



Título:

DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA CREACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S EN LA CIUDAD DE CUENCA - ECUADOR

Proyecto de grado presentado por:

Liseth Alexandra Morocho Maji

Jonnathan Enrique Zhindon Zumba

Carrera:

Turismo

Línea de Investigación

Tutor académico:

Ing. Belén Matovelle

Cuenca, 25 julio de 2024

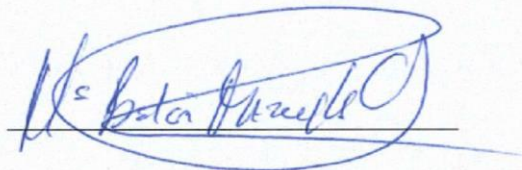
DERECHOS DE AUTOR

Los derechos de esta obra son irrenunciables y corresponden a sus **AUTORES LISSETH ALEXANDRA MOROCHO MAJI – JONNATHAN ENRIQUE ZHINDON ZUMBA**, incluido sus derechos patrimoniales. El **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** tiene licencia gratuita e intransferible sobre esta obra para uso no comercial, de necesitar uso comercial requiere autorización de su titular.

CARRERA DE TURISMO
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR
Aprobación del Trabajo de Titulación

Doy fe que el trabajo desarrollado por los estudiantes: **Liseth Alexandra Morocho Maji** y **Jonnathan Enrique Zhindón Zumba**, con el título “**DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA CREACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S EN LA CIUDAD DE CUENCA - ECUADOR**”, cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente,



Ing. María Belén Matovelle Quiroz.

C.I: 0104950472



DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, **Morocho Maji Lisseth Alexandra**, estudiante del **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que cursó la Tecnología en **Turismo**, declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **“Desarrollo de la Metodología para la creación de la agencia de viajes virtual 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en la ciudad de Cuenca - Ecuador”** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



Morocho Maji Lisseth Alexandra

0107577777

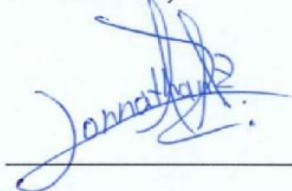


DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, **Zhinda Zumba Jonnathan Enrique**, estudiante del **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que cursó la Tecnología superior en **Turismo** declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **“Desarrollo de la Metodología para la creación de la agencia de viajes virtual 4MUNDOS TRAVEL S.A.S. en la ciudad de Cuenca – Ecuador”** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



ZHINDO ZUMBA JONNATHAN ENRIQUE

Cédula: 0104822507

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado con mucho amor a mi hijo Danielito, que es lo más valioso que tengo en mi vida, quien es uno de mis pilares fundamentales para cumplir esta meta, sin él, nada de esto hubiera sido posible, con solo su existencia he logrado demasiadas cosas en la vida, gracias por creer en mí, eres mi mayor bendición y mi motor para continuar en la vida diaria, sin tu sola presencia, nada de esto fuera posible, gracias por entenderme las veces que por temas de estudio no pude estar contigo, este logro es tuyo, te lo dedico con todo mi corazón, mamá te ama infinitamente.

A mis Padres Arturo y Anita, agradezco muchísimo a Dios por permitirme tenerlos a mi lado, por estar siempre para mí, por su amor, sus consejos, paciencia y confianza en mí, por sus palabras de aliento y por no dejarme sola en ningún momento de mi vida, es un privilegio poder tenerlos.

A mis hermanas Anabel y Valentina, que siempre me han apoyado y me han ayudado en lo que he necesitado, al igual que mis padres son una parte fundamental en mi vida, las amo con todo mi corazón.

Los ama, Liss.

DEDICATORIA

Agradezco primero a Dios por darme la salud y la fuerza para poder culminar este proyecto de tesis.

Dedico con todo mi corazón la tesis a mi madre, desde el cielo debe estar orgullosa de verme cumplir un sueño más,

les dedico a mi familia a mi padre y mis hermanos que me han apoyado siempre y en especial a mis tías Carmen y Tere que a lo largo de la carrera han estado siempre apoyándome para poder culminar la carrera de Turismo.

Le dedico con mucho cariño a mi abuelita Rosa Valladares que se convirtió en mi madre y siempre ha estado pendiente y apoyándome en todo momento, sin el apoyo de ella este proyecto no se hubiese podido culminar.

Atentamente Jonnathan los quiere mucho.

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer, en primer lugar, a Dios, por darnos la vida, salud y sabiduría a lo largo de nuestras vidas para poder culminar con éxitos nuestros estudios y conseguir este sueño anhelado.

A nuestros padres, quienes han sido un pilar fundamental y de gran apoyo para no decaer en este proceso, por ser quienes nos han incentivado a seguir formándonos académica y personalmente.

A la Ing. Belén Matovelle, al Lcdo. Xavier Guerrero y a todos nuestros profesores quienes se encargaron de nuestra formación académica y nos brindaron los conocimientos necesarios que no solo nos servirán en la vida académica, sino también en la vida diaria.

ÍNDICE

ÍNDICE	2
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	12
RESUMEN.....	15
ABSTRACT.....	16
INTRODUCCIÓN	18
Objetivos de la investigación	18
Preguntas de investigación (entre 5 a 10).	19
Justificación.....	20
Determinación de hipótesis	20
Capítulo I: Problemática	22
Capítulo II: Marco Referencial.	43
Marco Teórico	43
Marco Contextual.....	43
Marco Conceptual	46
Capítulo III: Metodología de Investigación	51
Enfoque de investigación	51
Tipo de investigación	53
Corte de la investigación.....	54
Instrumentos y técnicas para el levantamiento de la información	54
Metodología de trabajo	55
Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los Resultados	57
Capítulo V: Propuesta de Investigación.....	64
Cronograma de actividades	66

Conclusiones	67
Recomendaciones.....	69
A nivel institucional	69
A nivel técnico	69
A nivel teórico.....	70
BIBLIOGRAFÍA - WEBGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Proyecto: DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA CREACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S EN LA CIUDAD DE CUENCA ECUADOR

Nombres: Lisseth Morocho / Jonnañan Zhindon

Fecha de inicio del proyecto: 8/5/2024

Fecha de finalización: 19/7/2024

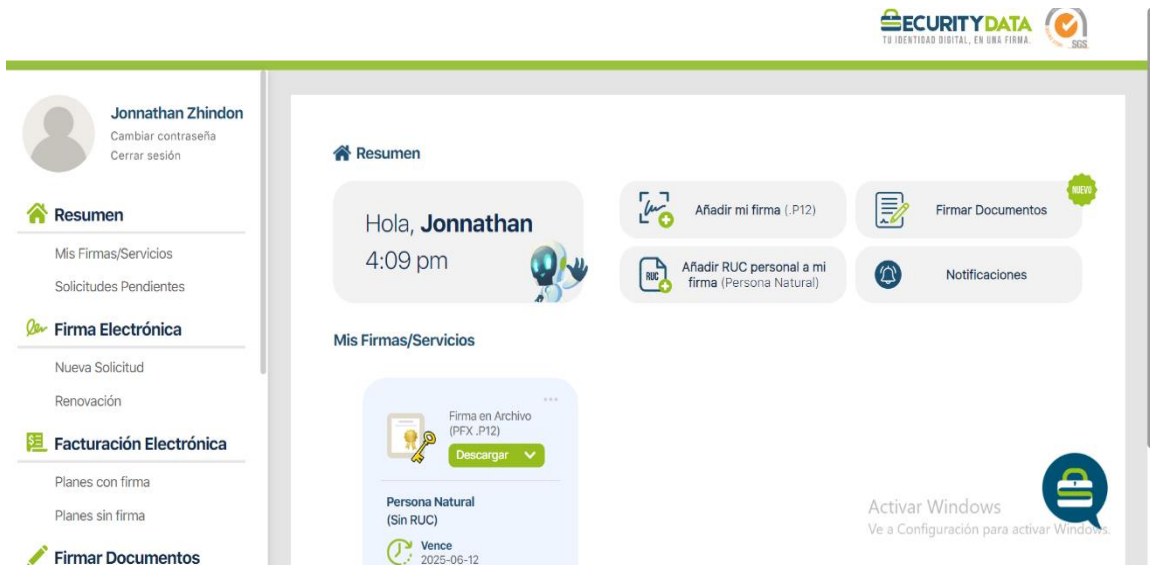
Proyecto de Tesis	Progreso	Inicio	Días	MAYO				JUNIO				JULIO								
				Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4				
Inicio del proyecto																				
Se realiza la revisión de tema de tesis por parte del tutor y se procede a editar el texto por palabras propias.	10%	08 al 13 de mayo	5	x																
Se realiza la revisión de las capitulaciones para poder avanzar en el capítulo 1.	10%	14 al 15 de mayo	1		x															
Se revisan avances, correcciones y se procede a buscar la información necesaria sobre los requisitos legales que se necesitan para la apertura de la Agencia de Viajes 4MUNDOS Travel S.A.S y comenzar con la estructura de la misma.	10%	15 al 21 de mayo	6			x														
Continuamos con los avances de cada capítulo y comenzamos con el desarrollo de los cuadros estadísticos que va dentro del capítulo de Desarrollo de la Metodología	5%	2 de mayo al 6 de jun	10				x													
Revisión sobre los cuadros estadísticos, el marco contextual y marco conceptual, continuamos con un avance en el glosario y también en el abstract.	10%	07 al 11 de junio	4					x												
Desarrollo																				
procedemos a realizar la Constitución de la Agencia de Viajes Virtual 4MUNDOS ingresando en La Super de Compañías y además continuamos con la elaboración de encuestas virtuales.	10%	12 al 17 de junio	5						x											
Asistimos a una reunión sobre los temas legales para la Agencia de Viajes 4MUNDOS Travel y continuamos con el envío de las encuestas virtuales	10%	18 al 19 de junio	1							x										
Se revisa todo sobre la firma digital y procedemos a la creación de la misma.	10%	20 al 23 de junio	3								x									
Nuevamente realizamos correcciones necesarias en cuanto al marco contextual, añadimos más palabras al glosario, comenzamos a realizar la Metodología y propuesta de la investigación y continuamos enviando encuestas faltantes.	10%	24 al 26 de junio	2									x								
Finalización																				
Revisión sobre la Metodología y propuesta de la investigación, realizamos correcciones, añadimos más información y con las encuestas ya terminadas comenzamos a tabular e interpretarlas.	10%	7 de junio al 01 de jul	4																x	

Activar Windows
Ve a Configuración para activar

Fecha de finalización: 19/7/2024

Proyecto de Tesis	Progreso	Inicio	Días	MAYO				JUNIO				JULIO									
				Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4					
Revisión sobre las conclusiones y recomendaciones, realizamos algunas correcciones en las conclusiones, revisamos nuevamente toda la tesis e incrementamos información en algunos capítulos	10%	02 al 04 de julio	1																	x	

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES



(SECURITYDATA, 2024)




¿Necesita Ayuda? [Presione Aquí!](#)

SISTEMA PARA DENOMINACIÓN DE COMPAÑÍAS

[Inicio](#)
[Reserva de Denominación](#)
[Mis Reservas](#)
[Instructivos](#)
[SALIR](#)

[Cuenta personal](#)
[Usuario](#)
[Sugerencias](#)

HISTORIAL DE RESERVAS

[Constituidas](#)
[Reservas Cedidas](#)
[Cambio nombre / Transformación](#)
[Caducadas](#)
[Eliminadas](#)

N° de Reserva	Denominación	Tipo de Reserva	Palabra Peculiar	Fecha Reserva	Fecha Eliminación	Expediente Compañía
8063848	4MUNDOSTRAVEL S.A.S.	CONSTITUCIÓN	4MUNDOSTRAVEL	10-junio-2024	23-julio-2024 05:00 AM	-


Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.

(Superintendencia de Compañías, 2024)

Instagram

- [Inicio](#)
- [Búsqueda](#)
- [Explorar](#)
- [Reels](#)
- [Mensajes](#)
- [Notificaciones](#)
- [Crear](#)
- [Perfil](#)


[Más](#)



4mundostravel
[Editar perfil](#)
[Ver archivo](#)
[Herramientas de anuncios](#)




3 publicaciones
3 seguidores
6 seguidos

Agencia de Viajes & Operadora
 Explora el mundo con nosotros, ofrecemos experiencias únicas y personalizadas.
 ¡Descubre destinos inolvidables!
 Avenida Loja y Fushicha, Cuenca, Ecuador
 2 cuentas alcanzadas en los últimos 30 días. [Ver insights](#)

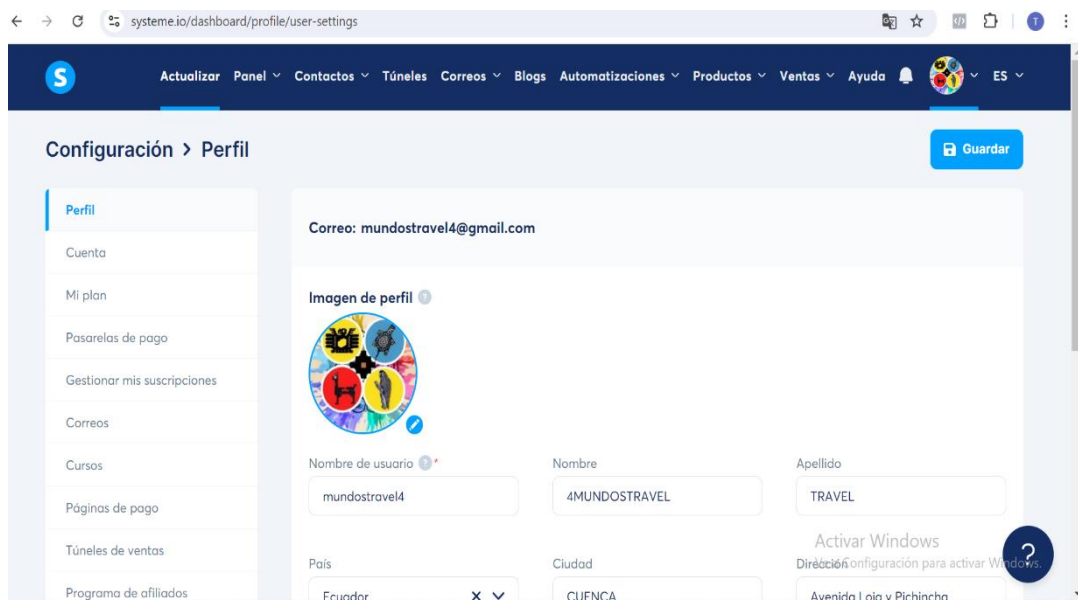
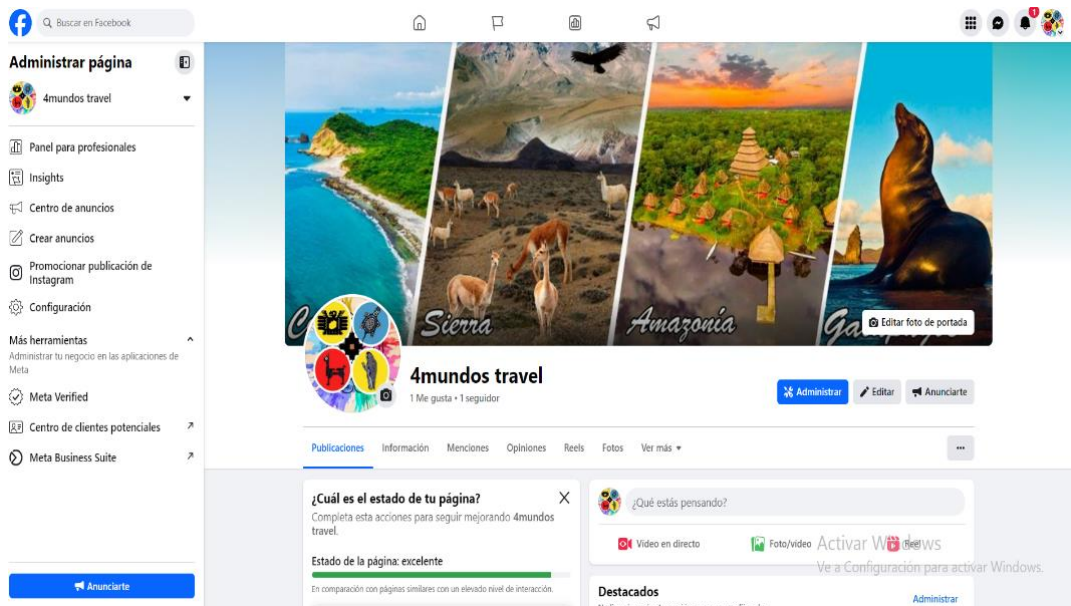


 Nuevo

[PUBLICACIONES](#)
[REELS](#)
[GUARDADAS](#)
[ETIQUETADAS](#)

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.



(systeme.io, 2024)

RESUMEN

El presente proyecto de tesis se basa en **El Desarrollo de la Metodología para la Creación de la Agencia Virtual 4MUNDOS Travel S.A.S en la ciudad de Cuenca, Ecuador**. Las problemáticas que se pueden identificar son la falta de seguridad y sostenibilidad y las preferencias actuales de las personas en lo que respecta a la tecnología, temas que han hecho que de cierta manera el turismo se detenga.

Como objetivo principal se tiene el desarrollo de una metodología para la operación de La AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en esta ciudad. La metodología utilizada va desde la planificación estratégica hasta la implementación de servicios esenciales como el marketing digital y el estudio de mercado.

Con esto se pudieron obtener hallazgos interesantes que nos dan a entender que la creación de la agencia de viajes virtual, además de aumentar la comodidad de los clientes va a promover la sostenibilidad al hacer menos uso de papel y los resultados obtenidos indican que la agencia está en la posibilidad de satisfacer dichas necesidades en un mundo en el que las necesidades de las personas son cada vez más grandes. De acuerdo a esto se tiene como conclusión la implementación de la agencia de viajes virtual 4MUNDOS Travel S.A.S que se da a conocer como una agencia segura, sostenible y preocupada por las necesidades de los consumidores.

Palabras clave: agencia de viajes virtual, Cuenca, Turismo, Sostenibilidad, Metodología, Tecnología, Marketing digital.

ABSTRACT

Cuenca, a city nestled in Ecuador, renowned for its rich cultural heritage, Colonial architecture, and stunning landscapes, boasts a diverse tourism offering that attracts visitors from around the globe. Despite its tourism potential, the local industry faces challenges due to inadequate access to efficient intermediation services aligned with current technological trends. This thesis proposes the development methodology for establishing 4 MUNDOS TRAVEL S.A.S, a virtual travel agency based in Cuenca, aiming to address these challenges. This initiative not only promotes sustainable development but also meets consumer preferences for online services. Concerns over city safety have spurred a shift towards online service adoption, particularly in tourism, necessitating secure travel planning options. 4MUNDOS Travel S.A.S facilitates users with secure and convenient bookings for hotels, flights, and tour packages. Moreover, the agency's digital operations minimize paper usage, aligning with environmental conservation goals, and encouraging sustainable purchasing practices. The growing adoption of technology and consumer preference for online services underscore the appeal of this virtual agency, offering accessibility, comfort, and transactional efficiency to travelers. By outlining legal requirements, marketing strategies, and market analysis, this thesis aims to ensure the successful establishment of 4MUNDOS Travel S.A.S in Cuenca, Ecuador. Ultimately, this endeavor contributes to enhancing tourism security and sustainability through an innovative service approach.

Key words.

Cuenca, cultural heritage, colonial architecture, stunning landscapes, diverse tourism offering, virtual travel agency, sustainable development, online services, security, secure bookings, environmental conservation, sustainable purchasing

practices, technology, transactional efficiency, legal requirements, marketing strategies,
market analysis, tourism potential, tourism security, service innovation.

INTRODUCCIÓN

La ciudad de Cuenca, ubicada dentro de Ecuador, reconocida por poseer un rico Patrimonio Cultural, Arquitectura Colonial, paisajes impresionantes y una oferta turística muy diversa que atrae a visitantes de diferentes partes del mundo. Sin embargo, a pesar de su potencial turístico, la falta de acceso a servicios de intermediación eficientes y adaptados a las nuevas tendencias tecnológicas ha representado un desafío para la industria turística local. En este contexto, El Desarrollo de la Metodología de para la Creación de la Agencia de Viajes Virtual 4 MUNDOS TRAVEL S.A.S, que se va a ubicar específicamente en la Ciudad de Cuenca, se presenta como una solución a la problemática mencionada anteriormente; además de promover el desarrollo sostenible, y también dar una solución a las preferencias que tienen los consumidores por obtener servicios en línea.

La inseguridad que presenta la ciudad ha hecho que la gente opte por utilizar los servicios en línea; sobre todo en el sector turístico, se requieren opciones que sean más seguras para poder planificar sus viajes. Es por eso que, como respuesta a esta necesidad, surge la Agencia de Viajes Virtual 4MUNDOS Travel S.A.S, que permite que los usuarios puedan realizar desde cotizaciones hasta la compra de hoteles, tickets aéreos, paquetes turísticos, etc., de una manera segura y tranquila.

También, la Agencia de Viajes Virtual 4MUNDOS Travel S.A.S es amigable con el medio ambiente y contribuye con la conservación de los recursos naturales, reduciendo el uso del papel en cuanto a la documentación debido a que todo se realiza de manera digital; a diferencia de las agencias de viajes tradicionales. De esta manera, no solo se beneficia al medio ambiente, sino que también incentivamos a los demás a realizar sus compras de manera sostenible.

El crecimiento de la tecnología y la preferencia de las personas por utilizar los servicios en línea han aumentado de manera significativa en estos últimos tiempos; ya que tiene como ventaja el fácil acceso, la comodidad y eficiencia que se consigue a la hora de realizar alguna transacción. Esto hace que sea mucho más llamativo para los viajeros, debido a que generalmente ellos buscan facilidad y comodidad a la hora de realizar sus compras desde cualquier lugar. La agencia de viajes 4MUNDOS Travel S.A.S busca complacer estas necesidades.

Como consecuencia, se va a desarrollar una metodología para la creación de la agencia de viajes virtual 4MUNDOS Travel S.A.S en la Ciudad de Cuenca, Ecuador. Con el análisis sobre los requisitos legales, el marketing a utilizar y el estudio de mercado que se va a realizar, se prevé asegurar el éxito de la agencia virtual. Por último, esto contribuirá a la mejora de la seguridad y sostenibilidad del turismo con una mejor alternativa.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Desarrollar una metodología para la operación de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en la ciudad de Cuenca- Ecuador.

Objetivos específicos

- Analizar los requisitos de base legal para la creación de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S regida por la Superintendencia de Compañías.
- Desarrollar un estudio de mercado para conocer las necesidades del consumidor y generar un plan de difusión de la agencia virtual
 - Desarrollo de una metodología para la operación eficiente de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S virtual, así como

ofrecer productos y servicios como: Venta de Tickets Aéreos, reserva de hoteles, paquetes turísticos, alquiler de autos y transporte Turístico.

Preguntas de investigación

¿Cuál es la condición actual en la Ciudad de Cuenca en cuanto a la seguridad de las personas?

¿Se fomenta la sostenibilidad en las agencias de viaje?

¿Las personas prefieren servicios digitales?

Justificación

La creación de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en la ciudad de Cuenca-Ecuador, surge como una respuesta necesaria y oportuna ante las problemáticas mencionadas anteriormente y como solución a los temas de seguridad, sostenibilidad y preferencia de los viajeros.

De la misma forma, las agencias de viajes tradicionales se enfrentan al desafío de adaptarse a las nuevas tecnologías y a las preferencias de los viajeros, quienes buscan experiencias más personalizadas y accesibles a través de plataformas en línea, también permitirá diversificar la oferta turística, facilitar el acceso a información relevante sobre destinos y actividades locales, y mejorar la experiencia del turista, brindándole herramientas para planificar y reservar sus viajes de manera más eficiente y personalizada.

En lo que respecta a la seguridad, la agencia de viajes virtual 4MUNDOS Travel S.A.S permitirá que todas las compras, reservas y cotizaciones se hagan de manera virtual sin la necesidad de acudir a algún sitio físico, desde la comodidad de su hogar con facilidad y rapidez, de esta manera se reduce el riesgo de inseguridad.

De la misma forma, en el tema de la Sostenibilidad se contribuirá a la reducción del uso de papel y otros recursos físicos ya que todo el proceso de compra será virtualmente, esto ayuda a promover la sostenibilidad en el sector turístico y será de gran beneficio para el medio ambiente, además de que ayudará a incentivar a promover esta práctica.

Además, los consumidores, hoy en día tienen más preferencia por los servicios en línea por lo que hay que tener muy en cuenta estas preferencias, por ello, la agencia de viajes virtual 4MUNDOS Travel S.A.S está dispuesta a satisfacer estos requerimientos del mercado turístico ofreciendo su agencia la cual está dispuesta a brindar precios accesibles, plataformas seguras de pago, atención personalizada, asistencia virtual 24/7. Esto no solo beneficiará a los turistas y viajeros, sino también a los actores locales del sector turístico, tales como hoteles, restaurantes, guías turísticos y artesanos, al promover la comercialización de sus servicios y productos de manera innovadora.

Al implementar la Metodología para la creación de 4MUNDOS TRAVEL S.A.S se logrará que la agencia se diferencie del resto por el compromiso, dedicación, seguridad, sostenibilidad y el placer del cliente. Finalmente, la creación de esta agencia pretende no solo abordar los temas de seguridad y sostenibilidad, sino que también se enfoca en las necesidades y preferencias actuales de las personas, todo esto garantizará que la agencia esté siempre dentro de la competencia demostrando responsabilidad y ofreciendo calidad en sus productos y servicios de manera sostenible.

CAPÍTULO I: PROBLEMÁTICA

La ciudad de Cuenca, Ecuador, una ciudad reconocida por su belleza histórica y cultural, enfrenta desafíos significativos en cuanto a la seguridad hacia los residentes y visitantes. Se observa un aumento en los índices de criminalidad e inseguridad entre sus habitantes que genera preocupación de las personas que desean disfrutar de los diferentes lugares turísticos ya que al momento de requerir los servicios de una agencia física para realizar alguna reserva, cotización o trámite se ven expuestos a diferentes situaciones peligrosas. Según la información obtenida del Mercurio se dice que:

“De acuerdo con datos de la Fiscalía, todos los delitos han tenido una reducción de acuerdo a las denuncias, pero esto no ocurre con la percepción. A pesar de existir menos delitos, la percepción de inseguridad de los cuencanos ha subido de forma importante.

De acuerdo con datos del Observatorio de Seguridad del Consejo de Seguridad Ciudadana (CSC), en el cantón Cuenca, el 60 % de la ciudadanía se siente poco segura y el 21 % nada segura, es decir el 81 % de los cuencanos sienten un nivel de inseguridad en el cantón.” (Orellana, 2022)

Además de la inseguridad que se presenta en la ciudad, también se puede observar que las agencias de viajes tradicionales no cuentan con una sostenibilidad amigable con el medio ambiente, dado que, utilizan demasiado papel a la hora de entregar al pasajero los documentos para el viaje o documentos relacionados con el mismo y esto demuestra que dichas agencias no mantienen los procesos ecológicos que ayudan a la conservación del planeta (Turismo., S.F)

De la misma forma, hoy en día la tecnología ha tenido avances significativos en cuanto a los servicios digitales. Las personas prefieren tener un servicio en línea que les brinde seguridad, comodidad, eficiencia y rapidez sin tener que realizar mayor esfuerzo ni tener que acudir a algún lugar físico. Todo esto hace que se pueda tener una nueva oportunidad para brindar una solución eficaz a esta problemática.

En consecuencia a esto se ofrece una nueva alternativa al turista como los entornos virtuales ya que la tecnología impulsa la innovación al facilitar la creación y difusión de nuevas ideas, productos, servicios, como la creación de nuevas plataformas digitales y aplicaciones logrando de esta manera realizar compras, reservas y cotizaciones desde la comodidad y tranquilidad de su hogar, teniendo facilidad y seguridad a la hora de ingresar datos personales y realizar pagos, brindándole así una mejor experiencia antes, durante y después del viaje. Además que esta herramienta nos permite estar dentro de la competencia y tener mayor ventaja frente a las agencias físicas podemos acotar que las agencias de viajes virtuales tienen diferentes ventajas y formas de adaptarse a lo que el cliente necesita sin realizar tanto esfuerzo y conectándose desde cualquier parte del mundo debido a que no es indispensable que acudan a una agencia física porque todo lo que necesitan lo pueden encontrar en línea, también representa menos gastos debido a que no se estaría pagando a ninguna persona para que esté presente físicamente porque se cuenta con sistemas automatizados que generalmente se mantienen en este tipo de agencias virtuales y esto conlleva a poder ofrecer precios más accesibles para nuestros clientes.

También tenemos la ventaja de que los pagos se pueden realizar con mayor seguridad utilizando las diferentes formas de pago online, esto agiliza los procesos y representan menos tiempo en la compra ya que no tienen que dirigirse a ninguna oficina

física. La venta online ha permitido a las empresas llegar a un público más amplio, aumentando así su potencial de ventas.

En conformidad con lo anterior expuesto, a continuación, presentamos los requisitos de base legal que son necesarios para la creación de una agencia de viajes virtual, puesto que es la solución frente al problema expuesto.

Revisión de la Legislación Pertinente

Constitución y Operación de Empresas en Ecuador:

1. Constitución Política de la República del Ecuador: Es el documento base que establece los principios y normativas fundamentales para la organización del Estado ecuatoriano. Si bien no aborda directamente la constitución de empresas, sienta las bases para el desarrollo de normativas específicas en este ámbito.

2. Código de Comercio: Este código regula todas las actividades comerciales en Ecuador, incluida la constitución y operación de empresas. Contiene disposiciones relacionadas con la forma jurídica de las empresas, los contratos comerciales, las obligaciones contables y fiscales, entre otros aspectos relevantes para las agencias de viajes.

3. Ley Orgánica de Empresas Públicas, Mixtas y Privadas: Esta ley establece el marco legal para la constitución y funcionamiento de empresas en Ecuador, tanto públicas como privadas. Contiene disposiciones específicas sobre los requisitos para la constitución de sociedades comerciales, las obligaciones legales de los empresarios y las modalidades de control y supervisión por parte del Estado.

(Pública., 2018)

Normativas de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

(SUCIVE)

- **Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Empresas:** Este reglamento establece los procedimientos y requisitos para la constitución de empresas en Ecuador, incluidas las agencias de viajes. Define los pasos para la inscripción en el Registro Mercantil, la obtención del RUC (Registro Único de Contribuyentes) y otros trámites necesarios para iniciar operaciones comerciales.
- **Normativa Específica para Agencias de Viajes:** La SUCIVE emite disposiciones específicas para regular la actividad de las agencias de viajes en Ecuador. Estas normativas abordan aspectos como los requisitos para la obtención de licencias de funcionamiento, la contratación de seguros de responsabilidad civil, la protección al consumidor y las obligaciones contables y fiscales que deben cumplir estas empresas.
- **Directrices sobre Comercio Electrónico:** Con el crecimiento del comercio electrónico, la SUCIVE emite directrices y disposiciones específicas para regular las actividades comerciales en línea, incluidas las agencias de viajes virtuales. Estas directrices abordan aspectos como la validez jurídica de las transacciones en línea, la protección de datos personales y los requisitos para el uso de plataformas electrónicas de comercio.

Requisitos para la Constitución de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL

4MUNDOS TRAVEL S.A.S en Cuenca, Ecuador:

Trámites de Registro y Autorización ante la SUCIVE: Para constituir LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en Ecuador, se deben seguir los procedimientos de registro y autorización establecidos por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUCIVE). Esto incluye la presentación de los documentos necesarios, como el acta de constitución, los estatutos sociales, la designación de los administradores, entre otros. (Superintendencia de Compañías, S.F)

Capital Social Mínimo Exigido: La ley ecuatoriana no establece un capital social mínimo específico para la constitución de una empresa (agencia de viajes virtual) pero se recomienda definir un capital suficiente para cubrir los gastos iniciales y garantizar la operatividad de la empresa. La flexibilidad en este aspecto permite adaptar el capital social a las necesidades y recursos del emprendedor.

Designación de Administradores y Representantes Legales: Se deben designar los administradores y representantes legales de la empresa quienes serán responsables de la gestión y representación de la empresa. Estos pueden ser personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, según lo establecido en los estatutos sociales y la normativa vigente.

Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y Contables: La empresa está sujeta al cumplimiento de obligaciones fiscales y contables en Ecuador. Esto incluye la inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), la presentación de declaraciones tributarias periódicas, el mantenimiento de libros contables y el pago de impuestos correspondientes.

Normativas Específicas para Agencias de Viajes Virtuales: Además de los requisitos generales para la constitución de una empresa las agencias de viajes virtuales deben cumplir con las normativas específicas que regulan esta actividad. Esto puede incluir disposiciones sobre la comercialización de servicios turísticos en línea, la protección al consumidor, la contratación de seguros de responsabilidad civil, entre otros aspectos relevantes.

La constitución de una empresa para LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en Cuenca, Ecuador, ofrece una estructura jurídica flexible y adecuada para emprendedores en el sector turístico. Sin embargo, es fundamental cumplir con los trámites de registro y autorización ante la SUCIVE, así como con las obligaciones fiscales y contables establecidas por la ley. Además, es importante tener en cuenta las normativas específicas que regulan las agencias de viajes virtuales para garantizar el cumplimiento legal y operativo de la empresa.

Examinación de las Implicaciones Legales Específicas para LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S Virtual en Cuenca, Ecuador:

Validez Jurídica de las Transacciones en Línea: En el contexto de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S es crucial asegurar la

validez jurídica de las transacciones realizadas en línea. Esto implica cumplir con los requisitos legales para la formación de contratos electrónicos, incluyendo la aceptación de términos y condiciones, la identificación de las partes involucradas y la garantía de la integridad y autenticidad de la información transmitida.

Protección de Datos Personales de los Clientes: La agencia de viajes virtual 4MUNDOS TRAVEL S.A.S debe cumplir con la normativa de protección de datos personales en Ecuador, garantizando la privacidad y seguridad de la información de sus clientes. Esto implica obtener el consentimiento explícito para el tratamiento de datos personales, implementar medidas de seguridad adecuadas para prevenir accesos no autorizados y cumplir con las disposiciones sobre la transferencia internacional de datos, si corresponde.

Obligaciones Legales en Materia de Comercio Electrónico: La agencia de viajes virtual debe cumplir con las obligaciones legales establecidas en la legislación ecuatoriana sobre comercio electrónico. Esto incluye proporcionar información clara y completa sobre los servicios ofrecidos, los precios, los términos y condiciones de contratación, así como ofrecer mecanismos de resolución de disputas en línea y garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas.

Cumplimiento de Normativas de Turismo y Viajes: Además de las regulaciones específicas sobre comercio electrónico, la agencia de viajes virtual debe cumplir con las normativas aplicables al sector turístico y de viajes en Ecuador. Esto puede incluir disposiciones sobre la comercialización de servicios turísticos, la contratación de proveedores, la responsabilidad civil en caso de incidentes durante el viaje, entre otros aspectos relevantes.

Protección al Consumidor en Línea: La agencia de viajes virtual debe garantizar la protección de los derechos del consumidor en línea, proporcionando información

clara y veraz sobre los servicios ofrecidos, los términos de contratación, las políticas de cancelación y reembolso, entre otros aspectos. Esto contribuye a generar confianza y credibilidad entre los usuarios y promueve relaciones comerciales sostenibles a largo plazo.

Análisis Comparativo entre Agencia de Viajes Virtual y Agencia de Viajes Tradicional

Similitudes:

Registro y Autorización: Tanto para LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S como para una agencia de viajes tradicional, es necesario realizar los trámites de registro y obtener la autorización correspondiente de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUCIVE) para operar legalmente.

Cumplimiento de Obligaciones Fiscales: Ambos tipos de agencias deben cumplir con las obligaciones fiscales establecidas por la legislación ecuatoriana, como la presentación de declaraciones tributarias, el pago de impuestos y el mantenimiento de registros contables.

Protección al Consumidor: Tanto las agencias de viajes virtuales como las tradicionales deben garantizar la protección de los derechos del consumidor, proporcionando información clara y veraz sobre los servicios ofrecidos, los precios, las condiciones de contratación y las políticas de cancelación y reembolso.

Diferencias:

Estructura Operativa: LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S opera principalmente en línea, utilizando plataformas digitales para comercializar sus servicios, mientras que las agencias de viajes tradicionales pueden tener una presencia física con oficinas o sucursales.

Requisitos de Capital: Es posible que los requisitos de capital para la constitución de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S sean diferentes de los de una agencia tradicional, ya que la primera puede tener costos operativos más bajos al no requerir un lugar físico.

Tecnología y Seguridad de Datos: La agencia de viajes virtual 4MUNDOS TRAVEL S.A.S debe prestar especial atención a la seguridad de los datos personales de los clientes y a la integridad de las transacciones en línea, lo que puede implicar inversiones adicionales en tecnología y medidas de ciberseguridad.

Desafíos Adicionales para la Agencia de Viajes Virtual: Competencia en el Entorno Digital: La agencia de viajes virtual enfrenta una competencia intensa en el mercado en línea, lo que requiere estrategias efectivas de marketing digital y diferenciación de servicios para destacar entre la oferta existente.

Gestión de la Experiencia del Cliente: Es importante para la agencia de viajes virtual ofrecer al usuario una experiencia satisfactoria en su plataforma en línea, lo que puede requerir inversiones en diseño web, aplicabilidad y atención al cliente en línea.

Capítulo 1.1

Metodología para la Operación Eficiente de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en Cuenca:

En este capítulo se presenta el desarrollo de una metodología para la operación eficiente de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en la ciudad de Cuenca, Ecuador. La metodología propuesta va desde la planificación estratégica hasta la implementación de servicios esenciales como:

- Actividades de las agencias de viajes dedicadas principalmente a vender servicios de viajes, de viajes organizados, de transporte y de alojamiento, al por mayor o al por menor, al público en general y a clientes comerciales.
- Actividad de operadores turísticos que se encargan de la planificación y organización de paquetes de servicios de viajes (tours) para su venta a través de agencias de viajes o por los propios operadores turísticos. Esos viajes organizados (tours) pueden incluir la totalidad o parte de las siguientes características: transporte, alojamiento, comidas, visitas a museos, lugares históricos o culturales, espectáculos teatrales, musicales o deportivos.
- Prestación de otros servicios de reservas relacionados con los viajes: reservas de transporte, hoteles, restaurantes, alquiler de automóviles, entretenimiento y deporte, etc.

- Prestación de servicios de asistencia a los turistas: suministro a los clientes de información sobre los viajes, actividades de guías de turismo.
- Actividades de promoción turística. (SUPERINTENDENCIA, s.f.).

El cual busca mejorar la experiencia del cliente y asegurar la sostenibilidad del negocio.

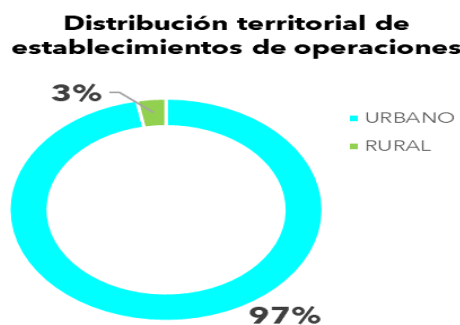
Para desarrollar una metodología efectiva, es fundamental entender el entorno en el cual operará la agencia de viajes virtual.

CAPÍTULO 1.1.1

Análisis del Mercado: A continuación, se realiza una evaluación de la competencia existente, así como también la demanda de servicios turísticos en Cuenca.

Figura 1

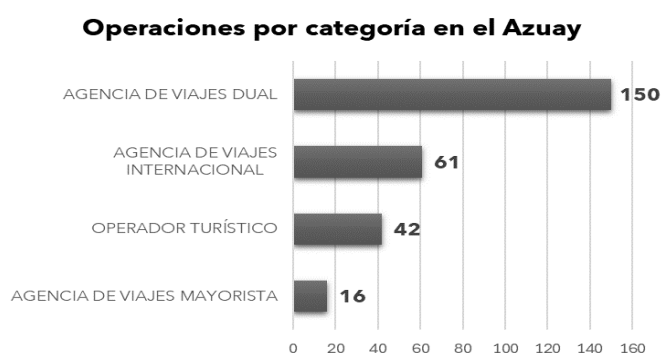
Según los datos obtenidos por el MINTUR, la ciudad de Cuenca cuenta con 240 agencias físicas registradas legalmente de las cuales el 97% operan en áreas urbanas y el 3% en áreas rurales.



(ACRA, 2024)

Figura 2

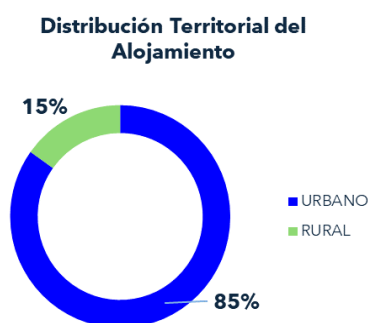
Además, se incluyen estadísticas que muestran las diferentes categorías de agencias de viajes activas en la provincia de Azuay. Se registran 150 agencias de viajes de tipo dual, 61 agencias especializadas en viajes internacionales, 42 operadores turísticos, y 16 agencias mayoristas de viajes.



(ACRA, 2024)

Figura 3

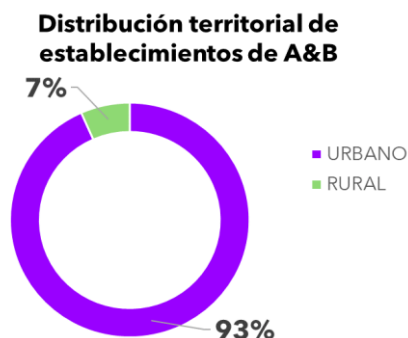
Según datos proporcionados por el Ministerio de Turismo, hay 343 establecimientos de alojamiento dedicados al sector turístico, distribuidos de tal manera que el 15% están localizados en áreas rurales, mientras que el 85% restante se encuentra en zonas urbanas.



(ACRA, 2024)

Figura 4

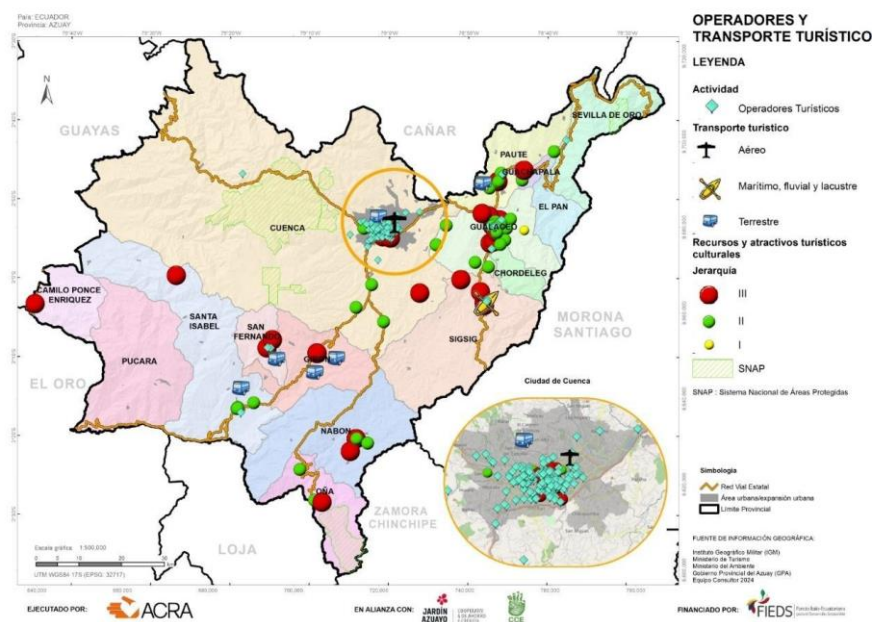
De acuerdo a datos estadísticos del catastro del Ministerio de Turismo se puede observar que los Establecimientos de Alimentos y Bebidas constituyen el 7% en áreas rurales y el 93% representan el área urbana.



(ACRA, 2024)

Figura 5

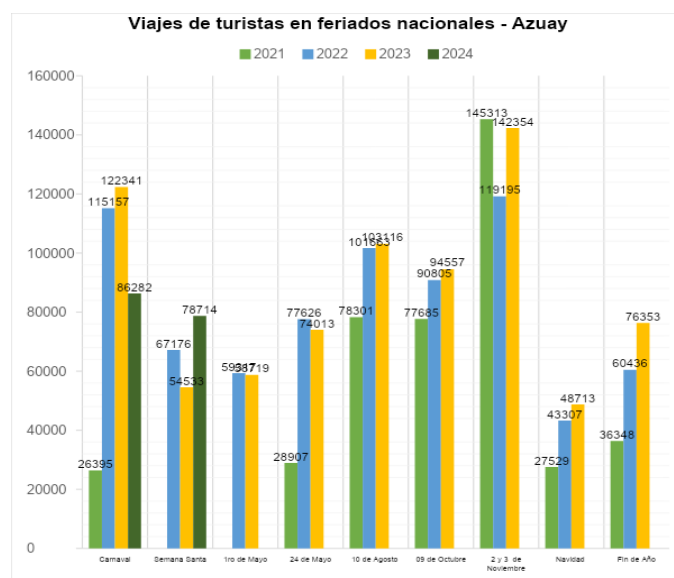
En el siguiente gráfico se puede observar que se cuenta con 25 unidades de transportes, de estos 21 son terrestres y 4 aéreos en la ciudad de Cuenca.



(ACRA, 2024)

Figura 6

Crecimiento del Turismo: Según datos del INEC y el Ministerio de Turismo, Cuenca ha experimentado un crecimiento sostenido en la llegada de turistas en los últimos años. Este crecimiento puede atribuirse a varios factores, como la mejora de la infraestructura turística, la promoción de destinos locales y la diversificación de actividades turísticas en la región. En el siguiente gráfico podemos observar como la afluencia de turistas, específicamente en el Azuay, ha tenido un crecimiento óptimo, siendo que, en el año 2021, hubo 26,395 viajes, pero, en 2024, la cifra alcanzó los 122,341 viajes.



(ACRA, 2024)

Figura 7

Cantidad de Turistas Nacionales e Internacionales: Se observa un aumento tanto en el número de turistas nacionales como internacionales que visitan Cuenca. El turismo nacional suele ser impulsado por fines recreativos, culturales y de escapada de

fin de semana, mientras que el turismo internacional puede estar influenciado por la riqueza histórica y cultural de la ciudad, así como por su patrimonio arquitectónico. En el año 2023, se obtuvo un flujo migratorio general de 6.205.610 movimientos, de los cuales 3.069.447 corresponden a entradas internacionales y 3.136.163 a salidas internacionales entre ecuatorianos y extranjeros

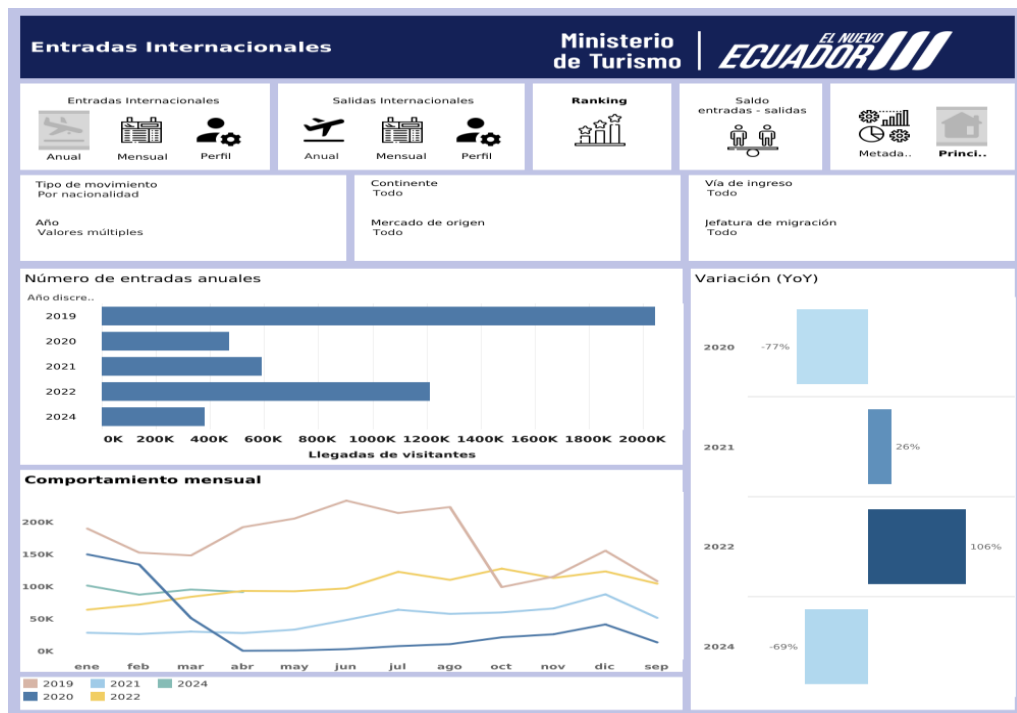


(Censos., 2023)

Figura 8

Principales Segmentos de Mercado: Cuenca atrae a una variedad de segmentos de mercado, siendo los más destacados el turismo cultural, el ecoturismo y el turismo de aventura. El turismo cultural se beneficia de la rica historia y arquitectura colonial de la ciudad, mientras que el ecoturismo aprovecha los recursos naturales cercanos, como parques nacionales, reservas naturales y lagos. El turismo de aventura se ve favorecido por la geografía montañosa de la región, que ofrece actividades como

senderismo, ciclismo de montaña y deportes acuáticos. A continuación, se presenta un gráfico en el que se puede visualizar el porcentaje de turistas que ingresan al país



(Turismo, 2019 - 2021)

CAPÍTULO 1.1.2

Regulación y Normativa: Revisión de las leyes y regulaciones aplicables a la operación de agencias de viajes virtuales en Ecuador.

Para llevar a cabo una revisión de las leyes y regulaciones aplicables a la operación de agencias de viajes virtuales en Ecuador, es fundamental consultar la normativa vigente proporcionada por el Ministerio de Turismo (MINTUR).

- **Ley Orgánica de Turismo:** La Ley Orgánica de Turismo de Ecuador establece el marco legal para el desarrollo y regulación de la actividad turística en el país. Esta ley puede contener disposiciones específicas relacionadas con la operación de agencias de viajes, tanto físicas como virtuales.

- **Reglamento de Agencias de Viajes:** El Ministerio de Turismo emite reglamentos específicos para regular la operación de agencias de viajes en Ecuador. Este reglamento puede incluir requisitos para la obtención de licencias, obligaciones fiscales, normas de publicidad y promoción, entre otros aspectos relevantes para las agencias de viajes virtuales.

- **Normativas sobre Comercio Electrónico:** Además de las regulaciones específicas del sector turístico, las agencias de viajes virtuales también están sujetas a las leyes y regulaciones sobre comercio electrónico en Ecuador. Esto puede incluir normativas relacionadas con la protección del consumidor, la seguridad de los datos personales y las transacciones en línea.

- **Normas de Protección al Consumidor:** El MINTUR puede establecer normas para proteger los derechos de los consumidores que utilizan los servicios de agencias de viajes virtuales. Esto puede incluir requisitos de transparencia en la información proporcionada, políticas de cancelación y reembolso, y mecanismos de resolución de disputas.

- **Normativas Tributarias:** Las agencias de viajes virtuales también deben cumplir con las obligaciones tributarias establecidas por el Servicio de Rentas Internas (SRI) de Ecuador. Esto puede incluir el pago de impuestos sobre la renta, el valor agregado y otros impuestos locales aplicables. (Ecuador, s.f.)

CAPÍTULO 1.1.3

Investigación de las plataformas tecnológicas y herramientas disponibles para gestionar LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S

1. **Redes Sociales:** Utiliza plataformas como Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn para promocionar la agencia de viajes virtual. Crea contenido atractivo, comparte fotos y videos de destinos turísticos, y utiliza anuncios pagados para llegar a una audiencia más amplia.

2. **Blog de Viajes:** Crea un blog en el sitio web de tu agencia de viajes virtual donde puedas compartir guías de viaje, consejos útiles, historias de viajes y contenido relacionado con los destinos que ofreces. Esto te ayudará a posicionarte como un experto en la industria y atraer tráfico orgánico a tu sitio web.

3. **Email Marketing:** Construye una lista de suscriptores y envía boletines periódicos con ofertas especiales, promociones de temporada, noticias y consejos de

viaje. Utiliza herramientas de email marketing como MailChimp, Constant Contact o Sendinblue para diseñar y enviar tus campañas de correo electrónico.

4. **SEO (Optimización de Motores de Búsqueda):** Optimiza el contenido de tu sitio web para que aparezca en los resultados de búsqueda de Google cuando las personas busquen servicios de viajes en Cuenca y destinos relacionados. Investiga palabras clave relevantes y crea contenido de alta calidad para mejorar tu posición en los motores de búsqueda.

5. **Publicidad en Línea:** Utiliza plataformas de publicidad en línea como Google Ads y Facebook Ads para llegar a una audiencia específica y promocionar tus servicios de viajes. Configura anuncios segmentados según la ubicación, intereses y comportamientos de tus clientes potenciales.

6. **Colaboraciones y Alianzas:** Establece colaboraciones con Blogger de viajes, influencers locales y otras empresas relacionadas con el turismo en Cuenca para ampliar tu alcance y llegar a nuevas audiencias. Organiza concursos, sorteos y eventos en línea para aumentar la visibilidad de tu agencia de viajes virtual.

7. **Testimonios y Reseñas:** Solicita testimonios y reseñas

1.2 Diseño de la Metodología

La metodología se desarrollará en varias fases, especificadas a continuación:

Fase de Planificación

Se establecerán metas que puedan ser claras, pero también que se puedan cumplir, incluyendo una segmentación de Mercado: Se identificará a los tipos de clientes para tener claro qué tipo de servicios se van a ofrecer, de acuerdo a la demanda de los mismos.

Fase de Desarrollo

Desarrollo de Plataforma de Reservas: Se creará una página web a través de WordPress, obteniendo los dominios y hostings apropiados para el negocio, así también como Facebook e Instagram que permita a los clientes realizar reservas y compras de manera fácil y rápida así también se gestionará el contenido con descripciones detalladas de los servicios ofrecidos, imágenes, y reseñas de clientes.

Integración de Sistemas de Pago:

Se implementarán tres tipos de pagos seguros y eficientes:

1. PayPhone
2. PayPal
3. Easy pagos

Fase de Implementación

Marketing y Promoción Se desarrollarán campañas de marketing digital para atraer clientes incluyendo el uso de redes sociales.

Atención al Cliente: Se establecerá un sistema de atención al cliente eficiente, incluyendo chat en vivo, soporte telefónico y correo electrónico.

Colaboraciones y Alianzas: Formación de alianzas estratégicas con aerolíneas, hoteles, empresas de alquiler de autos y operadores turísticos locales.

Fase de Operación

Gestión de Reservas y Ventas: Se implementarán procesos para gestionar las reservas y ventas de manera eficiente tales como Amadeus y NDC.

Monitoreo y Evaluación: Se establecerán indicadores clave de rendimiento para evaluar el desempeño de la agencia, así como reseñas de clientes.

Retroalimentación y Mejora Continua: Se recopilarán datos a través de Feedback (retroalimentación) de los clientes para realizar mejoras continuas en los servicios ofrecidos.

Venta de Tickets Aéreos

Se desarrollará un sistema que permita a los usuarios comparar y comprar boletos aéreos de diferentes aerolíneas de manera sencilla y segura. (AMADEUS, NDC)

Reserva de Hoteles

Alianza con empresas hoteleras con el fin de ofrecer una amplia selección de hoteles con descripciones detalladas, imágenes y reseñas de clientes.

Diseño de paquetes turísticos atractivos que combinen varios servicios (alojamiento, transporte, actividades) y ofrezcan una experiencia única a los clientes.

Paquetes Turísticos

Alquiler de Autos y Transporte Turístico

Establecimiento de acuerdos con empresas de alquiler de autos y transporte turístico para ofrecer opciones variadas y seguras a los clientes.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

Marco Teórico

El desarrollo de la metodología para la creación de agencias de viajes virtuales se plantea como una alternativa innovadora para el abastecimiento de un mercado cada vez más exigente y conectado. En este sentido, se toma como punto de partida la ciudad de Cuenca, en Ecuador, una ubicación que se caracteriza por un rico patrimonio cultural, diversos paisajes y una amplia oferta turística que capta la atención de visitantes de todo el mundo. A pesar de este potencial, la falta de acceso a los servicios orientados a las nuevas tendencias y a través de la eficiente presencia de la información en línea ha afectado una de las mayores potencialidades de la ciudad, la actividad turística. Por lo tanto, la presente investigación contempla el desarrollo de una metodología integrada para la creación de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S orientada de la ciudad de Cuenca - Ecuador. En este sentido, esta agencia virtual no se limita a las oportunidades ofrecidas por la tecnología digital para mejorar la experiencia del usuario, facilitar la planificación y reserva de viajes, sino a contribuir al desarrollo sostenible de la región con el turismo.

Cabe considerar que hoy en día, la tecnología ha avanzado mucho y la mayoría de la gente prefiere hacer sus compras en línea. Por eso, estamos viendo cómo surge la idea de crear LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S virtual en Cuenca, Ecuador. Esto es una respuesta apropiada a lo que demanda el mercado turístico en la actualidad, que está ligado a las nuevas tecnologías que nos ofrece el mundo virtual. Esto a más de ayudar al desarrollo del turismo en la ciudad, también hará que las vivencias de los visitantes sean más convenientes y aportará al crecimiento económico sostenible de la comunidad local.

Además, las agencias de viajes tradicionales tienen que afrontar el reto de ajustarse a estas nuevas tecnologías y a las prioridades que tienen los turistas, que ahora quieren experiencias más personalizadas y que sean más fáciles de acceder a través de plataformas en línea. Esto también ayudará a ampliar la oferta turística, hacer que sea más fácil acceder a información sobre destinos y actividades locales, y mejorará la experiencia del turista, dándoles diversas herramientas para planificar y reservar sus viajes de manera más eficiente y personalizada.

Así que, al implementar esta agencia de viajes virtual, no solo estaremos beneficiando a los turistas y viajeros, sino que también estaremos ayudando a quienes brindan el turismo local como hoteles, restaurantes, guías turísticos y artesanos, al impulsar la venta de sus servicios y productos de una manera innovadora y sostenible.

A pesar de la reducción de los incidentes delictivos la percepción de inseguridad entre los habitantes de Cuenca ha aumentado significativamente. Como respuesta a estos problemas, se presenta una nueva alternativa para los turistas, que son los entornos virtuales impulsando a la innovación al facilitar la creación y difusión de nuevas ideas, productos y servicios. Esto permite a los turistas realizar compras, reservas y cotizaciones desde la comodidad y seguridad de sus hogares, garantizando facilidad y seguridad al ingresar datos personales y realizar pagos, lo que mejora su experiencia en todo el tiempo que tenga duración el viaje.

Además, nos brindan una ventaja competitiva sobre las agencias físicas, ya que las agencias de viajes virtuales tienen múltiples ventajas y se adaptan mejor a las necesidades del cliente, permitiendo la conexión desde cualquier parte del mundo, los clientes encuentran todo lo que necesitan en línea y gracias a los sistemas automatizados comúnmente utilizados en estas agencias virtuales. Esto nos permite ofrecer precios más accesibles para nuestros clientes. Los pagos se pueden realizar de

manera más segura utilizando diversas formas de pago en línea, lo que agiliza los procesos y ahorra tiempo. La venta en línea ha permitido a las empresas alcanzar a un público más amplio, lo que aumenta su potencial de ventas.

Por otra parte, se va a realizar una revisión de todos los documentos legales que se necesitan para aperturar y operar de una manera eficiente LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S teniendo en cuenta y basándonos en los reglamentos de la Superintendencia de Compañías, se hará una revisión de la Legislación Pertinente, requisitos para la Constitución de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S , examinación de las Implicaciones Legales Específicas para LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S y un análisis comparativo entre Agencia de Viajes Virtual y Agencia de Viajes Tradicional para de esta manera lograr que se pueda realizar la apertura sin inconvenientes.

Dentro de este marco, también es importante que se pueda comprender el entorno en el que va a trabajar la agencia virtual, por ello también es conveniente realizar un análisis de mercado para poder basarnos en el crecimiento del turismo, la cantidad de turistas nacionales e internacionales que visitan la ciudad, segmentar el mercado y conocer más a fondo los factores que influyen para el buen desarrollo del turismo, aprovechando las tecnologías disponibles y sin dejar de tomar en cuenta las normativas y leyes vigentes.

Marco Contextual

El tema de la agencia de viajes virtual es una oportunidad para quienes no pueden o no desean acudir a una agencia física, tenemos como referencia diferentes agencias virtuales que han tenido mucho éxito, como:

Tripadvisor, es una plataforma en la cual se puede organizar viajes, además de compartir sus experiencias, realizar comentarios o dar la calificación que crean conveniente sobre diferentes hoteles, restaurantes, bares, etc. Cuenta con más de 460 millones de visitantes al mes, su marca es reconocida en diferentes mercados alrededor del mundo y cuentan con abundantes reseñas de diferentes establecimientos turísticos.

[\(TripAdvisor, S.F\)](#)

Get your guide, es una plataforma que te brinda las mejores actividades que puedes realizar en el lugar al que vayas. (GetYourGuide, S.F)

Viator, es una plataforma que permite a sus usuarios poder crear experiencias diferentes y personalizadas comprando en línea y en un solo lugar todo lo que necesitan. (Viator, S.F)

Basándonos en estas 3 plataformas que son algunas de las más utilizadas se ha podido llegar a la conclusión de que la idea de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S es una de las mejores opciones al momento de decidir qué tipo de agencia se desea operar.

Marco Conceptual

Agencia de Viajes Virtual: Es una empresa que brinda servicios turísticos en línea la cual permite buscar y reservar vuelos, alojamientos, tours y otros servicios relacionados con los viajes.

Amadeus: Es un programa informático cuyo fin es el de gestionar y suministrar información para facilitar las reservas de vuelos

Community Manager: Es un profesional encargado de gestionar y representar la presencia de una marca, empresa o entidad en las redes sociales y comunidades en línea.

Costos Reducidos: Las operaciones en línea pueden reducir costos operativos, permitiendo a las empresas ofrecer precios competitivos y a los consumidores acceder a mejores ofertas.

Creación de Valor: Generar beneficios económicos, sociales o ambientales a través de soluciones tecnológicas innovadoras.

Creatividad: Capacidad para generar ideas innovadoras para contenido y campañas que capturen la atención del público objetivo.

Desarrollo de Nuevas Tecnologías: Crear tecnologías inéditas que abren nuevas posibilidades.

Desarrollo sostenible: Busca lograr una calidad de vida equilibrada y duradera, abordando los desafíos globales como el cambio climático, la pobreza y la desigualdad. Se basa en tres pilares fundamentales como: económico, social y ambiental.

Disponibilidad 24/7: Las plataformas digitales están disponibles en todo momento, permitiendo a los consumidores comprar y a las empresas vender en cualquier momento del día o la noche.

Dominio: Nombre exclusivo y único que se le da a un sitio web para que cualquier persona pueda visitar e identificar el sitio.

E-commerce: Comercio Electrónico, se refiere a la compra y venta de bienes y servicios a través de plataformas digitales e Internet. Plataformas como Amazon, eBay y Alibaba, donde se venden productos físicos y digitales.

Eficiencia Operativa: Capacidad de una empresa para maximizar sus recursos y servicios, minimizando costos y tiempo, mientras mantiene o mejora la calidad del servicio.

Estatutos Sociales: Son normas por las que se rige el funcionamiento corporativo de una sociedad

Feedback: Es la retroalimentación de los clientes sobre un producto o servicio brindado.

Hosting: Espacio en un servidor físico en donde se puede almacenar todos los archivos y datos necesarios para que el sitio web funcione de manera correcta.

Impacto Social: Se refiere a los efectos que una acción o proyecto tiene en la sociedad puede ser positivo como negativo.

Innovación Constante: La tecnología digital impulsa la continua innovación en cómo se ofrecen y se compran los productos y servicios, desde la entrega rápida hasta experiencias de compra.

Innovación Tecnológica: Nuevas tecnologías o mejorar la eficiencia y satisfacer las necesidades de los usuarios de manera más efectiva.

Mejora de Tecnologías Existentes: Optimizar y Actualizar tecnologías ya existentes para hacerlas más efectivas y eficientes.

Mercado Digital: Es un espacio de comercio que opera a través de plataformas electrónicas y tecnologías digitales. Se refiere a la compra y venta de bienes, servicios y productos a través de Internet y otros canales digitales.

MINTUR: Ministerio de Turismo.

NDC: Es un sistema de reservas de viajes en línea que abarca transporte terrestre, marítimo y aéreo y hoteles

Rapidez en la Innovación: El entorno digital permite a las empresas lanzar nuevos productos y servicios más rápidamente y adaptarse a las tendencias del mercado de manera ágil.

Seguridad y Privacidad: La protección de los datos personales y financieros de los consumidores es una preocupación crucial en el entorno digital.

Servicios en Línea: Servicios como Spotify (música), Netflix (entretenimiento) o Agencias de Viajes Virtuales que ofrecen acceso a contenido y servicios en línea.

Servicios turísticos: Comprenden todas las actividades que se ofrecen a los viajeros durante su viaje como actividades y entretenimiento, alojamiento, alimentación y transporte.

Sostenibilidad Ambiental: Es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones.

Sostenibilidad Económica: Promueve un crecimiento económico continuo y equitativo que genera empleo, innovación y riqueza, pero sin agotar los recursos naturales ni dañar el medio ambiente.

Sostenibilidad Social: Fomentar la equidad y justicia social, asegurando que todos los individuos y comunidades tengan acceso a los recursos y oportunidades necesarios para su bienestar y desarrollo. Esto implica la reducción de la pobreza, el acceso a la educación y a la salud.

SRI: Servicio de Rentas Internas.

SUCIVE: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

SUPERCIAS: Super Intendencia de Compañías.

Tecnología: Es una herramienta que nos permite recibir y enviar información.

Turismo: Cuando la gente se desplaza de un lugar a otro ya sea por ocio, trabajo o diversión en la cual se conoce diferentes culturas, comidas y se visita lugares interesantes.

Viabilidad Económica: Determina el potencial que tiene un proyecto empresarial.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Se realizaron encuestas a personas de distinta edad y género con el objetivo de adaptarnos a las diferentes necesidades que se incrementan día a día con las nuevas generaciones, quienes prefieren el mundo de la tecnología, debido a que es algo mucho más rápido, cómodo y seguro ya que no se exponen a diferentes peligros. Se busca entender al cliente y obtener una visión más clara de lo que los turistas buscan y de esta manera facilitar los servicios que prefieren y que se pueden implementar. A continuación, presentaremos datos estadísticos de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas

En la capacitación brindada por el Ing. Jairo Martínez quien está a cargo del departamento de Regulación y Control del Ministerio De Turismo (MINTUR) se explicaron diferentes temas de interés como la creación de una empresa, diferentes categorías de hospedaje, tipos de agencias, entre otros, que fueron de interés para los estudiantes. Algunos de ellos fueron utilizados en este proceso de tesis.

Formato de encuesta aplicada:

- 1.- Edad
- 2.- Género
- 3.- ¿Usted ha utilizado páginas digitales, como Despegar, Expedia, para comprar un producto o servicio de turismo?
- 4.- ¿Con qué frecuencia utilizas servicios de agencias de viajes virtuales?
- 5.- ¿Prefiere reservar sus viajes en línea o en persona?
- 6.- ¿Qué servicios te gustaría que ofreciera una agencia de viajes virtual?
- 7.- ¿Ha experimentado dificultades durante la compra de productos o servicios turísticos? (si su respuesta es SÍ, justifique su respuesta)

8.- ¿Cuáles son los aspectos más importantes para usted al elegir una agencia de viajes virtual? (puede seleccionar más de una opción)

9.- ¿Estaría interesado en utilizar una agencia de viajes virtual?

10.- Comentarios o Sugerencias

Enfoque de investigación

El presente proyecto del desarrollo de una metodología para la creación de una agencia de viajes virtual, ejecutó la investigación desde un enfoque cuantitativo y cualitativo.

Cuantitativo: Se realizan encuestas a los clientes potenciales para entender sus necesidades y gustos a la hora de realizar una compra en línea.

Cualitativo: En la capacitación obtenida con el técnico encargado del departamento de regulación y control Ing. Jairo Martínez del Ministerio De Turismo (MINTUR) se abordaron diferentes temas, obteniendo como resultado el aprendizaje de estas actividades:

- Requisitos para la apertura de una empresa turística.
- Tipos de agencias de viajes que existen en el Ecuador.
- Actividades Turísticas: Hospedaje, Transporte turístico, Alimentos y Bebidas, Organizador de eventos.

De acuerdo a esta información se realizó el proceso para la creación de la agencia de viajes virtual 4MUNDOS TRAVEL S.A.S.

Tipo de investigación

Para la creación de una Agencia de Viajes Virtual se debe realizar un Análisis de Mercado para poder identificar la demanda de viajes, para poder analizar la competencia, segmentar el mercado por tipos de turistas individuales, grupales, empresas, edad, género, etc. y estar pendientes de las actualizaciones del mundo virtual, en todo lo referente al turismo.

Además, se debe realizar un análisis de la competencia tanto directa como indirecta en el mercado de agencias de viajes virtuales, se debe identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades que servirán para diferenciarse del resto de agencias virtuales.

También un Modelo de Negocio en el cual se tengan en cuenta aspectos como fuentes de Ingresos de esta manera se puede definir cómo la agencia generará ingresos como por ejemplo por comisiones por reservas, tarifas de servicio, publicidad, etc.

Con una organización de Costos se puede estimar los costos operativos que se van a tener los cuales incluyen el desarrollo y mantenimiento de la plataforma web que se va a utilizar, licencias, personal, marketing digital, etc. los cuáles serán necesarios para la apertura y el buen funcionamiento

Realizar un análisis de flujo de caja proyectado para los primeros 3 a 5 años y seleccionar la plataforma tecnológica adecuada para la agencia de viajes virtual (WordPress) que sea segura y confiable a la vez.

Es importante integrar también sistemas de reservas (Amadeus, NDC) métodos de pagos seguros (PayPhone, PayPal, EasyPagos) y formas de promocionar la agencia virtual.

Así mismo, se debe establecer políticas que va a manejar la agencia de viajes virtual, soporte técnico y un espacio para la recopilación de los Feedback y reclamos que pueden haber sobre los servicios que se van a prestar, los cuales servirán para la mejora continua de los servicios a ofertar.

Por último, hay que asegurarse de cumplir con las regulaciones necesarias para la creación de la agencia virtual, para que de esta manera se pueda garantizar el éxito y que se mantenga siempre dentro de la competencia.

Corte de la investigación

El presente trabajo de la investigación sobre el Desarrollo de la Metodología para la Creación de la Agencia de Viajes Virtual 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en la Ciudad de Cuenca Ecuador tendrá como finalización el 19 de junio del presente año con la entrega de documentación requerida.

Instrumentos y técnicas para el levantamiento de la información

Para la realización de la tesis se utilizaron diversos instrumentos y técnicas como las encuestas realizadas virtualmente a personas de edades entre 18 a 55 años, la investigación en diferentes plataformas digitales y libros relacionados al turismo, la

capacitación en el MINTUR sobre los requisitos para la creación de una Agencia de viajes, normativas, tipos de Agencias de viajes, entre otros temas.

Las Agencias de Viajes Love To Travel, desde su experiencia colaboró con información sobre las diferentes Agencias Virtuales que existen, tips para el manejo de las plataformas como AMADEUS Y NDC, algunas plataformas de pagos seguros y más amigables para el cliente, acceso a diferentes

CorpoTravel contribuyó con información sobre paquetes turísticos, cuáles son las funciones que cumplen las mayoristas y cuál es la manera correcta de realizar una cotización o compra.

Todos estos temas son de importancia y útiles para el desarrollo del presente proyecto.

Metodología de trabajo

En vista de las preocupaciones actuales sobre la seguridad en la ciudad, surge la idea de establecer una Agencia de Viajes Virtual 4MUNDOS Travel S.A.S. Esto permitirá a las personas acceder a todos los servicios que ofrece la agencia desde sus hogares, evitando los riesgos asociados con salir a las calles y la seguridad en general que vive el país en la actualidad. En este proyecto, se han considerado cuidadosamente los objetivos planteados y se ha recopilado la información necesaria para garantizar el éxito. Asimismo, se ha asegurado el cumplimiento integral de las normativas y requisitos para la creación y operación de esta agencia de viajes.

Se tuvo la oportunidad de contar con una capacitación en el Ministerio De Turismo con el Ing. Jairo Martínez quien está a cargo del departamento de Regulación y Control del MINTUR, se exploraron temas que fueron de gran importancia y ayuda

para poder lograr los objetivos propuestos, los temas explicados como: los requisitos para la apertura de una empresa turística, tipos de agencias de viajes que existen en el Ecuador, actividades Turísticas que incluyen alojamiento, Transporte turístico, Alimentos y Bebidas, Organizadores de eventos, entre otros, fueron de vital importancia y relevantes ya que contribuyeron de manera interesante al proceso de investigación.

Así mismo se obtuvo la colaboración de la Ing. Belén Matovelle, presidenta de la Corporación De Guías y Profesionales De Turismo Del Austro y Propietaria de la Agencia de Viajes Love To Travel, quien nos proporcionó toda la información relevante y significativa para continuar con el desarrollo y la creación de la agencia virtual.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

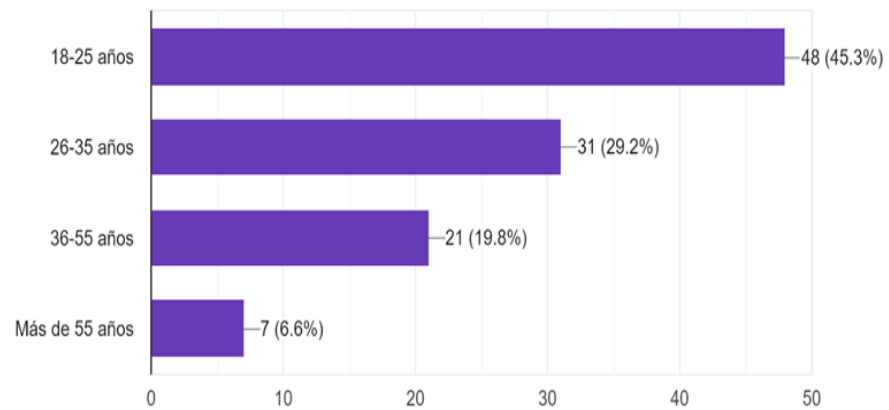
RESULTADOS

Formato de Encuesta:

Figura 1

1. Edad de la persona encuestada.

106 respuestas

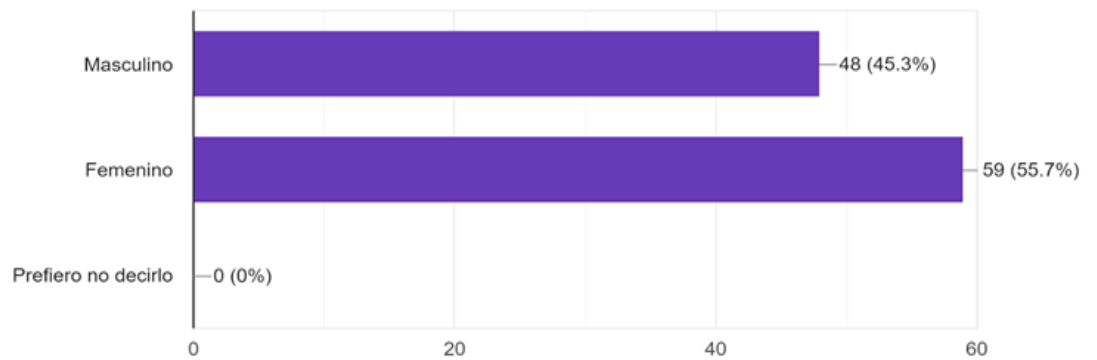


Se realizaron encuestas a personas en edades comprendidas de 18 a 55 años. En el siguiente gráfico podemos visualizar que el mayor porcentaje de respuestas que se obtuvieron, un 45.3% están entre las edades de 18 a 25 años, mientras que el 6.6% fueron personas mayores a 55 años.

Figura 2

2.- Indicar Género

106 respuestas

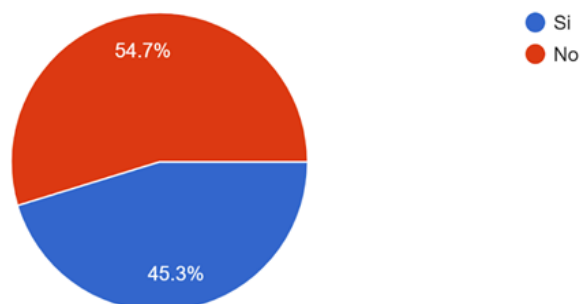


De las encuestas realizadas se puede constatar que el 45.3% son de género masculino y el 55.7% femenino.

Figura 3

3.- ¿Usted ha utilizado páginas digitales como Despegar o Expedia para comprar un producto o servicio de turismo?

106 respuestas



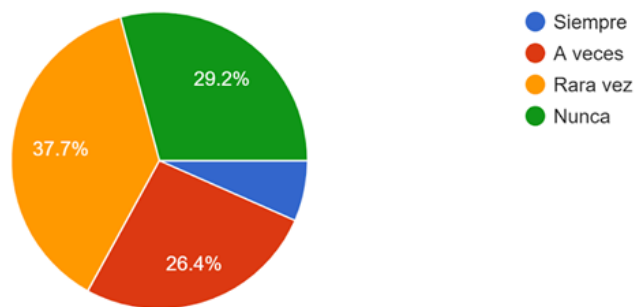
De acuerdo a los datos estadísticos recopilados se pudo obtener la siguiente información: El 54,7% no ha utilizado páginas digitales como Despegar o Expedia, a

diferencia del 45,4% quienes sí han utilizado este tipo de páginas digitales para comprar productos o servicios turísticos.

Figura 4

4.- ¿Con qué frecuencia utilizas servicios de agencias de viajes virtuales?

106 respuestas

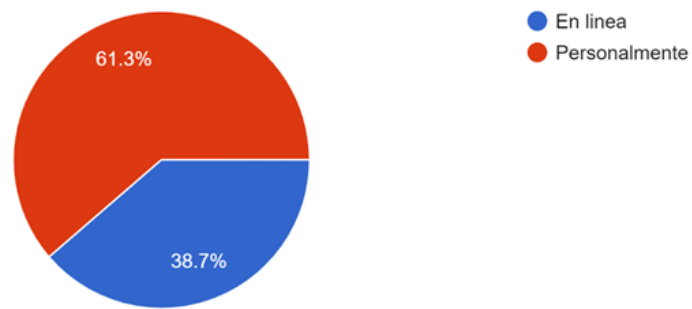


De acuerdo a los datos estadísticos de la encuesta realizada, se puede notar que del 100% un 37,7% son los que rara vez han utilizado algún tipo de servicios en agencias virtuales, a diferencia del 6.5% que son quienes utilizan siempre este tipo de servicios.

Figura 5

5.- ¿Prefiere reservar sus viajes en línea o en persona?

106 respuestas

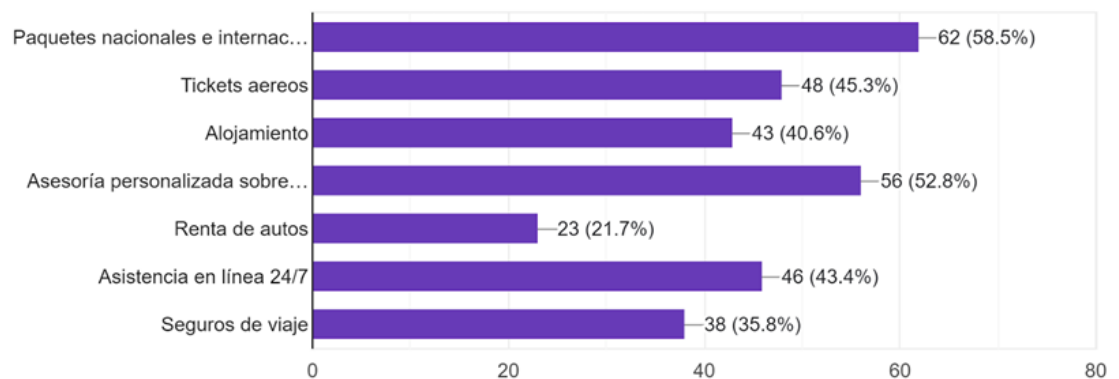


De acuerdo a los datos obtenidos por las encuestas, se da a conocer que el 38,7% prefieren hacer sus reservas de viaje en línea, en tanto que al 61,3% les parece mejor reservar personalmente.

Figura 6

6.- ¿Qué servicios te gustaría que ofreciera una agencia de viajes virtual?

106 respuestas



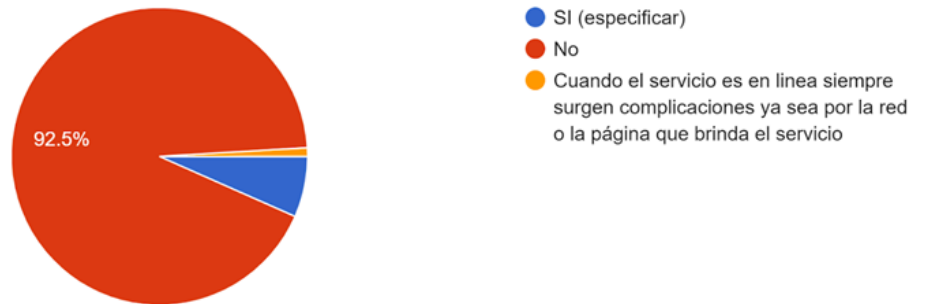
Del 100% de las personas encuestadas, al 58,5% les parece más interesante que en la agencia de viajes virtual se oferten servicios de Paquetes Nacionales e Internacionales, mientras que el 52,8% prefieren que se les brinde Asesoría Personalizada sobre

Servicios Turísticos, siendo estos los servicios más llamativos para los posibles clientes, a diferencia del 21.7% que prefieren tener Servicios de Renta de Autos.

Figura 7

7.- ¿Ha experimentado dificultades durante la compra de productos o servicios turísticos?

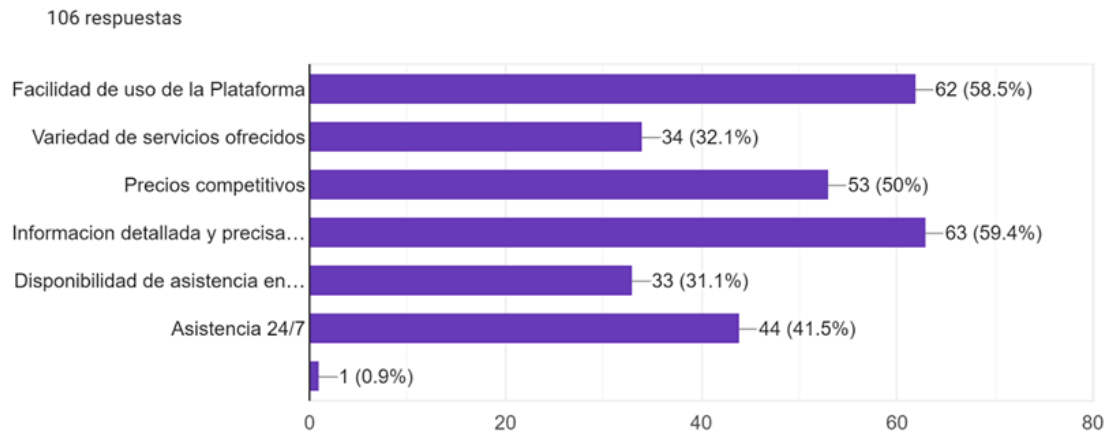
106 respuestas



De acuerdo a los datos estadísticos el 92,5% no han presentado ningún tipo de inconvenientes al momento de realizar la compra, sin embargo, el 6.5% han tenido un poco de dificultades con el tema de la conexión a internet.

Figura 8

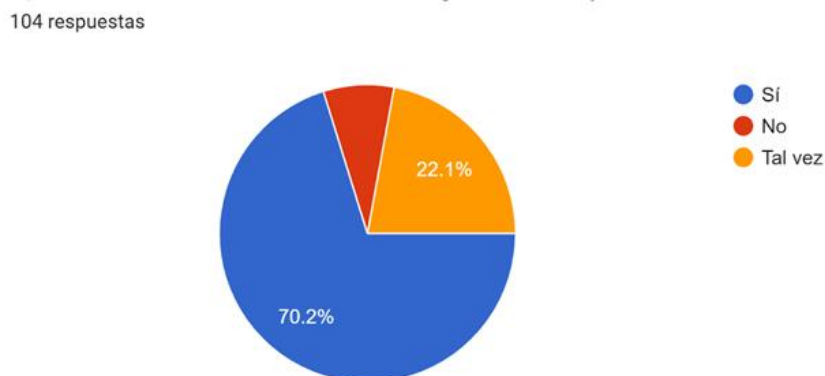
8.- ¿Cuáles son los aspectos más importantes para usted al elegir una agencia de viajes virtual?



En los datos obtenidos mediante las encuestas se puede apreciar que para el 59.4% es de vital importancia tener Información detallada y precisa sobre los destinos a los cuales pretenden viajar, seguido del 58,5% que les es más útil contar con la Facilidad de Uso de la Plataforma y el 31.1% indican que lo que menos requieren es tener la Disponibilidad de Asistencia en Múltiples Idiomas.

Figura 9

9.- ¿Estaría interesado en utilizar una agencia de viajes virtual?



En las encuestas que se llevaron a cabo, el 70,2% demuestra un alto interés en utilizar los servicios de una agencia de viajes virtual, contrario a lo que piensa el 7.6% que son los que no están interesados en obtener algún tipo de servicios en una agencia virtual.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Se desarrolla la Metodología para la Creación de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en la Ciudad de Cuenca, Ecuador, con un enfoque innovador para el Emprendimiento Turístico

La industria turística está experimentando una transformación significativa con el crecimiento de las agencias de viajes virtuales, especialmente en el contexto de la pandemia global que ha impulsado la adopción de servicios en línea. Esta tesis propone el desarrollo de una metodología integral para la creación y operación eficiente de la agencia de viajes virtual 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en la ciudad de Cuenca, Ecuador. La metodología abarcará aspectos tecnológicos y comerciales adaptándose a las particularidades del mercado local y aprovechando las oportunidades del entorno digital.

El proyecto de investigación se centrará en identificar las mejores prácticas y herramientas disponibles para la creación de la agencia de viajes virtual 4MUNDOS TRAVEL S.A.S en Cuenca, Ecuador. Se realizará un análisis detallado del mercado turístico local y se evaluarán las tendencias globales en el sector para adaptarlas al contexto específico de la ciudad. Además, se investigarán las plataformas tecnológicas y sistemas de gestión más adecuados para la operación de la agencia, considerando aspectos como la reserva de viajes, el procesamiento de pagos en línea y la atención al cliente.

La validación de la metodología propuesta se llevará a cabo a través de encuestas y a través de la creación de la agencia de viajes virtual 4MUNDOS TRAVEL S.A.S virtual en Cuenca. Se evaluará la viabilidad económica y la eficiencia operativa, con el objetivo de proporcionar una guía práctica y detallada para emprendedores interesados en incursionar en este sector en desarrollo.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Proyecto: DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA PARA LA CREACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S EN LA CIUDAD DE CUENCA ECUADOR

Nombres: Lisseth Morocho / Jonnathan Zhindon
Fecha de inicio del proyecto: 8/5/2024
Fecha de finalización: 19/7/2024

Proyecto de Tesis	Progreso	Inicio	Días	MAYO				JUNIO			JULIO					
				Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
Inicio del proyecto																
Se realiza la revisión de tema de tesis por parte del tutor y se procede a editar el texto por palabras propias.	10%	08 al 13 de mayo	5	x												
Se realiza la revisión de las capitulaciones para poder avanzar en el capítulo 1.	10%	14 al 15 de mayo	1		x											
Se revisan avances, correcciones y se procede a buscar la información necesaria sobre los requisitos legales que se necesitan para la apertura de la Agencia de Viajes 4MUNDOS Travel S.A.S y comenzar con la estructura de la misma.	10%	15 al 21 de mayo	6			x										
Continuamos con los avances de cada capítulo y comenzamos con el desarrollo de los cuadros estadísticos que va dentro del capítulo de Desarrollo de la Metodología	5%	2 de mayo al 6 de jun	10				x									
Revisión sobre los cuadros estadísticos, el marco contextual y marco conceptual, continuamos con un avance en el glosario y también en el abstract.	10%	07 al 11 de junio	4					x								
Desarrollo																
procedemos a realizar la Constitución de la Agencia de Viajes Virtual 4MUNDOS ingresando en La Super de Compañías y además continuamos con la elaboración de encuestas virtuales.	10%	12 al 17 de junio	5						x							
Acudimos a una reunión sobre los temas legales para la Agencia de Viajes 4MUNDOS Travel y continuamos con el envío de las encuestas virtuales	10%	18 al 19 de junio	1							x						
Se revisa todo sobre la firma digital y procedemos a la creación de la misma.	10%	20 al 23 de junio	3								x					
Nuevamente realizamos correcciones necesarias en cuanto al marco contextual, añadimos más palabras al glosario, comenzamos a realizar la Metodología y propuesta de la investigación y continuamos enviando encuestas faltantes.	10%	24 al 26 de junio	2									x				
Finalización																
Revisión sobre la Metodología y propuesta de la investigación, realizamos correcciones, añadimos más información y con las encuestas ya terminadas comenzamos a tabular e interpretarlas.	10%	7 de junio al 01 de jul	4										x			

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar

Proyecto de Tesis	Progreso	Inicio	Días	MAYO				JUNIO			JULIO					
				Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
Revisión sobre las conclusiones y recomendaciones, realizamos algunas correcciones en las conclusiones, revisamos nuevamente toda la tesis e incrementamos información en algunos capítulos	10%	02 al 04 de julio	1													x

CONCLUSIONES

Analizar los requisitos de base legal para la creación de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S regida por la Superintendencia de Compañías.

Los requisitos legales necesarios corresponden a la Superintendencia de Compañías, SRI y los permisos de funcionamiento legales y de protección al consumidor. El conocimiento de estos aspectos fundamentales proporcionó una base sólida para la óptima operación legal de la Agencia de Viajes Virtual 4 MUNDOS Travel S.A.S. desde el inicio de la operación.

Desarrollo de una metodología para la operación eficiente de LA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL 4MUNDOS TRAVEL S.A.S virtual, así como ofrecer productos y servicios como: Venta de Tickets Aéreos, reserva de hoteles, paquetes turísticos, alquiler de autos y transporte Turístico.

Se desarrolló la metodología adecuada que asegura que la agencia virtual funciona de manera eficiente. Se integraron sistemas tecnológicos óptimos como Amadeus, NDC de Latam, Avianca, Copa, para la venta de tickets de avión, reservas de hoteles, paquetes turísticos, seguros y alquiler de vehículos La automatización de estas operaciones se logró a través de la integración de sistemas tecnológicos adecuados.

Desarrollar un estudio de mercado para conocer las necesidades del consumidor y generar un plan de difusión de la agencia virtual

Se realizaron encuestas para conocer las necesidades de los consumidores en las cuales se pudieron observar que en el tema de manejo de páginas de Agencias Virtuales como Despegar o Expedia el 45,4% han utilizado este tipo de páginas digitales para

comprar productos o servicios turísticos lo que nos demuestra que las personas tienen un conocimiento amplio para poder manejar este tipo de páginas, además, se pudo notar que un 37,7% han utilizado algún tipo de servicios en agencias virtuales, esto fue importante para el análisis de la apertura de la agencia virtual, en tema de reservas, el 38,7% prefieren hacer sus reservas de viaje en línea, al 58,5% les parece más interesante que en la agencia de viajes virtual se oferten servicios de Paquetes Nacionales e Internacionales, el 52,8% prefieren que se les brinde Asesoría Personalizada sobre Servicios Turísticos y el 43.4% prefieren asistencia en línea 24/7 esto nos llevó a realizar la creación de la Agencia Virtual 4MUNDOS Travel S.A.S para cubrir las necesidades y preferencias de los usuarios.

RECOMENDACIONES

¿Cuáles recomendaciones pueden darse para ayudar a solucionar el problema?

A nivel institucional

Se recomienda que se promueva la sostenibilidad reduciendo el consumo de papel, en su lugar, el uso de la tecnología nos resulta más conveniente, al trabajar utilizando links que nos dirijan a páginas en las cuales esté lo que la institución requiera, como encuestas, compras, pagos, etc. Además, las firmas se pueden gestionar de manera electrónica para que no haya la necesidad de acudir a algún lugar físicamente. Tampoco se requiere de la presencia física de una persona ya que con los recursos adecuados todos estos procesos pueden llevarse a cabo de manera más cómoda, garantizando así la seguridad y comodidad de los usuarios, además de la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

A nivel técnico

Conforme al trabajo realizado, se pudo observar que es óptimo contar con una página web (WordPress, Systeme) y sistemas de reservas (Amadeus, NDC) en la que puedan estar asociados la venta de tickets aéreos, reservas hoteleras, paquetes turísticos, reseñas y venta de seguros, todo desde una misma plataforma.

Así también el emplear un sistema de Pagos con Seguridad y Protección de Datos (PayPhone, PayPal, EasyPagos) cibernéticos es crucial para que el cliente se sienta seguro y confiado, evitando el robo de información tanto personal como financiera, de esta manera la transacción será segura y tendrá una buena protección de datos.

Promocionar la agencia de viajes, implementando estrategias y plan de marketing de manera que se pueda alcanzar al máximo nivel de personas.

A nivel teórico

Como medida preventiva hacia la inseguridad del país, del cuidado que se desea tener con el medio ambiente y la falta de tiempo, se crea la Agencia de Viajes Virtual 4MUNDOS Travel S.A.S brindando una oportunidad a los usuarios de realizar sus compras, reservas y cotizaciones de una manera segura y ágil utilizando todas las normativas legales, medios de pagos seguros y estrategias de marketing que servirán para ser reconocidos, tener mayor acogida y preferencia por los turistas.

BIBLIOGRAFÍA

- ACRA, F. (07 de JUNIO de 2024). *CONSULTORÍA*. Obtenido de ESTUDIO DE DIAGNÓSTICO DE LAS POTENCIALIDADES ACTUALES EN LOS SECTORES DE TURISMO Y PATRIMONIO CULTURAL DE LAS PROVINCIAS DE AZUAY, LOJA, MANABÍ Y PICHINCHA:
https://docs.google.com/document/d/1zkBw5bmn7z50M2mTEEOt0tH_aeLA6L6A/edit
- Censos., I. N. (2023). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de Entradas y salidas internacionales.:
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/entradas-y-salidas-internacionales/>
- Ecuador, M. d. (s.f.). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Obtenido de Página principal.:
<https://www.turismo.gob.ec/>
- EL PUEBLO, D. E. (1998). *Constitución Política De La República del Ecuador*. Obtenido de https://constitutionnet.org.developmentzone.co/sites/default/files/constitucion_del_ecuador.pdf
- Freire-Chaglla. (2024). *La paradoja del capitalismo global en crisis y la libre movilización popular global: la fusión del turista y el residente temporal*. Obtenido de <https://systems.enpress-publisher.com/index.php/jipd/article/view/4290>
- GetYourGuide. (S.F). *GetYourGuide*. Obtenido de Acerca de nosotros.:
<https://www.getyourguide.es/c/about/>
- Internas, S. d. (S.F). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de Inscripción.:
<https://www.sri.gob.ec/voy-a-emprender-mi-negocio#inscripci%C3%B3n>
- Internas, S. d. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de Inscripción.:
<https://www.sri.gob.ec/voy-a-emprender-mi-negocio#inscripci%C3%B3n>
- OpenAI. (2024). *OpenAI*. Obtenido de ChatGPT: <https://www.openai.com/chatgpt>

Orellana, F. (26 de enero de 2022). *El Mercurio*. Obtenido de El Mercurio:

https://elmercurio.com.ec/2022/01/26/el-81-de-los-cuencanos-se-sienten-inseguros-en-las-calles/#google_vignette

Pública., S. N. (2018). *Portal de Compras Públicas*. Obtenido de Ley de compañías.:

https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

Rodríguez-Vázquez, C. R.-F.-B.-F. (2017). *Impacto de las tecnologías digitales en la transformación del modelo de negocio de las agencias de viajes en Ecuador: del ámbito analógico al digital*. *Revista Espacios*. Obtenido de

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n59/a17v38n59p03.pdf>

SECURITYDATA. (12 de junio de 2024). *SECURITY DATA*. Obtenido de SECURITY

DATA: https://portal-sd.securitydata.net.ec/app-security-data/?_gl=1*jgc9wc*_gcl_aw*R0NMLjE3MjE5NDE1OTMuQ2p3S0NBanc3NGUxQmhCbKvPd0FicU9Bak94Z1dxeW1ITTR2VEdlEmIQWURZV1VPdGxVc3JGdUlqNW9zWW83VkZTZHFmamwybkpkMINSb0NUbTRRQXZEX0J3RQ..*_gcl_au*NTk4NDA1OTg2LjE3MTgyMDMx

Superintendencia de Compañías, V. y. (10 de junio de 2024). *SUPERCIAS*. Obtenido de

SUPERCIAS: <https://appscvs1.supercias.gob.ec/reservaDenominacion/principal.zul>

Superintendencia de Compañías, V. y. (S.F de S.F de S.F). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de Constitución Electrónica.:

<https://www.supercias.gob.ec/portalConstitucionElectronica/>

systeme.io. (12 de junio de 2024). *systeme.io*. Obtenido de systeme.io:

<https://systeme.io/dashboard/profile/user-settings>

TripAdvisor. (S.F). *Nir Media*. Obtenido de TripAdvisor: [https://nirmedia.com/que-es-](https://nirmedia.com/que-es-tripadvisor/#)

[tripadvisor/#](https://nirmedia.com/que-es-tripadvisor/#)

Turismo, M. d. (2019 - 2021). *Ecuador en cifras*. Obtenido de Balanza internacional.:

<https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/entradas-y-salidas-internacionales//>

Turismo., O. M. (S.F). *Desarrollo Sostenible*. Obtenido de UNWTO:

<https://www.unwto.org/es/desarrollo->

[sostenible#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20el%20turismo,naturales%20y%20la%20diversidad%20biol%C3%B3gica](https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20el%20turismo,naturales%20y%20la%20diversidad%20biol%C3%B3gica)

Viator. (S.F). *Viator*. Obtenido de ¿Qué es Viator?: <https://supplier.viator.com/sign-up->

[info?m=62034&localeCode=es_CL#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20Viator%3F,y%20todas%20las%20opciones%20intermedias](https://supplier.viator.com/sign-up-info?m=62034&localeCode=es_CL#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20Viator%3F,y%20todas%20las%20opciones%20intermedias).

Zhindaon, J. (12 de junio de 2024). *Security Data*. Obtenido de Security Data: <https://portal->

[sd.securitydata.net.ec/app-security-](https://portal-sd.securitydata.net.ec/app-security-)

[data/?_gl=1*jgc9wc*_gcl_au*R0NMLjE3MjE5NDE1OTMuQ2p3S0NBanc3NGUx](https://portal-sd.securitydata.net.ec/app-security-data/?_gl=1*jgc9wc*_gcl_au*R0NMLjE3MjE5NDE1OTMuQ2p3S0NBanc3NGUx)

[QmhCbkVpd0FicU9Bak94Z1dxeW1ITTR2VEdIemlQWURZV1VPdGxVc3JGdUlq](https://portal-sd.securitydata.net.ec/app-security-data/?_gl=1*jgc9wc*_gcl_au*R0NMLjE3MjE5NDE1OTMuQ2p3S0NBanc3NGUx)

[NW9zWW83VkZTZHFmamwybkpkMINSb0NUbTRRQXZEX0J3RQ..*_gcl_au*NT](https://portal-sd.securitydata.net.ec/app-security-data/?_gl=1*jgc9wc*_gcl_au*R0NMLjE3MjE5NDE1OTMuQ2p3S0NBanc3NGUx)

[k4NDA1OTg2LjE3MTgyMDMx](https://portal-sd.securitydata.net.ec/app-security-data/?_gl=1*jgc9wc*_gcl_au*R0NMLjE3MjE5NDE1OTMuQ2p3S0NBanc3NGUx)