Ambato, 22 de Febrero de 2018

INFORME REPRESENTANTE LEGAL

MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA.LTDA.

En cumplimiento de las normas legales y estatutarias, según lo dispuesto en el Artículo 20, literales a, b y c de la Ley de Compañías, se presenta a continuación el informe del Representante Legal por el ejercicio fiscal del año 2016. Algunos temas a destacar son:

METAS LOGRADAS:

- **Del Capital Social:**

  El Capital Social es de $400 (CUATROCIENTOS DOLARES AMERICANOS), SUSCRITO Y PAGADO.

- **De la constitución:**

  El 30 de Diciembre del año 2008, se constituye MUNDOAEREO AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA.LTDA. Con los siguientes accionistas: Patricia Elizabeth Pérez Solís y María Zoila Solís Núñez, quien representa a Luis Geovanny Pérez Solís, según poder general que se adjunta en la escritura de constitución.

- **Ubicación:**

  Estamos ubicados en el Centro Comercial que es en la Av. Cevallos 13-24 y Mariano Eguez, Edificio [illegible], oficina 101, junto a Laboratorio Pasteur.

- **Funcionamiento**

  Tenemos nuestros respectivos nombramientos actualizados a finales del año 2017, en donde los socios ocupan el mismo cargo por decisión General de la Junta de Accionistas y los cargos son: Patricia Elizabeth Pérez Solís como Gerente General y María Zoila Solís Núñez como Presidente de esta compañía. Con participaciones del 50% correspondiente a cada una.

  Estamos trabajando duro para que nuestra agencia de viajes tenga más publicidad y nos vamos afianzando más, porque ya tenemos clientes seguros y que nos han recomendado.

  Siempre estamos renovando conocimientos en todas las rutas del mundo y Ecuador, para satisfacer todos los requerimientos de nuestros clientes, para establecer confianza y seguridad en toda la información brindada y las visitas a realizar. El constante cambio en todas las plataformas de venta hace que sigamos mejorando, estudiando, viajando, para mostrar nuestras habilidades en toda área del turismo.

  También nos hemos enfrentado a personas inescrupulosas, para lo cual implementamos políticas de ventas, para resguardar nuestro bienestar financiero ético y moral.

- **Actualización**

  A finales del año 2012, se procedió a actualizar la información de la empresa y también a actualizar los nombramientos, actualizar el RUC. A finales de 2016, también se procedió a convocar una nueva sesión extraordinaria, para la designación de Presidente, Gerente y Representante Legal de la Empresa.

  Conocer Ecuador y los principales lugares turísticos ha sido la mejor experiencia para proporcionar conocimiento y guía a nuestros clientes.

  A Finales del año 2017, se realizó, por parte del MINISTERIO DE TURISMO, la actualización del conocimiento de todo el personal que labora en las empresas de turismo y poner en conocimiento sobre la actualización del sistema de capacitación para TURISMO EN ECUADOR.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

- En el año 2017, estamos muy bien posicionados en el mercado ambateño. Y vamos con pie derecho hacia nuestro próximo objetivo, que es tener un producto propio, para incentivar a todos nuestros clientes a viajar.

- También nos consolidamos al realizar ventas fuera de la Provincia de Tungurahua. Nuestra marca ha crecido al ámbito nacional e internacional.

- La mejor publicidad realizada, fue nuestro excelente servicio, y las recomendaciones que hemos recibido de parte de nuestros clientes. Dentro de esto hemos puesto nuestra publicidad en cada producto entregado al pasajero. Cada sobre, portavoucher, porta-pasaportes, todas publicitarias, tienen nuestro logo e información de la agencia. Y hemos elevado la publicidad en la radio, pues los pasajeros han recomendado nuestra empresa y sus recomendados han traído nuestros beneficios, lo cual nos indica que vamos por buen camino.

- Adquirimos más conocimientos al viajar dentro y fuera del país, razón por la cual nuestro profesionalismo se ve recomendado y generamos confianza en los pasajeros.

- Hemos mejorado nuestra marca y procedimos a manejar uniformes para el personal que labora en la empresa, y para que nuestra marca sea reconocida en todo lugar del mundo.

- Implantar nuestras políticas de viajes, en todos nuestros portavouchers, y dar a conocer a los clientes, para no tener problemas posteriores, como la pérdida de un pasajero o atrasos a los vuelos, y otras son.

[illegible]

[illegible]

- Replicar otros convenios con plataformas de internet, pues la competencia de las agencias de viaje, ya no son las agencias físicas, sino todas las agencias de viajes virtuales y páginas web de aerolíneas, hoteles, cruceros, rentadoras de autos.

- Vender hoteles, autos, traslados desde la plataforma de internet, ya es una realidad y podemos competir con Despegar.com, CheapTickets.com, somos mejor que estas plataformas de internet.

- Respetar las Políticas de Servicio, sancionadas por el MINISTERIO DE TURISMO.

POLÍTICAS DE SERVICIO

Política de fidelización

[illegible]

[illegible]

Clientes Vacacionales y Corporativos

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible]
5. [illegible]
6. [illegible]
7. [illegible]

Equipo Humano

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible]
5. [illegible]
6. [illegible]
7. [illegible]
8. [illegible]
9. [illegible]
10. [illegible]

Política de pago

[illegible]

1. [illegible]
   - [illegible]
   - [illegible]

[illegible]

Política de venta

[illegible]

POLÍTICA DE GARANTÍA

[illegible]

METAS A CORTO PLAZO AÑO 2017

A finales del 2017 seguimos con Despegar.com, esta plataforma es una excelente guía para verificar vuelos, hoteles y rutas más económicas para nuestros pasajeros, y nos da rapidez de contestación y solución para nuestros clientes.

Los sistemas aéreos migraron al internet y podemos consultar variedad de ofertas de vuelos y hoteles en varias plataformas de internet. Lo cual facilita la venta y la competitividad en el medio ambateño.

Trabajar en este medio para posicionarnos en el mercado del Turismo, ya que la competencia es grande y amplia, el paso más crítico era la aceptación de la empresa MUNDOAEREO en el mercado Ambateño y en la Zona Centro del País, tengo el agrado de informarles que:

Seguir con las alianzas comerciales con comerciantes o freelance, quienes traen pasajeros o clientes para la compra de boletos aéreos o asesoramiento turístico.

Ampliar nuestros conocimientos en la Ley de Compañías para no retrasarse en el cumplimiento de obligaciones adquiridas desde que se constituyó la empresa.

Buscar asesoría comercial y jurídica, la cual es esencial para el desarrollo de la empresa a la cual dirijo.

Investigar el mercado para la implementación de giros internacionales.

Distribuir material publicitario de nuestra empresa a todos nuestros clientes y amigos, para que sepan de nuestros servicios y los soliciten.

Implantar políticas de seguridad, para cobros de boletos aéreos, pues pasajeros frecuentes, nos han decepcionado y robado.

Al finalizar este año, tenemos que realizar los respectivos incrementos en nuestros servicios, debido al alza en el arriendo del local y de teléfono.

Viajar más, conocer más destinos para seguir demostrando nuestro profesionalismo en esta área.

Implantar un método de seguridad para la oficina, pues hemos recibido la visita de personal de lo ajeno.

Diseñar más material publicitario, para que la gente identifique la marca.

Invertir en más publicidad exterior

Mejorar y migrar el nuevo sistema de cobro electrónico, ya que todos nuestros pasajeros prefieren pagar con Tarjeta de Crédito. Pues la web es nuestro próximo convenio para e-commerce.

Implantar la atención personalizada en aeropuerto al pasajero que nos compra tickets aéreos o charters.

No generar pérdidas por ningún motivo, y seguir adelante con lo que sabemos hacer, y es el buen servicio de la empresa de turismo.

Asistir a 5 capacitaciones anuales, en cursos de turismo y hospitalidad, para todo el personal que labora junto a nosotros.

Aprender otro idioma es fundamental para nuestro negocio, ya que hemos tenido la visita de turistas de Alemania.

Implementar nueva tecnología para servir mejor a todos nuestros clientes con los pre-chequeos o web check in, para salvar a clientes y se sientan protegidos a todo momento antes de su embarque en cada vuelo.

METAS A LARGO PLAZO AÑO 2017

- Mejorar la Atención al cliente y motivar a nuestros clientes fieles.
- Reconocer que tenemos que contratar personal para que nos ayude con el manejo de clientes, pues la empresa ha crecido.
- Viajar para detallar rutas y explicar nuestra experiencia a nuestros clientes, que son por quien nosotros trabajamos.
- Actualizar nuestros conocimientos en más destinos turísticos, todo cambia, los destinos se promocionan más.
- Entrenar personal para atención a clientes tanto nacionales como extranjeros.
- Promocionar sitios turísticos de
- Ecuador, ya que además de ser Agencia de Viajes también somos Operadores de Turismo.
- Participar en Ferias Internacionales de Turismo como es la FITE, que cada año se realiza esta en la ciudad de Guayaquil.
- Participar en ferias turísticas con un producto propio, para sobresalir en el mercado turístico.
- Apoyar con auspicios a diferentes eventos sociales para promover la marca.
- Proyectar un producto propio a largo plazo como el arrendar un hotel en zonas turísticas, para promover los paquetes turísticos nacionales y promover la compra de boletos aéreos desde otros países hacia Ecuador.
- Aprender de la experiencia pasada para no confiar en las personas, pues las experiencias pasadas nos dan fe de

  que no todos somos confiables en nuestros pagos o endeudamiento.
- Implementar un sistema de incentivos para el cliente frecuente de la empresa, como el sorteo de boletos aéreos o estadías en hoteles.
- Actualizar conocimientos en el área financiera, contable, y emprendimientos para subsistir dentro del mercado turístico, rodeado de mucha tecnología.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
ING. PATRICIA [illegible]
C.I.: [illegible]