



MANUAL DE FUNCIONES

PRESENTACION

Bolivia Pachamama Travel, es una agencia de viajes de turismo receptivo. Organiza directamente tours culturales y de aventura para turistas extranjeros, brindándoles servicios de transporte turístico, guías profesionales, logística apropiada, boletos aéreos nacionales e internacionales para una visita satisfactoria en nuestro país.

En este manual plasmamos los aspectos básicos e imprescindibles para conformar la estructura y la administración de Bolivia Pachamama Travel, que tiene como propósito orientar al personal tenga un conocimiento más amplio para brindar una mejor información y lograr el éxito de la empresa.

MISION

Ofrecer al turismo receptivo tanto a grupos como pasajeros individuales los mejores servicios a los atractivos turísticos de naturaleza y cultura de nuestra Bolivia, proporcionando servicios propios y de operadores turísticos escogidos por su confiabilidad y calidad adecuada

VISION

Consolidar a Bolivia Pachamama Travel Consultants como una empresa turística receptiva y emisiva a nivel Nacional e Internacional con calidad y eficiencia en sus servicios

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

OBJETIVOS

- ❖ Desarrollar estrategias y acciones para promocionar atractivos turísticos nuevos que cuentan con suficiente potencial.
- ❖ Posicionar a la empresa en el mercado nacional
- ❖ Proveer la información básica, concreta y necesaria para la obtención de mejores resultados para la agencia de viajes
- ❖ Incentivar al turista a obtener servicios turísticos garantizados, para SU seguridad.
- ❖ incrementar y diversificar servicios turísticos.

Bolivia Pachamama Travel para una mejor organización y mejoramiento en la prestación de servicios se enfocará básicamente en tres tipos de funciones.

- 1.- Manual de funciones
- 2.- Manual de servicios turísticos
- 3.- Políticas de la empresa

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 

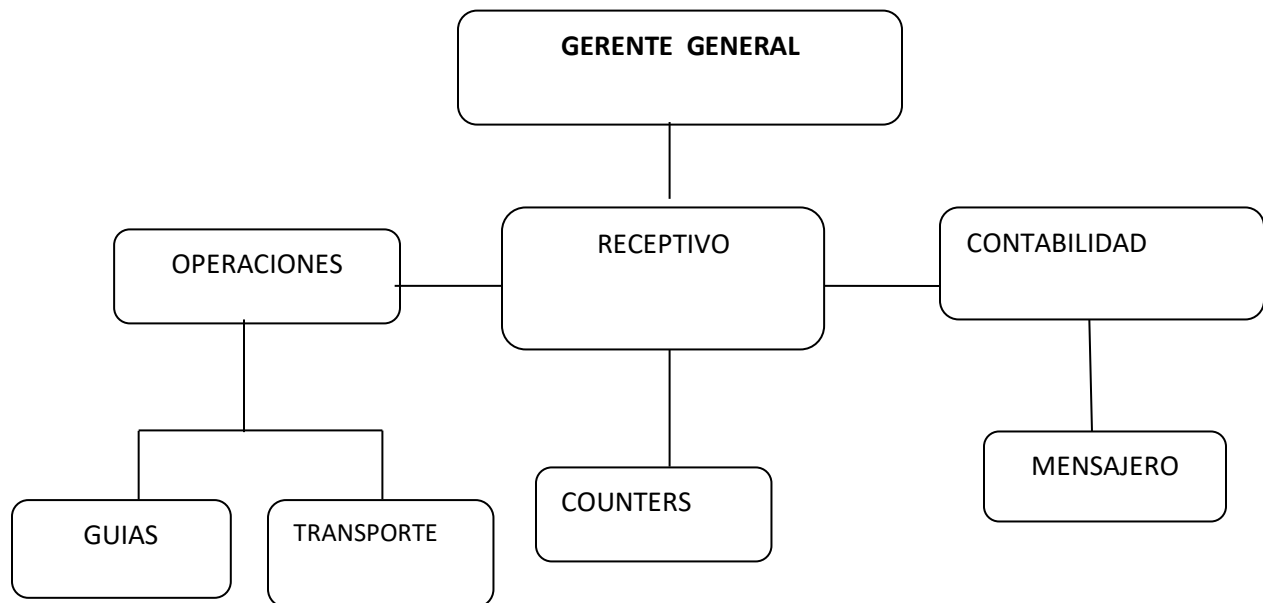


MANUAL DE FUNCIONES

1.- MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL

Se propone un manual de funciones de acuerdo a la estructura orgánica de la agencia de viajes bolivia pachamama travel.

ORGANIGRAMA



FUNCIONES DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA EMPRESA

GERENTE GENERAL

El gerente general será el responsable de dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades administrativas y operacionales de la agencia de viajes Bolivia Pachamama Travel.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

Será la persona encargada de la elaboración de los planes operativos anuales, los presupuestos e inversiones para los servicios turísticos que realizará la empresa.

Asimismo el gerente general será el principal responsable del control interno y responsable de la decisión de actividades y procesos a llevarse a cabo en el mercado nacional

- Dirigir la empresa
- Tomar decisiones
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro
- Decidir respecto al personal en seleccionar a quien contratar y capacitar
- Analizar los problemas de la empresa.

GERENTE DE OPERACIONES

El gerente de operaciones será responsable de programar, dirigir y controlar que las prestaciones de servicios brindadas por la empresa se realicen de forma eficaz y eficiente para que la empresa tenga éxito.

Realizar el control de la parte operativa, como la realización de reservas, el control y cumplimiento del trabajo de los guías intérpretes y conductores de grupos y control del cumplimiento y trabajo de los choferes para la realización de los diferentes circuitos y recorridos turísticos, así como el control de calidad con los proveedores que utiliza la agencia.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

- Verificar los servicios que estén confirmados.
- Contratar y confirmar los servicios requeridos: transporte, hospedaje, guía y alimentación (de acuerdo al programa establecido)
- Verificar y coordinar la puntualidad de los horarios de salida y llegada de los servicios.
- Coordinar gastos operacionales con la contadora.

COUNTER O PERSONAL DE ATENCION DIRECTA AL CLIENTE

El counter, será la persona encargada del departamento de recepción y atención de forma directa al cliente.

Un counter debe tener las siguientes características personales:

- amabilidad, cortesía, buena presencia, discreción, honestidad y especial, esmero en su arreglo personal.
- estar familiarizado con el servicio.
- realizar la venta de viajes directamente con el cliente
- supervisión del proceso de reservas de servicios requeridos, cotización y expedición de boletos
- elaborar la documentación necesaria
- informar al cliente sobre los requisitos del viaje y las reglas que debe cumplir el pasajero, especialmente cuando es un viaje internacional
- entregar al pasajero toda la información necesaria

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma:



MANUAL DE FUNCIONES

- Verificar que todo este confirmado correctamente
- Cobrar al cliente y asegurarse de hacer los pagos necesarios
- comunicarse con el cliente al regreso de su recorrido para mantener en el futuro el contacto con el cliente.
- manejar adecuadamente los sistemas KIU de ECOJET, BOA, Transoft y AMADEUS de Amaszonas.

GUÍA TURÍSTICO

El guía una de las personas más importantes en un servicio turístico, debe tener un amplio conocimiento del destino, capaz de expresarse en dos o más idiomas, cuya responsabilidad es atender, informar, interpretar y asistir a los turistas en los tours que realizará.

Un guía turístico debe tener:

- Excelentes habilidades interpersonales.
- Una buena presentación y habilidades de comunicación.
- Automotivación y entusiasmo.
- Una dicción clara.
- Buenas habilidades descriptivas.
- Una buena capacidad de planificación y organización.
- Interés por la historia, la cultura y el conocimiento en general.
- Voluntad de aprender.
- Una buena memoria.
- Flexibilidad.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

También, capacidad de:

- Comprometerse con la gente.
- Ajustar el contenido informativo de su tour para adaptarse a cada grupo.
- Mostrar iniciativa.
- Capacidad para resolver problemas.
- Promover una buena imagen de la empresa para la que trabajan.

La capacidad de hablar uno o más idiomas extranjeros.

TRANSPORTE

La actividad turística será realizada en un entorno no habitual, lo cual implicará un desplazamiento en el espacio. En este sentido, el transporte cumplirá funciones indispensables en el desarrollo de la actividad turística tanto como mecanismo de tránsito como experiencia turística.

La prestación del servicio de transporte es un estímulo importante en el desarrollo turístico de una región, ya que éste ha representado el medio por el cual los turistas llegan a un destino. Por tanto debe cumplir lo siguiente:

- Contar con ambientes apropiados y cómodo para el funcionamiento de sus operaciones.
- Cumplir con las medidas generales de sistema de prevención y protección contra incendios

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

- Poner a disposición de los clientes/turistas los formularios de quejas o reclamos y sugerencias.
- Velar por la seguridad de los clientes/turistas y sus pertenencias mientras dure la prestación de los servicios contratados.
- Brindar el servicio de transporte turístico exclusivo.
- El conductor deberá estar siempre aseado y tener una vestimenta formal.

CONTADOR

La función de un contador se relaciona con llevar un control adecuado de los registros contables de las agencias de viajes, los cuales son muy útiles y obligatorios, ya que sirven para conocer el estado financiero en que se encuentra la empresa, además de brindar información acorde a la petición de los proveedores que solicitan referencias en cuanto a costos, y sobre posibles inversiones.

- Determina y cumple las obligaciones fiscales
- Recibe y clasifica todos los documentos que le sean asignado
- Prepara los estados financieros y balances de ganancias
- Emite facturas correspondientes a pagos de proveedores y servicio de personal
- Realiza notas de débito para realizar cobranzas.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

MENSAJERO

Distribuir correspondencia y encomiendas, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de las mismas.

- Trabajar con todo el personal de la agencia
- Realizar depósitos en los diferentes bancos
- Llevar documentos a proveedores, clientes y lugares indicados
- Realizar trámites bancarios y pagos de impuestos
- Atender cualquier solicitud del área administrativa
- Apoyar en la realización de diversas actividades administrativas.
- Entregar la documentación en las diferentes entidades bancarias e instituciones de manera oportuna.
- Hacer traslado de efectivos a los bancos cuando sea necesario
- Llevar control escrito de todas las diligenciadas ordenadas.
- Realizar todas las tareas asignadas propias del cargo con el fin de contribuir el buen funcionamiento de la empresa
- Mantener permanente comunicación con el jefe inmediato, informar sobre cualquier asunto ocurrido en el desarrollo de las actividades de la labor de mensajería.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con el empleador.
- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

2.- POLÍTICAS DE LA EMPRESA

Las políticas que llevará a efecto la empresa para la prestación de servicios turísticos será lo siguiente:

Reservas o ventas

- Se considera **reserva efectuada**, cuando se confirma el paquete haciendo un pago inicial del 50 % del costo del programa.
- El saldo deberá ser pagado con 48 a 24 horas de anticipación según el programa a realizarse.
- El pasajero deberá **cancelar** de los servicios solicitados, con 48 horas de anticipación.
- En el caso de que la **cancelación se produzca dentro de las 48 horas antes** de la salida, se deberá **indemnizar** a la empresa, con el **25%** del valor del viaje.
- La No presentación a la salida, sin anulación previa **"No"** tendrá derecho a la devolución alguna.
- Se deberá recordar que los programas se encuentran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

Documentación acerca de los pasajeros

Todos los viajeros extranjeros y nacionales deberán llevar:

- Pasaporte si es extranjero, en caso que requiera visa con visado
- Carnet de identidad para nacionales o ciudadanos con convenios bilaterales.

Nota: los problemas e inconvenientes por incumplimiento de estas normas SERÁ responsabilidad de los viajeros.

Salidas o inicio del servicio:

- el inicio del servicio y la consideración de las rutas clásicas deberán ser garantizadas respetando el horario del programa establecido.
- el pasajero tendrá que estar presente en el área de recepción de su hotel, donde se reunirá con el guía a la hora indicada.

El precio incluye:

Para cada itinerario la empresa detallará el **servicio incluido como** : transporte, visitas con guía local o guías bilingües u otros idiomas según la solicitud, categoría de alojamientos, alimentación, y otros servicios complementarios.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

Hoteles

La empresa deberá disponer de información hotelera en provincias y ciudades, categorías y tarifas accesibles para turistas individuales como también para grupos.

Transporte

La empresa Bolivia Pachamama Travel deberá contar con vehículos equipados con aire acondicionado, calefacción, asientos cómodos y conductores con experiencia.

Además brindar la venta de tickets aéreos, bus y tren en las rutas turísticas dentro de la paz-bolivia, como de transporte nacional e internacional.

Alimentación

El programa deberá contar con información acerca de los servicios que prestará la empresa, como pensión completa, media y/o servicio de buffet, a la carta o menú único, donde el cliente deberá decidir el menú antes de confirmar el servicio, para que se le otorgue lo solicitado.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

Precio no incluye

En general, informar que el programa no incluirá: tasas de aeropuerto, impuestos, propinas extras, y de ninguna variedad de bebidas alcohólicas, o seguro al viajero.

Factores climatológicos

La empresa se reservará el derecho de suspender el programa por el factor climatológico informando al cliente con anticipación y llegando a un acuerdo satisfactorio para la reposición del costo del paquete o devolución.

Convulsión social

Los problemas político-sociales que acontezcan en el país, como huelgas, bloqueos de caminos; por seguridad de los clientes, la empresa se verá obligada a suspender el programa.

En caso que esto sucediera al retorno de un servicio, ya completado el programa, puede suscitarse una convulsión, por ello, la empresa no se responsabilizará por lo acontecido, pero podrá mediar por sus clientes.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

Reclamaciones

En caso de surgir algún incumplimiento de los servicios contratados, por parte de la empresa, el cliente deberá hacer el reclamo correspondiente al guía que le acompañará, para que éste, de parte sobre el incumplimiento a la gerencia general de la empresa y así se solucionará dicho inconveniente inmediatamente.

Formas de pago

Las formas de pago se realizarán mediante giros bancarios, depósitos bancarios, tigo money, pagos con tarjeta de crédito, y efectivo.

Forma de reservas

Teléfonos: 591-2-318287 Emergencias-WhatsApp: 76588858 -
72507032

Msn: boliviapachamamatravel@hotmail.com


Mail: pachamamatravel@bolivia.com

Nota importante:

En todos los servicios que realizará la empresa a menores de 5 años, estos no pagarán, siempre y cuando estén acompañados de dos adultos.

Menores de 6 años a 8 años pagarán el 70%

Menores de 9 años para adelante abonarán el 100%

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto
Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020
Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE PAQUETES TURISTICOS BOLIVIA PACHAMAMA

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

BOLIVIA PACHAMAMA, es una agencia de viajes y turismo dedicada a brindar información precisa y libre a los turistas sobre destinos, circuitos, paquetes y servicios turísticos, brindándole itinerarios flexibles, diseñados a su medida, haciendo que su visita en Bolivia sea inolvidable con experiencias únicas.

Está conformada con personal capacitado con formación y experiencia que avala la seriedad y responsabilidad en la prestación de los servicios turísticos que otorga a través de una atención personalizada al cliente durante las 24 horas.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma:



MANUAL DE FUNCIONES

LAGO TITIKAKA –ISLA DEL SOL 2 DIAS/ 1 NOCHE

A tres horas y media de la ciudad de La Paz se encuentra el lago más alto del mundo y a hora y media de Copacabana en lancha motor se encuentra la isla del sol, donde según las leyendas surgió el Imperio de los Incas.

DIA 1

08:00 Recojo del hotel y salida en transporte privado hacia Copacabana, Al llegar visitaremos la Basílica de la virgen de Copacabana, el mercado artesanal, y observaremos los rituales religiosos que se llevan a cabo diariamente en el santuario de Copacabana. Almorzamos

13:30 Salimos en bote a motor hacia la Isla del Sol. Al llegar a la isla visitaremos restos arqueológicos de Pilkokaina, luego caminaremos al

pueblo de Yumani, y pernocte en el hostel en la isla del sol.

DIA 2

08:00 Desayuno en el hotel.

Después del desayuno caminaremos por el pueblo de Yumani y descenderemos hasta el puerto para tomar el bote de retorno a Copacabana y almuerzo.

13:30 retorno a la ciudad de La paz y transfer al hotel.

INCLUYE:

- * Transporte privado La Paz - Copacabana-La Paz.
- * Guía inglés o español
- * Tour a la Isla del Sol (Bote privado a motor).
- * Alimentación media pensión (1 desayuno, 2 almuerzos).
- * Pase estrecho de Tiquina.
- * Hostel en la Isla del Sol
- * Ingreso

NO INCLUYE:

- *bebidas o extras no mencionadas en el servicio
- *cena en la isla del Sol.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 





MANUAL DE FUNCIONES

CITY TOURS Y VALLE DE LA LUNA (tour de 3 horas)

La ciudad de La Paz sede de gobierno de Bolivia y una de las ciudades más altas del mundo que asombra a sus visitantes, con sus casas que están construidas alrededor de los cerros coronados por el majestuoso Illimani (6,400 msnm), las cholitas (mujeres nativas) que con su vestimenta típica le dan un colorido especial y con una diversidad de paseos a su alrededor.



PROGRAMA

Salida en la mañana hrs. 09:00

Salida en la tarde a hrs.14:00

Paseo por los diferentes atractivos de la ciudad de La Paz, como son: el teleférico amarillo y verde, Valle de la Luna, la zona residencial, la Plaza Principal (Murillo), el Palacio de Gobierno, el Palacio Legislativo, la Catedral Metropolitana, el mirador de la ciudad, un museo, posteriormente paseo por el sector tradicional, donde se ubica el mercado de las Brujas.



INCLUYE:

- *Transporte
- *Guía especializado bilingüe
- *Ingresos

NO INCLUYE:

- *extras no mencionadas en el servicio.



Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: 

TIWANAKU (HALF DAY TOUR)

Una de las civilizaciones más longevas de América del Sur con algo más de 27 siglos de duración, surgió en los alrededores del lago Titicaca en las tierras altas de Los Andes. Todos sus edificios tienen una correcta orientación cardinal, que son de gran importancia.

PROGRAMA

Salida en la mañana hrs. 08:00

En esta visita al sitio arqueológico de Tiwanaku podemos apreciar los museos, monumentos líticos como ser: la puerta del sol, el Templete Semisubterráneo, El templo de Kalasasaya, las nuevas excavaciones de la pirámide de Akapana (la 2ª pirámide más grande del mundo).


INCLUYE:

- * Transporte turístico
- * Guía Bilingüe
- * Almuerzo
- * Ingreso al sitio arqueológico.

NO INCLUYE:

- * bebidas



Elaborado: Ana Elizabeth Huanto
Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020
Firma: 



MANUAL DE FUNCIONES

CONDICIONES DE RESERVA

- * Las solicitudes de reserva deberán efectuarse vía fax o e-mail y serán respondidas por la misma vía, para empresas operadoras.
- * Al momento de confirmar el programa deberán proveernos los datos completos del pasajero: nombres, apellidos, número de pasaporte y nacionalidad.
- * Programas con alimentación incluida deberán informar si existen requerimientos especiales (vegetarianos, alergias u otros).

CONDICIONES DE PAGO

- * Al momento de la confirmación se debe realizar un pago inicial del 50 % del costo del programa.
- * El saldo total debe ser pagado con 48 horas de anticipación.
- * Todos los precios son comisionales al 10 % para operadores de turismo.

CONDICIONES DE ANULACION

- * **Anulaciones** con 72 horas de anticipación sin cargo alguno.
- * **Anulaciones** con 48 horas de anticipación tiene una penalidad de 10 % del monto total del servicio.
- * **Anulaciones** con 24 horas de anticipación tiene una penalidad de 30% del monto total del servicio.
- * **Anulaciones** de último momento y/o no presentación (NO-SHOW) tienen una penalidad del 100 %.
- * **Anulaciones** por motivos de fuerza mayor (paros, bloqueos, mal tiempo, etc.) tiene una penalidad del 10 %.

Elaborado: Ana Elizabeth Huanto

Fecha: Julio – agosto – septiembre 2020

Firma: