

# **FACTORES LIMITANTES EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA TOUR OPERADORA WAYMAN TOURS VACATIONS**

UBICADA EN MANAGUA DEPARTAMENTO DE NICARAGUA  
EN EL PERÍODO DE SEPTIEMBRE 2014 A JUNIO 2015



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS**  
**DEPARTAMENTO DE FRANCÉS**  
**CARRERA TURISMO SOSTENIBLE**



**Trabajo Monográfico para optar al título de licenciatura en Turismo**  
**Sostenible**

**Tema:**

"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora  
Wayman Tours Vacations, ubicada en Managua Departamento de Nicaragua  
en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"

Autoras:

- ✓ Bra. Lanuza Olivares Mónica Valeria.
- ✓ Bra. Toruño Pérez Lubys Carolina

N° Carnet: 07-01832-5

N° Carnet: 08-01774-3

Tutora: **Lic. Flora Acevedo**

**Julio 2015**

## Dedicatoria

*Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.*

*A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.*

*Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.*

*A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.*

*A todos mis maestros quienes a lo largo de la carrera me llenaron de consejos y sobre todo de ánimos para salir adelante, sin ustedes no lo hubiera podido lograr. Eternas Gracias*

*Mónica Lanuza*

## Dedicatoria

*Mi Tesis la dedico con todo amor y cariño.*

*A Dios quien me dio la oportunidad de vivir.*

*Con mucho cariño principalmente a mi madre que me dio la vida, y a mi mamita quienes han estado conmigo en todo momento y me han apoyado a lo largo de mi carrera y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre me brindaron su amor. Por todo esto les agradezco de corazón el que estén conmigo a mi lado.*

*Este trabajo que me llevo un año hacerlo se lo dedico a ustedes, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron en un principio.*

*A mis profesores por confiar en mí, por tenerme la paciencia necesaria y apoyarme en el transcurso de mi carrera.*

*Les agradezco a todos ustedes por haber llegado a mi vida y compartir momentos alegres y tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean, Gracias.*

*Lubys Toruño*

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mi madre y amiga Myriam Olivares, la mujer más importante de mi vida, quién ha sido mi pilar a lo largo de mi carrera, mi fortaleza para salir adelante en ésta importante etapa de mi vida, sobre todo por el apoyo moral y amor incondicional que siempre me ha brindado.

A mi Papá José Lanuza por ser parte importante de mi vida, por sus consejos y por ser un ejemplo de desarrollo profesional a seguir.

A mis hermanas (Betty, Johana y Wendy) quienes han sido apoyo incondicional y parte importante de mi vida, por sus consejos y regaños que fueron valiosos para realizarme como profesional.

A mi mamita Dilia de Olivares, mujer ejemplar, por su amor y todos sus infinitos consejos.

A mi Tío Mario Olivares, hombre ejemplar a quien adoro muchísimo, quién en cualquier momento siempre me brindó sus consejos y su apoyo incondicional.

A mi tutora Lic. Flora Acevedo, por su esfuerzo y dedicación, quién con sus conocimientos, experiencia y sobre todo motivación y paciencia ha logrado en mí que pueda culminar ésta etapa tan importante de mi vida.

Y por último pero no menos importantes, a todos mis profesores a lo largo de mi carrera, ya que todos han aportado con un granito de arena a mi formación, en especial Msc. Olga Gómez, Msc. Mayra Sequeira, Msc. Yolanda Miranda y Msc. Sara Ocampos

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en dónde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para todos: Muchas Gracias y que Dios los Bendiga.

Mónica Lanuza

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar le agradezco a Dios por haberme permitido vivir hasta éste día, haberme guiado a lo largo de mi vida, por ser mi apoyo, mi luz y mi camino. Por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad.

Le doy gracias a mi familia principalmente a mi Madre Alba Pérez y a mi mamita Brunilda Robles, por su apoyo, paciencia y por ser mujeres ejemplares y por darme la oportunidad de estudiar ésta carrera.

Agradezco a mi tutora Lic. Flora Acevedo, que con su apoyo me orientó con mucha paciencia para finalizar ésta etapa profesional de mi vida.

De igual manera a todos mis profesores que me transmitieron con dedicación todos sus conocimientos.

Lubys Toruño

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación consiste en conocer los factores limitantes en el desarrollo empresarial de la tour operadora Wayman Tours ubicada en la ciudad de Managua realizado con el fin de apoyar el desarrollo de dicha empresa en el sector turístico y así proponer estrategias que le sirvan de apoyo en un futuro para su mejor desempeño empresarial, considerando la falta de estudios relacionados al sector de intermediación turística.

El enfoque metodológico de este estudio es cualitativo, el método de abordaje es descriptivo ya que la modalidad de estudio es describir los factores que limitan el desarrollo empresarial, según su amplitud es de corte transversal, se llevó a cabo en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015.

En el informe está compuesto por cuatro capítulos, el primero de caracterización general de la empresa, describiendo básicamente el funcionamiento actual de la misma, el segundo es un análisis FODA que refleja la situación interna y externa de la operadora y orienta las propuestas de mejoras, el tercer capítulo presenta los factores que han limitado el desarrollo de Wayman Tour y el cuarto es una propuesta de estrategias concretas que ayudaran a mejorar el funcionamiento de la empresa.

## Índice

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS.....	4
III.	MARCO TEÓRICO.....	5
1.	CONCEPTOS BÁSICOS DEL SECTOR TURÍSTICO.....	5
2.	TOUR OPERADORA-CARACTERIZACION EMPRESARIAL.....	8
3.	ANÁLISIS FODA.....	15
4.	FACTORES QUE INFLUENCIAN EN EL FUNCIONAMIENTO DE UNA EMPRESA. ....	17
IV.	PREGUNTAS DIRECTRICES.....	23
V.	Diseño Metodológico.....	24
1.1	HISTORIA DE LA EMPRESA.....	32
1.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	33
1.3	OFERTA TURÍSTICA.....	42
1.4	DEMANDA TURÍSTICA.....	54
	Análisis Interno.....	56
	Análisis Externo.....	58
•	PROPUESTA DE FUNCIONES DEL PERSONAL.....	68
	Gerente Propietaria.....	68
	Contabilidad:.....	69
	Gerencia de Producto:.....	69
	Mercadeo:.....	69
	Ventas.....	70

• PROPUESTA DE NORMAS INTERNAS PARA WAYMAN TOURS.....	70
• PROPUESTA DE CONTRATO LABORAL DE TRABAJADOR.....	72
Conclusiones .....	73
RECOMENDACIONES.....	75
Bibliografía .....	76
Anexos.....	77



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



## I. INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que a nivel mundial se ha caracterizado por generar ingresos que favorecen a la economía del país, así mismo genera empleos y hace posible el desarrollo de las empresas dedicadas al turismo.

Actualmente las tour operadoras tienen una gran importancia para Nicaragua puesto que son empresas generadoras de divisas, de empleos, intermediarias entre el cliente y los prestadores de servicios que en conjunto con dichos prestadores como hoteles, restaurantes, transportes, entre otros favorecen al fortalecimiento y desarrollo económico del país, la promoción, conservación de los recursos culturales y la generación de experiencias personalizadas a los consumidores.

Sin embargo, hoy en día las tour operadoras presentan diversos problemas que limitan el desarrollo positivo de sus operaciones, entre ellos la falta de estrategias de mercado por parte de las empresas, de recursos de capital de trabajo, debilidades organizativas internas y el crecimiento acelerado de la competencia.

La Operadora Turística Wayman Tours Vacations no es la excepción, dicha empresa no ha obtenido los resultados esperados a lo largo del tiempo que llevan en la actividad turística a causa de diferentes factores que han limitado su crecimiento a nivel económico y empresarial. Factores que por falta de un estudio se desconocían y limitaban a la empresa a presentar un cambio.

Por esta razón se hace una descripción de los factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, se identifican los fallos que ésta presenta y por lo cual no ha tenido los mejores resultados a lo largo de los años que llevan operando y de ésta manera se realizan propuestas de acciones y recomendaciones que ayuden al desarrollo y fortalecimiento económico, empresarial y organizacional.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



Con los resultados de este estudio se pretende que la Tour Operadora Wayman Tours Vacations tome en cuenta las recomendaciones planteadas en éste documento como un aporte que incite a la empresa y a sus trabajadores a la innovación, diversificación del producto y mejora en la comunicación del trabajo, que conlleve al perfeccionamiento del sistema operativo, administrativo y organizacional. Además se persigue que con la aplicación de las recomendaciones se logre la creación de más sucursales que traigan consigo mayores ingresos que ayuden alcanzar el éxito como empresa turística.

Este documento ayudará a la empresa a tomar decisiones para el bien de la misma, servirá para la reflexión de la situación de estas empresas en el país, de consulta para los estudiantes y un informe que oriente al ente rector del turismo en el apoyo que brinda a estas empresas.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En nuestro país las tour operadoras se caracterizan por tener un grado de emprendedurismo, pero estas poseen problemas que afectan al funcionamiento y limitan el desarrollo positivo de sus operaciones, entre ellas podemos hacer mención de las siguientes: falta de política de capacitación, por lo que consideran un gasto y no una inversión, personal poco calificado o no profesional, poca visión estratégica.

En el sector turístico analizar los factores que influyen en el funcionamiento de una tour operadora es importante ya que se debe tomar en cuenta que dichas empresas no son estables, tienden a ser complejas y competitivas. Por esto las empresas deben ser capaces de identificarlos, adaptarse a las necesidades de sus clientes, prever los posibles cambios con anticipación, también se debe de tener la capacidad de evaluar el impacto de esos factores en las actividades y prepararse para poder resolver cuando sucedan.

Éste estudio trata de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations y su crecimiento empresarial, a pesar de estar funcionando desde el año 2001 y ser parte de la asociación de pequeñas operadoras turísticas del país, tener contactos con proveedores principales del sector, su desarrollo no ha sido el esperado, teniendo altos y bajos que le han hecho mantenerse actualmente en el mercado, sin todavía alcanzar las ventas deseadas, un funcionamiento idóneo y el reconocimiento necesario en el mercado. Partiendo de este planteamiento, se presenta la siguiente interrogante:

¿Cuáles han sido o son los factores que limitan el crecimiento empresarial de la Tour operadora "Wayman Tours Vacations"?



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



## **II. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Conocer los factores que limitan el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations ubicada en la ciudad de Managua, proponiendo así acciones que mejoren su funcionamiento.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar la Tour Operadora Wayman Tours Vacations en el ámbito empresarial.
- Presentar un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa Wayman Tours Vacations.
- Identificar los factores que han limitado el crecimiento empresarial de la Tour Operadora en estudio.
- Proponer acciones que favorezcan el funcionamiento y desarrollo operativo de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, partiendo de lo identificado.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



### III. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo contiene las diferentes teorías que enmarcan el estudio de la tour operadora

#### 1. CONCEPTOS BÁSICOS DEL SECTOR TURÍSTICO

##### 1.1 TURISMO

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual (una noche de estadía como unidad y como máximo 365 días, por ocio, negocios u otros motivos).

Roberto Boullon (1993), define turismo como el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de las personas fuera de su lugar de residencia; en tanto esto no esté motivado por una actividad lucrativa principal.

De los conceptos encontrados se puede decir que Turismo es un sector de actividades, tanto de la economía nacional como a nivel regional y global, que agrupa facilidades y servicios orientados y destinados a los turistas.

##### 1.2 TURISTA

Según la Organización Mundial del Turismo define a "Turista" generalmente, como una persona extranjera o no residente que viene de afuera e ingresa al territorio nacional y se queda más de veinticuatro (24) horas en el país, siendo el que permanece por menos tiempo, un "transeúnte".(1991)

Según la ley de reforma parcial a la ley no. 306, "ley de incentivos para la industria turística de la república de Nicaragua" (2005), dice que el turista es aquel visitante extranjero o viajero nacional que se desplaza de un lugar a otro lugar que no es el de su domicilio, y sin necesidad de pernoctar o quedarse por un período superior a



## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



veinticuatro (24) horas en dicho lugar, con fines de recreo, vacaciones, salud, instrucción, religión, deporte, familia, negocios, misiones y reuniones.

De estas percepciones se puede deducir que turista es la persona que se moviliza de un sitio a otro diferenciándose de otros viajeros porque su motivo de viaje es ocio, recreación o trabajo, pero al sitio que se dirige es contrario donde actualmente vive.

### **1.3 ACTIVIDAD TURISTICA**

Valencia J, (2001) menciona que la actividad turística es el conjunto de actividades económicas, sociales, culturales y ambientales relacionadas con la promoción, fomento, construcción, comercialización y operaciones de proyectos de infraestructura turística.

### **1.4 AGENCIA DE VIAJES**

Tienen la consideración de Agencias de Viajes las personas naturales o jurídicas que en posesión de la autorización para operar mediante el otorgamiento del Título Licencia, se dediquen profesionalmente y comercialmente al ejercicio de actividades dirigidas a servir de intermediario entre los viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por los mismos, disponiendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos. Reglamento de las agencias de viajes en Nicaragua (2001)

Es una empresa turística e intermediaria activa entre los sujetos de desplazamiento y prestadores de servicios específicos, esta tiene fines de lucro. Es una empresa que se dedica a la elaboración de paquetes turísticos y a la vez presta servicios a la corriente turística para facilitar la realización de un viaje. Sarmiento (2012).

Las agencias de viajes son operadores intermediarios entre viajeros y servicios turísticos, encargados de poner en contacto oferta y demanda.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



## **1.5 AGENTE DE VIAJES**

Los agentes son personas de negocio que vende servicios de viajes. Éstos pueden ser los propietarios o empleados de un negocio relativamente pequeño.

Los agentes tienen la ventaja de poder disfrutar de viajes a bajo costo por todo el mundo, ya que la mayoría de éstos los pagan enteramente o en buena parte las compañías aéreas locales o del extranjero, las oficinas de turismo estatales, los hoteles, los tours operadores y los propietarios de complejos turísticos.

Un buen agente de viajes es consejero personal, psicólogo y experto en el arte y la ciencia de viajar. No solo conocen las ventajas y desventajas de varias formas de viajar, sus precios y horarios, sino que en muchos casos también actúan como consejeros para ajustar los servicios de los viajes a la personalidad del cliente. Revisado en ([www.trabajo.com.mx](http://www.trabajo.com.mx))

El agente de viajes es una persona que organiza viajes, da información y atiende al turista, acerca de los atractivos turísticos o actividades que puede realizar en un lugar específico, ofreciéndole las facilidades, modalidades y características.

Independientemente de la carrera que haya hecho un técnico o una licenciatura, el agente de viajes debe dominar el idioma inglés y si es posible un segundo, cultura general, geografía, arte, historia y computación. Sarmiento (2102)

De los dos conceptos se puede decir que los agentes de viajes son personas de negocio que vende servicios de viajes, cuenta con conocimientos y habilidades y conocen las ventajas y desventajas de varias formas de viajar, sus precios y horarios

## **1.6 PRODUCTO TURÍSTICO**

Según González (2000) El producto turístico está constituido por el conjunto de aspectos tanto naturales, culturales, y estructurales que hacen de un lugar un



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



atractivo para su visita. La primera parte del producto turístico la constituye los servicios creados para facilitar la permanencia del hombre en los lugares distintos al habitual.

El producto turístico no es más que un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista. Es en realidad, un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso (Acerenza, 1993)

Para el estudio el producto turístico será considerado como el conjunto de bienes y servicios que conforman la experiencia turística del visitante y que satisfacen sus necesidades.

## **2. TOUR OPERADORA-CARACTERIZACION EMPRESARIAL**

### **2.1. CONCEPTO**

Según el reglamento de las operadoras de viajes en Nicaragua (2001), Tienen la consideración de tour operadoras, las empresas que en posesión de la autorización para operar mediante el otorgamiento del título licencia, se dediquen profesionalmente y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/o organización de servicios turísticos, y que puedan utilizar medios propios en su mediación.

### **2.2. CLASIFICACIÓN**

- ♦ Generales: Son las que se dedican a todo tipo de mercado, no utilizan la segmentación, se les considera tour operadoras masivas.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



- ♦ Especializadas: Si utilizan la segmentación como estrategia de mercado, elaboran sus programas de acuerdo a las motivaciones o comportamiento de su mercado segmentado. Nacen por una necesidad de diversificar lo que ya existe.

### **2.3. FUNCIONES**

Según Sequeira et all (2002), define las siguientes funciones para las tour operadoras en Nicaragua.

- ♦ Planeación: Esta función es la que permite tener una visión de la empresa, recursos con los que cuenta y tener una visión del mercado a quién desea dirigirse.
- ♦ Diseño: La empresa define su producto, costos del producto, a quién va satisfacer, se considera el destino, prestadores de servicio, publicidad y el recurso humano.
- ♦ Organización: Se definen las funciones del recurso humano de la empresa.
- ♦ Negociación: Establece los convenios comerciales entre las tour operadoras y los proveedores.

### **2.4. BENEFICIOS DE LAS TOUR OPERADORAS DEL PAÍS**

- ♦ Oportunidades de empleo
- ♦ Generan ingreso de divisas al país
- ♦ Dan a conocer el país
- ♦ Llegadas de turistas internacionales

### **2.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

En lo que organización se refiere debe decirse que no existe dentro de las agencias de viajes una estructura generalizada, y que la misma varia, según se trate de una agencia de viajes detallista, de agencia mayorista o de una tour operadora.

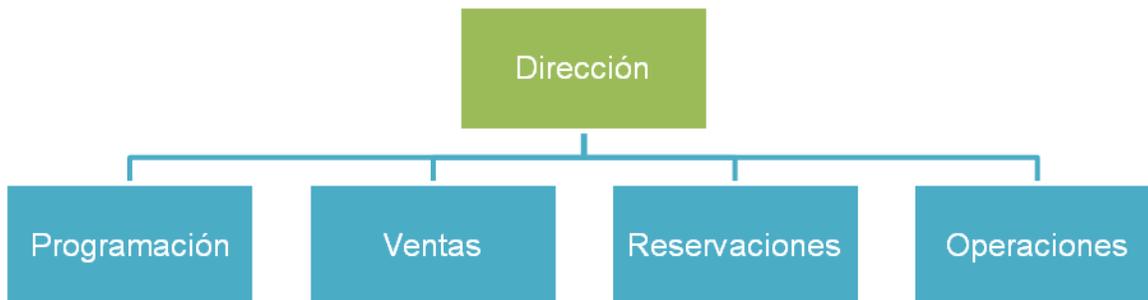


## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



La estructura de una agencia operadora puede sufrir una serie de variantes las cuales también responden a las características y al volumen de sus operaciones. (Acerenza, M 1993)

Para el caso de la operadora en estudio, se plantea el siguiente organigrama, por las características operacionales de la misma.



Estructura organizativa básica de agencias de viajes tour operadora

### **2.6. VISIÓN:**

Se denomina visión empresarial a aquella habilidad que poseen ciertas personas de percibir el futuro de su empresa a largo plazo, proyectándose en el tiempo, para imaginar nuevos contextos donde deberá funcionar, con nuevas necesidades y recursos, previendo lo necesario para adecuarse a ello.

Revisado en (<http://deconceptos.com>)

Para Jack Fleitman, en el mundo empresarial, la *visión* se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

Revisado en ([www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net))



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



## **2.7. MISIÓN:**

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

La misión es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización [1]. Por tanto, resulta imprescindible que mercadólogos, empresarios, emprendedores y directivos en general, conozcan cuál es el concepto de misión, y mejor aún, cuáles son los diferentes conceptos que proponen diversos expertos en temas de negocios, mercadotecnia y definición de términos, para que tengan una visión más completa y aplicable del mismo.

Revisado en ( [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net))

## **2.8. VALORES EMPRESARIALES**

Los valores corporativos son elementos propios de cada negocio y corresponden a su cultura organizacional, es decir, a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus grupos de interés como clientes, proveedores, junta directiva y los empleados. Revisado en ([www.elempleo.com](http://www.elempleo.com))

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define así misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

Los empresarios deben desarrollar virtudes como la templanza, la prudencia, la justicia y la fortaleza para ser transmisores de un verdadero liderazgo. Revisado en ([www.trabajo.com.mx](http://www.trabajo.com.mx))



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



## **2.9. OFERTA**

La oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. Vargas (2014).

La oferta turística está compuesta por un conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados en la experiencia turística. (OMT, 1991)

Considerando lo mencionado anteriormente se puede decir que la oferta turística, es el conjunto de productos y servicios asociados a un espacio geográfico, que por poseer valor se ponen a disposición del público

La oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. Vargas (2014).

## **2.10. DEMANDA**

Mathieson y Wall (1982) ofrecen una definición con connotaciones geográficas: "El número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual". Esta definición es bastante amplia, ya que incluye tanto a los que viajan como a los que no lo hacen por alguna razón.

Cooper et al. (1993), plantean que la demanda turística se clasifica en tres grandes grupos:

- La demanda efectiva o actual: es el número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir, que efectivamente viajan. Este grupo es el que se mide más fácilmente y el que se encuentra reflejado en las estadísticas mundiales. Uno de los indicadores más útiles de la demanda efectiva es la propensión a viajar, que considera la penetración de los viajes turísticos en una población determinada.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



- La demanda no efectiva: es el sector de población que no viaja por algún motivo. Dentro de este grupo puede distinguirse: la demanda potencial, que se refiere a aquéllos que viajarán en el futuro, cuando experimenten un cambio en sus circunstancias personales (más tiempo libre, más dinero, etc.); y la demanda diferida, que es aquélla que no ha podido viajar por algún problema en el entorno o en la oferta (actividad terrorista en una zona, falta de alojamiento, etc.). En este grupo no debemos olvidar al sector de la población que no puede viajar por ser un lujo demasiado caro, no sólo en los países en desarrollo, sino también en los industrializados.
- El tercer grupo lo configura la no demanda, caracterizada por un grupo de gente adverso a los viajes, aquellos que simplemente no desean viajar.

Podemos decir que la demanda turística opera en el contexto de un mercado en el que intervienen diversos operadores de turismo ofreciendo determinados productos y servicios, y que supone además la existencia de un conjunto de espacios geográficos y lugares donde se realizan estos servicios.

**2.11. MARCO REGULATORIO (LISTA DE LEYES Y REGLAMENTOS RELACIONADOS)**

Nombre de Ley	Nº de Ley	Relación con las tour operadoras
<b>Ley 298</b>	Ley Creadora del INTUR	Para el ámbito de aplicación de las operadoras de viajes es importante lo establecido en el artículo 34 que establece que “para la prestación de servicios turísticos, se deberá obtener la licencia extendida por INTUR”, los artículos 35 y 36 que establecen los principales derechos y deberes de los prestadores de servicios turísticos y los artículos 41 y 42 que atañen a



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



		las sanciones establecidas a las violaciones referentes a la Leyes y reglamentos establecidos.
<b>Ley 495</b>	Ley General del Turismo en Nicaragua	En la Ley 495 se mencionan los Instrumentos Legales Reguladores de la Actividad Turística, incluyendo algunos que atañen directamente a la regulación de las operadoras de viajes como son El Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas de Nicaragua, El Reglamento de Operadoras de Viajes de Nicaragua, El Reglamento de Agencia de Viajes de Nicaragua y el Reglamento de Guía de Turistas.
<b>Ley 306</b>	Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua	28 A las empresas que se dediquen a operar Turismo Interno y Receptivo (Agencias de viaje), (Tours Operadores) y Transporte Colectivo Turístico- Terrestre”.
<b>REGLAMENTO, Aprobado el 16 de Enero del 2001</b>  Publicado en La Gaceta No. 100 del 29 de Mayo del 2001	Reglamento de las tour operadoras de viajes de Nicaragua	<b>Artículo 1.- Del Objeto:</b> El objeto del presente Reglamento es ordenar, regular y controlar el funcionamiento de las Operadoras de Viajes que se dedican profesionalmente a dicha actividad como empresas de servicios de la industria turística.  <b>Artículo 3.- Naturaleza:</b> Tienen la consideración de Operadoras de Viajes las empresas que en posesión de la autorización



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



		<p>para operar mediante el otorgamiento del Título Licencia, se dediquen profesionalmente y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de mediación y/o organización de servicios turísticos, y que puedan utilizar medios propios en su prestación.</p> <p><b>Artículo 4.- De las Operadoras de Viajes:</b></p> <p>Se consideran como tal, las personas naturales o jurídicas que tienen como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos, para nacionales o extranjeros, los cuales son promocionados y comercializados por ellas mismas.</p>
--	--	---

### 3. ANÁLISIS FODA

Según Armstrong et al (2008). El FODA es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

Una vez realizado el estudio de los aspectos internos y externos de la empresa, se debe de elaborar la matriz FODA, con el fin de analizar ambos aspectos y, de esta manera formular y seleccionar las estrategias a seguir en el mercado. La importancia de la matriz FODA es que permite analizar todos los elementos que envuelven un negocio y, de esta manera realizar una estrategia que cumpla con el objetivo planteado por la empresa.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



Fortalezas: Incluyen capacidades internas, recursos y factores circunstanciales positivos que pueden ayudar a la compañía a atender a sus clientes y alcanzar sus objetivos.

Debilidades: comprende limitaciones internas y factores circunstanciales negativos que pueden interferir con el desempeño de la empresa.

Oportunidades: son factores favorables o tendencias presentes en el entorno externo que la compañía puede explotar y aprovechar.

Amenazas: son factores externos desfavorables o tendencias que pueden producir desafíos en el desempeño. (Armstrong et al, 2008)



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



#### **4. FACTORES QUE INFLUENCIAN EN EL FUNCIONAMIENTO DE UNA EMPRESA.**

##### **4.1. Factor económico**

La inflación, los aumentos en los salarios mínimos, los cambios en las tasas de interés, el aumento en el ingreso de los consumidores, la decisión de éstos de ahorrar su dinero o gastarlo, son algunos ejemplos de factores económicos nacionales que repercuten en las ventas y desempeño de las empresas.

A diferencia de otro tipo de factores, podría decirse que los factores económicos afectan por igual a todas las empresas. Todo negocio debe pagar algún tipo de salario o remuneración económica a sus empleados, debe pagar a sus proveedores, debe tomar decisiones tales como ahorrar parte de sus ingresos, invertirlos o pedir prestado.

La información que escuchamos o leemos diariamente en los medios de comunicación con respecto a: las nuevas tasas de interés que proporcionan los bancos, las nuevas políticas económicas con respecto a los precios, y, en general, a todas las decisiones que se toman en el ámbito económico, tendrán repercusiones, tarde o temprano, en todas y cada una de las empresas grandes o pequeñas. Revisado en (<http://mexico.smetoolkit.org>)

##### **4.2. Factor Externo**

El mundo y sus condiciones son cambiantes. La empresa opera en un entorno que puede ser hasta cierto punto predecible, pero todos saben que los factores externos a la empresa pueden cambiar rápidamente e influir en las operaciones diarias de modo que podría llevar a la organización a su desaparición en poco tiempo. ¿Cuáles son los factores externos que un empresario debe tener en cuenta? A continuación identificamos algunos de los factores que un administrador debe tener en cuenta:



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



Como parte de los ambientes específicos resulta importante tomar en cuenta a los proveedores, los clientes, los competidores, el gobierno y los grupos de intereses.

Con los proveedores se debe establecer un trato dinámico, generando una relación de mutua ganancia. Los proveedores son un socio estratégico importante para la organización, porque proporcionan los insumos que permitirán a nuestra organización producir los bienes que pretendemos comercializar. Una falta o retraso por parte de nuestros proveedores afectaría de forma significativa el proceso de producción.

Los clientes son el corazón del negocio, sin clientes la organización no puede sobrevivir. Es necesario que la empresa conozca muy bien las necesidades del consumidor, para ofrecer productos o servicios que sean aceptados por el mercado.

Los competidores son una fuerza importante que nos mueve a ofrecer mejores productos con el mayor valor para nuestros clientes. Se trata de ganar la preferencia de los consumidores superando la oferta de otras empresas del mercado.

El gobierno y las leyes que se establecen influyen en las operaciones del negocio. Son las leyes de un país las que regulan lo que puede hacer o no un negocio en un determinado territorio.

Los grupos de poder deben ser reconocidos para interactuar con ellos como aliados que nos podrían ayudar a crecer. También hay grupos de poder que se nos pueden presentar como un obstáculo para nuestro desarrollo. En el aspecto del Ambiente General, se debe considerar el ámbito económico, el capital, el trabajo, los niveles de precios, los cambios de la tecnología, los cambios sociales, la inflación, los cambios políticos.

Una empresa debe mantener un constante seguimiento de la evolución de todos estos factores para asegurar el funcionamiento de la empresa.



## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



Un administrador debe analizar los detalles del entorno que le rodea para aprovechar las oportunidades y superar los retos que plantea el mundo.

En un mundo globalizado la economía de los grandes países influye sobre el desarrollo económico de todos los demás. Es necesario conocer la evolución económica para prever los cambios que nos podrían beneficiar o perjudicar.

Controlar el capital, los activos y pasivos, para conocer los límites o potencial que poseen nuestras operaciones en una determinada región. Es importante también conocer la capacidad y costo de nuestra fuerza laboral para calcular la forma de trabajo que se debe establecer para alcanzar los objetivos de la organización.

Es necesario considerar los cambios tecnológicos, porque la tecnología brinda grandes ventajas competitivas a las organizaciones que saben incorporar primero nuevos dispositivos y métodos que permitan optimizar los procesos de producción.

Nunca un administrador será capaz de controlar los factores externos, pero es mejor que se tengan en cuenta para poder llevar a un buen puerto a la organización.  
Revisado de (<http://blogs.funiber.org>)

### **4.3. Factor Interno**

El diagnóstico correcto de los males que aquejan a una organización depende del análisis que de la situación de tal organización.

Para poder entender un poco mejor como es el funcionamiento de la organización dividiremos los factores internos que conforman la empresa en cinco partes.

- 1. Los Recursos:** aquí están todos los elementos que son la base de la actividad de su microempresa, por ejemplo: los recursos financieros, la experiencia, y el conocimiento de los que trabajan en la firma, el recurso tecnológico, materias primas, tiempo, recursos locativos, recursos humanos etc.
- 2. Sistemas y Procedimientos:** Es la forma como se administran los recursos con el fin de lograr resultados positivos en su empresa. Entre ellos están sistemas de



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



producción, dirección de personal, mercadeo etc. El recurso financiero se administra a través del sistema de contabilidad y finanzas.

3. **Relaciones:** Son las comunicaciones, la motivación, relaciones de grupos etc, es decir que son cosas que no se ven muy claramente pero que pueden afectar positiva o negativamente toda su organización. Las Relaciones unen a unos individuos con otros y en ocasiones esta interrelación puede degenerar en problemas de autoridad y/o de motivación.
4. **Identidad:** Toda persona necesita de un nombre y un documento que la identifique en sus relaciones legales y personales, la empresa con mas razón necesita esa identidad, ya que esta la que afianza las relaciones comerciales, legales y financieras. Asimismo esa identidad es la que le va abriendo el camino entre la competencia para llegar a sus clientes y ser efectivo en el mundo de los negocios. Entre estos factores de identidad están el nombre, los objetivos, la marca, registros etc.
5. **Factor Humano:** Este es el verdadero corazón y alma de la empresa, este es el que moviliza todos los recursos de la empresa, a través de sistemas y procedimientos, planteando relaciones y en definitiva llevando a la empresa a cumplir sus objetivos. Por eso es que no se debe dudar en decir que de él depende el desarrollo y la supervivencia de la empresa. Aquí están el gerente/propietario los socios y los empleados. (Guerrero, 2001)

#### **4.4. Estructura Organizacional**

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas basicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz. Revisado en ([www.buenastareas.com](http://www.buenastareas.com))



## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



La estructura organizacional de una empresa u otro tipo de organización, es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común.

Revisado en ([www.encyclopediafinanciera.com](http://www.encyclopediafinanciera.com))

### **4.5. Recursos Humanos**

Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Los recursos humanos de una empresa son todas aquellas personas con las que cuenta una organización. Puede ser personal de la empresa o colaboradores externos. Los recursos humanos en una empresa están compuestos por las capacidades, conocimientos y destrezas que puede aportar cada trabajador y que pueden desarrollarse de modo individual o como parte de un equipo de trabajo.

Este tipo de recursos son los que dan una identidad a la organización, ya que son los que forman la cultura de la empresa a través de factores como el tipo de comunicación y la motivación existentes

### **4.6. Marketing**

Según Lamb et al. (2006) define el concepto de marketing como “ Una filosofía sencilla e intuitivamente atractiva que articula una orientación de mercado. Afirma que, en los aspectos social y económico, la razón fundamental de la existencia de una organización consiste en satisfacer los deseos y necesidades del cliente a la par que se alcanzan los objetivos de esa empresa”.

Según McCarthy y Perreault, (1997) el concepto de marketing implica que una empresa dirige todas sus actividades a satisfacer a sus clientes y al hacerlo obtiene un beneficio. Es una idea sencilla pero muy importante



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



En conclusión se puede decir que el concepto de Marketing es como una idea o filosofía que se traduce en una manera de actuar en el mercado que se caracteriza por orientar los planes y acciones de marketing hacia la satisfacción de las necesidades y deseos del cliente a la vez que se logra un beneficio para la empresa u organización que la pone en práctica.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



#### **IV. PREGUNTAS DIRECTRICES**

- a. ¿Qué aspectos empresariales caracterizan a la empresa en estudio?
- b. ¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de dicha empresa?
- c. ¿Qué factores han limitado en el desarrollo de la tour operadora Wayman Tours Vacations?
- d. ¿Qué acciones favorecerán al mejor funcionamiento y desarrollo operativo de la tour operadora?



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



## **V. Diseño Metodológico**

### **5.1 Tipo de investigación**

La investigación es de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y su modalidad de estudio es describir los factores que limitan el desarrollo empresarial de una tour operadora, y de esta manera plantear propuestas para hacerla más competitiva. Según su amplitud con respecto al proceso de su desarrollo es de corte transversal, que se llevó a cabo en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015.

### **5.2 Muestra**

Considerando el tamaño de la empresa, la muestra está compuesta por 8 informantes claves que conforman el total del personal en la tour operadora: la propietaria y 7 colaboradores.

1. Lic. Verónica Wyman
2. Lic. Sergio Zamora
3. Lic. Joseph Moraga
4. Bra. Mónica Lanuza
5. Br. Lenin Palacios Avendaño
6. Br. Mario Duran
7. Br. Jassarely Urrutia.
8. Br. Karla Wayman



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



### 5.3 Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica utilizada será la entrevistas semi estructurada que se dirige a un grupo predeterminado de personas que poseen la información que interesa a la presente investigación, en este caso estuvo dirigida a las 7 personas que integran la empresa.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos se procedió al análisis de los datos.

El principal instrumento fue la Guía de entrevista: se aplicó a los informantes claves con el fin de recoger su opinión sobre la situación actual de la empresa y los factores que influyen en su desarrollo.

### 5.4 Equipos de apoyo

- ♦ Diario de campo
- ♦ Grabadora
- ♦ Cámara digital
- ♦ Laptop
- ♦ MemoriaUsb





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



### 6.5 Matriz de Descriptores

<b>Objetivo General:</b> Conocer los factores que limitan el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations ubicada en la ciudad de Managua, proponiendo así acciones que mejoren su funcionamiento.					
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Pregunta directriz</b>	<b>Descriptores</b>	<b>Preguntas variables</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Fuentes</b>
Caracterizar la Tour Operadora Wayman Tours Vacations en el ámbito empresarial.	¿Qué aspectos empresariales caracterizan a la empresa en estudio?	Historia Estructura organizacional Oferta Turística Demanda	¿Cuál es la historia de la tour operadora en estudio? ¿Qué estructura organizativa presenta la empresa? ¿Cuál es la oferta y demanda de la empresa?	Entrevistas	Informantes claves



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



<b>Objetivo General:</b> Conocer los factores que limitan el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations ubicada en la ciudad de Managua, proponiendo así acciones que mejoren su funcionamiento.					
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Pregunta directriz</b>	<b>Descriptor</b>	<b>Preguntas variables</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Fuentes</b>
Presentar un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa Wayman Tours Vacations.	¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ha tenido dicha empresa?	Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas	¿Cuáles son las Fortalezas y debilidades que presenta la empresa? ¿Cuáles son las oportunidades y amenazas que posee la empresa?	Entrevistas	Informantes claves



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



<b>Objetivo General:</b> Conocer los factores que limitan el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations ubicada en la ciudad de Managua, proponiendo así acciones que mejoren su funcionamiento.					
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Pregunta directriz</b>	<b>Descriptor</b>	<b>Preguntas variables</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Fuentes</b>
Identificar los factores que han limitado el crecimiento empresarial de la Tour Operadora en estudio.	¿Qué factores han limitado en el desarrollo de la tour operadora Wayman Tours Vacations?	Organización  Visión empresarial  Económico  Recurso humano	¿Por qué la organización y la visión empresarial limitan el desarrollo de la empresa?  ¿Son los factores económicos y de recurso humano los que inciden en el crecimiento de la empresa?	Entrevistas	Propietaria y colaboradores



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



<b>Objetivo General:</b> Conocer los factores que limitan el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations ubicada en la ciudad de Managua, proponiendo así acciones que mejoren su funcionamiento.					
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Pregunta Directriz</b>	<b>Descriptor</b>	<b>Preguntas variables</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Fuentes</b>
Proponer acciones que favorezcan el funcionamiento y desarrollo operativo de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, partiendo de lo identificado.	5 ¿Qué acciones favorecerán al mejor funcionamiento y desarrollo operativo de la tour operadora?	Reorganización  Capacitación  Plan de marketing	¿Cuáles son las acciones que favorecerán el mejor desarrollo de la empresa?	Entrevistas	Informantes claves

# RESULTADOS



# CAPITULO I

Caracterización de la  
Tour Operadora Wayman Tours Vacations  
en el ámbito empresarial





## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



### **1.1 HISTORIA DE LA EMPRESA**

Wayman Tours fue fundada el 11 de Noviembre del año 2001. El nombre de la empresa proviene de la idea de la propietaria para preservar el apellido de la familia, la idea de contar con una Tour Operadora surgió del ex esposo de la Sra Verónica Wyman, quién se dedicaba al turismo y tenía la experiencia en el ramo y quería una empresa de este tipo para promover Nicaragua y de esa manera tener una entrada de ingreso a su familia.

Los factores principales que influyeron a la creación de dicha empresa fueron: la necesidad y la falta de empleo, y como el turismo en ese entonces se estaba desarrollando lo vieron como una buena fuente de ingreso.

Esto según comentarios de la propietaria en entrevista: *"Bueno lo primordial que nos hizo tener la idea de abrir esta empresa fue la gran necesidad del ingreso económico, de traer el pan de cada día al hogar, no tenía trabajo y tenía una familia que mantener, mi marido me dio la idea ya que el turismo estaba bueno en esa época y el tenía conocimiento por lo que él trabajaba en una empresa de turismo"* (04/06/15)

Wayman Tours inició con un personal de 2 trabajadores: María Verónica Wyman, quién se dedicaba a la parte de ventas y mercadeo y su Esposo al área administrativa y gerencia, ella egresada de la carrera de informática y él era el gerente de una empresa de turismo, al pasar 3 años él se fue fuera del país y ella quedó a cargo de todo.

Como dificultades para echar andar la empresa en sus inicios fue la falta de experiencia y el poco personal.

La empresa en sus primeros 2 años operó de manera informal, poseían la carta constitutiva, pago de alcaldía, DGI pero sin licencia del INTUR (Instituto



## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



Nicaragüense de turismo), al tercer año sacó todo lo necesario para tener una tour operadora como: la personería jurídica, N° Ruc, Licencia, entre otros.

La empresa tuvo como primer proveedor de servicios el Hotel Barceló Montelimar Beach. Como siguientes proveedores trabajó con Hotel Vistamar, Hotel Casa Blanca en San Juan del Sur, Villa Paraíso en la Isla de Ometepe, Selva Negra en Matagalpa, Marina Puesta del Sol.

A pesar que en ése tiempo no estaba tan desarrollada la tecnología ellos se dieron a conocer por medio de fax, anuncios en el periódico, en revistas pequeñas y amistades que tenían de radios que los apoyaron.

La empresa ha tenido un cambio constante de ubicación a lo largo de los 13 años de existencia. La primera ubicación que tuvo fue en Monseñor Lezcano, del cementerio 1 al sur; la segunda en el Centro comercial Managua; la tercera fue en El Dorado, de los semáforos 2 cuadras al lago; la cuarta en el barrio Largaespada de emergencias del Hospital cruz Azul 1 cuadra al lago; y cómo última y actual ubicación Plaza Central Sección "C" Centro Comercial Managua. Según la gerente propietaria las diferentes ubicaciones que ha tenido la empresa a lo largo de los años fueron principalmente para mejorar las ventas ya que consideraba estas direcciones como puntos estratégicos.

Esto según comentario de la propietaria *"Todos éstos lugares que te mencioné fueron pensando que me ayudarían a atraer más clientes, para mí eran estratégicos pero no se tuvo el resultado que me esperaba y por eso hemos tenido que andar de lugar en lugar"* (04/06/15)

### **1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La tour operadora Wayman tours esta actualmente ubicada en la Plaza Central Sección "C" en el Centro Comercial Managua, la cual la propietaria de dicha tour operadora Verónica Wyman vio un sitio estratégico para desempeñar su actividad.



# "Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"



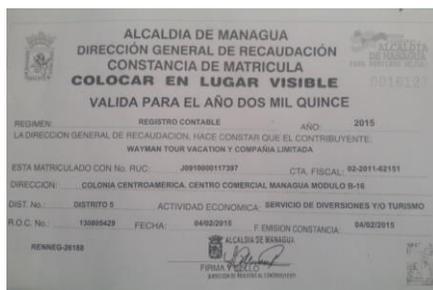
También cuenta con un kiosko de información turística en la plaza central de dicho centro comercial. Teléfono de oficina: 2278-2215/2281-0161

## Tipo de empresa:

Wayman Tours Vacations está dedicada al rubro turístico, siendo ésta una empresa de turismo receptivo, enfocándose en satisfacer a sus clientes con la variedad de destinos de sol y playa que ofrecen.

## Base legal

La empresa posee toda la base legal necesaria para ejercer su actividad como una tour operadora posee la personería jurídica, N° Ruc y Licencia.



## Slogan

La empresa cuenta con un slogan el cual es "NUESTRA ATENCION PERSONALIZADA HACE LA DIFERENCIA".

## Logo de la empresa



El logo de la empresa no ha variado desde que fue creado aquí se describe lo que representa.

2 volcanes, que significan que Nicaragua es tierra de lagos y volcanes.



## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



El agua, el sol y la palmera representa el tipo de turismo más vendido que es el de sol y playa

El arcoíris y el pájaro representan la variedad de recursos naturales que Nicaragua posee,

La flor de Sacuanjoche, es la flor nacional del país y se ubica en el logo como muestra de los símbolos nacionales.

### **Misión**

La Tour Operadora cuenta con misión y visión, lo que se considera cumple con los intereses de la empresa, por ello no se hacen recomendaciones.

Nuestra misión es brindar un mejor servicio a nuestros clientes en la organización de sus viajes familiares y corporativos, Logrando de esta manera optimizar los costos de viaje ofreciendo el mejor servicio, condiciones, tarifas y beneficios, los cuales traducimos en ahorros con nuestro lema NUESTRA MISION LA EXCELENCIA.

### **Visión**

Ser la agencia de viajes más eficiente del mercado del turismo nacional y expandirnos a nivel internacional logrando alianzas para diversificar nuestros destinos, Hacemos la diferencia en nuestros clientes por la atención y dedicación personalizada que brinda nuestro personal en cada operación, identificándonos con las necesidades y filosofías de nuestros clientes logrando así la satisfacción total. Nuestros valores son la confianza, integridad, creatividad e innovación. Brindar a nuestros clientes corporativos el Éxito en cada uno de sus congresos y reuniones.

### **Valores de Wayman Tours Vacations**

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define así misma, porque los valores de una

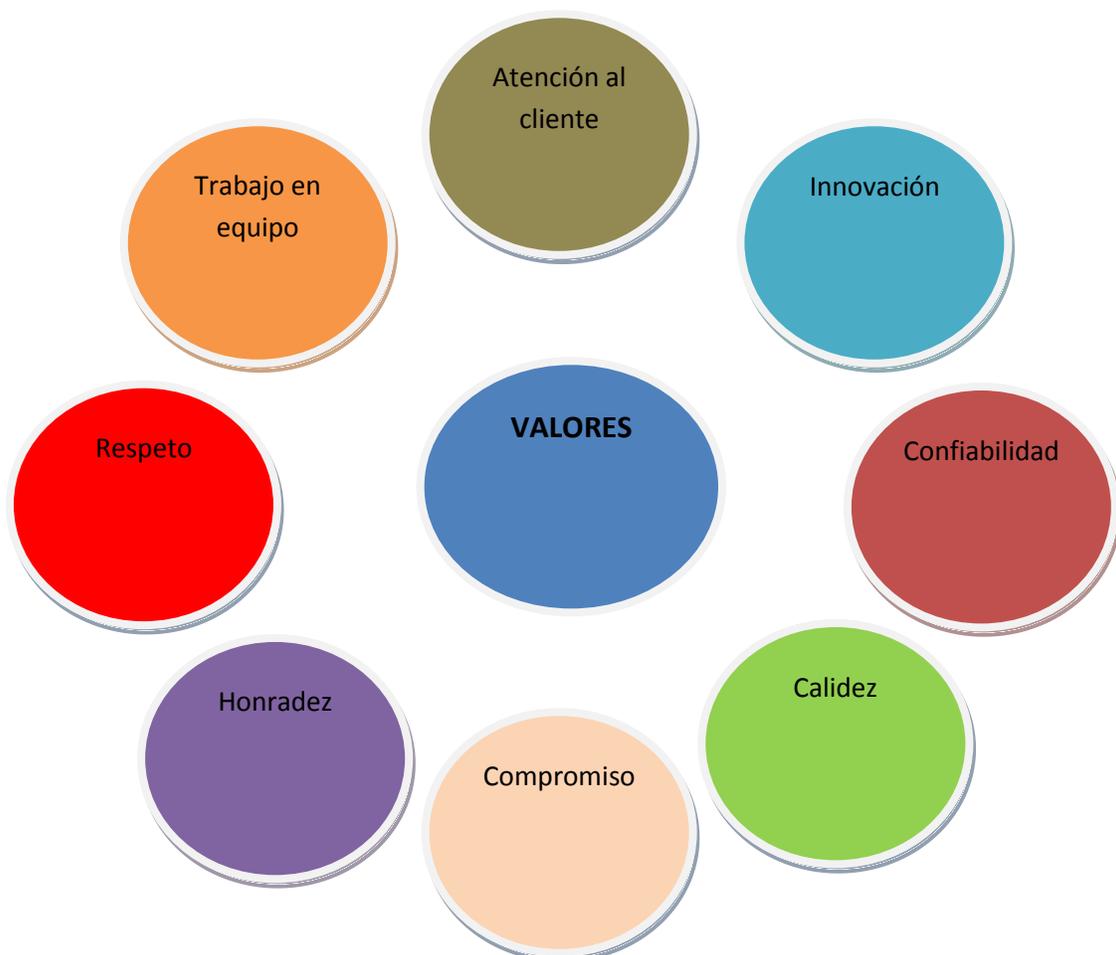


*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



organización son los valores de sus miembros y especialmente los de sus dirigentes.

La tour operadora Wayman tours no posee de forma escrita sus valores, sin embargo se identificaron ocho valores fundamentales para mantener la armonía en el área de trabajo, mayor eficiencia y eficacia a la hora de ofrecer un servicio y de esta manera garantizar mejor desempeño y productividad en la empresa. A través de entrevista realizada a la propietaria se pudo definir cada valor, que a continuación como parte de los resultados se presentan de forma circular, orientando que son un proceso cíclico donde un valor lleva al otro y siempre deben estarse cumpliendo.





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



- **Atención personalizada:** Significa atender con iniciativa, especial interés, cortesía, de forma oportuna y siempre con una sonrisa.
- **Innovación:** Es la creación de nuevos productos y la búsqueda de nuevas estrategias de venta que le permitan a la empresa mantenerse en el mercado y ampliar su demanda.
- **Confiabilidad:** Que los clientes confíen en nuestros servicios, que descansen mientras el equipo empresarial trabaja para satisfacer sus necesidades.
- **Calidez:** Ofrecer a los clientes productos y servicios con afectividad, cariño y cordialidad.
- **Compromiso:** Dar siempre lo mejor como colaborador de la empresa, al momento de ofrecer cada producto y servicio.
- **Honradez:** Ser transparentes a la hora de prestar los servicios y vender los productos.
- **Respeto:** Tratar al cliente y a los compañeros de labores con el respeto que se merecen por ser parte vital de la empresa.
- **Trabajo en equipo:** Se refiere a garantizar el involucramiento de todo el personal en los servicios y productos que ofrece la empresa, desde el personal de la empresa junto con los proveedores hasta los clientes. ¡Un solo equipo!

### **Organigrama**

La empresa no cuenta con un organigrama definido, ni con un documento que especifique los cargos y funciones. A pesar de que cada colaborador de la tour operadora tiene clara su función no se cumplen por lo que hay momentos en los que los colaboradores se involucran en la función del otro, esta desorganización se debe a la falta de un organigrama establecido por la propietaria. Es por ello la importancia de poseer uno, por este motivo en el último capítulo de resultados se propondrá uno que ayude a la empresa a mejorar esta situación.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



○ **Colaboradores:**

Desde sus inicios en el año 2001, la empresa ha operado con un mínimo de trabajadores, con una media de 4 personas, es hasta en la actualidad que ha logrado incrementar su personal y llegar a generar más empleos.

Aquí se presenta la forma en la que están establecidos actualmente los cargos del personal.

<b>Cargos</b>	<b>Nombres</b>	<b>Foto</b>	<b>Correos</b>	<b>Teléfonos</b>
Gerencia General	Verónica Wyman		<a href="mailto:waymantours@yahoo.com">waymantours@yahoo.com</a>	8880-1669
Contabilidad	Sergio Zamora		<a href="mailto:waymantours@yahoo.com">waymantours@yahoo.com</a>	8109-8956
Gerencia de producto-Guía líder	Mónica Lanuza		<a href="mailto:ventas@waymantours.com">ventas@waymantours.com</a>	8122-7244
Mercadeo y venta de boletos	Joseph Wayman		<a href="mailto:mercadeo@waymantours.com">mercadeo@waymantours.com</a>	8751-6438
Reservas	Karla Wayman		<a href="mailto:reservas@waymantours.com">reservas@waymantours.com</a>	8255-9658
Asesor de Viajes	Mario Duran		<a href="mailto:info.ventas@gmail.com">info.ventas@gmail.com</a>	8963-3298



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



Asesora de Viajes	Jassarelli Urrutia		<a href="mailto:waymantours@yahoo.com">waymantours@yahoo.com</a>	7871-7412
Asesor de viajes  Guía Turístico (Pasante)	LeninPalacios		<a href="mailto:info.waymantours@gmail.com">info.waymantours@gmail.com</a>	8734-0921

○ **Nivel de calificación del personal.**

La tour operadora Wayman tours cuenta con un personal que se caracteriza por tener deseos de superación y de poder hacerle frente a cualquier situación que se les presente.

La empresa cuenta con:

<b>Cantidad de personal</b>	<b>Nivel académico</b>	<b>Titulación</b>
1	Universitario	Licenciatura en informática
1	Universitario	Licenciatura en Mercadeo y Publicidad
1	Universitario	Contador
2	Universitario	Estudiante activo/Carrera Turismo Sostenible
1	Universitario	Estudiante activo/ Administración turística y hotelera
2	Bachiller	-

Por lo cual se considera que cuenta con personal capacitado que aporte conocimiento para el beneficio de la empresa.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



○ **Participación en capacitaciones.**

Los talleres de capacitación son de mucha importancia en la organización, ayuda a un mejor nivel del personal, mejora las estrategias del negocio y de esta manera adaptarse a las necesidades de los clientes y brindar un mejor servicio de sus productos.

Hasta la fecha la participación de los colaboradores en temas de capacitación y actualización ha sido escasa, solamente se ha aprovechado cuando ha sido posible las invitaciones de los diferentes gremios a los que ha pertenecido la empresa. Otro aspecto importante en este tema es que la empresa no invierte en el desarrollo de su personal considerando que sería un gasto para la misma.

**Organismos relacionados con la empresa**

Wayman Tours a lo largo de su existencia ha sido miembro de diferentes organismos:

<b>ORGANISMO</b>	<b>AÑO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
CANTUR	2005-2006	Se retiró por no obtener los beneficios esperados.
ATOURNIC	2012-2014	Se retiró por falta de atención
ANTUR	2015	Actualmente se encuentran inscritos a ésta asociación

**Clima organizacional**

El clima organizacional está estrechamente ligado a la motivación o desmotivación de los empleados. En lugares de trabajo con baja motivación, sentimientos de



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



frustración, apatía, desinterés, incluso episodios de agresividad y disconformidad el clima organizacional es malo mientras que en los ámbitos donde la motivación es alta, las relaciones interpersonales son satisfactorias, existe el interés, la colaboración y el compromiso con la tarea y la empresa, el clima organizacional es óptimo.

En el caso de la tour operadora Wayman Tour los colaboradores trabajan bajo presión en algunas circunstancias por ejemplo cuando hay ventas bajas la dueña quiere que sean más productivos y si no logran las ventas viene consigo la frustración, no existe la competitividad sino la disconformidad entre los trabajadores cuando uno gana comisión más que el otro, sin embargo la dueña es muy flexible con sus trabajadores ya que les permite horarios por turnos y les da la opción de decidir, además los involucrados siempre se mantienen positivos a la hora de ejercer sus funciones.

Esto según comentan algunos colaboradores: *"A veces es muy frustrante cuando no hay ventas se nos viene una gran presión de parte de doña Verónica, es como que no entendiera que hay meses en los que la temporada es baja y hagamos lo que hagamos o nos esforcemos no conseguimos vender como ella lo espera y ahí es donde viene la presión de que tenemos que vender sea como sea para producir nuestro salario"* (06/06/15)

Otro comentario según algunos colaboradores. *"Nos llevamos todos bien, pero cuando viene el día de pago y alguien saca más comisión que otro como que se enojan algunos por no haber hecho la mayor venta, eso no es competir"* (06/06/15)

Con respecto al tema de flexibilidad, algunos colaboradores comentaron: *"Tenemos la ventaja que doña Verónica siempre nos da permiso cuando nos toca estudiar, nos ayuda con los turnos dándonos la opción de que decidamos cuál queremos y esto nos ayuda por cualquier cosa pendiente o permisos para ir al médico o algún mandado"*(06/06/15).



## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



### **1.3 OFERTA TURÍSTICA**

La peor crisis que ha tenido la empresa, fue cuándo ganó el partido del Frente Sandinista de Liberación Nacional (FSLN) en el año 2006, dicha crisis duró un año y casi cierran la empresa, sin embargo logró mantenerse.

Ha sido en el año 2014 que la empresa ha tenido su mejor éxito, considerando que se ha logrado diversificar la oferta de paquetes turísticos, pasando de una oferta pura de Sol y Playa a una oferta de Turismo Rural Comunitario, Histórico cultural (atractivos turísticos tradicionales del país) y turismo con motivaciones políticas. Esto gracias a la actual Gerente de producto quién recomendó por su experiencia el turismo rural comunitario y la otra tipología mencionada.

Esto según comentario de la propietaria en entrevista: “En todo el tiempo de tener la empresa hemos tenido las mejores ganancias y ventas en el año 2014, se amplió nuestra oferta ya no sólo el mismo sol y playa, sino también turismo rural comunitario gracias a una pasante que se dejó permanente y ahora es la gerente de productos, quien nos aportó sus conocimientos de lugares rurales en dónde se podía realizar turismo y diseñó 2 paquetes los cuáles incluimos en la oferta y tuvieron éxito ya que se pudieron vender” (06/06/2015)

### **Servicios de Wayman Tours Vacations**

- Venta de boletos aéreos
- Reservaciones a hoteles a nivel nacional
- Daytours a toda Nicaragua
- Diseño y venta de Paquetes turísticos multidías
- Rent a car
- Asistencia de viajes internacionales (TravelAce, Assist Car, EuropeAssistance)



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



- Transporte terrestre, marítimo y aéreo
- Guías (Freelance)
- Organización de eventos empresariales y sociales

**Políticas de Venta:**

Las ventas de los productos de la tour operadora se realizan de Contado, se puede efectuar preventa en dos pagos 50% para poder reservar y garantizar el viaje y otro 50% una semana antes de realizar el viaje.

**Proveedores**

- ♦ Hoteles

En total la empresa trabaja con 34 proveedores de servicio de alojamiento en la capital y resto de municipios del país.

Municipios	Proveedor de alojamiento	Categoría
Managua	Las Mercedes	★ ★ ★ ★ ★
	Camino Real	★ ★ ★ ★ ★
	Barceló Managua	★ ★ ★ ★ ★
	Holliday Inn Select	★ ★ ★ ★ ★
	Ambassador	★ ★ ★ ★
	Seminole Plaza	★ ★ ★ ★
	Hex	★ ★ ★
	Mansión Teodolinda	★ ★ ★
San Rafael del Sur	Vistamar	★ ★ ★ ★
	Barceló Montelimar Beach	★ ★ ★ ★
Granada	La Gran Francia	★ ★ ★ ★ ★



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



	Granada	★★★★
	Alhambra	★★★★
	Darío	★★★★
Masaya	La Posada del Angel	★★★
San Juan del Sur	PelicanEyes	★★★★
	Bahía del Sol	★★★★
	Casa Blanca	★★★★
	Sunset	★★★
Isla de Ometepe	Villa Paraíso	★★★
	Charco Verde	★★★
	Finca Magdalena	★★
Río San Juan	Victoria	★★★★
Corn Island	Arenas Beach	★★★★
	Casa Canadá	★★★★
	Best View	★★
Estelí	Hex	★★★★
	Los Arcos	★★★
	La Garnacha	★
Somoto	Quinta San Rafael	★★★
Matagalpa	Selva Negra	★★★★
Chontales	Santa María	★★★★



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



	La Hacienda	★ ★ ★ ★

- ♦ Alimentos y bebidas

Municipio	Proveedor de Alimentos y Bebidas
Managua	Conchas Negras
	La Gran Managua
	Mi Vieja Managua
	Summer
	La Plancha
	El Zol
	Los Maderos
San Juan del Sur	Vivian
	El Timón
Río San Juan	Kaoma

- ♦ Agencias mayoristas

Municipio	Agencia Mayorista
Managua	Schuvar Tours
	Mundo Ventura
	WR Travel
	American Travel



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



♦ Transporte

Municipio	Transporte
Managua	Lovitos Tours
	Rommel Cruz

♦ Aerolíneas

Aerolíneas	Logo
Copa	 <p>A STAR ALLIANCE MEMBER </p>
Avianca/ Taca	 <p>A STAR ALLIANCE MEMBER </p>
American Airlines	
La Costeña	



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



**Ejemplos de Productos Turísticos (Day Tours, Paquetes Turísticos)**

La empresa presenta como productos bases: 5 day tour y 8 paquetes turísticos. Sin embargo elabora viajes a la medida, lo que indica que cada vez que un cliente solicita un viaje a la medida se le diseña su Day Tour o su paquete. A continuación se muestra un ejemplo de Day Tour, uno de Paquete turístico y un paquete a la medida.

Ejemplo de: Day Tour



**Managua, City Tour**

- Vieja Managua  
- Puerto Salvador Allende  
desde U\$20.00 p/p

Descripción de Day Tour:

**Managua, City Tour**

Hora	Actividad
09:30 am	Salida del centro comercial Managua
10:00 am	Visita a Catedral Vieja y Palacio de la Cultura de Managua
10:40 am	Visita a Teatro Nacional Rubén Darío
11:20 am	Paseo Xolotlán
12:00 md	Puerto Salvador Allende
12:30 md	Almuerzo



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



<b>02:00 pm</b>	Traslado a Laguna de Tiscapa
<b>02:30 pm</b>	Museo Sandino en Laguna de Tiscapa
<b>04:00 pm</b>	Regreso a Centro comercial Managua



"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"



Ejemplo de: Paquete Turístico

# Rio San Juan DE NICARAGUA

Disfruta de aventura y naturaleza de nuestro historico y bello Río San Juan de Nicaragua. Esta joya ha sido codiciada por Ingleses & Franceses. Por estas mismas aguas surcaron piratas y vapores durante la época de la fiebre del oro.

**Paquete 3 dias, 2 noches: U\$280.00** por persona.

**Inlcuye:** 2 Noches de Hospedaje; Hotel Victoria, Alimentacion completa, Traslados Terrestres y Acuaticos, Guías Locales. Visita al Castillo, Reserva Indio Maiz y refugio bartola. *Aplica para 4 pax mínimo.*





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



PAQUETE RIO SAN JUAN	
DIA 1	
HORARIO	ACTIVIDAD
06:00 am	Salida desde Managua hacia San Carlos
09:00-09:15 am	Parada a gasolinera Juigalpa
12:00 md	Llegada al Hotel Gran Lago en San Carlos
01:00-02:00 pm	Almuerzo en Restaurante Kaoma en San Carlos
02:00-03:00 pm	Descanso en el Hotel
03:00-05:00 pm	Tour a Fortaleza San Carlos, Miradores y Malecón
05:00-06:00 pm	Libre
06:00 pm	Cena en Restaurante Kaoma y noche libre
DIA 2	
06:00 am	Salida a Puerto San Carlos, lancha rápida rumbo a El Castillo
07:00 am	Llegada a El Castillo, Desayuno en Hotel Victoria
09:00 am-12:00 md	Traslado en lancha hacia Reserva Bartola e Indio Maíz



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



01:00-02:30pm	Almuerzo en Hotel victoria
03:00-05:00 pm	Tour a Fortaleza El Castillo
05:00-06:00 pm	Tarde Libre
06:00-07:30 pm	Cena en Hotel Victoria
07:30-10:00 pm	Tour nocturno "Avistamiento de Caimanes"
DIA 3	
07:00 am	Desayuno Hotel Victoria
10:00 am	Salida en Lancha Rápida hacia San Carlos
12:00 md	Almuerzo en Restaurante Kaoma, San Carlos
02:00 pm	Regreso a Managua



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



**Ejemplo: Paquete Turístico a la medida**

<b>PAQUETE ATLAS FEBRERO 2015</b>	
<b>Día 1- Miércoles 25 de Febrero 2015</b>	
<b>HORA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>07:00 pm</b>	Traslado Aeropuerto- Hotel Hex
<b>07:30 pm</b>	Check in Hotel Hex
<b>08:00 pm</b>	Cena Hotel Hex
<b>Día 2-Jueves 26 de Febrero 2015</b>	
<b>08:00 am</b>	Desayuno Hotel Hex
<b>09:30 am</b>	Traslado hacia Volcán Masaya
<b>10:00 am</b>	Tour Volcán Masaya
<b>11:00 am</b>	Traslado hacia Granada-Isletas
<b>01:00 pm</b>	Almuerzo en Isleta La Ceiba
<b>05:00 pm</b>	Traslado hacia Hotel en Granada
<b>07:00 pm</b>	Cena libre en Granada
<b>Día 3-Viernes 27 de Febrero 2015</b>	
<b>08:00 am</b>	Desayuno Hotel El Almirante
<b>09:00 am</b>	City tour Granada
<b>10:00 am</b>	Traslado hacia León (Volcán Cerro Negro)
<b>12:15 md</b>	Check in en Hotel Real



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



12:30 md	Almuerzo en Le Turón
02:00 pm	Traslado a Volcán Cerro Negro
02:40 pm	Ascenso y descenso Volcán Cerro Negro
05:00 pm	Regreso a Hotel Real
07:00 pm	Cena Restaurante Le Turón
08:00 pm	Noche Libre
<b>Día 04-Sábado 28 de Febrero a salir 03 de Marzo 2015</b>	
08:00 am	Desayuno Hotel Real
10:00 am	Traslado a Barceló Montelimar Beach
<b>INCLUYE 1 MASAJE POR PERSONA EL DIA DE LLEGADA</b>	
<b>Día 07- Martes 03 de Marzo 2015</b>	
03:00 pm	Traslado a Hotel Hex, Managua
06:00 pm	Cena Restaurante Musa
<b>Día 07-Lunes 04 de Marzo 2015</b>	
<b>REGRESO A SU PAIS</b>	

**Destinos Turísticos más solicitados**

- ♦ Barceló Montelimar Beach
- ♦ Corn Island
- ♦ Tour Clásico (Managua, Masaya, Granada)
- ♦ Isla de Ometepe
- ♦ Cañon de Somoto
- ♦ Cerro Negro



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



**Estrategias de promoción y publicidad.**

La empresa se da a conocer a través de envíos de correo masivos a sus clientes, anuncian sus promociones por medio de las redes sociales (Facebook, twitter, instagram), televisión y radio. También hacen visitas a empresas las cuales suponen podrían ser clientes potenciales, entre ellas se encuentra el MAGFOR, Asociación de mujeres cristianas, seguros LAFISE, INSS, entre otros. Además de participar en ferias turísticas y distribuir brochures en puntos de ventas, comercios, y vías transitadas.

**1.4 DEMANDA TURÍSTICA**

La empresa no cuenta con información precisa sobre este tema, no aplica ningún tipo de encuesta o formato de evaluación que genere datos sobre sus consumidores, por lo que no se pudo construir el perfil de la demanda.



Misioneros Norteamericanos



Odontólogos Centroamericanos

# CAPITULO II

Análisis FODA de la empresa  
Wayman Tours Vacations





## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



La matriz FODA permite realizar un cuadro un análisis de los factores internos y externos de la empresa Wayman Tours, y de esta manera obtener un análisis preciso entre las características particulares de esta y el entorno en la cual se desenvuelve, y luego proponer estrategias en base a la información recopilada

### **Análisis Interno**

#### **Fortalezas**

- ♦ La empresa cuenta con buena ubicación, estratégicamente se sitúa en un centro comercial de la capital.
- ♦ La Tour Operadora cuenta con equipos tecnológicos adecuados y en buen estado.
- ♦ Como empresa intermediaria posee imagen y reconocimiento en el mercado.
- ♦ Tiene alianzas formales (convenios escritos) con sus proveedores (Transporte, Hoteles, Aerolíneas)
- ♦ Cuenta con un personal joven, con energía y en formación que puede ser aprovechado al máximo.
- ♦ Actualmente es miembro de la Asociación

#### **Debilidades**

- ♦ La empresa no cuenta con una infraestructura adecuada para laborar y atender al turista, es un espacio muy reducido.
- ♦ Débil organización empresarial (falta de organigrama, políticas internas, contratos escritos)
- ♦ No se ha trabajado en la segmentación del mercado, por lo tanto la oferta está preparada de forma general.
- ♦ Hasta la fecha no cuentan con guías propios, sino que sub contrata y esto se hace solamente a un guía que tienen como contacto, lo que dificulta la prestación del servicio cuando esta persona no está



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



Nicaragüense de Turismo Receptivo (ANTUR).

- ♦ Posee un punto de venta además de la oficina central, que facilita la venta de servicios sueltos.
- ♦ La propietaria posee experiencia y contactos en el sector turístico nacional.
- ♦ Actualmente se cuenta con seguro social para los colaboradores.

disponible.

- ♦ No cuenta con transporte propio lo que le hace depender de la disponibilidad y el precio de sus proveedores.
- ♦ Ausencia de un plan de marketing
- ♦ Inexistencia de un programa de incentivos para el personal.
- ♦ Falta de contrato a sus trabajadores, el contrato es verbal, las funciones y beneficios son explicados de forma oral por la propietaria.
- ♦ Carencia de un reglamento interno que guíe y oriente a la dirección y a los colaboradores.
- ♦ No se ha elaborado ningún tipo de instrumento de medición de la satisfacción del cliente, ni de evaluación del personal.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



**Análisis Externo**

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Existencia de organismos de apoyo al sector tour operadoras.</li><li>♦ La seguridad con la que cuenta el país.</li><li>♦ Apoyo de INTUR y ANTUR para participar en ferias nacionales e internacionales.</li><li>♦ El fortalecimiento a la promoción turística del país que está llevando a cabo el gobierno, lo que genera mayores visitas y con ello mayor demanda de viajes organizados.</li><li>♦ Actualmente está creciendo la demanda nacional, situación que favorece a la tour operadora.</li><li>♦ Apertura de nuevos nichos de mercado</li><li>♦ A nivel nacional e internacional existe una mayor promoción del turismo sostenible y turismo rural comunitario.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Surgimiento de nuevas tour operadoras mayoristas y minoristas.</li><li>♦ Poca regulación del Instituto Nicaragüense de Turismo para el sector Tour Operadora, lo que ocasiona la existencia de empresas informales y con ello la competencia desleal.</li><li>♦ La situación socioeconómica y política del país.</li><li>♦ Surgimiento de fenómenos naturales.</li><li>♦ Aparición de virus (H1N1, ébola)</li></ul>

# CAPITULO III

Factores que han limitado el crecimiento empresarial de la Tour Operadora en estudio





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



Después de haber analizado la historia, caracterización y sobretodo el análisis FODA de la empresa en estudio, se identificaron diferentes factores que han limitado el desarrollo de la misma:

✚ Factor Organización

◆ Mala administración

Como se menciona en el capítulo I, la propietaria entra al negocio de las Tour Operadoras por necesidad económica sin ningún conocimiento profesional del sector, lo que provocó que la empresa funcionara sin ninguna rigurosidad administrativa y a pura prueba y error.

La mala administración se refiere a la carencia de definiciones de cargos y funciones, políticas internas, contratos para el personal, al desorden de la dirección y sobre todo falta de seguimiento a las finanzas de la empresa.

Otro aspecto relevante en la mala administración, es que por ser una empresa familiar, el hijo de la propietaria dispone de autoridad para uso de dinero, lo que desfavorece al control que lleva el contador y a la rentabilidad de la empresa.

No hay una persona que lleve el control de entradas y salidas del personal, alguien que esté el día completo dando seguimiento a los colaboradores. Solamente cuenta con una hoja de control de llegadas, pero no se le da seguimiento, lo que genera que el personal proceda por momentos a su gusto.

El tema de mala administración es reconocido por la propietaria, sin embargo manifiesta que no es su responsabilidad, sino la responsabilidad de quien lleva las finanzas.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



Es importante resaltar que con una buena administración se podrá diseñar, dirigir, orientar y tomar mejores decisiones para el bienestar de la empresa.

- ♦ Falta de plan de Marketing

Un plan de Marketing es la clave para alcanzar los objetivos de una empresa y determinar la necesidad de un mercado objetivo y proporcionar satisfacción de una forma efectiva y eficiente mejor que la competencia.

Wayman Tours al no poseer un plan de Marketing no tiene aún identificado a sus clientes, ni las necesidades de los mismos, lo que dificulta orientar el producto y los servicios de la empresa.

La empresa en temas de mercadeo solo cuenta con algunas herramientas de publicidad, como: flyers, tarjetas de presentación (pagadas por cada colaborador), revista impresa "TOP destinos" (ediciones cada dos meses) y envío de correos masivos, sin embargo no se ha dado seguimiento para identificar si estas herramientas son las que captan la demanda.



Revista Top Destinos



Tarjetas de Presentación

➤ **Visión empresarial**

En este aspecto se habla de la poca adaptación de los recursos a los cambios que ha sufrido la empresa, actualmente la empresa vive su mejor momento



## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



refiriéndonos a mayores ventas, ampliación de personal y aumento de salario a los mismos en comparación a años anteriores.

Es decir, la propietaria actualmente puede invertir en la apertura de una sucursal en un punto más estratégico, capacitación al personal y creación de nuevos productos (identificación de rutas, proveedores, negociación), sin embargo no lo hace por falta de confianza o visión empresarial, lo que ha limitado el crecimiento de la empresa.

### Factor Económico:

Según los resultados del estudio, este fue un factor relevante en años anteriores, los ingresos a la tour operadora eran mínimos, daban solamente para mantener temas de alquiler, salario básico de los pocos colaboradores que tenía la empresa más el sustento familiar, por ello la falta de desarrollo de la empresa, sin embargo desde el 2013 hasta la fecha la situación económica ha cambiado y el factor económico no es un problema en la actualidad.

Desde la apreciación de las investigadoras la empresa cuenta con recursos para invertir en su crecimiento, pero no es la opinión ni la visión de la propietaria.

### Recurso Humano

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento del empleado, la mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumplen sus actividades y esto no se lleva a cabo en la empresa, no existe personal responsable de darle seguimiento a las funciones de cada colaborador y menos de recomendarles acciones que mejoren su quehacer.



## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



Wayman Tours desde sus inicios no contaba con personal altamente calificado ni profesionales y ha tenido mucha inestabilidad de personal a lo largo de los años lo cual ha sido un factor que no ha favorecido al desarrollo esperado de la empresa, esto se debe a que por parte de la gerencia que es quien se encarga de contratar no motiva de manera correcta a sus colaboradores ya que inician con bajo salario y no presentan un contrato a los mismos que les garantice y les motive agresividad y constancia con los clientes de manera satisfactoria en las ventas.

Otro aspecto que no favorece a mejorar el funcionamiento de la empresa es en la parte que los colaboradores no poseen sus funciones establecidas, lo cual permite que cada uno de ellos pueda inmiscuirse en el trabajo de otro.

Y como último aspecto se menciona el pequeño espacio de trabajo que limita al personal a realizar con satisfacción sus labores.



# CAPITULO IV

Propuestas de acciones que favorezcan el funcionamiento y desarrollo operativo de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



Al identificar las problemáticas que ha venido teniendo la empresa, se proponen las siguientes acciones, con el fin de fortalecer la organización como base principal del funcionamiento de la empresa y las capacidades de los colaboradores.

Factor identificado	Acciones	Impactos esperados	Responsable
<b>Factor Organización</b>	1. Elaboración del organigrama de la empresa	Mejor organización de la empresa.  Efectiva coordinación entre colaboradores.	Dirección de la empresa
	2. Definición de funciones por cargo (perfil de cargo)	Optimizar el quehacer de cada trabajador.  Disminuir la problemática de mezclarse e interferir en las labores de otros.	
	3. Elaboración de la normativa interna	Cumplimiento de derechos y obligaciones por parte del personal y la dirección de la empresa.	



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



Factor identificado	Acciones	Impactos esperados	Responsable
<b>Factor Organización</b>	4. Elaboración de modelo de contrato.	Formalización en la relación del contratado y la empresa.  Mayor confianza para el colaborador.	Dirección de la empresa.
	5. Apoyo al área financiera.  Brindar espacio a pasantes que apoyen el quehacer del área de finanzas de la empresa.	Mayor orden con la documentación.  Realización a tiempo de los pagos obligatorios de la empresa (DGI, etc.)	Dirección de la empresa.  Universidades o colegios técnicos que ofrecen la Carrera de Contabilidad.
	6. Diseño del Plan de Marketing  Contratar a un especialista o generar espacio para estudiantes de último año de la Carrera de Mercadeo y publicidad.	Mejorar las ventas.  Ampliar y/o segmentar la demanda.	Dirección de la empresa.  Alianzas con universidades que ofrecen la carrera de Mercadeo y Publicidad.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



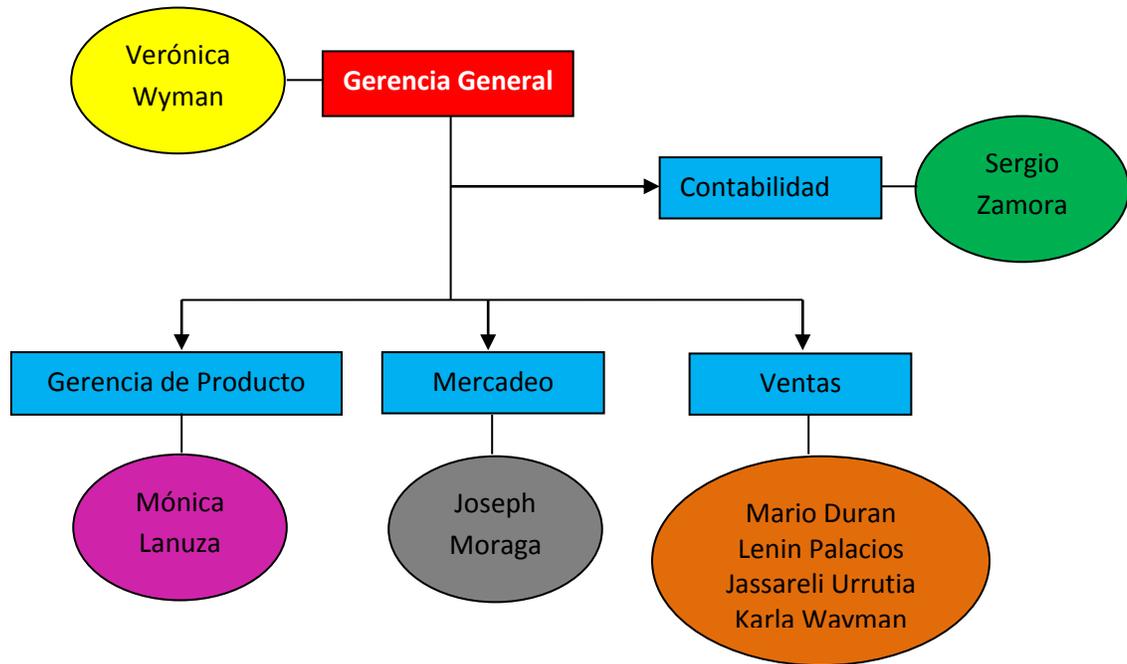
Factor identificado	Acciones	Impactos esperados	Responsable
<b>Factor Recurso Humano</b>	<p>1. Capacitación</p> <p>Establecer alianzas con universidades que ofrecen la Carrera de turismo.</p>	<p>Fortalecer las capacidades y habilidades de los colaboradores.</p> <p>Mejorar la atención al cliente, el diseño de productos turísticos y aplicar buenas prácticas en turismo sostenible.</p>	<p>Dirección de la empresa</p> <p>Alianzas con universidades.</p>
	<p>2. Incentivos</p> <p>Generar incentivos trimestrales a los colaboradores (mayores ventas, cumplimiento de las normas internas, mejores relaciones laborales, etc.)</p> <p>Ejemplo de incentivos: dinero en efectivo, viajes de recreación, días de descanso.</p>	<p>Mejor desempeño de los colaboradores.</p> <p>Mejorar el ambiente laboral.</p>	<p>Dirección de la empresa</p>



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



**✚ PROPUESTA DE ORGANIGRAMA PARA WAYMAN TOURS**



**✚ PROPUESTA DE FUNCIONES DEL PERSONAL**

**Gerente Propietaria**

- Velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones de la empresa.
- Estimular al personal a progresar, a trabajar bien en equipo, procediendo en forma imparcial, no siendo dominante y apreciando a los colaboradores.
- Tener personalidad, agilidad mental, estabilidad emocional, ética, aceptación social, saber escuchar y procurar el mejoramiento de la empresa.
- Velar por la aplicación y cumplimiento de las normas de la empresa.
- Presentar contrato y reglamento interno a cada colaborador que inicie a trabajar en la empresa.
- Responsable en cumplimiento de las funciones y objetivos del área Administrativa.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



**Contabilidad:**

- Llevar a cabo la contabilidad de la empresa en los términos que establece la Ley, pagando a tiempo gastos de DGI, Alcaldía, renovación de licencia anual.
- Controlar los ingresos y egresos de dinero de la empresa.
- Presentar un estado de cuenta al final de cada mes a Gerencia
- Estar siempre pendiente de los gastos a pagar, cuentas por cobrar.
- Llevar en orden las finanzas de la empresa.
- Pagar a tiempo los salarios de cada colaborador.

**Gerencia de Producto:**

- Diseñar paquetes turísticos fijos y a la medida.
- Poseer un alto conocimiento de los destinos turísticos que se ofrecen en los paquetes que diseña.
- Habilidad para establecer contacto y por consiguiente ventas.
- Habilidad para negociar con los proveedores para conseguir buenas tarifas grupales.
- Realizar operación de rutas.
- Presentar a gerencia cada paquete finalizado para su autorización de venta y promoción.
- Entregar al responsable de mercadeo y publicidad los paquetes diseñados para que éste realice la publicidad.
- Acompañar actividades de promoción (ferias turísticas, encuentros de negocios, FAM TRIP)

**Mercadeo:**

- Definir un plan estratégico de Marketing, acorde con los objetivos empresariales.
- Analizar y determinar la Rentabilidad de los diferentes Servicios que presta la empresa.
- Publicitar y Promocionar los diferentes servicios que presta la empresa.



## *"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



- Establecer que medios publicitarios serán utilizados para promover los diferentes productos y servicios que ofrece la empresa.
- Identificar que tipos de canales directos de distribución serán utilizados para la comercialización de los productos o servicios.
- Definir Estrategias de Comercialización.
- Elaboración y distribución de forma periódica de la revista Top Destinos con los servicios que presta la Empresa, en las zonas de mayor afluencia de consumidores.
- Acompañar actividades de promoción de la empresa (ferias turísticas, encuentros de negocios)

### **Ventas**

- Estar familiarizado con el producto para lograr su venta.
- Realizar la venta de viajes por aire, excursiones, y servicios relacionados directamente con el público que viaja.
- Manejar la reservación de los servicios requeridos, cotización de tarifas y expedición de boletos.
- Elaborar la documentación requerida por la empresa.
- Informar al cliente sobre los requisitos de viaje, los documentos y las reglas que debe cumplir el pasajero.
- Entregar al cliente toda la documentación necesaria.
- Verificar que todo este confirmado correctamente.
- Cobrar al cliente y asegurarse de hacer los pagos necesarios.
- Comunicarse con el cliente al regreso para mantener el contacto.

### **🚩 PROPUESTA DE NORMAS INTERNAS PARA WAYMAN TOURS**

- Llegar puntual al local de trabajo, hora establecida 09:00 am
- Presentarse con el uniforme correctamente



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



- Respeto entre los trabajadores de la empresa
- No presentarse en estado de ebriedad o bajo sustancias alucinógenas, lo cual sería causa de despido inmediato.
- Mantener buenas relaciones sociales entre todos los colaboradores de la empresa.
- Trabajar en equipo.
- Justificar cualquier ausencia por enfermedad con una constancia médica de lo contrario será causa de sanción o de su salario se disminuirá el día no trabajado.
- Se tiene derecho a 1 hora de almuerzo, la cual tienen la opción de elegirla el personal.
- La salida establecida será a las 06:00 pm.
- Trabaja una persona los días Domingo de por medio, el cuál será pagada como horas extras.
- Informar a la Gerente cualquier inconformidad en el área laboral.
- Mantener en orden el área de trabajo (Kiosko y oficina), determinando un calendario semanal en dónde tengan participación todos los colaboradores de la empresa.
- Hacer reuniones con el personal cada mes.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



**✚ PROPUESTA DE CONTRATO LABORAL DE TRABAJADOR**

# **WAYMANTOURS VACATIONS**

**Centro Comercial Managua**

**Sección C Modulo 44-A**

**Managua, Nicaragua**

**CONTRATO LABORAL DE TRABAJO**

Los suscritos \_\_\_\_\_ y oficio: Administradora de Empresas, del domicilio de Managua y en su calidad de Gerente General quien en nombre y representación de WAYMAN TOURS VACATIONS, quien en adelante se denominara EL EMPLEADOR y \_\_\_\_\_ mayor de edad, soltero y de profesión y oficio Bachiller, del domicilio de Managua. Actuando en su propio nombre y representación, quien en adelante se denominara EL TRABAJADOR, ambas partes con arreglo a la ley hemos convenido en celebrar el siguiente CONTRATO DE TRABAJO.

Cláusula primera: El trabajador se compromete a prestar sus servicios como Representante de Ventas y Eventos en las instalaciones de la Empresa, a partir de: (.....)

Cláusula Segunda: El presente Contrato de Trabajo se celebrara por tiempo determinado, de un periodo de seis meses, iniciando su vigencia, a partir de su fecha de entrada.

Cláusula Tercera: El trabajador se compromete a cumplir con su jornada de trabajo, de conformidad con el artículo 51 del Código del Trabajo.

Cláusula Cuarta: El empleador debe pagar por servicios prestados por el trabajador, la cantidad de C\$ ( ) en concepto de salario, que será pagado mensualmente en 2 cuotas (quincenal).

Cláusula Quinta: El Trabajador debe comprometerse a un fiel cumplimiento de las cláusulas. Reglamento interno de trabajo, quedando en el entendido de incumplimientos de disposiciones, será causa justa para la terminación de este Contrato de Trabajo.

**Dado en la ciudad de Managua, a los ----- días del mes de ----- del ----**

**EMPLEADOR**

**TRABAJADOR**



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



## **Conclusiones**

- ✓ En el análisis de los factores limitantes en el desarrollo empresarial realizado a la empresa WAYMAN TOURS durante el periodo Septiembre a Junio del año 2015. Se logró alcanzar los objetivos propuestos de la investigación gracias al apoyo brindado por la propietaria Verónica Wyman, a sus colaboradores y a los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera de Turismo Sostenible.
- ✓ Con respecto a la situación actual de la tour operadora es una pequeña empresa con 14 años de funcionamiento, integrada por ocho trabajadores, el 38 % con formación superior, el 25 % con educación básica y el 37 % en formación universitaria; lo que refleja una oportunidad para la empresa.
- ✓ Se pudo identificar que su mayor fortaleza es que es una empresa reconocida y ofrece servicios de calidad también que posee alianzas estratégicas con otras entidades, así mismo tiene gestión de la información lo que ha logrado darse a conocer para mantenerse en el mercado y contactar con clientes potenciales.
- ✓ Se constato que las principales debilidades que afecta su funcionamiento son: que a pesar de poseer visión y misión no las divulgan entre sus trabajadores, no posee una normativa interna ni un organigrama, el espacio para laborar es muy reducido, carece de un plan de marketing y sobre todo existe una mala organización.
- ✓ Las condiciones economías en años anteriores limitaron su desarrollo lo que conlleva a pocos ingresos en la empresa sin embargo actualmente su situación ha cambiado y este factor no es un problema ya que cuenta con ingresos y poder de ahorro suficiente lo que evita un empobrecimiento económico.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



- ✓ Otro aspecto con el que se enfrenta la empresa son sus competidores las cuales son las mismas tour operadoras que están en el mercado y que poseen más experiencia o tienen definidas estrategias de mercado el cual es un punto a favor, contrario de la empresa en estudio.
  
- ✓ Finalmente se logró proponer acciones concretas para las debilidades que se encontraron en la empresa y que sirvan de guía para que la propietaria pueda fomentar el crecimiento, potenciar sus capacidades y tomar en cuenta las debilidades encontradas dentro de la empresa para trabajar en pro de mejorar la situación de esta y atraer cada vez más a clientes a su negocio y mantenerse en el mercado a largo plazo.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



### **RECOMENDACIONES.**

- A partir del estudio realizado de los hallazgos encontrado se le recomienda a la empresa lo siguiente:
- Poner en marcha la estructura organizativa que se propone, a través del organigrama vertical que muestra las unidades administrativas de la empresa.
- Declarar oficialmente la misión y visión de la empresa de tal manera que todo el personal se sienta identificado con ellas.
- Se recomienda establecer contactos con universidades que ofrezcan carreras afines a la empresa y con ellos llevar a cabo las acciones propuestas.
- Es necesario replantearse el alquiler de un local más amplio y la apertura de otros puntos de ventas.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



### **Bibliografía**

- Mathieson, a. and wall, g. (1982). Tourism. Economic, Physical and Social Impacts, Longman, UK..
- Cooper, c., fletcher, j., gilbert, d. and wanhill, s. (1993). Tourism Principles and Practice, Pitman Publishing, Great Britain.
- Sequeira. S. (2002). Necesidades de capacitación y formación de las tour operadoras del departamento de Mangua. Universidad Americana.
- Porter. M. (1997). Estrategia competitiva. Editorial continental. S.A de C.V. México.
- Arthur. W Chruden y Sherman Jr. (1999). Administración de personal, 1 era ed. Madrid, Espana. Mc Graw Hill.
- Armstrong. G y Kolter. P(2008). Fundamentos de Marketing. 8va ed. Pearson educación. México.
- Porter. M (2000). Técnica para el análisis de los factores industriales y la competencia. 7ma ed.
  
- Guerrero Marín Manuel Andrés. (2001) Factores internos al analizar su empresa. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/factores-internos-analizar-empresa/>
  
- Marketing, Undécima Edición, de McCarthy Jerome y Perreault D. William, McGraw-Hill Interamericana de España, 1997.
  
- Marketing, Octava Edición, de Lamb W. Charles Jr., Hair F. Joseph Jr. y McDaniel Carl, International Thomson Editores, 2006.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



- Recuperado de <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3532/Otros-factores-externos>
- Recuperado de <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- Recuperado de [http://www.trabajo.com.mx/valores\\_de\\_una\\_empresa.htm](http://www.trabajo.com.mx/valores_de_una_empresa.htm)
- Recuperado de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/vision-empresarial>
- Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definici%C3%B3n-De-Estructura-Organizacional/231438.html>
- Recuperado de <http://www.encyclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.htm>
- recuperado de <http://www.significados.com/recursos-humanos>
- Recuperado de <http://definicion.mx/recursos-humanos/>.
- Recuperado de <http://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2014/02/20/factores-externos-influyen-en-una-empresa>.





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS  
DEPARTAMENTO DE FRANCÉS  
CARRERA TURISMO SOSTENIBLE**

**Nombre:**

**Edad:**

**Sexo:**

**Cargo:**

**Fecha:**

**Objetivo: Conocer sobre la historia y funcionamiento actual de la tour operadora en estudio.**

**Entrevista dirigida a propietaria de Tour Operadora**

- 1) ¿Por qué el nombre de la Tour Operadora?
- 2) ¿Cuándo inició funciones la empresa?
- 3) ¿Cuál es la situación financiera actual de la empresa?
- 4) ¿Qué tipo de servicios ofrece la tour operadora y cuáles son los precios?
- 5) ¿Cuáles son los factores que considera usted que han limitado el desarrollo de la tour operadora?
- 6) ¿Cuáles cree que son los beneficios que obtiene un cliente al comprar en Wayman Tours?
- 7) Presente al personal de la empresa (nombre, funciones, tiempo de laborar)
- 8) ¿Qué nivel de preparación poseen los trabajadores de la empresa?
- 9) ¿Qué valores tiene la empresa?
- 10) ¿Existen programas de capacitación para el personal?
- 11) ¿Qué es lo que más se valora en un trabajador de esta empresa?



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



- 12) ¿Qué ventaja competitiva tienen con respecto a sus competidores?
- 13) ¿Cuáles son las posibilidades de crecimiento de esta empresa?
- 14) ¿Cuáles son sus objetivos y metas a corto y a largo plazo?
- 15) ¿Cómo planea alcanzarlas?
- 16) ¿Quiénes son sus consumidores? Podría describirlos (edad, sexo, procedencia, nivel educativo, nivel económico, motivaciones)



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



**ANEXOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS  
DEPARTAMENTO DE FRANCÉS  
CARRERA TURISMO SOSTENIBLE**

**Nombre:**

**Edad:**

**Sexo:**

**Ocupación:**

**Fecha:**

**Objetivo: Conocer la opinión de los colaboradores de la empresa, respecto a ambiente laboral, funcionamiento de la empresa y reglamentos.**

**Entrevista dirigida a trabajadores de la empresa.**

- 1) ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?
- 2) ¿Qué puesto ocupa dentro de la estructura organizativa de la compañía?
- 3) ¿Cómo describiría el ambiente de trabajo en la empresa?
- 4) ¿Qué medios de comercialización utiliza para ofertar sus productos?
- 5) ¿Cuál cree usted que es el producto de mayor demanda en la tour operadora?
- 6) ¿Cómo promocionan sus productos turísticos?
- 7) ¿Cuántos prestadores de servicios trabajan para la empresa?
- 8) ¿Qué cosas considera que pueden interferir en la eficacia de la tour operadora?
- 9) ¿Qué factores cree usted limitan sus funciones?



"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"



# TOURS POR EL DÍA



## **Managua, City Tour**

- Vieja Managua
- Puerto Salvador Allende desde U\$20.00 p/p



## **Granada Colonial**

- City tour Granada
- Isletas de Granada desde U\$25.00 p/p



## **San Juan del Sur**

- Tour al Cristo, Guía, Almuerzo Transporte desde Managua desde U\$35.00 p/p



## **Isla de Ometepe**

- Tour & Guías
- Ojo de Agua & Punta Jesús María desde U\$35.00 p/p



## **Cañón de Somoto**

- Recorrido, Guía, Bote & Salvavidas Transporte desde Managua desde U\$25.00 p/p



"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"



# Isla de Ometepe

La isla mas grande del mundo en agua dulce, nominada como maravilla natural del mundo, adornada por sus dos impresionantes volcanes, cuenta con hermosas casacadas, lagunas y petroglifos precolombinos. Lugar perfecto para los amantes de la naturaleza.



**Paquete 3 dias, 2 noches**  
**U\$120.00** por persona.

Para paquetes especiales de grupos, favor contactarnos.

**Incluye:**

2 noches Alojamiento, Desayunos diarios, Tours, Impuestos Incluidos.  
 \*Hotel El Ceibo, Hotel Charco Verde & Hotel Villa Paraíso\*



Paquetes Especiales por el día desde U\$35.00 p/p  
 Aplican Restricciones.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



## Río San Juan DE NICARAGUA

Disfruta de aventura y naturaleza de nuestro historico y bello Río San Juan de Nicaragua. Esta joya ha sido codiciada por Ingleses & Franceses. Por estas mismas aguas surcaron piratas y vapores durante la época de la fiebre del oro.

**Paquete 3 dias, 2 noches: U\$280.00** por persona.

**Inlcuye:** 2 Noches de Hospedaje; Hotel Victoria, Alimentacion completa, Traslados Terrestres y Acuaticos, Guías Locales. Visita al Castillo, Reserva Indio Maiz y refugio bartola. Aplica para 4 pax mínimo.



Para precios grupales y Fechas especificas por favor contactarnos.



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*





# wayman TOURS

agencia de viajes &  
tour operadora

---

 *Corn Islands & El Caribe*



 *Barceló Montelimar Beach*



 *Isla de Ometepe*



 *San Juan del Sur*



 *Cañón de Somoto*



 *Río San Juan de Nicaragua*



 *Granada e Isletas*



 *Managua & Masaya*



-  Paquetes turísticos multidías.
-  Day Tours & Guías Bilingües.
-  Reservaciones a hoteles.
-  Transporte & Rent a car.
-  Boletos Aéreos a todo el mundo.
-  Asistencia/Seguro de Viajes .
-  Eventos Sociales & Corporativos.






Nuestra Atención Personalizada

## hace la diferencia



---



"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"



descubre y disfruta  
**NICARAGUA**

		Cornú island 
		Barceló Montelimar 
		Ometepe island 
		San Juan del Sur 
		Río San Juan de Nicaragua 
		Cañón de Somoto 
		Granada e isletas 
		Maragua & Masaya 



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



## PARTICIPACIÓN EN FERIAS



**ATENCIÓN PERSONALIZADA HACE LA DIFERENCIA**



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



**Grupo de turistas de El Salvador.**



**Grupo de turistas de Estados Unidos.**



*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



**STAFF 2014'2015**





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



**KIOSKO 2015**





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



**STAFF QUE ACOMPAÑA A GRUPOS**





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman  
Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre  
2014 a Junio 2015"*



TURISMO RURAL COMUNITARIO





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



VISITA A EMPRESA





*"Factores limitantes en el desarrollo empresarial de la Tour Operadora Wayman Tours Vacations, ubicada en la ciudad de Managua en el período de Septiembre 2014 a Junio 2015"*



Cronograma de actividades										
Meses	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Actividades</b>	<b>Fase exploratoria</b>				<b>Fase de campo</b>					
Identificación del problema										
Definición del tema de investigación										
Delimitación del tema										
Definición de objetivos para la investigación										
Búsqueda de antecedentes										
Redacción de la justificación										
Visitas preliminares al sitio de estudio										
Revisión del tema										
Redacción del marco teórico										
Redacción del protocolo										
Revisión del protocolo										
Aprobación del protocolo										
Aplicación de instrumentos										
Análisis y procesamiento de los resultados										
Entrega del primer borrador										
Entrega del segundo borrador										
Entrega del trabajo final										