.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$224.00</b>

*Nota: Esquema de equipos de seguridad, Tunay Johnn.****Suministros de oficina.*****Tabla 30**

Suministros de oficina

<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Papel bond, 1 resma	4	\$4.18	\$16.72
Grapadora	4	\$2.78	\$11.12
Grapas (caja)	4	\$0.24	\$0.96
Caja de esferos (azul)	1	\$4.50	\$4.50
Perforadora	4	\$4.75	\$19.00
Sobre manila 10 unidades	4	\$2.40	\$9.60
Carpeta de cartón 100 unidades	1	\$17.99	\$17.99
Tijera	4	\$0.57	\$2.28
Cinta de embalar	1	\$1.00	\$1.00
Uniforme	1	\$20	\$140
Amadeus	1	\$200	\$200
<b>SUB.TOTAL</b>			<b>\$998.04</b>
<b>V. TOTAL. (incluye Amadeus, Uniformes)</b>			<b>\$1,338.04</b>

*Nota: Esquema de suministro de oficinas, Tunay Johnn.*

**Servicios básicos.****Tabla 31**

Servicios básicos

<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PAGO MENSUAL</b>
Agua	\$10.00
Luz	\$30.00
Teléfono	\$10.00
Internet	\$35.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$85.00</b>
<b>TOTAL, ANUAL</b>	<b>\$1020.00</b>

*Nota: Esquema de servicios básicos, Tunay John.*

**Materiales de limpieza.****Tabla 32**

Materiales de Limpieza

<b>MATERIALES DE LIMPIEZA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escoba de cerda pequeña	1	\$1.25	\$1.25
Trapeador	1	\$8.50	\$8.50
Cloro 1 Gal	1	\$2.56	\$2.56
Ambiental 1 Gal	1	\$11.00	\$11.00
Fundas basura industriales (10 unidades)	1	\$5.50	\$5.50
Pala de basura	1	\$1.95	\$1.95
Papel higiénico 4 rollos	1	12.00	\$12.00
Toalla de papel	2	\$2.69	\$5.38
Jabón líquido 1000 ml	1	\$9.56	\$9.56
<b>TOTAL</b>			<b>\$57.70</b>
<b>TOTAL, ANUAL</b>			<b>\$692.40</b>

*Nota: Esquema de materiales de limpieza, Tunay John.*

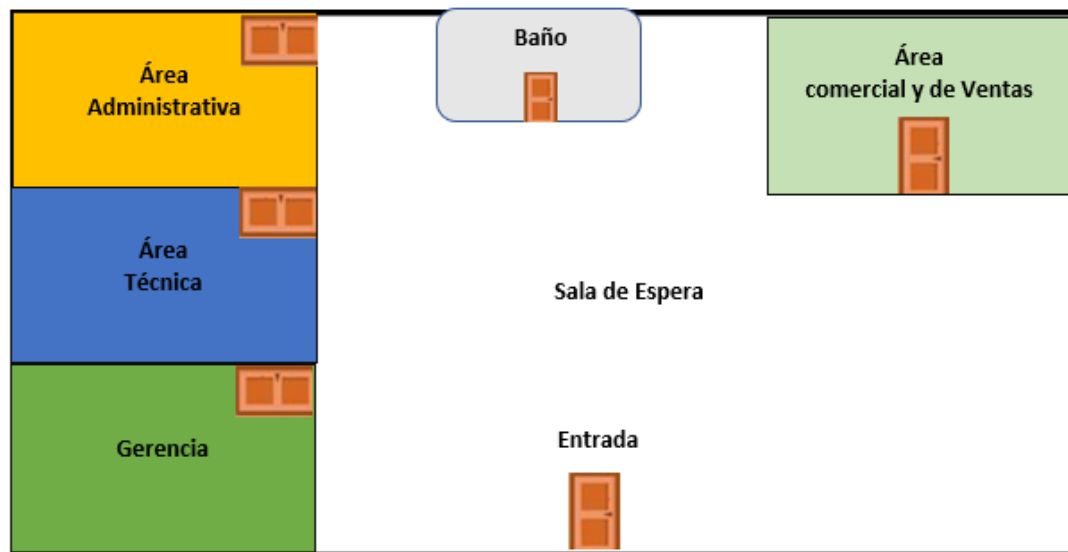
### *Estudio arquitectónico*

Se toma en cuenta para el diseño de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, la capacidad instalada, el número de trabajadores que va a tener la empresa y el aforo que se manejará (10 personas). Se ha considerado el espacio que necesitara cada área.

### *Estructura interna del establecimiento.*

**Figura 26**

Estructura del establecimiento.



*Nota:* descripción y esquema de los espacios físicos de la agencia de viaje, Tunay Johnn

## **PROCESO DERECHO EMPRESARIAL**

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, será una compañía de responsabilidad limitada el cual será constituida de forma jurídica y se deberá realizara los siguientes trámites.

### **Superintendencia de Compañía.**

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* para su legalidad se deberá

- Escritura con la respectiva resolución de la Superintendencia de Compañías inscrita en el Registro Mercantil.
- Un ejemplar del periódico (o copia certificada) en el cual se publicó el extracto de la escritura.
- Original o copias certificadas de los nombramientos de representante legal y administradores inscritos en el Registro Mercantil.
- Copia legible de la cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal y administrador de la compañía.
- Formulario del RUC (01-A) original lleno y firmado por el representante legal.
- Copia simple de planillas de agua, luz o teléfono, del domicilio de la compañía. (compañías, s.f.)

### ***Servicio de Rentas Internas / SRI***

Para la legalización de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World* ante el SRI y obtener el Registro Único de Contribuyente (RUC) se debe acudir a cualquier agencia del Servicio de Rentas Internas con los siguientes requisitos:

- Cédula de identidad del representante legal (Presentación).
- Certificado de votación del representante legal (Presentación).
- Escritura pública de constitución.
- Hoja de datos generales y accionistas.
- Nombramiento del representante legal.
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público.
- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente (Contribuyente, 2022).

### ***Permiso de los Bomberos***

Los permisos de funcionamiento otorgado por los bomberos de Pastaza mantienen un valor de \$ 43 que se debe pagar en las oficinas.

- Copia de la cédula y papeleta de votación.
- Copia del RUC actualizada.
- Copia del pago del predio del año vigente.
- Adquirir en pagaduría a una especie valorada (3,00 USD) (Pastaza C. d., 2022)

### ***Patente Municipal***

La patente municipal, es un impuesto que se paga una vez por año en el municipio emite sus propios delineamientos para el cálculo y pago para el GAD Municipal de Pastaza, los documentos que se deben presentar el cualquier balcón de servicios del municipio son:

- Copia del RUC.
- Copia de cédula y certificado de votación del representante (actualizada).
- Copia de una planilla de servicios básicos. (Ciudadanos P. U., 2023)

### ***Uso de Suelo***

Es un impuesto que se debe pagar los propietarios de inmuebles o predios, ubicados en el municipio en zonas urbanas esto autoriza el uso de edificaciones para diferentes actividades que se desarrollan en el cantón, los documentos se deben presentar en el municipio en el balcón de servicios y deberá cancelar un valor de \$7.00.

- Formulario lleno y 2 copias adicionales.
- Copia del predio actualizado.
- Copia del RUC actualizado.
- Copia de la cédula y certificado de votación.
- Fotografía del baño con adaptación para personas con discapacidad. (Pastaza P. M., 2019)

***Ministerio de Turismo (MINTUR)***

El permiso de funcionamiento del Ministerio de Turismo el cual es el rector de actividades turísticas siendo el que regula el registro y control de diferentes actividades, modalidades y servicios turísticos, para el trámite se debe presentar:

- Ruc del representante legal.
- Cédula y papeleta de votación.
- Predio / contrato.
- Paquetes Turísticos / Itinerarios.
- Constitución de la compañía.
- Nombramiento del representante legal (MINTUR).

***LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento)***

Es el permiso de funcionamiento que otorga el GAD Municipal de Pastaza, para el desarrollo de actividades y servicios turísticos en la Provincia de Pastaza sin este permiso no podrá operar y tendrá validez exclusivamente por el año que se otorga, a su vez mantiene un valor de \$150

debe presentar los siguientes documentos:

- Copia de Certificado de Uso Conforme.
- Copia del Certificado del Registro del Establecimiento en el Ministerio de Turismo.
- Copia de la Patente Municipal.

- Copia de Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos del GADM PASTAZA (Ciudadanos P. U., Portal Unico de Tramites Ciudadanos )
- Copia de 1 certificado de capacitación actualizada.
- Copia del RUC.
- Dirección de Correos Electrónicos.
- Copia de Estatutos de la Compañía, inscritos en el Registro Mercantil.
- Copia del Nombramiento del Representante Legal Inscrito en el Registro Mercantil.

***IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)***

El Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo, sirve para afiliar a los empleados.

- Ingresar a la página web del IESS [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec).
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal. (Social)



### ***Ministerio de Trabajo (MT)***

En el ministerio de trabajo se registran los contratos de trabajo, finiquitos, pago de décima tercera y décimo cuarta remuneración, para esto se debe contar con un usuario del SUT (Sistema Único de Trabajo) y para esto simplemente debe registrarse como empleador en la siguiente dirección en la página web [sut.trabajo.gob.ec](http://sut.trabajo.gob.ec).

- Registro del nuevo empleador.
- Ingresar el módulo de registro de trabajador y actas de finiquito.
- Escoge la pestaña de datos del trabajador.
- Llenar el formulario en línea que será vinculado en la empresa, guardando la información del SUT. (Ciudadanos P. U., Registro de datos de trabajo para vinculacion laboral, 2021).

## PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, se caracterizará por mantener el equilibrio entre el hombre y la naturaleza manteniendo un impacto positivo de manera ambiental y social implementando objetivos sustentables y consiente mas no agregado, anteponiéndose a no perder la unión entre la naturaleza del hombre de libertad y explorar sus límites de aventura todo esto bajo lo planteado por la Organización de las Naciones Unidas, que en palabras de la propia organización son:

El plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia. (Unidas, s.f.)

**Figura 27**

Objetivos de Desarrollo sostenible



*Nota: descripción y esquema de los objetivos de desarrollo sostenible, Organización de las Naciones Unidas*

La agencia trabajará en conformidad con el espíritu de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles en lo social con los objetivos

- 17. Alianzas para Lograr los Objetivos
- 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico.

En lo ambiental con el objetivo

- 15. Vida de Ecosistemas Terrestres
- 12. Producción y Consumo Responsable.

## **Objetivos Sociales**

### ***Alianzas para lograr los objetivos***

Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, tiene como objetivo social aportar al desarrollo y el crecimiento de la economía en el ámbito de un turismo sostenible y sustentable fomentando el crecimiento de pequeños emprendedores en la Provincia de Pastaza aportando bienestar y calidad de vida, la unión de emprendedores del sector turísticos garantizará un comercio comunitario logrando estabilidad al consumir los productos locales y visitando sectores turísticos propios de la Amazonía, demostrar al turistas la flora y fauna de la localidad logrando que su experiencia sea placentera de tal manera que se logrará fomentar un turismo progresivo, se tomará en cuenta el intercambio de turismo y la ayuda de pasante extranjeros hacia la localidad además de ser reconocida a lo largo de su trayectoria turística.

### ***Trabajo decente y crecimiento económico.***

Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, brindará oportunidades laborales para jóvenes quienes buscan el progreso y un crecimiento económico, se resguardará sus derechos y beneficios de ley además de brindar el apoyo necesario para su crecimiento profesional brindando capacitaciones, talleres obteniendo certificados que garanticen su progreso y mejorar, que, garantizando los estándares de calidad de vida, se facilitará un ambiente de trabajo estable para quienes deseen iniciar su vida académica o estén cursando, de esta manera se lograra mantener un trabajador capacitado acordes al puesto asignado, obteniendo un servicio eficiente y eficaz.

### **Objetivos Ambientales**

#### ***Vida de Ecosistemas Terrestres.***

Debido a los cambios climáticos que afectara el crecimiento desmesurado de la contaminación ambiental, se considerará que el equipo de trabajo de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, mantenga estricta conservación de la naturaleza ya que ejecuta excursiones en medio de la flora y fauna restringiendo la tala, pesca, y explotación de la vida silvestre sin ser necesarios, se utilizará materiales reutilizables y control de contaminación al ejecutar una excursión en la selva, dentro de las políticas se establecerá como prioridad garantizar la conservación de la selva y ríos argumentado la importancia del ecosistema debido a su distinción amazónica.

***Producción y consumo responsable.***

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World* mantendrá una norma estricta de reciclaje en hacer más, consumiendo menos, es decir que fomentará ejecución de servidores web para la transferencia de facturas, oficios o documentos de relevancia para el cliente, solo de ser necesario se realizará la impresión de documentos además de la reutilización de hojas que solo mantengan el escrito en una sola parte de la hoja, logrando ejecutar la conservación de los recursos no renovables, implementar una política con el eslogan “conserva tu casa”, donde se mencione las formas de reciclar y se ejecutar en la operación de excursiones con material reutilizable o biodegradables.

## PROCESO FINANCIERO

### **Introducción.**

En el presente contexto se describirá de la microempresa, el análisis financiero de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, donde se detalla todos los activos de la empresa que constituyen la inversión inicial, tales como activos fijos y diferidos, que son necesarios para llevar a cabo la empresa, con el fin de examinar la economía de la empresa conjunta a través de herramientas de viabilidad.

### ***Inversión.***

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos, necesario para iniciar las operaciones de la empresa con excepción del capital de trabajo, evita errores y desviaciones que puedan afectar la liquidez del negocio.

(Hidalgo, Estudio Economico)

### ***Activos fijos.***

Son elementos tangibles de propiedad, planta o equipo que se posee o administra con expectativas de que ayuden a generar ingresos continuamente, es un artículo de la empresa que no consumirá, venderá ni convertirá en efectivo en el próximo año fiscal, los activos fijos se refieren a activos corrientes, que está en efectivo o programados para convertirse en efectivo en los próximos 12 meses (Microsoft)

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, considera dentro de los activos fijos a los equipos de computación y muebles enseres con una inversión en los activos fijos de 2.854,14 dólares.

**Tabla 33**

Activos fijos.

<b>INVERSIONES</b>	
ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Vehículo	0
Seguridad	\$224
Equipos de Computación	\$843,98
Muebles – enseres	\$1786,16
Total	\$2854.14

*Nota: tabla de los activos fijos, Tunay John*

### ***Capital de trabajo***

El objetivo primordial de la administración del capital de trabajo es manejar cada uno de los activos y pasivos corrientes de la empresa, el capital de trabajo se puede definir como la diferencia que se presenta entre los activos y pasivos de la empresa

Se puede decir que una empresa tiene un capital neto de trabajo cuando sus activos corrientes sean mayores que sus pasivos a corto plazo, esto conlleva a que si una entidad organizativa desea empezar alguna operación comercial o de producción debe manejar un mínimo de capital de trabajo que dependerá de la actividad de cada una, entre más grande sea el monto del capital de trabajo que tenga una empresa, menos será el riesgo de que esta sea insolvente. (Hidalgo)

La Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, utilizará como capital de trabajo inicial una inversión de 75.690,73 dólares proyectado a corto y largo plazo hasta de 12 meses donde están considerados los sueldos, servicios básicos, material de oficina, limpieza, publicidad, materia prima y los gastos financieros.

**Tabla 34**

Capital de trabajo.

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	3 meses	12 meses
Sueldos	\$13778,4	\$55113,6
Servicios Básicos	\$255	\$1020
Material oficina	\$304,51	\$1218,04
Material limpieza	\$173,1	\$692,4
Gastos documentos, permisos	\$50	\$200
Alquiler local	\$1200	\$4800
Publicidad	\$155	\$620
Adquisición productos	0	0
Gastos financieros	\$2293,136	\$9.172,55
<b>TOTAL, INVERSION</b>	<b>\$21063,29</b>	<b>\$75690,7252</b>
<b>TOTAL, DE TRABAJO</b>	<b>\$18,209,15</b>	<b>\$72,836.59</b>

*Nota: tabla del capital de trabajo, Tunay Johnn*

### ***Inversión total***

La inversión total son todos los gastos que se efectúan para la adquisición de determinados factores o medios productivos, los cuales permiten implementar una unidad (Nohelia).

La inversión total hace referencia a los valores que se obtienen de la sumatoria de los activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo destinado para 1 año de actividad de la microempresa que arroja un saldo de 75.690,73 dólares.



**Tabla 35**

Inversión total.

<b>TOTAL, DE INVERSIÓN</b>	
Activo Fijo	\$2.874,14
Activo Diferido	\$0
Capital De Trabajo /12m	\$72.836,59
<b>Total, De Inversión</b>	<b>\$75.690,73</b>

*Nota: tabla del total de inversión, Tunay Johnn*

### ***Sueldos***

En la siguiente tabla se describe la remuneración que tiene cada colaborador que forma parte de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, más las aportaciones correspondientes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

**Tabla 36**

Sueldos y aportaciones (IESS).

<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>ANUAL</b>	<b>IESS EMP.</b>	<b>IESS EMPRESA</b>	<b>GASTO SUELDOS ANUAL</b>
Gerente	\$800	\$9600	\$907,2	\$1166,4	\$9859,2
Recursos Humanos	\$650	\$7800	\$737,1	\$947,7	\$8010,6
Financiero	\$650	\$7800	\$737,1	\$947,7	\$8010,6
Sistemas e Información	\$450	\$5400	\$510,3	\$656,1	\$5545,8
Gestión Operativa	\$450	\$5400	\$510,3	\$656,1	\$5545,8
Marketing	\$450	\$5400	\$510,3	\$656,1	\$5545,8
Vendedor	\$450	\$5400	\$510,3	\$656,1	\$5545,8
	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>\$3900</b>	<b>\$46800</b>	<b>\$4422,6</b>	<b>\$5686,2</b>	<b>\$48063,6</b>

*Nota: tabla de sueldos, Tunay Johnn*

### ***Beneficios legales***

Representan el décimo tercer sueldo y el décimo cuarto sueldo que perciben los colaboradores del establecimiento de acuerdo con la ley y el código del trabajo.

**Tabla 37**

Décimo tercero y décimo cuarto sueldo.

<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>DECIMO 4°</b>	<b>DECIMO 3°</b>	<b>TOTAL, DECIMOS</b>
Gerente	800	450	800	1250
Recursos Humanos	650	450	650	1100
Financiero	650	450	650	1100
Sistemas e Información	450	450	450	900
Gestión Operativa	450	450	450	900
Marketing	450	450	450	900
Vendedor	450	450	450	900
	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3900</b>	<b>3150</b>	<b>3900</b>	<b>7050</b>

*Nota: tabla del décimo tercero y décimo cuarto sueldo, Tunay John*

El monto total de los sueldos con las respectivas aportaciones al IESS y los beneficios legales generan un monto de 55.113,60 dólares.

**Tabla 38**

Total, sueldos y beneficios legales.

<b>TOTAL, SUELDOS</b>	<b>TOT. DECIMOS</b>	<b>TOT ANUAL</b>
48063,6	7050	55113,6

*Nota: tabla del monto de sueldos y decimos del personal, Tunay John*

### ***Depreciación de activos fijos***

La depreciación es uno de los procedimientos contables más importantes para cualquier empresa, ya que con esto les permite determinar su valor al cierre del año fiscal, para ello existen reglas y regulaciones, los activos son su capital invertido pueden ser

vehículos cualquier equipo que se espera que sea propiedad de una organización durante mucho tiempo (Moya)

Dentro de los activos fijos del establecimiento sujetos a la depreciación tenemos: Equipos de computación con un 33,33% y los muebles y enseres con un 10%.

**Tabla 39**

*Depreciación de activos fijos*

<b>DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS</b>		<b>% DEPRECIACIÓN</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Seguridad.	224	10%	22,4
Edificio	0	20%	0
Vehículos	0	5%	0
Equipos de Computación	843,98	33,33%	281,298534
Muebles y Enseres	1786,16	10%	178,616
<b>Total.</b>			482,31

*Nota: tabla de depreciación de los activos fijos, Tunay John*

***Tabla de amortización capital financiado.***

La siguiente tabla de amortización describe el déficit de recursos financieros que la Agencia de Viajes Dual *Explore The World* necesita para operar y sería previsto por la institución financiera por un monto de \$65.518,18

**Tabla 40**

*Amortización capital financiado.*

<b>MONTO</b>	65518,18			
TASA	14%			
PLAZO	5			
<b>PERIODO</b>	<b>DIVIDENDO</b>	<b>PAGO INTERES</b>	<b>PAGO CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
0	-	-	-	65518,18
1	19084,37	9.172,55	9.911,82	55.606,36
2	19084,37	7.784,89	11.299,48	44.306,88
3	19084,37	6.202,96	12.881,40	31.425,47
4	19084,37	4.399,57	14.684,80	16.740,67
5	19084,37	2.343,69	16.740,67	0,00

*Nota: tabla de amortización del capital financiado John*

La tabla de amortización del principal capital del financiamiento se calcula a 5 años con una tasa de interés del 14%, la cual se determina anualmente en base al principal interés y monto remanente hasta el quinto año, los intereses y el saldo restante hasta el quinto año.

### ***Estructura de capital.***

La estructura de la inversión total de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World* es la siguiente; capital propio de 10.000 dorales, que representa el 13% de la inversión total y capital propio de \$65.518.18 dólares que representan 87% faltante de inversión, el costo de capital propio se expresa de 13%, valor calculado a partir de la tasa pasiva más el riesgo país con una tasa de descuento 1,7% mientras que el costo capital financiado es de 14% con una tasa de descuento de 12,1%

**Tabla 41**

Estructura del capital.

<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	10000	13%	13%	1,7%	
Capital Financiero	65518,18	87%	14%	12,1%	
<b>TOTAL, INVERSIÓN</b>	<b>75690,73</b>	<b>100%</b>		<b>13,8%</b>	<b>TMAR</b>

*Nota: Estructura del monto del capital, Tunay Johnn*

### ***TMAR (Tasa Mínima de Rendimiento).***

La tasa de descuento es equivalente a TMAR compuesta por la tasa pasiva del capital propio más la variable del riesgo país 1,7% más la tasa del capital propio de 12,1% dando como resultado un TMAR del 13,8% para la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*

### ***Punto de equilibrio.***

Es el nivel de ventas que iguala los ingresos de una empresa sus gastos fijos y variables, en otras palabras, es el momento en el que no existe perdidas ni ganancias, un negocio alcanza su punto de equilibrio cuando vende lo mismo que gasta.

Conocer el punto de equilibrio económico de un negocio es primordial para alcanzar su rentabilidad y potenciar su crecimiento, con esta cifra clara, también llamada *breakeven*, puedes definir cuanto es necesario vender para superar esta base y comenzar a percibir ganancias. (Butle, 2023)

El siguiente cuadro refleja la cantidad de capital fijo asignado cada mes que incluye los costos de arriendo, salarios y servicios básicos calculados mensualmente,

**Tabla 42**

Costos fijos mensuales.

<b>COSTOS FIJOS</b>	
arriendo	\$ 400
sueldos	\$ 4.592,80
Servicios Básicos	\$ 85
<b>TOTAL</b>	<b>\$5.077,80</b>

*Nota: Estructura de los costos fijos mensuales. Tunay Johnn*

### ***Margen de contribución***

En el margen de contribución se encuentran calculados los valores de los costos del pasaje aéreo de ida y vuelta, reserva por las noches de estadía mientras dura el tour, traslados desde el hotel hacia las actividades a realizar, dando un monto de \$890 dólares en total de las 3 noches y 4 días. El precio estimado de la gestión y comisiones del

mismo paquete turístico nos da un total de 1094,70 dólares, generando un margen de contribución de 204,70 dólares.

**Tabla 43**

Margen de contribución.

<b>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN (TOUR QUITO-PANAMÁ 3 NOCHES Y 4 DÍAS)</b>		
Precio	\$1094,70	
Costo	\$890	
Ganancia	\$204.70	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

*Nota: Estructura del margen de contribución, Tunay Johnn*

La investigación financiera de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, establece el punto de equilibrio que está constituido por los costos de producción del Tour Quito-Panamá de 3 Noches y 4 Días más el margen de contribución que resulta para llegar al punto de equilibrio, es óptimo realizar una venta de 24,80605 que redondeando los valores da a 25 Paquetes Turísticos durante cada mes, con un promedio de 0.961 ventas diarias, considerando el redondear de 1 venta diaria

**Tabla 44**

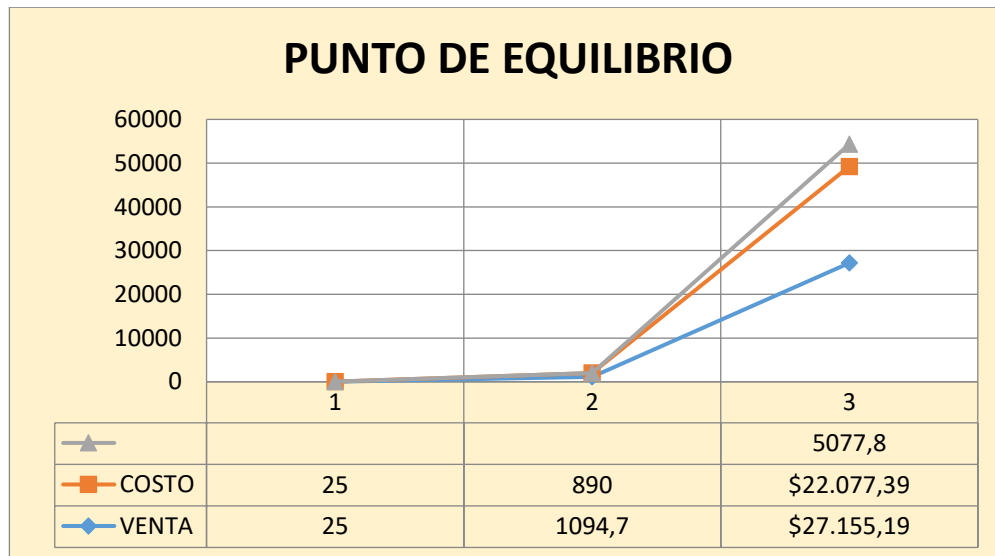
Punto de equilibrio.

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>			
<b>Venta</b>	24,80605	\$1094,70	\$27.155,19
<b>Costo</b>	24,80605	\$890	\$22.077,39
<b>Gasto</b>			\$5.077,80
<b>Punto De Equilibrio</b>			<b>\$0,00</b>

*Nota: Estructura del punto de equilibrio, Tunay Johnn*

**Tabla 45**

Punto de equilibrio.



Nota: Estructura del punto de equilibrio, Tunay Johnn

**Tabla 46**

Ventas proyectadas.

VENTAS PROYECTADAS			
52	\$56.924,40	\$683.092,80	ventas
52	\$46.280,00	\$555.360,00	costo

Nota: Estructura de ventas proyectadas, Tunay Johnn

### **Costo de ventas**

El costo de ventas de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World*, se calcula sobre la base de un periodo de cinco años, además de factores como la ganancia bruta y la ganancia neta, también se puede conocer las ventas estimadas para cada año estimado y otros factores que intervienen al realizar el cálculo de flujo.

Tabla 47

<b>FLUJODE VENTAS</b>						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		683092,80	703653,89	724833,88	746651,38	769125,58
COSTO DE VENTAS		555360,00	572076,34	589295,83	607033,64	625305,35
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		127732,80	131577,56	135538,04	139617,74	143820,23
GASTOS ADMINISTRATIVOS		55113,60	56772,52	58481,37	60241,66	62054,94
SERVICIOS BASICOS		1020,00	1050,70	1082,33	1114,91	1148,46
MATERIAL OFIC.		1218,04	1254,70	1292,47	1331,37	1371,45
ALQUILER LIMPIEZA		692,40	713,24	734,71	756,82	779,60
GASTOS DOCUMENTOS,PERMISOS		200,00	206,02	212,22	218,61	225,19
ALQUILER		4800,00	4944,48	5093,31	5246,62	5404,54
DEPRECIACIONES		482,31	482,31	482,31	482,31	482,31
AMORTIZACIONES		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
UTILIDAD OPERATIVA		64206,45	66153,58	68159,32	70225,43	72353,73
GASTOS FINANCIEROS		9172,55	7784,89	6202,96	4399,57	2343,69
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		55033,90	58368,69	61956,35	65825,86	70010,04
BASE IMPOSITIVA		13758,48	21158,65	22459,18	23861,88	25378,64
UTILIDAD NETA		41275,43	37210,04	39497,18	41963,99	44631,40

Flujo de ventas.

Nota: Estructura del flujo de ventas, Tunay John

### ***Flujo de caja***

En el flujo de caja de la Agencia de Viajes Dual *Explore The World* tienen en cuenta todos gastos e ingresos de las actividades comerciales planificadas de la agencia a cinco años.



**Tabla 48**

Flujo de caja.

<b>FLUJO DE CAJA</b>						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		64206,45	66153,58	68159,32	70225,43	72353,73
DEPRECIACION		482,31	482,31	482,31	482,31	482,31
AMORTIZACION		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- BASE IMPOSITIVA		13758,48	21158,65	22459,18	23861,88	25378,64
- GASTOS FINANCIEROS		9172,55	7784,89	6202,96	4399,57	2343,69
- PAGO CAPITAL		9.911,82	11.299,48	12.881,40	14.684,80	16.740,67
+ VALOR DE SALVAMENTO						
+ CAPITAL DE TRABAJO						
- REPOSICION DE ACTIVOS						
<b>= FLUJO NETO DE CAJA</b>	<b>-75690,73</b>	<b>31.845,92</b>	<b>26.392,87</b>	<b>27.098,09</b>	<b>27.761,50</b>	<b>28.373,04</b>

*Nota: Estructura de flujo de caja, Tunay Johnn*

## **Cálculo del VAN y el TIR**

### ***VAN (Valor Actual Neto) o VPN***

Es un indicador que mide la inversión, el cual, es usado para determinar el valor de los pagos y los cobros futuros, de manera que puedes realizar una comparativa con los distintos periodos y las diferentes oportunidades de inversión, esto refiere al rendimiento actualizado de los flujos positivos y negativos por una inversión, es el criterio financiero que evalúa las inversiones. (González, Pedro )

Por medio utilizado de este índice financiero, se puede determinar la viabilidad de la empresa con base en estimaciones de flujo de efectivo anual, si los resultados existen un VAN con una rentabilidad de \$ 24.607,99 para el proyecto.

### ***Interpretación VAN***

**Tabla 49**

Valor actual neto interpretación

<b>VAN= Valor Actual Neto (Indicador De Rentabilidad)</b>
<b>VAN= Beneficios Netos Actualizados - Inversión</b>
<b>VAN &lt; 0 El Proyecto No Es Rentable</b>
<b>VAN &gt; 0 El Proyecto Es Rentable</b>
<b>VAN = 0 El Proyecto No Producirá Pérdidas Ni Ganancias,</b>

*Nota: Estructura del VAN, Tunay Johnn*

### ***Formula del VAN***

**Figura 28.**

Fórmula de VAN

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

*Nota: Fórmula del VAN, Tunay Johnn*

$F_t$ = son los flujos de dinero en cada período de tiempo.

$I_0$ = inversión inicial.

$n$ = número de periodos de tiempo.

$k$ = es el tipo de descuento o de interés exigido de la inversión.

### ***TIR (Tasa Interna de Retorno)***

Es la tasa que iguala el valor presente neto a cero, la tasa interna de retorno también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de

efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje (%), también es conocida como tasa crítica de rentabilidad cuando se compara con la tasa mínima de rendimiento requerida para un proyecto de inversión específica. (Vaquiro, 2017)

### ***Interpretación del TIR***

**Tabla 50**

Interpretación del TIR.

<b>TIR= Tasa Interna De Retorno</b>
TIR = VAN = 0
TIR < Td Proyecto No Es Rentable
TIR > Td Proyecto Es Rentable
TIR = Td El Proyecto No Produce Perdidas Ni Ganacias

*Nota: Estructura de la TIR, Tunay Johnn*

### ***Formula del TIR***

**Figura 29**

Fórmula del TIR

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1 + TIR)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1 + TIR)} + \frac{F_2}{(1 + TIR)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1 + TIR)^n} = 0$$

*Nota: Formula de la TIR, Tunay Johnn*

$F_t$ = flujos de caja.

$I_0$ = inversión inicial.

$n$ = número de períodos de tiempo.

TIR= tasa interna de retorno.

El cálculo de la tasa interno de retorno (TIR) de la Agencia de Viajes Dual Explore *The World* demuestra que existe una rentabilidad del proyecto con un porcentaje del 25,80 % con una separación del 11,96 % de la tasa mínima de rendimiento (TMAR) que se encuentra en el 13,84 %.

**Tabla 51**

Cálculo del VAN Y TIR.

CÁLCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	24.607,99
TIR	25,80%
TMAR	13,84%

*Nota: Estructura de la TIR, VAN, Tunay Johnn*

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- La tesis tuvo como finalidad investigar un enfoque turístico implicando la obtención de recopilación de datos que favorezcan la implementación de una Agencia de Viaje, ejecutando un servicio oportuno y claro al satisfacer el bienestar y seguridad que logrará una función excelente en torno a las necesidades del turista.
- Los resultados de la encuesta arrojan datos favorables por una población insaciable, por el cual, se busca satisfacer el microentorno con asistencias de excelencia a bajos costos mediante alianzas con proveedores que garanticen una operación con una contribución de calidad a menor precio además de establecer el marketing mediante múltiples canales de distribución.
- La formalidad de la agencia estará vinculado a los requerimientos de autorización en diferentes entes reguladores establecidas por la ley ecuatoriana, por lo tanto, la obtención de permisos será primordial para la operación y el conocimiento de estas permitirá liberarse de sanciones o multas.
- El enfoque de la agencia estará basado sobre la alianza del medio ambiente y la comunidad que conformará el crecimiento y el bienestar de pequeños emprendimientos, respaldando estabilidad y desarrollo sin descuidar el apoyo en la producción de ingresos y menorando gastos por la implementación de materiales de oficina contribuyendo al reciclaje por la conservación del ambiente en las cuales la agencia emprende sobre estas áreas.

- A través del análisis financiero se puede concluir que las inversiones estarán plenamente estructuradas para activos fijos necesarios sobre la producción de servicios, además de un capital de trabajo fundamental que mantendrá una proyección hasta de 12 meses para evitar riesgos de insolvencia, actuará con un capital que estará integrada a préstamos bancarios y regirá bajo indicadores con proyección de ventas mensuales superior al punto de equilibrio evitando la insolvencia de la agencia.

### *Recomendaciones*

- Establecer un proceso de investigación de mercados enfocándose en el producto y servicio a implementar además de la ubicación estratégica del sector de esta manera obtener respuestas claras si la propuesta mantiene acogida y prever proveedores para su implementación.
- Realizar una búsqueda de las necesidades a satisfacer mediante la producción del servicio o producto relevante con el fin de complacer la demanda insatisfecha existente y de esta manera logrando posicionarse en el mercado competitivo.
- Mantener el proceso del análisis financiero con indicadores sobre el punto de equilibrio obteniendo proyecciones mensuales y anuales esto permitirá correcciones a tiempo

## Referencias

- Butle, M. (01 de enero de 2023). *¿Que es el punto de equilibrio de un negocio?* Obtenido de <https://www.tiendanube.com/blog/como-alcanzar-el-punto-de-equilibrio-en-una-tienda-online/>
- Ciudadanos, P. U. (13 de agosto de 2021). *Registro de datos de trabajo para vinculacion laboral.* Obtenido de <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-promocion-del-empleo/remype/sobre-el-registro-remype/>
- Ciudadanos, P. U. (09 de febrero de 2023). *Tramites en linea.* Obtenido de <https://www.gob.ec/gadmc-pastaza/tramites/apertura-actualizacion-patente-municipal>
- Ciudadanos, P. U. (s.f.). *Portal Unico de Tramites Ciudadanos* . Obtenido de <https://www.gob.ec/gadmc-pastaza/tramites/licencia-unica-anual-funcionamiento-luaf>
- compañías, S. d. (s.f.). *Pasos para la Constitución de una Compañía.* Obtenido de [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/piezasInformativas/Pasos%20para%20a%20Constitucion%20de%20una%20compania.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/piezasInformativas/Pasos%20para%20a%20Constitucion%20de%20una%20compania.pdf)
- Contribuyente, R. U. (12 de diciembre de 2022). *Tramites en linea* . Obtenido de <https://www.gob.ec/sri/tramites/inscripcion-registro-unico-contribuyente-ruc-persona-juridica-privada-control-superintendencia-companias>
- DuocUc. (13 de Cotubre de 2022). *Investigacion Aplicada* . Recuperado el 12 de Enero de 2023, de <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada>



- Flores, J. (10 de Octubre de 2018). *Derecho del Ecuador*. Obtenido de <https://derechoecuador.com/microempresa/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20la%20microempresa,1%20a%2015%20empleados%20m%C3%A1ximo.>
- González, Pedro . (s.f.). *¿Que es el valor neto (VAN)*. Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-valor-actual-neto-van/>
- Grunewald, I. (s.f.). *Que es la seguridad turistica*. Recuperado el 15 de marzo de 2023, de [https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/disc_4054.htm)
- Hidalgo, U. A. (s.f.). *Estudio Economico*. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/proy\\_inv/estudio%20economico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/proy_inv/estudio%20economico.pdf)
- Hidalgo, U. A. (s.f.). *Estudio Economico*. [uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/proy\\_inv/estudio%20economico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/proy_inv/estudio%20economico.pdf).
- Lazcano, D. (04 de Abril de 2021). *Haciendo Turismo*. Obtenido de <http://haciendodelturismo.com/blog/cuales-son-las-necesidades-en-el-turismo>
- Microsoft. (s.f.). *¿Que es la Contabilidad de Activos?* Obtenido de <https://dynamics.microsoft.com/es-mx/business-central/what-is-fixed-asset-accounting/#:~:text=Un%20activo%20fijo%2C%20tambi%C3%A9n%20conocido,ayude%20a%20generar%20ingresos%20continuamente.>
- MINTUR. (s.f.). *Solicitud de registro para agencia de viajes*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/solicitud-de-registro-para-agencias-de-viaje.pdf>

Moya, S. P. (s.f.). *¿Que es la depreciacion de activos?* Obtenido de <https://controldeactivosfijos.com.mx/destacados/que-es-la-depreciacion-de-los-activos/>

Nohelia. (s.f.). *Estudio Economico.* Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/18045/Capitulo3.pdf>

Pastaza, C. d. (18 de enero de 2022). *Requisitos para obtener el permiso de funcionamiento* . Obtenido de [https://www.facebook.com/BomberosPuyoEc/photos/requisitos-para-obtener-el-permiso-de-funcionamiento/2115529078602619/?paipv=0&eav=AfZK7P4BsHuh1qPZl9X\\_BXg6\\_0XDGqq0kw04C7YocEhdQ0cmk92Ckqzc2CxOyR1XpGY&\\_rdr](https://www.facebook.com/BomberosPuyoEc/photos/requisitos-para-obtener-el-permiso-de-funcionamiento/2115529078602619/?paipv=0&eav=AfZK7P4BsHuh1qPZl9X_BXg6_0XDGqq0kw04C7YocEhdQ0cmk92Ckqzc2CxOyR1XpGY&_rdr)

Pastaza, P. M. (01 de julio de 2019). *Patentes Municipales del Canton Pastaza.* Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-10/PATENTES%20MUNICIPALES%20EN%20EL%20CANT%3%93N%20PASTAZA.pdf>

Pérez, H. J. (04 de septiembre de 2020). *¿Qué es y para qué sirve la Pirámide de Maslow?* Recuperado el 15 de julio de 2021, de <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/qu%C3%A9-es-y-para-qu%C3%A9-sirve-la-pir%C3%A1mide-de-maslow>

Ramirez, R. L. (s.f.). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como.* Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

Social, I. E. (s.f.). *Registro del nuevo empleador* . Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/en/web/empleador/registro-de-empleador>

Superintendencia de Compañías. (s.f.). *Constitución.* Obtenido de [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/instructivo\\_soc.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/instructivo_soc.pdf)

Tejo, D. (10 de junio de 2016). *Pirámide de Maslow*. Recuperado el 15 de julio de 2021, de

<http://davidtejo.com/2016/06/la-nueva-piramide-de-maslow-el-cambio-en-las-necesidades-basicas-en-el-siglo-xxi-y-su-influencia-en-el-lifestyle-actual/>

Unidas, N. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/#:~:text=Los%20Objetivos%20de%20desarrollo%20sostenible%20son%20el%20plan%20maestro%20para,la%20paz%20y%20la%20justicia.>

Vaquirol, D. (Diciembre de 2017). *Tasa interna de retorno - TIR*. Obtenido de

<https://www.pymesfuturo.com/tiretorno.htm>

# ANEXOS

## Anexo 1. Encuesta



### PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES DUAL EN EL SECTOR DEL BARRIO CENTRAL, CANTÓN PASTAZA

Estimado/a participante su opinión es muy importante, la finalidad de la siguiente encuesta da inicio a un Proyecto y para su factibilidad del emprendimiento la respuesta será de gran ayuda, llenar la siguiente encuesta, mejorar la experiencia de los servicios.

¿Cuántas veces al año sales de viaje?

1 a 2 veces

3 a 4 veces

5 o mas

Nunca

Añadir opción o [añadir respuesta "Otro"](#)

Obligatorio

¿Cuál es la mejor temporada del año en la que prefieres salir de viaje? \*

Carnaval

Día Mundial del Turismo

black friday

Navidad

otros

¿Cuál es el tipo de actividad que prefieres realizar al salir de vacaciones? \*

Aventura en la selva, Aventura Extrema

Paseo Familiar y Camping

Viajes en Canoa, Cayak

Iglesias y cultura

Al realizar un viaje, ¿Prefieres hacerlo? \*

solo/a

Acompañado por mi familia

Amigos

Al realizar un viaje por turismo, ¿Prefieres hacerlo? \*

- Nacional
- Internacional
- otros

¿Tienes en mente viajar a EE.UU? ¿Qué te detiene? \*

- El visado
- Falta de Tiempo
- No estoy interesado/a

¿Para la contratación del algún servicio turístico visitarías? \*

- Pagina Web
- La Agencia Fisica
- Reservarias por medio telefonico

Cuantos días estarías dispuesto/a a contratar en un tour? \*

- 1 a 3 Dias
- 1 a 5 Dias
- 1 a 7 Dias

¿Para poder contratar un servicio primero reviso? \*

- Las redes sociales de la empresa
- La pagina web de la empresa
- Otros

¿Qué lugar del Ecuador te gustaría conocer? \*

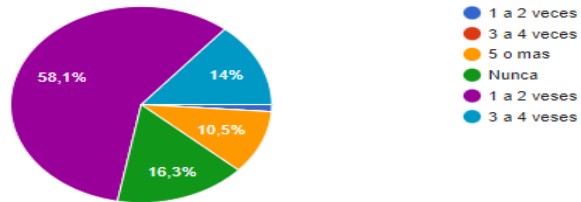
- Sierra
- Costa
- Amazonia
- Region Insular (Galapagos)

## Anexo 2. Respuesta de las encuestas

¿Cuántas veces al año sales de viaje?

86 respuestas

[Copiar](#)



¿Cuál es la mejor temporada del año en la que prefieres salir de viaje?

86 respuestas

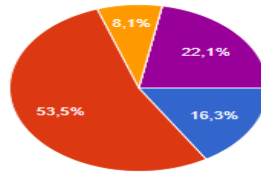
[Copiar](#)



### ¿Cuál es el tipo de actividad que prefieres realizar al salir de vacaciones?

[Copiar](#)

86 respuestas

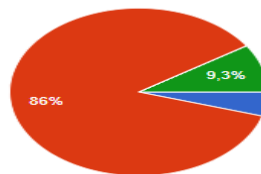


- Aventura en la selva, Aventura Extrema
- Paseo Familiar y Camping
- Viajes en Canoa, Cayak
- Iglesias y cultura
- otros

### Al realizar un viaje, ¿Prefieres hacerlo?

[Copiar](#)

86 respuestas

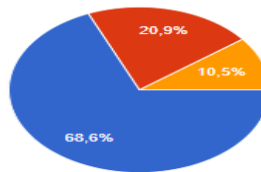


- solo/a
- Acompañado por mi familia
- Amigos
- otros

### Al realizar un viaje por turismo, ¿Prefieres hacerlo?

[Copiar](#)

86 respuestas

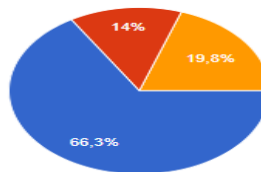


- Nacional
- Internacional
- otros

### ¿Tienes en mente viajar a EE.UU? ¿Qué te detiene?

[Copiar](#)

86 respuestas

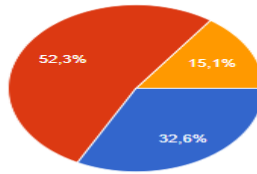


- El visado
- Falta de Tiempo
- No estoy interesado/a

¿Para la contratación del algún servicio turístico visitarías?

[Copiar](#)

86 respuestas

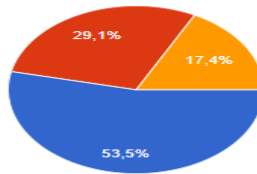


- Pagina Web
- La Agencia Física
- Reservarías por medio telefonico

Cuantos días estarías dispuesto/a a contratar en un tour?

[Copiar](#)

86 respuestas

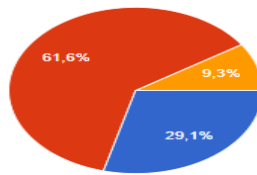


- 1 a 3 Dias
- 1 a 5 Dias
- 1 a 7 Dias

¿Para poder contratar un servicio primero reviso?

[Copiar](#)

86 respuestas

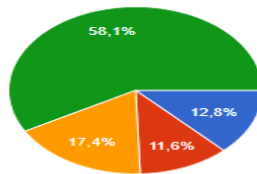


- Las redes sociales de la empresa
- La pagina web de la empresa
- Otros

¿Qué lugar del Ecuador te gustaría conocer ?

[Copiar](#)

86 respuestas



- Sierra
- Costa
- Amazonia
- Region Insular (Galapagos)



### Anexo 3. Equipo de Computación



REF: 40261  
HP

**HP - COMPUTADORA ALL IN ONE 22-DD0543LA R3-3 | NEGRO**

Disfrute de gran durabilidad con una laptop diseñada para hacer lo que desea con facilidad.

Cantidad:

~~\$1.314,75~~ **\$555,00** | Crédito directo 24 Cuotas 53,09

¡ QUEDAN 5 DISPONIBLES !

**COMPRAR AHORA**

Envíos Nacionales | Compra 100% Segura | Devoluciones y cambios



REF: 55451  
EPSON

**EPSON - IMPRESORA MULTIFUNCIÓN C L3250 | NEGRO**

Impresora multifuncional 3 en 1 Epson EcoTank L3250 con impresión 100% sin cartuchos

Cantidad:

~~\$618,34~~ **\$288,98** | Crédito directo 24 Cuotas 27,64

¡ QUEDAN 12 DISPONIBLES !

**COMPRAR AHORA**

Envíos Nacionales | Compra 100% Segura | Devoluciones y cambios

### Anexo 4. Muebles y Enseres



**Escritorio Nilo Roble Claro/Bianco Antiguo**

El Bosque  
Cód: F.00666.303



Precio anterior: \$ 143.99

Oferta Web:

**\$ 115.20**

Diferido:  cuotas con intereses de **\$ 7.24**

- Precio incluye IVA, precios pueden variar sin previo aviso.  
- Oferta válida hasta agotar stock.



**Archivador 4 Cajones Kantor Carvalho - Carvalho Munique**

El Bosque  
Cód: F204-MU



Precio anterior: \$ 177.00

Oferta Web:

**\$ 141.60**

Diferido:  cuotas con intereses de **\$ 8.9**

- Precio incluye IVA, precios pueden variar sin previo aviso.  
- Oferta válida hasta agotar stock.

de Malla Negra



### 35% Silla con Espaldar de Malla Negra

Código: 83641  
Precio: ~~\$99,75~~ **\$58,99**

Precio incluye IVA



Métodos de Pago para compras ONLINE:



Seleccione los diferentes tipos de productos:



Silla hidráulica para oficina con brazos, incluye un pistón para regular la altura. Espaldar de malla. Varios colores

**\$ 58.99**  
Precio incluye IVA

Cantidad  unidad

DIFIERE SIN INTERES CON TUS TARJETAS PREFERIDAS		
No Cuotas	Valor Cuota	Valor Final
3	\$19.66	\$58.99
6	\$10.35	\$62.09
9	\$6.90	\$62.09
12	\$5.17	\$62.09

**AGREGAR AL CARRITO**

Realizamos envíos a nivel nacional  
Puedes comprar y retirar en tienda



### ONE SILLA DE ESPERA ESTANDAR PARA OFICINA \$32,00

Color: Negro



Cantidad

**ANADIR A CARRITO**

Referencia: SILLA-3002

**DESCRIPCIÓN**

ESPECIFICACIÓN

#### Descripción del producto

IMAGEN REFERENCIAL  
La silla ideal para atender a tus visitas, pensada y diseñada no solo para brindarles el mejor confort.



Nuevo | +1 vendidos

### Silla Tripersonal Tipo Eames Eiffel De Espera

U\$S 111

Hasta 12 cuotas  
**VISA**  
Mas información

Entrega a acordar con el vendedor  
Inaquito, Quito  
Ver costos de envío

Cantidad: **1** unidad (495 disponibles)

**Comprar ahora**

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

1 mes de garantía de fábrica.



### Basurero papelera 1.5 litros

\$1.50

Es un recipiente en el que se coloca la basura este ayuda a limpiar y que el medio ambiente se vea mas ordenado.

1

**Añadir al carrito**



Ventas 1 **Online**  
Necesitas ayuda?

SKU: 58PE004 Categorías: Basureros, Hogar, Limpieza

## Anexo 5. Equipo de Seguridad



Nuevo | +5 vendidos

**Venta Y Recarga De Extintores Pqs 10 Libras Nuevo Polvo**



U\$S 21<sup>80</sup>

Hasta 12 cuotas



Más información

Entrega a acordar con el vendedor  
Iñaquito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (167 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo | +5 vendidos

**Detectores De Humo Y Calor Hagroy 2 Y 4 Hilos**



U\$S 12

Hasta 12 cuotas



Más información

Entrega a acordar con el vendedor  
Iñaquito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (970 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

12 meses de garantía de fábrica.



Nuevo | +25 vendidos

**Camaras De Vigilancia Quito Dahua Kit Seguridad Dvr Hd**



U\$S 122

Hasta 12 cuotas



Más información

Entrega a acordar con el vendedor  
Iñaquito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (838 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

12 meses de garantía de fábrica.

## Anexo 5. Suministros de Oficina



Nuevo | +1 vendidos

**Resma Papel Bond Xerox  
75g 500hojas (entregas A  
Domicilio)**

U\$S 4<sup>18</sup>

Hasta 12 cuotas

**VISA**

Más información

Entrega a acordar con el vendedor

Iñaquito, Quito

[Ver costos de envío](#)

Color: **Blanco**

Cantidad: **1 unidad** (996 disponibles)



### Perforadora Mediana Metálica

Marca: **ERICH KRAUSE** | Código: 4041485151326

Perforadora De 2 Orificios Metálica Tamaño Mediano Para 20 Hojas N Ref. 15132

**\$4,75**

- 1 +

En stock

**Agregar al carrito**

Calcula los costos de envío

Provincia

Provincia

▼

**CALCULAR**

Comparte



### GRAPAS KW / TRIO N10 1000U

☆☆☆☆ | 0 Reviews | [Escriba un comentario](#)

**\$0,24**

Impuestos incluidos

REFERENCIA 4714218000016 **EN STOCK** 19 ARTICULOS

Referencias específicas

GRAPAS KW N10 1000 PZ

CANTIDAD 1

**Añadir al carrito**



### GRAPADORA EAGLE 206 MEDIANA

☆☆☆☆ | 0 Reviews | [Escriba un comentario](#)

**\$2,78**

Impuestos incluidos

Marca **EAGLE**

REFERENCIA 4893055002060 **EN STOCK** 18 ARTICULOS

Referencias específicas

GRAPADORA EA 206 MED

CANTIDAD 1

**Añadir al carrito**

**EN STOCK!**



Nuevo | +1 vendidos

### Bolígrafo Bic Caja X 12 Unidades

U\$S 4<sup>50</sup>

Hasta 12 cuotas  
**VISA**  
Más información

Entrega a acordar con el vendedor  
El Inca, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Color Del Exterior: **Negro**



Cantidad: **1 unidad** (48 disponibles)



### Sobres De Papel Manila F6

Marca: **GRAFIPAPEL** | Código: 7750737001292

Tamaño F6 De 30cmx40cm Paquete De 10 Sobres

**-20%**

~~\$3,04~~

**\$2,40**

- 1 +

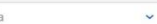
En stock

**Agregar al carrito**

#### Calcula los costos de envío

Provincia

Provincia



**CALCULAR**

Comparte



Nuevo | +5 vendidos

### Carpetas Cartón 100unds Varios Colores Intensos

U\$S 17<sup>99</sup>

Hasta 12 cuotas  
**VISA**  
Más información

Entrega a acordar con el vendedor  
El Inca, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (670 disponibles)

**Comprar ahora**

**Compra Protegida**, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.



## TIJERA DE OFICINA 6"

Imprimir

**\$0.57** impuestos inc.



Disponible

Condición: Nuevo producto

Tijera simetrica--clasica de punta segura y redonda

86 artículos

Cantidad

**AÑADIR AL CARRITO**



Nuevo | 1 vendido

### Cinta De Embalaje 48mm 40 Yards Transparente Cafe 2 Unid

U\$S 1

Hasta 12 cuotas  
**VISA**  
Más información

Envío a todo el país  
Conoce los tiempos y las formas de envío.  
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad: 1 unidad (995 disponibles)

**Comprar ahora**

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

## Anexo 6. Material de Limpieza



Nuevo

### Aroma Ambiental Economico Galon Casa Oficina

U\$S 11

Hasta 12 cuotas  
**VISA**  
Más información

Entrega a acordar con el vendedor  
Centro Histórico, Quito  
[Ver costos de envío](#)

**¡Última disponible!**

**Comprar ahora**

1 meses de garantía de fábrica.



## Escoba Pequeña Plástica Juguete Niños.

\$1.25

Mini Escoba Juguete Niños Pequeña Plástica, ideal para el aseo en lugares con poco espacio o como juguete para niños.

1

Añadir al carrito



Ventas 1 Offline

Necesitas ayuda?

SKU: 512423 Categorías: Hogar, Juguetes, Niños



Nuevo

Recogedor De Basura Brujita ♡

U\$S 1<sup>95</sup>

Hasta 12 cuotas  
**VISA**  
Más información

Entrega a acordar con el vendedor  
Quito, Quito  
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** ∨ (100 disponibles)

Comprar ahora

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

12 meses de garantía de fábrica.



30%

## Trapeador Tornado Magic Man

Código: 70521

Precio: ~~\$12,14~~ **\$8,50**

Precio incluye IVA.



Métodos de Pago para compras ONLINE:



- Trapeador de algodón tornado de hilo sintético con bandas de tela que evita que se enreden.
- Mango de acero inoxidable, el cabezal se baja y se ajusta a la mopa para exprimirla, no moja sus manos.



Nuevo | 1 vendido

Fundas Basura Industrial  
39x55 Negro Desechos Co-  
munes X10 ♡

U\$S 5<sup>50</sup>

Hasta 12 cuotas  
**VISA**  
Más información

Envío a todo el país  
Conoce los tiempos y las formas de envío.  
[Calcular cuándo llega](#)

Cantidad: **1 unidad** ∨ (987 disponibles)

Comprar ahora



Ver más productos marca Scott

Nuevo | +1 vendidos

**Papel Higiénico Jumbo**



U\$S 12

Hasta 12 cuotas



Más información

Envío gratis a todo el país

Conoce los tiempos y las formas de envío.

[Calcular cuándo llega](#)

¡Última disponible!

[Comprar ahora](#)

Referencia:



73553

Toalla de Manos Doblada en Z  
Natural Hoja Doble 1 Fajo x 150  
hojas

Paquete por 150 hojas en empaque  
individual que permite el  
dispensado una a una.

**\$2,69**

Cantidad

1

[AÑADIR AL CARRITO](#)



Nuevo

**Cloro Andes 5% Galon Por Mayor**



U\$S 2<sup>65</sup>

Hasta 12 cuotas



Más información

Entrega a acordar con el vendedor

Iñaquito, Quito

[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (1000 disponibles)

[Comprar ahora](#)





Identificación de reporte de similitud. oid:11830:211131064

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis Borrador Jonh Tunay.docx**

AUTOR

**JONH TUNAY**

RECuento DE PALABRAS

**16257 Words**

RECuento DE CARACTERES

**89611 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**129 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 6, 2023 8:09 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 6, 2023 8:11 PM GMT-5**

● **10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)