

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
PROGRAMA DE: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MATERIA: TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN
TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN
MODALIDAD: MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL



**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA AGENCIA DE VIAJES
Y TURISMO “D’VIAJE” EN LA CIUDAD DE TARIJA”**

POR:

LUIS ALFREDO VALDEZ RUEDA

INSTITUCIÓN: “D’viaje” AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO

DOCENTE GUÍA: MSc. Lic. ROXANA PILAR BALDIVIEZO MOGRO

Trabajo de profesionalización presentada a consideración de la UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”, como requisito para optar el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

TARIJA-BOLIVIA

V°B°

.....
MSc. Lic. Roxana Pilar Baldivieso Mogro

DOCENTE TUTOR

.....
MSc. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega
**DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

.....
MSc. Lic. Jorge Víctor Vargas Rivera
**VICE-DECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

.....
MSc. Lic. Víctor John Vaca Jeréz
TRIBUNAL

.....
MSc. Lic. Isaías Luna Ortega
TRIBUNAL

DEDICATORIA

A mis Padres:

LEONCIO VALDEZ Y ELIANA RUEDA VALENCIA:
Por darme la vida y brindarme el apoyo incondicional durante el transcurso de mi vida.

A Hermana:

LIDIA VALDEZ RUEDA:

A mi Cuñado:

ELIO BENITEZ:

Por brindarme su apoyo incondicional para seguir adelante y concluir con mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por ser la luz que ilumina mi camino y darme sabiduría.

A mis Docentes: de la carrera de administración de empresas que aportaron con sus conocimientos en mi formación profesional.

A la Empresa "Dviaje" Agencia de Viajes y Turismo: a la Lic. Adriana Isabel Astorga Espinoza, por su colaboración y confianza depositada en mi persona.

Al Lic. Víctor Jhonn Vaca Jeréz

Lic. Isaías Luna Ortega

Lic. Roxana Pilar Baldiviezo Mogro:

Por su apoyo incondicional.

PENSAMIENTO

*El fracaso es una gran oportunidad para
empezar otra vez con más inteligencia.*

Henry Ford.

ÍNDICE

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	2
2. ÁREA DONDE SE DESARROLLARÁ LA PRÁCTICA PROFESIONAL	4
3. HABILIDADES A SER DESARROLLADAS	4
3.1. Habilidades Técnicas	4
3.2. Habilidades Humanas	5
3.3. Habilidades Conceptuales	6
4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	6
4.1. Objetivo General	6
4.2. Objetivos Específicos	6
5. METODOLOGÍA	7
5.1. Tipo de Estudio	7
5.2. Métodos	8
6. ALCANCE	8
6.1. Alcance Espacial	8
6.2. Alcance Temporal	8

CAPÍTULO I ANÁLISIS EXTERNO

1.1. MACRO ENTORNO	9
1.1.1. Entorno Político-Legal	10
1.1.2. Entorno Económico	14
1.1.3. Entorno Social	20
1.1.4. Entorno Tecnológico	21
1.1.5. Entorno Ambiental	23

CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO INTERNO

2.1. MICRO ENTORNO	28
2.1.1. Reseña histórica	28
2.1.2. Servicios ofertados	31
2.1.3. Servicios de guía turístico	32
2.1.4. Mercado consumidor	33
2.1.5. Proveedores	34
2.1.6. Competidores	35
2.1.7. Atención al cliente	35
2.1.8. Publicidad y Marketing	35
2.1.9. Agente regulador	35

2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	37
2.2.1. Descripción del manual de funciones de la Agencia	38
2.2.1.1. Gerencia General	38
2.2.1.2. Administrador	40
2.2.1.3. Secretaria	41
2.2.1.4. Encargado de recursos humanos	41
2.2.1.5. Contador	42
2.2.1.6. Encargados de ventas y agentes de viajes	43
2.2.1.7. Trabajadores eventuales y de limpieza	43

CAPÍTULO III ANÁLISIS FODA

3.1. ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA	45
---------------------------------	----

CAPÍTULO IV MARCO PRÁCTICO

4.1. INTRODUCCIÓN	48
4.2. OBJETIVOS	48
4.3. RESULTADOS DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	50
4.3.1. Análisis e interpretación de datos	50
4.3.2. Entrevista a la Gerente de la Agencia de Viajes	50
4.3.3. Conclusiones Entrevista a la “Gerente de la Agencia de Viajes”	51
4.3.4. Encuesta al administrador de la Agencia de Viajes	52
4.3.5. Conclusiones Entrevista al “Administrador de la agencia de Viajes”	54
4.3.6. Resultados de encuesta a los empleados de la agencia de viajes	54
4.3.6.1. Aspectos generales	54
4.3.6.2. Planeación de los objetivos de la agencia	54
4.3.6.3. Estructura organizacional	56
4.3.6.4. Responsabilidad funcional	57
4.3.6.5. Manual de funciones y su importancia en la agencia de viajes	59
4.3.6.6. Comunicación y coordinación interna	61
4.4. INFORME DE ACTIVIDADES	62
4.4.1. Presentación	62
4.4.2. Etapa de planeación	64
4.4.3. Etapa de preparación	65
4.4.4. Etapa de ejecución	65
4.4.5. Aplicación	65

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1. DISEÑO ORGANIZACIONAL PROPUESTO	67
--------------------------------------	----

5.1.1. Misión	67
5.1.2. Visión	67
5.1.3. Objetivo general	67
5.1.4. Objetivos específicos	68
5.1.5. Valores	69
5.1.6. Políticas internas	69
5.1.7. Términos y condiciones	71
5.1.8. Responsabilidades	71
5.1.9. Precios y tarifas	72
5.1.10. Itinerario	72
5.1.11. Reservaciones	72
5.1.12. Política de pagos	73
5.1.13. Métodos de pago	74
5.1.14. Documentación	74
5.1.15. Obligaciones	74
5.1.16. Políticas de cancelación, Devolución y Reembolso	75
5.1.17. Privacidad	75
5.1.18. Información de contacto	76
5.1.19 Características de la empresa	76
5.2.4. ORGANIGRAMA PROPUESTO	77
5.2.4.1. Dirección General	78
5.2.4.2. Finanzas	78
5.2.4.3. Recursos Humanos	79
5.2.4.4. Producción y Agentes de Ventas	79
5.2.4.5. Marketing	80
5.2.4.6. Comunicación y Relaciones Públicas	81
5.2.4.7. La Agencia de Viajes	81
5.2.4.8. ¿Cómo se Relacionan los Departamentos entre ellos?	82
5.2.4.9 Autoridad	82
5.2.4.10. Manual de Funciones	82
5.2.4.11. Objetivos	83
5.2.5. MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO	84
5.2.5.1. PRESENTACIÓN	84
5.2.5.2. OBJETIVO	84
5.2.5.3. ALCANCE	84
5.2.6. ASPECTOS GENERALES	85
5.2.6.1. Organización del manual	85
5.2.6.2. Niveles Jerárquicos de los cargos	85
5.2.6.2.1. Nivel ejecutivo	85
5.2.6.2.2. Nivel directivo	85
5.2.6.2.3. Nivel operativo	85

5.3. IDENTIFICACIÓN DE LOS CARGOS	86
5.3.1. Denominación del cargo	86
5.3.2. Nivel	86
5.3.3. Ubicación	86
5.3.4. Educación	86
5.3.5. Experiencia	87
5.3.6. Función general del cargo	87
5.3.7. Funciones específicas	87
5.3.8. Habilidades y destrezas	87
5.3.8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	88
5.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTO	108
5.4.1. Descripción	109
5.4.2. Procedimientos	110
5.4.3. Condiciones	110
5.4.4. Personal de la agencia de viajes y turismo	110
5.4.5. Equipamiento	111
5.4.6. Manual de reglamento interno	111
5.5. DESARROLLO DE LAS HABILIDADES ADQUIRIDAS	117
5.5.1. Habilidades Técnicas	117
5.5.2. Habilidades Humanas	117
5.5.3. Habilidades Conceptuales	118

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES	119
6.2. RECOMENDACIONES	121

ANEXOS