

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE RESERVAS Y OPERACIONES POST PANDEMIA DEL TOUR OPERADOR VENTURIA PARACAS, 2024”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autor:

Alejandra Lizeth Céspedes Espinoza

Asesor:

Mg. Marianella Silva Conde Gonzales
<https://orcid.org/0000-0001-7064-1506>

Lima - Perú

2025

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 56 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid::13198447025




17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography

Top Sources

- 16%  Internet sources
- 2%  Publications
- 7%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

DEDICATORIA

A mi familia, por su infinito apoyo.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios por orientarme y permitirme llegar hasta donde estoy.

Agradezco a mi familia, por ser la base sólida sobre la que he construido mi camino académico, brindándome su amor incondicional, comprensión y valores que han guiado cada uno de mis pasos. A mi novio, por su constante apoyo, paciencia y por ser mi compañero en este viaje, motivándome a superar cada desafío. Este logro es reflejo del respaldo y cariño que me han brindado.

Agradezco a mi asesora por guiarme y compartir conmigo sus conocimientos para lograr realizar mi trabajo de investigación.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN EJECUTIVO	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	17
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	25
CAPITULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	27
CAPITULO V: RESULTADOS	38
CAPITULO VI: CONNLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Directorio de Venturia	11
Figura 2 Cuadro de áreas y personal de la empresa	11
Figura 3 Logotipo de la empresa	12
Figura 4 Mapa de ubicación de la empresa	12
Figura 5 Organigrama de la empresa.....	14
Figura 6 Software TOURPLAN.....	33

RESUMEN EJECUTIVO

La crisis sanitaria causada por el COVID-19 generó un impacto notable en el sector turístico a nivel global, lo que llevó a los tour operadores a reinventarse para afrontar la drástica disminución de la demanda y adaptarse a nuevas normativas sanitarias. En este contexto, el presente informe se centra en la evolución del tour operador Venturia Paracas en el periodo postpandemia y propone un plan de mejora para sus procesos de reservas y operaciones, con el fin de optimizar su eficiencia y garantizar una experiencia más satisfactoria para los clientes. Mediante un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo, basado en encuestas dirigidas al personal clave del área de operaciones, se identificaron varios desafíos. Entre ellos, la falta de sistematización en la gestión de reservas, las demoras en los tiempos de respuesta y una estructura organizativa poco definida. Para abordar estas cuestiones, se propone un plan de mejora que sigue el método Deming (PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Este proyecto contempla la adopción de un sistema integral de gestión interna, diseñado para unificar y optimizar la administración de reservas y cotizaciones, la creación de un puesto de Jefe de Reservas y Cotizaciones para optimizar la distribución de tareas y reducir los tiempos de respuesta, la capacitación continua del personal en herramientas digitales y en la gestión eficiente de la demanda, así como la definición de indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos y realizar ajustes estratégicos. Asimismo, se destaca la importancia de llevar a cabo evaluaciones periódicas para asegurar la sostenibilidad de los cambios implementados y fortalecer la comunicación y colaboración interna entre los diferentes departamentos de la empresa. En conclusión, la propuesta de mejora presentada tiene como finalidad aumentar la competitividad de Venturia Paracas en el mercado postpandemia, a través de una optimización operativa, la digitalización y una mejor gestión organizativa, garantizando así su crecimiento sostenible y la satisfacción de sus clientes.

Palabras clave: Tour operadores, reinención, plan de mejora, método DEMING.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Acerenza, M. A. (2009). *Agencias de viaje. Organización y operación*. México.
- D'Alessio Ipinza, F. A. (2013). *Administración de las operaciones productivas*. Pearson.
- Dávila Silva, A. (2020). *Propuesta de mejora en el proceso de gestión de clientes de agencias de viaje, caso: Tierra Verde*.
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) Cusco. (2020). *Impacto de la pandemia en el turismo de Cusco*.
- Espósito Luna, B., & Miñan Méndez, N. (2022). *Estrategias para desarrollar la experiencia y el consumo del turismo millennial en Lima*. Universidad de Lima.
- Félix-Bauzá, F. J., & Melgosa-Arcos, F. J. (2022). *Turismo post COVID-19: El turismo después de la pandemia global. Análisis, perspectivas y vías de recuperación*. ResearchGate.
- García Ramos, L., & García Díaz, J. (2024). *Optimización de la gestión de los procesos operativos de la agencia de viajes Qispiy & Travel en Lima*.
- García, R., & Pérez, M. (2021). *Reinvención empresarial en la era digital*. Editorial Planeta.
- González, J. (2021). *La gestión de operaciones en el turismo: Funciones y procesos en los tour operadores*. Editorial Turismo y Gestión.
- Gutiérrez, H. (2014). *Control estadístico de calidad y seis sigma*. McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera Zuñiga, M. (2023). *Plan estratégico para la agencia de viajes Conócelo para el periodo 2024-2027*.
- Huamán de los Heros, C., & Calanchez Urribarri, A. (2025). *Calidad del servicio al cliente y exclusividad en la experiencia turística de lujo en Perú*.
- Iman Tello, C., & Rengifo Chávez, D. (2023). *Estrategias de reactivación turística de parte de los operadores turísticos post pandemia en la Provincia de Ica, 2023*.
- Janssen, C. H. C. (2024). La introducción de objetivos SMART en un entorno educativo. *Educación Química*, 35(2).
- Juan Bravo Carrasco. (2009). *Gestión de procesos*.
- Kwan Chung, E. (2021). *Estrategias implementadas en operadoras mayoristas de turismo de Asunción frente a la pandemia de la COVID-19*.

- López Gálvez, R. (2019). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio de los operadores turísticos en el muelle del Chaco en relación al proceso de recepción a los visitantes al circuito turístico de las Islas Ballestas – Ica*.
- Marulanda Echeverry, J., López Trujillo, R., & Suárez Salgado, A. (2020). *Gestión del conocimiento y procesos en las empresas del sector turístico del departamento de Caldas (Colombia)*.
- Middleton, V. T. C., & Clarke, J. (2012). *Marketing in travel and tourism* (4th ed.). Routledge.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR). (2021). *Reactivación del turismo 2021-2023*. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1737796/Reactivaci%C3%B3n%20del%20Turismo%202021-2023%20-%20Presentaci%C3%B3n.pdf>
- Murillo Valverde, R. I., Iturralde, E. T., Cruz Fajardo, L. G., Navia Cevallos, W. A., & Coronel Díaz, M. N. (2024). Los Key Performance Indicators (KPI) y su importancia en las microempresas de Guayaquil. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(4).
- Naciones Unidas. (2020). *La COVID-19 y la transformación del turismo*. UN.org.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2021). *Impacto de la COVID-19 en el turismo global*.
- Pastor Ruiz, C., & Rivera García, M. (2022). *El rol de la agencia de viajes ante la nueva situación post COVID-19: Decálogo de propuestas para su recuperación*.
- Tourplan. (n.d.). *Booking Summary screen in Fastbook* [Captura de pantalla]. *Tourplan iS V2 Training Guide*. Recuperado de <https://trainingguides.tourplan.com>
- Vittery, M. J. (2021). *Turismo y tour leader, reactivación post COVID-19*. Universidad de San Martín de Porres.
- World Health Organization (WHO). (2020). *COVID-19 pandemic: Global impact and response*. Recuperado de [https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/coronavirus-disease-\(covid-19\)](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/coronavirus-disease-(covid-19))
- Zhang, H. (2020). *Tourism management: Managing and organizing tours*. Routledge.