



Agencia de Viajes

# AVENTURA EN ACCIÓN





# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
01.RECURSOS CLAVE.....	4-10
• RECURSOS FÍSICOS	
• RECURSOS FINANCIEROS	
• RECURSOS HUMANOS:	
• RECURSOS INTELECTUALES:	

# Introducción

Los recursos clave son los elementos fundamentales que permiten a la empresa desarrollar su propuesta de valor, llegar de forma eficaz a sus clientes, mantener relaciones estables con ellos y generar ingresos de manera sostenible. Estos recursos constituyen la base sobre la que se construye y opera el modelo de negocio.

En función de su naturaleza, los recursos clave se clasifican en recursos físicos, intelectuales, humanos y financieros, siendo la combinación y correcta gestión de los mismos lo que determina la capacidad de la empresa para ofrecer sus servicios, diferenciarse en el mercado y garantizar su viabilidad a largo plazo. La identificación y análisis de estos recursos permite definir con precisión aquellos que resultan determinantes para el desarrollo de la actividad y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

## 2. Recursos clave

- **RECURSOS FÍSICOS:**

En cuanto al local, legalmente, en la Comunidad Valenciana, las agencias de viajes deben disponer de un domicilio físico donde conste la actividad. Para minimizar costos, hemos decidido establecer como sede la vivienda de una de las colaboradoras fundadoras, en Mislata, Valencia. Este domicilio actuará como punto físico de referencia ante la administración, garantizando que se cumplen los requisitos que pide la normativa turística autonómica.

Cada integrante del equipo trabajará desde su propio domicilio de manera remota, contando con herramientas digitales compartidas y procesos unificados, la vivienda seleccionada dispondrá de un espacio habilitado como oficina.

Este espacio contará con el mobiliario adecuado, equipos informáticos, conexión, permitiendo custodiar la documentación corporativa, las pólizas de seguros obligatorias, los contratos de viajes combinados y las hojas de reclamaciones oficiales. También contará con señalización básica de la empresa (aunque sea online), espacio para almacenar documentación legal, contratos, conexión a internet estable y sistema de copias de seguridad.

En cuanto a materiales físicos: nuestra empresa operará exclusivamente de manera online, nuestra infraestructura tecnológica es un pilar clave del proyecto. El material que utilizaremos es:

### **Equipamiento informático:**

- 1 portátil potente por persona para que para una pueda trabajar en su propio dispositivo. (MacBook Air M2 / Lenovo ThinkPad / HP ProBook).
- 1 móvil corporativo por persona (iPhone SE / Samsung A55).
- 1 Impresora multifunción por persona (HP LaserJet) para documentación legal y hojas de reclamaciones.
- 1 router profesional para cada una, para asegurar buena conexión a internet en todo momento.

**Software / herramientas operativas:**

- CRM turístico (TuriTop, Travel Compositor, Amadeus).
- Gestión contable (Holded, Quipu).
- Firma digital y gestión documental (Signaturit, DocuSign).
- Nubes a las que podamos subir toda la información importante y que no queramos perder. (Google Workspace Business / Microsoft 365).
- Página web corporativa será el único canal de venta, con sistema de reservas online, catálogo de paquetes turísticos, blog y formulario de contacto, reforzando la presencia digital.

**Material de oficina:**

- Mesas ergonómicas, sillas de oficina y luz profesional.
- Archivadores y carpetas
- Bolígrafos
- Folios en blanco
- Calculadora
- Merchandising como tarjetas de empresas y manuales de bienvenida.

**• RECURSOS FINANCIEROS:**

La gestión financiera de nuestra agencia de viajes está a cargo de una de nuestras socias, Cecilia Domenech, Asistente Administrativo y Contable. Su función principal es garantizar que las finanzas de la empresa se manejen de manera ordenada y eficiente.

Entre sus responsabilidades destacan:

- Control de gastos: supervisa y registra todos los gastos operativos y logísticos de la agencia.
- Facturación: se encarga de la emisión de facturas, cobros y seguimiento de pagos.
- Gestión de proveedores: coordina la relación con proveedores, asegurando la correcta administración de pagos y contratos.

Los recursos financieros de los que prescindimos son:

- Recursos financieros propios: capital aportado por los socios para la puesta en marcha de la agencia. Incluye aportaciones iniciales y ampliaciones de capital que permiten cubrir inversiones, licencias, seguros y gastos operativos.
  - Financiación externa: préstamos bancarios, líneas de crédito o microcréditos destinados a cubrir inversiones iniciales, circulante o picos de tesorería en temporadas bajas.
  - Subvenciones y ayudas públicas: programas de apoyo al emprendimiento, turismo sostenible, autoempleo o digitalización, especialmente relevantes en el sector turístico y a nivel autonómico y estatal.
  - Colaboraciones y acuerdos comerciales: ingresos derivados de comisiones, acuerdos con proveedores, patrocinadores o entidades colaboradoras.
- **RECURSOS HUMANOS:**

Los recursos humanos de la agencia son fundamentales para asegurar que cada viaje se gestione de forma profesional y eficiente. Cada miembro del equipo aporta experiencia en operaciones, marketing, normativa turística, atención al cliente y gestión administrativa, garantizando la calidad y satisfacción en todas las experiencias.

Nuestro equipo de recursos humanos está formado por:

- Jefa de operaciones de viajes y seguridad y coordina los viajes, proveedores y equipos, supervisando protocolos de seguridad, equipamiento y planes de emergencia para que la logística sea correcta y las experiencias seguras.
- Content creator y responsable de marketing y ventas. Documenta experiencias de clientes y deportistas, gestiona alianzas con marcas e influencers y negocia con resorts, aseguradoras y operadores locales.
- Responsable legal, experto en normativa turística y análisis. Se encarga de licencias, contratos, seguros y cumplimiento de normativa turística. También colabora en la gestión de proveedores y asegura que los viajes cumplan con la legislación y estándares de calidad.

- Atención al cliente online. Acompaña al cliente durante reservas y experiencias, resolviendo incidencias digitales y creando paquetes personalizados.
- Asistente administrativo y contable, gestiona contabilidad, facturación y proveedores, asegurando un funcionamiento ordenado y eficiente de la empresa.

### **Presentación de las socios de la empresa**

- xxxxxxxx – Jefa de Operaciones de Viajes y Seguridad

Coordina todos los viajes, proveedores y equipos, asegurando que la experiencia sea emocionante pero segura. Evalúa protocolos de seguridad, revisa equipamiento y planes de emergencia, garantizando que la logística sea impecable.

- xxxxxxxx– Content Creator y Responsable de Marketing y Ventas

Documenta las experiencias de los clientes y deportistas en acción, construyendo una comunidad digital activa. Además, establece alianzas con marcas deportivas e influencers, y gestiona negociaciones con resorts, clubes de buceo, aseguradoras, operadores locales...

- xxxxxxxx– Responsable Legal, Normativa Turística y Análisis

Se encarga de gestionar licencias, contratos, seguros y el cumplimiento de toda la normativa turística, incluyendo seguridad, transporte y medio ambiente. Asegura que cada viaje cumpla con la legislación vigente y con los más altos estándares de calidad. Además de ayudar a gestionar los proveedores de actividades.

- xxxxxxxx – Atención al Cliente Online

Acompaña al cliente durante todo el proceso de reserva y experiencia, resolviendo cualquier incidencia de manera digital (consultas, cambios, problemas con vuelos o actividades). Crea paquetes de viaje personalizados en colaboración con sus compañeras y aporta conocimientos en deportes de aventura, storytelling de marca y experiencia del cliente en entornos digitales.

- xxxxxxxx – Asistente Administrativo y Contable

Controla gastos, facturación y gestión de proveedores, asegurando que la empresa funcione de manera organizada y eficiente.

- RECURSOS INTELECTUALES:

1. Logotipo

En el logotipo de nuestra agencia, en el fondo, vemos un atardecer anaranjado y el sol en medio. Encima del sol encontramos las agujas de una brújula, la cual es un objeto que transmite aventura y exploración. A los lados de la ilustración observamos a varias personas llevando a cabo actividades de turismo de aventura, representando las diferentes actividades que ofrecemos a nuestros clientes.

Y por último también podemos observar ese mix de mar y tierra, en el que se refleja la variedad de destinos y actividades disponibles.



Imagen 1: Logo agencia.

Los colores que hemos usado para crear el logo de nuestra agencia son: el naranja y amarillo, que sugieren vitalidad, pasión por los retos y el amanecer de nuevas aventuras. El azul transmite frescura, libertad, confianza, también evoca calma dentro de la intensidad de la aventura. El verde simboliza montañas, bosques y la conexión con la naturaleza. Refleja el crecimiento, la exploración y el equilibrio con el medio ambiente. El negro representa resistencia, determinación y el espíritu intrépido de los deportes aventureros. El rojo está asociado con dirección, decisión y fuerza y marca el rumbo con intensidad y pasión por la aventura.

- Pantone (paleta de colores):



**Imagen 2:** Paleta de colores del logo

Pantone White = Blanco puro.

Pantone 7690 C = Azul brillante.

Pantone 296 C = Azul oscuro.

Pantone 417 C= Gris profundo.

Pantone 472C = Arena cálida.

Pantone 5445 C= Azul claro grisáceo.

Pantone 7579 C= Naranja intenso.

Pantone 1235 C= Amarillo dorado.

## 2. Eslogan

Nuestra empresa se rige por el eslogan, “**Atrévete a sentir el vértigo del mundo**”, refleja nuestra filosofía: animar a los clientes a salir de su zona de confort y vivir experiencias únicas. Cada actividad que ofrecemos está diseñada para despertar emociones auténticas, combinar adrenalina y seguridad, y crear recuerdos que conecten con el descubrimiento personal.

### 3. Manual de Bienvenida

Nuestra empresa busca dar la oportunidad de contrato a personal sin experiencia, y para que se sientan al 100% bienvenidos y su adaptación a un nuevo puesto de trabajo sea correcta, se les entrega un Manual de Bienvenida junto a un Plan de Formación de 7 días en el que adquieren conocimientos básicos para llevar a cabo las tareas básicas en la empresa.



Manual de Bienvenida



Plan de Formación

### 4. Portafolio

A método de presentación de nuestra agencia y todo el trabajo que lleva detrás, hemos creado un portafolio en el que exponemos todo nuestro trabajo e ideas desarrolladas a lo largo de la creación de la idea.



Portfolio

La correcta definición y gestión de los recursos clave es determinante para el funcionamiento eficiente y la sostenibilidad de la agencia de viajes. Contar con personal cualificado, medios técnicos adecuados, proveedores fiables, una estructura digital eficaz y el cumplimiento de la normativa vigente permite ofrecer servicios seguros, de calidad y alineados con las expectativas del cliente actual.

Estos recursos, bien coordinados, facilitan una operativa ágil, reducen riesgos legales y operativos y refuerzan la posición competitiva de la agencia en el mercado del turismo activo. Además, permiten escalar el proyecto de forma ordenada, manteniendo el control sobre la experiencia del cliente y la rentabilidad del negocio.

En conjunto, los recursos clave actúan como la base sobre la que se construye el modelo de negocio de la agencia, asegurando estabilidad, diferenciación y capacidad de crecimiento a medio y largo plazo.



**¡GRACIAS POR TU  
ATENCIÓN!**

**Aventura en Acción**