

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTION DE VIAJES LABORALES EN EL GRUPO ENEL COLOMBIA

AUTOR

ARLETH PATRICIA URUETA BARRAZA

Ingeniera Industrial
arlethurueta@hotmail.com

Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia Logística Integral



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA LOGISTICA INTEGRAL
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
DICIEMBRE, 2018**

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTION DE VIAJES LABORALES EN EL GRUPO ENEL COLOMBIA

PROPOSAL FOR THE IMPROVEMENT OF THE MANAGEMENT PROCESS FOR BUSINESS TRIPS IN THE ENEL GROUP COLOMBIA

ARLETH PATRICIA URUETA BARRAZA

Ingeniera Industrial
arlethurueta@hotmail.com

RESUMEN

El presente caso de estudio nos permite ver en detalle la propuesta de mejora que se pretende realizar al servicio de viajes laborales del Grupo Enel Colombia; específicamente se realizará una propuesta de mejora para el pago de los servicios adquiridos por las diferentes áreas que conforman el grupo. Inicialmente se estudiaron todas las variables involucradas para la mejora y control del servicio, es decir el presupuesto, las compras que realizan, la frecuencia, los tiempos de respuesta, etc. Estas variables fueron analizadas de manera que la propuesta nos permitiera mantener el mismo nivel de satisfacción para adquirir los servicios pero añadiéndole controles que validaran si el área cuenta o no con presupuesto disponible para poder solicitar los servicios de viajes laborales, y de esta manera bloquear a aquellas áreas que no cuenten con la disponibilidad de presupuesto para pagar los servicios que quieren solicitar. Con todo lo antes mencionado se diseñó una herramienta para el servicio de viajes la cual trabajará en tiempo real y controlará el presupuesto disponible con que cuentan las áreas del Grupo Enel Colombia para adquirir los servicios de viajes laborales.

Palabras Clave: Viajes Laborales, Turismo de reuniones, GDS, OBT, Getthere, Direct Data, Travel Manager.

ABSTRACT

This case study allows us to see in detail the improvement proposal that is intended to be made to the labor travel service of the Enel Colombia Group; specifically, an improvement proposal will be made for the payment of the services acquired by the different areas that make up the group. Initially all the variables involved were studied for the improvement and control of the service, that is, the budget, the purchases made, the frequency, the response times, etc. These variables were analyzed so that the proposal would allow us to maintain the same level of satisfaction to acquire the services but adding controls that would validate if the area has or does not have an

available budget to be able to request labor travel services, and in this way block those areas that do not have the availability of a budget to pay for the services they want to request. With all the aforementioned, a tool for the travel service was designed, which will work in real time and control the available budget available to the areas of the Enel Colombia Group to acquire labor travel services.

Keywords: Business travel, Budget, Control, online tool, GDS,OBT, Getthere, Direct Data, Travel Manager.

INTRODUCCIÓN

En toda organización multinacional para el normal desempeño de las funciones de sus empleados es necesario realizar desplazamientos de un sitio a otro, ya sea de manera local, nacional e incluso internacional; es ahí en donde me enfoco en la presentación del servicio de viajes de la compañía Enel Colombia, que para este caso denominó servicio de viajes laborales, entendiéndose por ello como los viajes que realizan los empleados en representación de su empresa, en donde esta última debe asumir los gastos del viaje y viáticos en los que incurra el empleado durante su permanencia fuera del sitio habitual de trabajo.

La revista Entorno turístico en su informe [1] define: " **Turismo de Reuniones** como aquella actividad de viaje que se realiza fuera del entorno habitual de una persona, por al menos 24 horas y que cumple con los requisitos de lo que es una Reunión. En otros países se conoce como **Turismo MICE**, cuyas siglas en ingles son: Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (Reuniones, Incentivos, Conferencias y Exposiciones). "

Ramírez en su libro define los viajes de empresa (corporativos, corporate travel o bussines travel) son desplazamientos por motivos de trabajo que pueden realizarse manera individual o en grupo [2]. Para los viajes empresariales no existe temporada baja o alta, solo se debe viajar en la fecha y hora requerida por el empleado.

En el Grupo Enel en Colombia, el servicio de viajes laborales es gestionado por la División de Servicios Generales e Instalaciones que pertenece a la Gerencia de Servicios y Seguridad.

Para prestar el servicio de viajes laborales, el Grupo Enel en Colombia licita cada tres años la contratación de una agencia de viajes que le preste servicio para los viajes nacionales e internacionales los 365 días del año, en horario normal de Lunes a Viernes. En caso de requerir soporte o un servicio de viaje fuera del horario antes enunciado, la agencia cuenta con horario de emergencia a un costo adicional que las áreas deben asumir, a continuación se presentan los tipos de servicios prestados a través de la agencia de viajes.

Tabla 1. Tipos de Servicios Viajes Laborales.

Tipo de Vuelo	Nacionales	Internacionales	Intercontinentales
Restricciones de Clase	Clase Turista	Clase Turista, vuelos con duración inferior o igual a 6,5 Horas	
		Clase Ejecutiva, vuelos con duración superior a 6,5 Horas	
Antelación de Compra	3 días hábiles	6 días hábiles para vuelos con duración inferior o igual a 6,5 Horas	10 días hábiles para vuelos con duración superior a 6,5 Horas
		10 días hábiles para vuelos con duración superior a 6,5 Horas	
Servicios de Hospedaje	4 Estrellas Max	4 Estrellas Max	4 Estrellas Max

Fuente: Elaboración Propia

El servicio de viajes se presta a todas las áreas y niveles de la empresa, es decir para 1500 empleados aproximadamente, cabe mencionar que los gastos de viaje y viáticos son asumidos por el Grupo Enel en Colombia así:

Durante su viaje, el empleado tiene derecho a alimentación, transportes internos (taxi, metro o servicio de transporte público), recibe además 10USD de viáticos por cada día que esté por fuera. Es de aclarar que los viáticos no son legalizables, toda vez que por cada viaje realizado los empleados deben realizar la legalización del viaje.

Generalmente cada mes se realizan en promedio 250 viajes y 150 reservas de alojamiento entre nacionales e internacionales. En lo que va corrido del año llevamos 3.022 solicitudes de viajes y un gasto promedio de viaje de 6.000 Millones de pesos.

Para pagar todos los servicios de viaje (excepto el anticipo de viaje y los viáticos que recibe cada empleado) la agencia de viajes administra 2 tarjetas de crédito con un cupo mensual de 650 millones de pesos cada una toda vez que los servicios de viaje deben ser pre-pagados antes que inicie el viaje; sin embargo en los hoteles queda realizada y garantizada la reserva con el número de la tarjeta de crédito como garantía hasta que el empleado deja el hotel, lo anterior por si incurre en gastos adicionales durante su estadía.

Teniendo en cuenta lo anterior y dada la demanda que tiene el servicio, además de la rapidez con que se presta y sin menoscabar el impacto que tiene en el presupuesto de la empresa, desde la gerencia se trabaja para que las tarjetas de viaje siempre estén al día y con el cupo suficiente para los viajes; sin embargo el pago que deben realizar las áreas por sus viajes no es tan cumplido como se espera, toda vez que para las áreas resulta apremiante realizar el viaje más no se estima con que presupuesto se va a pagar los servicios solicitados.

La División de Servicios Generales e Instalaciones trabaja constantemente para que la situación no se salga de contexto y se generen sobrecostos al Grupo Enel en

Colombia, sin embargo se generó una sobrecarga administrativa al gestor del servicio y se presentaron sobrecostos por las moras presentadas ya que las tarjetas no se pagaban en los tiempos requeridos.

Para solucionar esta situación la División de Servicios Generales e Instalaciones buscó apoyo con otras áreas de la compañía para diseñar una herramienta que permitiera controlar la compra de los servicios de viaje de manera que se pudiera garantizar que las áreas tienen el presupuesto para pagar los servicios adquiridos antes de iniciar el viaje. Esta iniciativa tuvo acogida con las áreas de Planificación y Control, Digital Solutions, y la Dirección País ya que la imagen financiera de la compañía se vio afectada por el incumplimiento que se presentaba en el pago de las tarjetas de crédito.

Con la propuesta de diseño de la herramienta la División de Servicios Generales e Instalaciones busca prestar el servicio de viajes laborales de forma eficiente; para ello se debe rediseñar el proceso de gestión de viajes laborales, lo cual permitirá ajustar la carga laboral del área administrativa y establecer un control presupuestal de forma conjunta.

Adicional a lo anterior, en la División de Servicios Generales e Instalaciones se espera mejorar el control del gasto por áreas, mejorar el flujo del proceso de viajes laborales, reposicionar la imagen crediticia del Grupo Enel en Colombia y garantizar la disponibilidad de las tarjetas de crédito al igual que su cupo.

Controlar los gastos en viajes de negocios no necesariamente debe implicar disminuir la calidad de los servicios [3], por lo que es necesario cuestionarse sobre el mismo y así realizar un re-diseño del proceso de gestión de viajes laborales para analizar todas las variables que intervienen en el servicio y definir los controles necesarios para tener un proceso eficiente; re-diseño que debe estar acorde con la política global de viajes del Grupo Enel, destacándose los siguientes beneficios y perjuicios para el proceso.

Tabla 2. Beneficios y Perjuicios de la implantación

Beneficios	Perjuicios
Disminuir la sobrecarga administrativa en el servicio de viajes laborales	Negación de servicios de viajes a los empleados del Grupo Enel en Colombia
Controlar el presupuesto disponible para la realización de los viajes laborales	Pérdida de reuniones de seguimiento con cliente, contactos, capacitaciones debido a que el empleado no pudo desplazarse hasta el sitio del evento.
Posicionar el nuevo proceso de solicitudes de viajes laborales a través de la implantación de la herramienta de control de viajes para los empleados del grupo Enel en Colombia	Disminución en el volumen de los servicios de viajes.
Eliminar los sobrecostos por el no pago y en el tiempo requerido de las tarjetas de crédito.	Quejas constantes por parte de los clientes internos.

Incremento en la utilización de las herramientas tecnológicas disponibles para evitar el desplazamiento de los empleados, tales como: Sala de tele presencia, videoconferencias, Lync o Skype entre otros.	Utilización de servicios externos no permitidos
Solo podrán solicitar el servicio de viajes siempre y cuando haya presupuesto disponible para cubrir el costo del servicio solicitado.	Afectación de la calidad laboral.

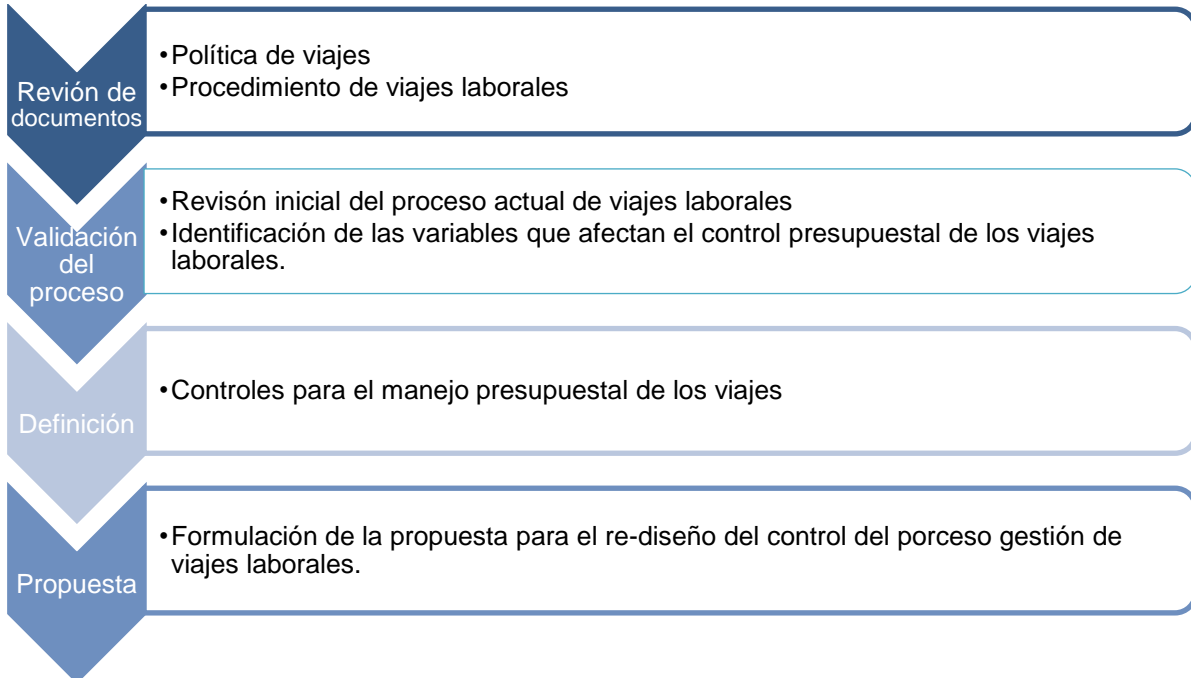
Fuente: Elaboración Propia

1. MATERIALES Y MÉTODOS

El análisis del presente caso de estudio se ha desarrollado conforme a un enfoque de tipo mixto (cuantitativo/cualitativo) y dando un alcance de tipo explicativo, ya que la iniciativa de tomar acciones sobre la situación que se presenta en el servicio de viajes surge de las consecuencias que se dieron, tales como los sobrecostos por el pago de las moras, suspensiones de las tarjetas de crédito y la sobrecarga administrativa.

La metodología utilizada para analizar el proceso de implantación de la herramienta parte con el siguiente esquema como se evidencia en la figura 1:

Figura 1. Fases de la Metodología



Fuente: Elaboración Propia

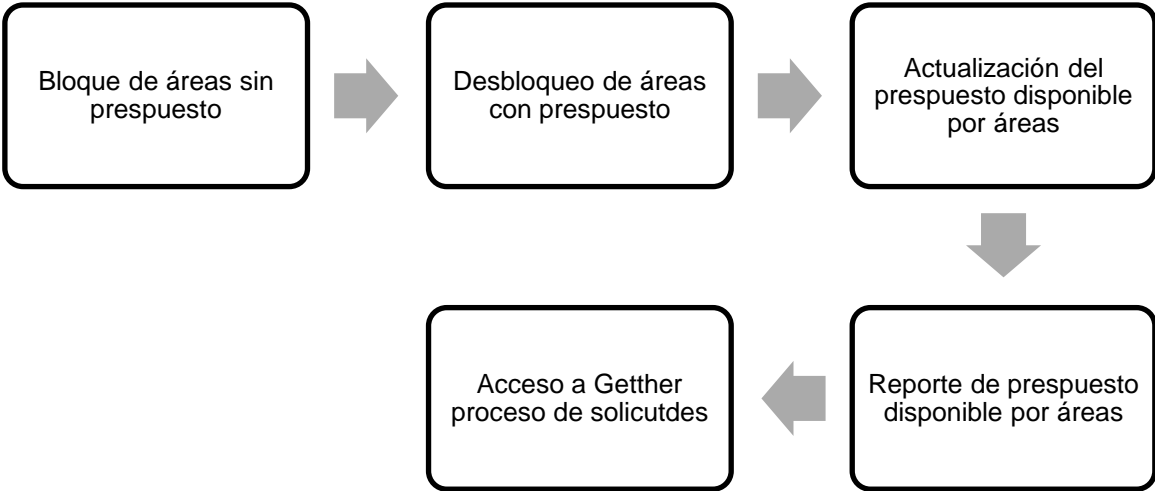
Para el re-diseño del proceso de gestión de viajes se realizó una lluvia de ideas con el apoyo del Profesional experto de la Gerencia a fin de poder definir los controles necesarios para que el proceso fuese eficiente y así mismo determinar la mejor manera de implementarlo. Adicionalmente se analiza la parte cuantitativa que se presenta por el volumen de servicios atendidos, las afectaciones presupuestales de la cartera que se tenía por cobrar a las áreas que se encuentra muy elevada y por ende no se cuentan con los recursos monetarios para pagar la tarjeta de crédito.

Con esta lluvia de ideas, surge la necesidad de automatizar el proceso a fin de disminuir la carga administrativa y fue cómo surgió la necesidad de crear una herramienta con los controles requeridos para el servicio de viajes laborales.

La herramienta que se propone diseñar debe optimizar el proceso actual de control de presupuesto. Se pretende que los viajeros soliciten su viajes de acuerdo a su itinerario en línea en el GDS (Global Distribution Sistem como su nombre lo indica es un sistema de información que almacena las ofertas de tiquetes y reservas que tienen los actores de la cadena de un viaje). Es de aclarar que a este sistema solo tiene acceso aquellas partes interesadas que pagan porque su información se publique. Mediante el ingreso a la OBT(On Line Booking Travel) que tiene conectividad a Getthere (herramienta de reservaciones corporativas que proporcionan las agencias de viajes para que los usuario realicen las reservaciones [4]); al año se realizan más de 10 millones de reservaciones, sin embargo el ingreso a la plataforma propuesta debe acaecer solo si hay presupuesto disponible en el área para cubrir dicho viaje.

Por lo anterior es necesario que la herramienta realice las actividades que se describen en la figura 2 :

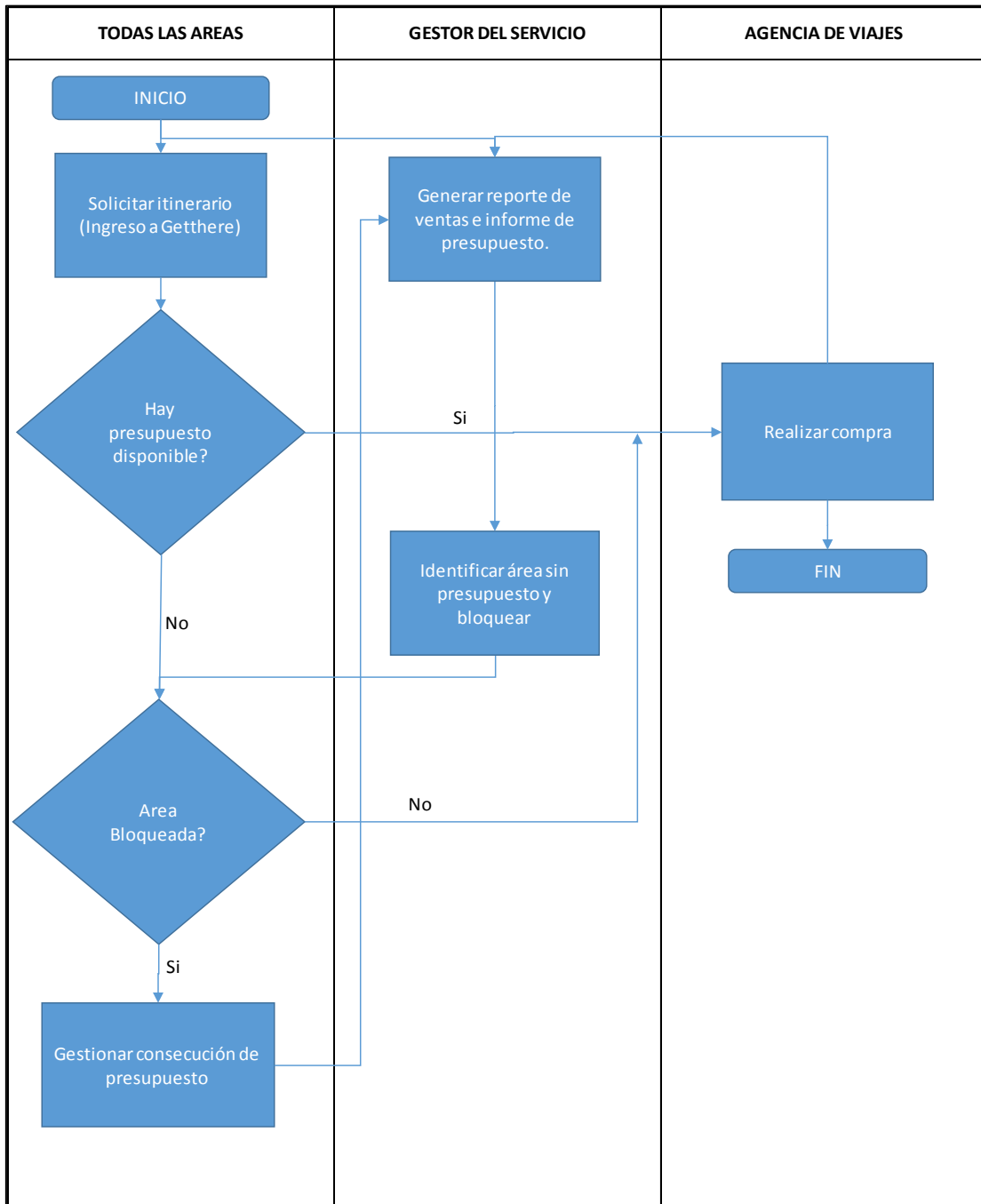
Figure 2. Funciones Primarias de la Herramienta



Fuente: Elaboración Propia

En la figura número 3 se explica a continuación mediante un flujograma como se requiere configurar la herramienta:

Figura 3. Flujograma requerido para el proceso de gestión de viajes



Fuente: Elaboración Propia

2. RESULTADO Y DISCUSIONES

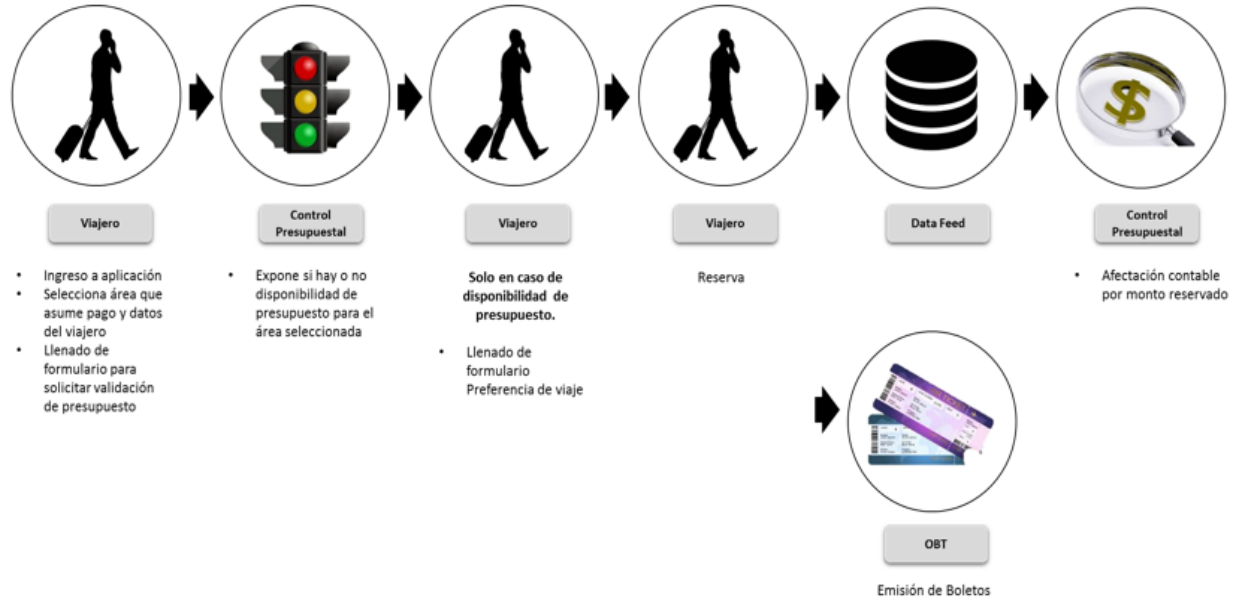
Una vez presentada la necesidad que posee el Proceso de Gestión de Viajes laborales a las áreas clave del Grupo Enel en Colombia, se obtuvo su apoyo para implementación y se empezó a estructurar el proyecto partiendo de lo indicado en la figura 3.

Con el objetivo de garantizar el pago oportuno de los viajes laborales que efectúan los colaboradores de Enel Colombia, se ha propuesto la implementación de la aplicación de control de presupuesto [5] disponible en las áreas antes de efectuar el viaje.

A través de esta aplicación los colaboradores Enel podrán solicitar sus viajes siempre y cuando haya presupuesto disponible para cubrir el costo de dicho viaje. Lo anterior también indica que el costo del servicio de viaje queda sobrevalorado pese a la existencia de una política de viaje que establece “siempre se debe viajar en la opción más económica” por lo que en las estadísticas de nivel de cumplimiento de la Política, el incumplimiento más presentado es “Tarifa más baja no disponible en horario requerido”. Con el costo de los alojamientos no se presenta inconveniente alguno toda vez que el Grupo Enel negocia con los hoteles las tarifas de alojamiento.

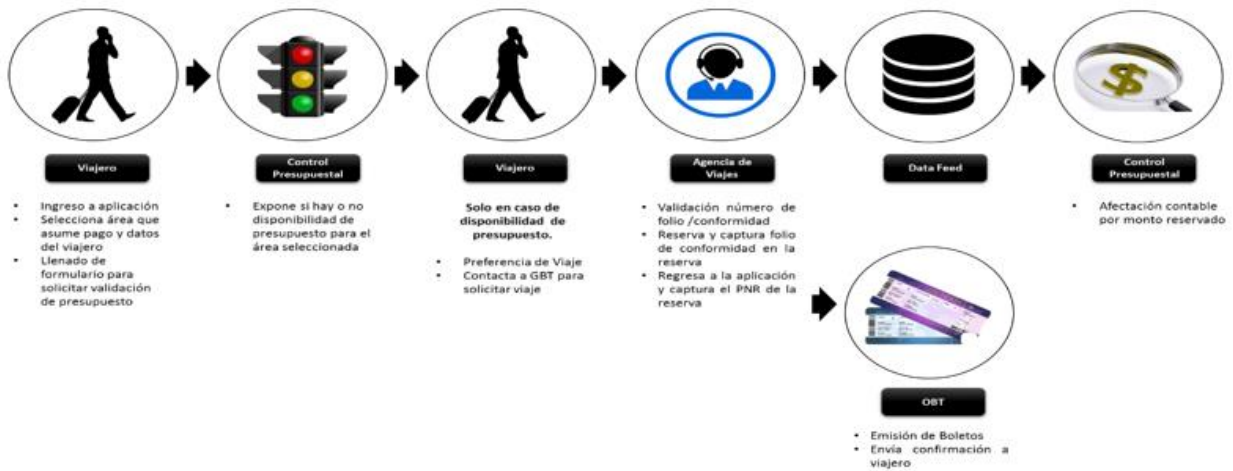
Dado que el servicio de viajes se presta las 24 horas del día, fue necesario establecer el proceso a seguir para las solicitudes online y fuera de línea. finalmente se estableció la propuesta de solución técnica como se describe en la figura 4.

Figure 4. Proceso de Viajes Online a seguir por el viajero.



Fuente: Elaboración Propia

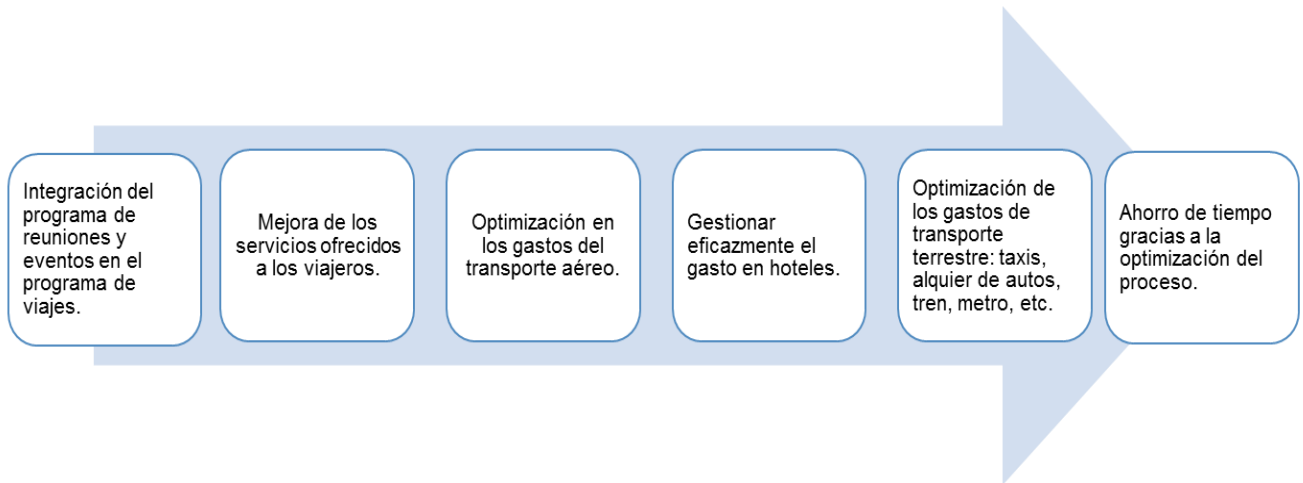
Figura 5. Proceso de Viajes Offline a seguir por el viajero.



Fuente: Elaboración Propia

[2] Los beneficios de la implantación de una política de viajes en una compañía se destacan los siguientes beneficios resaltados en la figura 6.

Figure 6. Beneficios implementación políticas de viajes.



Fuente: Elaboración Propia

[6] Controlar los gastos en viajes de negocios no necesariamente debe implicar disminuir la calidad de los servicios, por lo que es necesario cuestionarse sobre el mismo y así realizar un re-diseño del proceso de gestión de viajes laborales para analizar todas las variables que intervienen en el servicio y definir los controles necesarios para tener un proceso eficiente; re-diseño que debe estar acorde con la política global de viajes del Grupo Enel.

[7] Flexibilidad, ahorro, control y eficacia son algunos de los beneficios de las Online Booking Tools o Herramientas en Auto-reserva de viajes. Y es lo que se busca en la División de Servicios Generales e Instalaciones ya que al utilizar una herramienta en línea se ubica el servicio a la vanguardia y se ofrecerle a los empleados del Grupo Enel en Colombia un servicio ágil y acorde a sus necesidades.

Si bien es cierto que se presenta con frecuencia el incumplimiento de “Tarifa más baja no disponible en horario requerido”, también es cierto que la aplicación de la política de viajes permite controlar el presupuesto de viajes y por ende sirve como base para la implementación de la herramienta de control presupuestal [8] para los viajes y para el re-diseño del proceso y así controlando las variables que se desencadena por ineficiente control del proceso tale como:

Variables que generan el no pago a tiempo de los servicios de viajes por parte de las áreas

Retraso en los pagos de las tarjetas de crédito que se utilizan para pagar los servicios ante la agencia de viajes .	Sobre cargos en la compra de servicios de viajes por presentar bloqueo en las tarjetas de crédito propias.	Recargo de los intereses por mora a las áreas por los retrasos presentados en los pagos.
--	--	--

Tabla 3. Variables que se generan del no pago del servicio.

Fuente: Elaboración Propia

La mejora de las variables descritas anteriormente permitirán a la compañía prestar el servicio [9] de viajes de forma óptima y eficaz, garantizando el pago oportuno de los servicios solicitados por los colaboradores del Grupo Enel en Colombia.

Teniendo en cuenta lo anterior, la herramienta contará con los módulos:

Módulo de carga de plantilla: se diseñó con el fin de realizar la carga de la plantilla de personal de cada área que tendrá acceso a Getthere y/o podrán realizar un viaje.

La plantilla debe tener el siguiente formato y se deberá realizar el cargue de manera mensual.

user	first_name	last_name	company	email	department	approver1	approver2	approver3	E1 Gerencia	E2 Subgerencia	Staff	Tipo de Role

Tabla 4. Plantilla carga de personal

Fuente: Elaboración Propia

Direct Data: La interfaz se alimentará de un reporte de ventas que tendrá como fuente de información las transacciones realizadas en Getthere.

El reporte de ventas tendrá el monto de cada transacción (tiquete y hotel) que se deberá descontar del presupuesto disponible de cada área. Al final se debe generar un solo reporte de ventas que consolide todas las transacciones realizadas.

Módulo de Control Presupuestal: Se calculará el presupuesto disponible para cada área y con base en los parámetros antes mencionados (Valor Bloqueo Servicio Nacional o Internacional, áreas bloqueadas o desbloqueadas, se podrá obtener acceso o no a la compra de servicios en Getthere.

La plantilla de presupuesto de viajes por área y como su nombre lo indica contiene el monto de presupuesto disponible para los viajes. Esta plantilla debe tener el siguiente formato y se deberá realizar el cargue de manera semanal y/o cada vez que un área se encuentre bloqueada y requiere ser desbloqueada porque ya gestionó una adición de presupuesto.

Empresa	Gerencias	Subgerencias	Presupuesto	Valor Alerta	Vlr Bloqueo Servicio Nacional	Vlr Bloqueo Servicio Internacional	Disponible

Tabla 5. Plantilla carga de presupuesto

Fuente: Elaboración Propia

La actualización de presupuesto disponible contiene los registros que se enumeran a continuación:

1. **Presupuesto:** es el saldo inicial de un período dado. Solo podrá ser modificado por el gestor del servicio cuando se realice la carga la plantilla de presupuesto de viajes.
2. **Valor alerta:** es el valor base de aviso antes del límite de bloqueo del servicio para que se tomen las medidas presupuestales necesarias.
3. **Valor Bloqueo de servicio nacional:** valor límite de bloqueo para un servicio que tiene como finalidad un destino nacional.
4. **Valor Bloqueo de servicio internacional:** valor límite de bloqueo para un servicio que tiene como finalidad un destino internacional.
5. **Disponible:** es el saldo que se puede utilizar para hacer nuevas transacciones de viajes.

Para calcular el monto disponible, se ejecutarán dos operaciones:

- a. En cuanto se genere una reserva, se toma el monto reservado para ser puesto en “suspense” y bloquear la cantidad del presupuesto disponible en ese momento, de tal forma que si se generan más reservas antes del cierre del día, no se corra el riesgo de exceder el presupuesto asignado para cada área. Esta operación se realizará por cada reserva que se genere antes del cierre del cada día.
- b. Al día siguiente hábil, se toma el total del monto comprado (emitido) reflejado en el reporte de ventas y se descontará del presupuesto disponible que se tenía al inicio del día anterior.

El resultado de estas dos operaciones será el nuevo presupuesto disponible.

Teniendo en cuenta el presupuesto disponible menos(-) los valores alertas de bloqueo de servicios nacionales e internacionales se identifican qué áreas serán bloqueadas y cuáles quedan habilitadas para comprar.

La herramienta debe generar una mensaje al Travel Manager del área quien es la persona encargada de realizar las compras de servicios de viajes de un área, generalmente son las asistentes de cada gerencia las que tienen la función dicha función. informándole que no tiene presupuesto disponible y que debe gestionar adición de presupuesto si desea continuar comprando servicios de viajes.

Interfaz a Getthere: Una vez que los viajeros hayan validado en la herramienta que hay presupuesto disponible para comprar, podrán acceder a Getthere en línea.

En cuanto a la carga administrativa del gestor del servicio, se puede optimizar mediante el diseño de 2 módulos de administración:

Módulo de administración de perfiles: Que muestra los diferentes niveles de acceso dependiendo del tipo de usuario que ingresa a la herramienta, estos son:

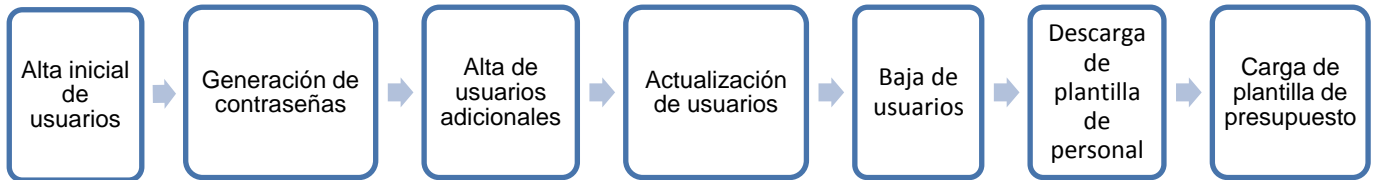
Nivel de acceso	Roles			
	Gestor de Viajes	Travel Manager	Viajero	Agencia de Viajes
Verificación del presupuesto	x	x	x	
Reservas en Getthere	x	x	x	
Generación de Folios	x	x	x	
Validación de Folios	x			x
Captura de PNR				x
Consulta de servicios solicitados	x	x		x
Carga de Plantilla de presupuesto	x			
Carga de Plantilla de personal	x			
Descarga de reportes de ventas	x	x		
Descarga de reportes de presupuesto de ventas vigente	x	x		
Altas de nuevos viajeros y actualización de viajeros existentes	x			
Activación y desactivación de viajeros de la aplicación	x			

Tabla 6. Perfiles de Acceso

Fuente: Elaboración Propia

La gestión de los viajeros estará a cargo del perfil que tiene acceso de administrador o Gestor de viajes el cual tendrá permisos para realizar las funciones que se destacan en la figura 7.

Figure 4. Actividades a cargo del administrador.



Fuente: Elaboración Propia

Módulo de administración de reportes / transacciones: Este es el módulo que le permitirá al gestor del viaje controlar el proceso presupuestal del servicio ya que en él se llevará el control en tiempo real, generando los reportes antes mencionados,

Para actualizar la herramienta se deberá realizar los cruces de información mediante tablas dinámicas y así poder retroalimentar a las áreas pertinentes.

La duración estimada de las distintas fases para la ejecución del proyecto es de acuerdo con el cronograma que se muestra a continuación:

Tareas	Fechas		
	Inicio	Fin	Duración
Definición y Requerimientos	30/10/2018	02/11/2018	3
Arquitectura y diseño (documentación)	02/11/2018	05/11/2018	3
Aprobación y definición	05/11/2018	07/11/2018	2
Desarrollo de la aplicación	08/11/2018	17/11/2018	9
Pruebas	18/11/2018	23/11/2018	5
Piloto	24/11/2018	30/11/2018	6
Liberación en productivo	01/12/2018	03/12/2018	2
Hypercare	04/12/2018	04/12/2018	0

Tabla 7. Cronograma Implementación de proyecto herramienta control presupuestal.

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta la aplicabilidad de la herramienta para el control presupuestal los resultados esperados son:

CAMBIOS EN EL PROCESO DE SOLICITUDES DE VIAJES: En el proceso de ingreso a la aplicación de solicitud de viajes laborales, se incluirán los nuevos pasos de verificación de presupuesto por área donde será necesario registrar los siguientes datos:

Datos:
Nombre del área que solicita el viaje y/o alojamiento.
Nombre del área que paga el viaje y /o alojamiento.
Tipo de presupuesto si es opex o capex.
Si es capex (se debe ingresar N° cuenta y orden del proyecto).
Tipo de viaje (Nacional o Internacional).

Tabla 8. Captura de Información.

Fuente: Elaboración Propia

La herramienta generará un número de folio por cada solicitud realizada el cual será necesario también si la solicitud es gestionada vía e-mail o vía telefónica.

CAMBIOS EN LA GESTIÓN DE PRESUPUESTO: Se centralizó la gestión de presupuesto, creando cuentas y ordenes exclusivas de viajes laborales por Empresas, Gerencias y Subgerencias. Estas cuentas y ordenes son gestionadas por el área de servicios generales.

Cada área debe gestionar la disponibilidad de presupuesto suficiente para cubrir sus necesidades del servicio. Una vez efectuado el traslado, cada área debe informar al gestor de viajes laborales el nuevo saldo disponible de presupuesto el cual se verificará en el sistema contable y se cargará posteriormente en la aplicación de control de presupuesto.

Las áreas no realizarán las conformidades para el pago de los servicios prestados. Estas conformidades estarán a cargo del área de Servicios Generales y Gestión de instalaciones.

BLOQUEO TEMPORAL POR PRESUPUESTO INSUFICIENTE: La herramienta no permitirá el acceso a aquellos usuarios los cuales se encuentre ubicados en un área con presupuesto insuficiente o el servicio sea pagado por un área que no cuente con presupuesto disponible.

Se bloqueará la generación de tiquetes y reservas hoteleras para las áreas que no cuenten con presupuesto disponible así:

Líneas de negocio: Se bloquea hasta el nivel de Subgerencia.

Áreas Staff: Se bloquea toda la Gerencia.

La herramienta generará mensajes de alerta tales como: Presupuesto insuficiente, área bloqueada, usuario bloqueado entre otros.

¿QUÉ SE PIERDE PARA QUIEN SOLICITA EL SERVICIO?

Acceso directo vía web, vía telefónica y vía e-mail a la generación de servicios por parte de la agencia de viajes [10] sin verificar antes la disponibilidad de presupuesto por áreas.

¿QUÉ TAN FÁCIL SERÁ HACER LA SOLICITUD DE VIAJES?

Será muy sencillo, no se requiere ingresar la información dos veces en la aplicación, las listas son desplegables y tendrán acceso a reportes de estado de presupuesto y reportes de ventas.

¿QUÉ BENEFICIOS?

Cada uno de los usuarios tendrá acceso a la aplicación a través de la Intranet corporativa con el su respectivo código de identificación (CO).

los Viajeros :No será indispensable la elaboración de la conformidad (documentos contable de gestión interna de la organización), por parte de las áreas posterior al servicio de viaje solicitado o la combinación de servicios de viaje combinados [11].

Notificaciones informando el registro de la solicitud y el estado del presupuesto disponible.

Notificaciones y mensajes de alerta informando si el monto disponible está cerca al valor límite establecido para el área.

Para el Travel Managers de cada Área: se tendrá el control de viajes solicitados y el correspondiente número de folio generado en cada una de las solicitudes de su área.

Acceso directo a reportes de estado de presupuesto.

Acceso directo a reportes de transacciones de venta diaria.

Notificaciones y mensajes de alerta informando si el monto disponible está cerca al valor límite establecido para el área.

Se tendrá interacción directa con el sistema por lo que podrás: hacer seguimiento y conocer la información de los servicios solicitados y el estado de presupuesto del área, sin desconocer los niveles de calidad aplicables en los viajes, servicios y productos.[3]

La aplicación es estable, de muy fácil acceso, fácil de manejar e intuitivo.

Para el área Administrador (servicios Generales): se crearán cuentas contables exclusivas para imputar los gastos de servicio de viajes laborales por áreas.

Con el fin de verificar que áreas cuenta con presupuesto disponible para gestionar sus solicitudes.

El control presupuestal de viajes es responsabilidad de la División de Servicios Generales y Gestión de Instalaciones; Las conformidades estarán a cargo de la división y las áreas son responsables de realizar los traslados necesarios para mantener el presupuesto disponible.

3. CONCLUSIONES

Mediante el presente caso de estudio sobre la mejora en el servicio del proceso de gestión de viajes laborales, puedo concluir: Todo proceso de mejora, siempre conlleva a buscar nuevas formas de hacer las cosas, este estudio me llevó a concluir como gestora de viajes buscar la mejor manera de prestar el servicio sin afectar la satisfacción de mis clientes. Los controles detectados y a implementar buscan siempre beneficiar a todos los involucrados en el proceso. Con la implementación de la herramienta en línea y en tiempo real, la carga administrativa debe disminuir considerablemente y puede traer consigo que siempre se busquen formas o alternativas de simplificar más aún el proceso de gestión de viajes laborales.

Esta herramienta mejorará considerablemente el proceso presupuestal de las áreas para el servicio de viajes, ya que permitirá establecer cuanto es la cantidad monetaria necesaria que se necesita anualmente. La simplificación para este servicio puede servir de estructura para implementar en otros servicios de la División de Servicios Generales.

De igual forma y al pertenecer a una multinacional, el presente caso de estudio puede implementarse en otros países que presenten los mismos problemas con el presupuesto de viajes.

REFERENCIAS

- [1] CESTUR (Centro de Estudios Superiores en Turismo), «La relevancia económica de las Runiones en México,» Schiller 138-7, Col., Chapultepec Morales, 2011.
- [2] A. B. A. RAMÍREZ, Organización de eventos empresariales, Madrid, España: Ediciones Paraninfo SA, 2018.
- [3] I. Albert Piñole, Gestión de Viajes, Servicios y Productos Turísticos, Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, S.A, 2005, pp. 67-371.

- [4] M. Macahdo y A. Muñoz Machado, *Logística y Turismo*, Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2005, pp. 142-143.
- [5] L. Muñiz, *Control Presupuestario Planificación, Elaboración y Seguimiento del Presupuesto*, Barcelona: Profit Editoril, 2009.
- [6] Edenred, «Edenred,» 28 Agosto 2015. [En línea]. Available: <https://blog.edenred.mx/control-de-gastos-de-viajes-empresariales>. [Último acceso: 17 Noviembre 2018].
- [7] E. P. Diario, «Conozca los beneficios de la tendencia en gestión de viajes empresariales en línea,» *El País*, p. vía web, 27 Octubre 2014.
- [8] L. Muñiz, *Control Presupuestario, Planificación, Elaboración y seguimiento del presupuesto*, Barcelona: Profit Editorial, 2009.
- [9] C. Grönroos, *Marketing y gestión de servicios*, Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A, 1994, pp. 25-41.
- [10] N. Cabarcos Novás, *Proceso Económico - Administrativo en las agencias de viajes*, España: Ideas Propias Editorial, 2006.
- [11] Rodríguez y A. Rodríguez Zulaica, *Planificación, programación y operación de viajes combinados UF0074*, España: Ediciones Paraninfo, S.A, 2014, pp. 3-4.