

## INFORME REPRESENTANTE LEGAL

### MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CÍA.LTDA.

Ambato, 18 de Marzo de 2019

En cumplimiento de las normas legales y estatutarias, según lo dispuesto en el Artículo 20, estatutos a, b y c de la Ley de Compañías, se presenta a continuación el informe del Representante Legal por el ejercicio fiscal del año 2019.

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 CÍA.LTDA. Con los siguientes accionistas: Patricia Elizabeth Pérez Solís y Luis Giovanni Pérez Solís quien reside en Estados Unidos y es representado por María Zoila Solís Núñez, según poder notariado en Estados Unidos. Según poder general que se adjunta en la escritura de constitución.

##### **- Ubicación:**

Estamos ubicados en un buen sitio comercial que es en la Av. Cevallos 12-24 y Mariano Eguez, Edificio Haro, 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 y Representante de Luis Giovanni Perez Solis socio de la empresa, quien radica en Estados Unidos. Con participaciones del 50% correspondiente a cada uno.

Seguimos trabajando duro para que nuestra agencia de viajes tenga más publicidad y nos vamos afianzando más, porque tenemos clientes seguros, frecuentes 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 ventas 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.

Las políticas de ventas nos han protegido de personas inescrupulosas, y evitado estafas y por nuestra parte cumplimos con los servicios comprados por los pasajeros y clientes.

- **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 asignación 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.

En todo el año 2018, se realizó, por parte del MINISTERIO DE TURISMO, la actualización de conocimientos 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.

También hemos participado en capacitaciones en INGLÉS PARA EL TURISMO, realizado en la ciudad de Quito, en el año 2019 tenemos que completar 440 horas de capacitación en turismo.

Hemos apoyado a la Ingeniera Verónica Shambi para que siempre actualice sus conocimientos en el área contable.

## **CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

- En el año 2018, 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 va camino al ámbito nacional e internacional.
- Seguimos con la mejor publicidad que 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 esfero, portavoucher, portapasaportes, tazas publicitarias, tienen nuestro logo e información de la agencia.
- Seguimos adquiriendo más conocimientos al viajar dentro y fuera del país, razón por la cual nuestro profesionalismo se ve incrementado, y generamos confianza en los pasajeros, y aprendiendo más para enfrentar la competencia.

- 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 estas son:

IMPORTANTE DOCUMENTO DE VIAJE VIGENTE MIN 1 AÑO  
 \*\*\*LE RECORDAMOS PRESENTARSE AL AEROPUERTO 3 HORAS ANTES\*\*\*  
 POR FAVOR RECONFIRME 72 HORAS ANTES SUS VUELOS DE REGRESO  
 SI POR EMERGENCIA NO PUEDE VIAJAR POR FAVOR LLAMAR  
 A LA AEROLINEA CORRESPONDIENTE PARA CANCELAR SU RESERVA  
 \*\*TODO CAMBIO EN SU BOLETO PAGA PENALIDAD+DIFERENCIA  
 DE TARIFA, NINGUNA TARIFA ES REEMBOLSABLE

EN CASO DE LLEGAR TARDE AL AEROPUERTO, SE PROCEDERA A CANCELAR LOS VUELOS Y PAGAR LAS MULTAS CORRESPONDIENTES EN LA  
 AEROLINEA CORRESPONDIENTE EN EL MISMO AEROPUERTO  
 CAMBIOS DE FECHA SE REALIZAN EN LA AGENCIA DE VIAJES 48 HORAS ANTES Y LABORABLES HASTA LAS 15:00, SEGÚN EL HORARIO DE  
 CADA PAIS

ES RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO MANTENER SU MOVIMIENTO MIGRATORIO NITIDO, NO SOMOS RESPONSABLES DE IMPEDIMENTOS DE  
 SALIDA DEL PAIS

LOS CHARTERS NO PERMITEN CAMBIOS DE FECHA  
 PARA SU CONOCIMIENTO LOS BOLETOS AEREOS QUE UD LLEVA NO POSEE SEGURO DE VIAJES

AL ACEPTAR ESTE ITINERARIO QUE CONSTANCIA QUE:  
 LOS DATOS DE LOS PASAJEROS, LAS FECHAS DE VIAJE  
 Y LOS VUELOS SOLICITADOS POR USTED ESTAN CORRECTOS

- Realizar 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.
- Implantar las Políticas de Servicio, solicitadas por el MINISTERIO DE TURISMO:

### **POLÍTICAS DE SERVICIO**

#### **Política de fidelización**

Para **MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA.**, lo más importante es la confianza lograda por todos sus clientes, y por lo cual cuidamos de nuestro equipo de trabajo.

Es por eso que hemos diseñado unas estrategias para lograr la recordación como empresa, no solo por sus productos diferenciadores, sino también por la calidad en la prestación de los servicios, la atención personalizada y la importancia que les damos a nuestros clientes.

#### **Cientes Vacacionales y Corporativos:**

1. Acompañamiento Oficina Virtual 24 Horas para alguna emergencia o solicitud de última hora.
2. Envío de publicidad a los correos electrónicos de nuestros clientes con productos y promociones una vez a la semana.
3. Por compra de servicios en Grupos afines o temáticos, recordatorio del viaje.
4. Entrega de material promocional en las visitas de los clientes.
5. Aplicación de Waivers o perdones en caso de penalidades.
6. Tomas turísticas en compañía de proveedores para ofrecer promociones exclusivas para las cuentas MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA.
7. Descuentos en productos seleccionados para las compras de viajes vacacionales a los funcionarios de las empresas clientes.

### **Equipo Humano**

1. Salario pactado por contrato.
2. Afiliación al IESS, para beneficios de salud de los empleados y sus correspondientes derechos de ley.
3. Capacitación constante en producto y conocimientos generales según las competencias a desarrollar según los cargos y funciones.
4. Tarde libre de por cumpleaños u onomástico.
5. Actividades en fechas especiales como día de la mujer, día de la Madre, día del Padre, día del Niño, día de Amor y Amistad, Halloween y Navidad.
6. Oportunidades de viaje a los Asesores a través de las invitaciones de los proveedores.
7. Oportunidad para participar en FAMTRIPS para agentes de viajes.
8. Un viernes del mes se envía una actividad lúdica para relajar la mente en las horas de trabajo.
9. Jornada escolar en el mes de Agosto para que las madres cabeza de familia tengan algunos beneficios en la compra de útiles para sus hijos.
10. Uniforme para todo el personal de nuestra empresa, para mejorar la confiabilidad y marketing de la agencia.

### **Política de pago**

Los clientes tienen diferentes opciones para realizar sus pagos. Se deberá realizar el pago de los servicios incluyendo la comisión por la prestación del servicio a través de los siguientes medios de pago:

1. **Efectivo:** El cliente debe dirigirse hacia Caja, donde se realizará el pago total de sus servicios dejando constancia del valor recibido, al generarle un comprobante de ingreso y la respectiva factura.
  - **Los Pagos de boletos aéreos son de contado, sin financiamiento.**
  - **Los Paquetes turísticos, si permiten la pre-compra, y abonos parciales, con pago total hasta 30 días antes del viaje.**
2. **Tarjeta de Crédito:** Son aceptadas todas las tarjetas de crédito como son: American Express, Diners Club, Master Card, Visa y Discover. También se reciben tarjetas de crédito del extranjero de países muy confiables como: Estados Unidos, Inglaterra, Australia, Alemania, Japón, Ecuador, Argentina.
  - Los Pagos de boletos aéreos con tarjeta de crédito, están permitidos con el pago de sus respectivos intereses.

- Los Paquetes turísticos, se pagan con tarjeta de crédito, más el recargo del 8%, más el interés respectivo de cada tarjeta de crédito.
  - En caso de ser una venta no presencial, los Asesores de Viajes tienen a su disposición el formato de Autorización de tarjeta de crédito solo para pasajeros nacionales. En lo posible, evitar la venta de productos turísticos, con pago NO PRESENCIAL.
3. **Transferencia:** El cliente tiene la posibilidad de realizar transferencia a la Cuenta Corriente del BANCO PICHINCHA # 3427563704, RUC: 1891729169001, nombre de MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA. O, en la Cuenta de Ahorros de la COOPERATIVA CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO # 95025367, a nombre de MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA.
  4. Las tarifas se encuentran cotizadas en dólares de los ESTADOS UNIDOS DE AMERICA. Los pagos podrán realizarse directamente en la moneda en que esta presentada la cotización, teniendo presente que el monto de la transacción será convertida en dólares americanos a la tasa de cambio vigente en la fecha de la transacción. Si existe alguna diferencia por la fluctuación internacional o comisiones bancarias MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA. no se es responsable de estas fluctuaciones y las debe asumir el comprador.

El cliente deberá respetar los tiempos de pago establecidos por la Agencia de Viajes de acuerdo a lo estipulado por los proveedores, estos son informados a través del formato de confirmación de servicios. Los créditos y descuentos son permitidos con previo visto bueno de la Gerencia General y Gerencia Administrativa y Financiera o de los mismos Operadores Turísticos y Líneas Aéreas.

#### **Política de venta**

1. Las tarifas que MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA publique y promueva entre sus clientes y el público en general corresponderá siempre con el servicio ofrecido y se detallará el monto de los servicios complementarios no incluidos indicando la vigencia de la oferta.
2. Una vez confirmada la reserva, MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA envía a sus clientes una confirmación de servicios indicando los servicios contratados, valor a pagar, fechas de pago, penalidades, políticas de cancelación y medios de pago aceptados para la reserva. Cuando se haya realizado el primer depósito MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA., **deberá** acogerse a las políticas y penalidades establecidas por el Operador Turístico contratado.
3. Nos comprometemos a que los dineros recibidos de nuestros clientes para el pago de servicios turísticos, serán inmediatamente pagados al proveedor con el fin de

reconfirmar los servicios, además de ello se debe realizar entrega a los clientes de los soportes correspondientes.

4. Es de vital importancia evaluar la satisfacción de sus clientes luego de la prestación del Servicio Turísticos, por tal motivo los Asesores de Viajes deben indagar sobre las novedades en cuanto a la calidad de la experiencia de viaje, dando a conocer las quejas y reclamos en caso de ser necesario
5. Verificación de vigencia de documentos de viaje, de forma obligatoria, se realiza al momento de la venta. En caso de no tenerlos en ese momento, permitir que el pasajero nos lo traiga en el momento que pueda o se nos escanee a nuestros correos electrónicos o Whatsapp.

#### **Política de garantía**

1. Para MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA., es fundamental la satisfacción de sus clientes y el mejoramiento de la calidad del servicio, por tal motivo en caso de presentarse una petición, queja o reclamo, los clientes tienen la posibilidad de manifestar su inconformidad **de forma inmediata para seguimiento de los servicios contratados**, después de finalizada la experiencia de viaje al correo electrónico del su Asesor de Viajes.
2. Una vez recibida la inconformidad se procederá a realizar investigación con los directos involucrados, verificando la información presentada e identificar las causas relacionadas, MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA., dará respuesta a su inconformidad quince días luego de recibido el correo electrónico.
3. En los casos en que el cliente requiera realizar cancelación o cambios de su reserva debe notificar por escrito a través del correo electrónico a su Asesor de Viajes. O en forma personal, acercase a la agencia y se procederá a evaluar el cambio o cancelación requerida teniendo en cuenta las condiciones comerciales definidas con los Operadores Turísticos, o líneas aéreas.
4. En caso que las penalidades superen la capacidad de gasto del pasajero, se le dará otras opciones y soluciones para confiabilidad del mismo.

5. MUNDOAEREO TICKET & TOUR AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CIA. LTDA., protegerá siempre al cliente para salvaguardar su garantía y confianza.

**METAS A CORTO PLAZO AÑO 2018**

- A finales del 2018 seguimos con Despegar.com, Polimundo, Holidays Travel y Grupo global, quienes nos han ayudado con los pasajeros en el aeropuerto y se ha ayudado en forma psicológica para el embarque rápido de personas mayores de 65 años, familias con infantes y menores.
- 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 posicionar 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 somos aceptados y tenemos que mantener esa aceptación y mejora de la calidad.
- Seguir con las alianzas comerciales con comisionistas 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, lo 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.
- Implementar un sistema de conteo rápido de dinero, especialmente con billetes y monedas.
- Solicitar un sistema de detección de moneda falsa.
- 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 compre 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 mas 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.
- Incentivar a todo cliente que compre un paquete turístico.

### **METAS A LARGO PLAZO AÑO 2018**

- 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 ELIZABETH PEREZ SOLIS  
C.I.: 1803061934