

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA



**FACULTAD: ADMINISTRACIÓN HOTELERA, TURISMO Y GASTRONOMIA
CARRERA: ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

TEMA:

**DETERMINAR LA EFICACIA DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y
DISEÑO DE LA HERRAMIENTA QUE MIDE EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE CONDOR TRAVEL
INVOLUCRANDO A LOS JEFES DE ÁREA DE LA EMPRESA.**

**Monografía de Investigación para Optar por el título Profesional de
Licenciado en Administración en Turismo**

CONCHE DÁVILA, MARTHA MERCEDES

Lima- Perú

2013

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación partió de la importancia de las Agencias de Viaje y Turismo en el Perú, siendo Condor Travel considerada como una de las más reconocidas por su calidad y altas ventas en el sector turístico.

El presente trabajo de investigación busca determinar la eficacia del flujo de información y diseño de la herramienta que mide el nivel de satisfacción del cliente de CondorTravel involucrando a los jefes de área de la empresa.

Por lo cual se planteó un método no-probabilístico cualitativo, en donde se realizaron once entrevistas a profundidad a los Jefes y Asistentes de diversas áreas en la empresa.

De acuerdo a la información obtenida, se concluyó que la encuesta que mide el nivel de satisfacción en Condor Travel había sido elaborada sin ningún método establecido, por lo cual ocasionaba que los trabajadores no se sintieran beneficiados por ella, perjudicando la toma de decisiones y reducción de fidelidad de los clientes.

Por lo cual se ha recomendado mejorar del software que permitirá conectar el sistema de ventas con el sistema de Condor de Calidad brindando información en un menor tiempo de acuerdo a lo solicitado por el personal receptor, además de la adopción de puntos indicados en el método SERVQUAL.

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	2
I. TÍTULO TENTATIVO.....	1
II. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
III. DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
IV. JUSTIFICACIÓN	8
V. OBJETIVOS.....	12
VI. METODOLOGÍA.....	13
VII. MARCO TEÓRICO	20
VIII. ESTUDIO DE CASO CONDOR TRAVEL	55
IX. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	71
X. CONCLUSIONES.....	90
XI. RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFÍA.....	95

DEDICATORIA

A Martha y Daniel por su valioso esfuerzo
y confianza durante los años de mi carrera.

Gracias.

I. TÍTULO TENTATIVO

Determinar la eficacia del flujo de información y diseño de la herramienta que mide el nivel de satisfacción del cliente de Condor Travel involucrando a los jefes de área de la empresa.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El sector turismo es una actividad terciaria que presenta cada vez mayor relevancia en el Perú, con una tasa de crecimiento anual(13%) que supera el promedio anualmundial (5%). (PromPerú, 2011).

Según estadísticas de la World Travel and Tourism Council (Economic Impact Peru, 2012), aproximadamente 305,500 personas trabajan en actividades relacionadas directamente con el sector turismo, representando el 3.7% del empleo total. Asimismo, se calcula que el sector tiene un factor multiplicador de 1.5 por cada empleo directo. Por lo que podríamos afirmar que el sector turismo ha generado durante el 2012 aproximadamente 478,500 puestos de trabajo entre directos e indirectos.

Una de las fuerzas que apoyan al incremento de número de visitas en el Perú son las agencias de viajes, estas se encuentran representadas por el 20% de las modalidades de viaje que elige un visitante para arribar a nuestro