



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Proyecto de Terminal

Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.

Protocolo de Intervención

Título: Mejoramiento de procesos para el adecuado control de excursiones

**Fernando Neftalí Huerta Aguayo
ES1611307367**

MANM María Guadalupe Alvarado Delgado

LAE Nora Araceli Ledesma Sánchez

Turitur

Fecha: 01 de Noviembre de 2019



Índice

Título: Mejoramiento de procesos para el adecuado control de excursiones1

1. Antecedentes	4
1.1. Datos Generales de la Empresa	4
1.2. Entorno socioeconómico	6
1.3. Diagnóstico de la empresa	7
1.3.1. Matriz FODA	7
1.3.2. Análisis situacional	8
2. Línea de investigación	8
2.1. Línea de investigación.....	8
3. Planteamiento del problema	9
3.1. Problema central	9
4. Justificación	11
5. Objetivos de investigación.....	13
5.1. Objetivo General	13
5.2. Objetivos específicos.	13
6. Marco teórico.....	14
7. Metodología	20
7.1. Metodología descriptiva	20
7.1.1. Enfoque de la investigación	20
7.1.2. Diseño de la investigación	21
7.2. Metodología de muestra	22
7.2.1. Unidad de análisis.....	22
7.2.2. Población	22
7.2.3. Muestra o censo.....	22
7.3. Instrumentos de recolección.....	23
Entrevista	23
Procedimiento.....	24
INTERVENCIÓN:	25
8. Diseño de Intervención	25
8.1. Plan de acción.....	25



8.2. Alcance	35
8.3. Limitaciones.....	36
8.4. Recursos	36
8.5. Cronograma de actividades.....	37
9. Ejecución	38
9.1. Alcance de objetivos	38
10. Supervisión.....	69
10.1. Instrumento de supervisión.....	69
10.2. Impacto generado en la empresa/institución	73
11.3. Producto final.....	77
.....	82
12. Sistematización	83
13. Conclusiones	84
14. Fuentes de consulta.....	87
15. Anexos.	88

1. Antecedentes

1.1. Datos Generales de la Empresa

- Nombre completo de la empresa: Turitur, Autobuses Rápidos de Zacatlán SA de CV
- R.F.C. ARZ740312J6A
- Domicilio y lugar de ubicación: Terminal ADO Cancún, Calle Pino, SM23, MZ56, Lotes 1 y 2, Centro, 23, 77500 Cancún, Quintana Roo.

Ubicación de punto de venta en terminal ADO Cancún.



Fuente: Google Maps: <https://goo.gl/maps/TDCVCPpyvj34y37p8>

Talleres ADO Cancún: Edzná 15, 97, 77530 Cancún, Quintana Roo



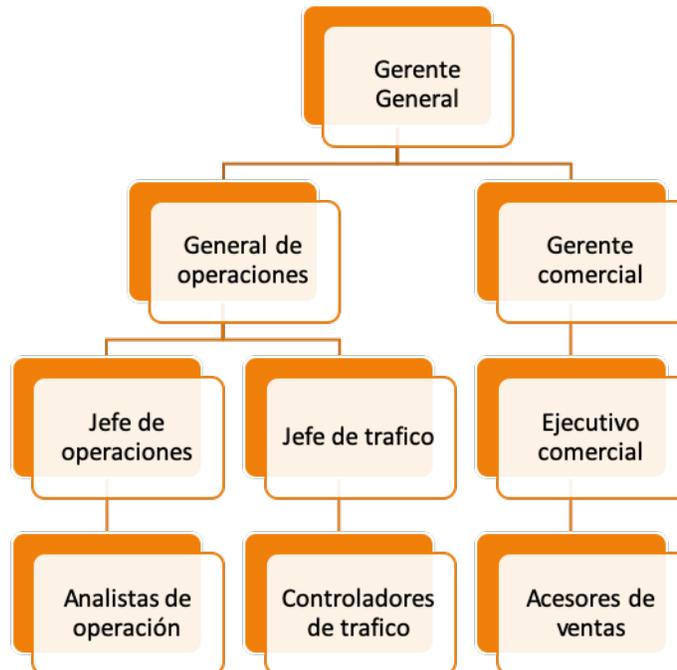
Fuente: Google Maps: <https://goo.gl/maps/TDCVCPpyvj34y37p8>



- Fecha de inicio de operaciones: Mayo 2012 inicio operaciones en Cancún.
- Número de empleados: 33 Colaboradores.
- Descripción de actividades: Venta y operación de excursiones a atractivos turísticos de Cancún, Riviera maya y sus alrededores como los son Chichen Itzá y Ek Balam.
- Principales clientes: Los principales clientes son la cuenta de Trafic tours de México y las ventas a público en general en puntos de ventas en las terminales.
- Principales competidores: Los principales competidores son grupo Xcaret, Go expeditions, Sightseeing y 4 Batum.
- Misión: Mejorar la calidad de vida a través de la movilidad
- Valores: Austeridad, rentabilidad, pasión por servir, confianza, calidad y productividad.



Organigrama:



1.2. Entorno socioeconómico

La empresa se encuentra localizada en Cancún municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

- Número de habitantes 661,576.00 habitantes en 2015
- Organización Política El estado de Quintana Roo cuenta con 11 municipios Othón P. Blanco, Bacalar, José María Morelos, Felipe Carrillo Puerto, Tulum, Solidaridad, Puerto Morelos, Benito Juárez, Isla Mujeres, Cozumel y Lázaro Cárdenas.
- Economía del Mercado. - La actividad preponderante es el turismo siendo esta la principal actividad económica del estado seguido de la ganadería, agricultura y pesca



1.3. Diagnóstico de la empresa

1.3.1. Matriz FODA

<ul style="list-style-type: none">Fortalezas. - Una gran infraestructura y fortaleza económica respaldada por Mobility ADO Grupo al que pertenece la empresa.	<ul style="list-style-type: none">Debilidades. - Poco tiempo en el mercado, falta de experiencia, falta de aprovechamiento de sus recursos y falta de confianza de los clientes potenciales
<ul style="list-style-type: none">Oportunidades. - La empresa se encuentra localizada en una zona turística por excelencia Cancún Quintana Roo que año con año incrementa la cantidad de visitantes en el destino; además que cada vez más visitantes buscan actividades culturales, alternativas y otros tipos de turismo. Lo que representa una oportunidad para la empresa Turitur la cual comercializa este tipo de productos.	<ul style="list-style-type: none">Amenazas. -La empresa se encuentra en un polo turístico que en los últimos años se ha visto afectado por la delincuencia y factores naturales como el sargazo que han hecho que muchos de los clientes potenciales opten por otros destinos.



1.3.2. Análisis situacional

Turitur cuenta con gran infraestructura para poder crecer como empresa tour operadora, pero la falta del aprovechamiento de estos recursos e infraestructura no le han permitido crecer al ritmo necesario y lograr obtener clientes fijos.

2. Línea de investigación

2.1. Línea de investigación

Optimización de recursos en empresas el sector turístico.

Optimización de recursos es la acción de buscar la mejor forma de hacer algo, esto quiere decir que es buscar mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia en el desempeño de algún trabajo u objetivo a lograr, en este caso del recurso de una empresa, llamándose optimización de recursos. (Guerra Sánchez 2015).

Turitur cuenta con muchos recursos administrativos, humanos e informáticos que carecen de una óptima utilización u explotación lo que trae implícito consigo un margen de ganancia limitado teniendo como área de oportunidad el aprovechamiento y optimización de los recursos con los que esta cuenta.

La optimización de los recursos se dará estableciendo procedimientos y procesos en la comercialización y operación de las excursiones.



3. Planteamiento del problema

3.1. Problema central

El principal problema en Turitur es el no aprovechar de manera óptima diversos recursos con los que la empresa cuenta para su operación y comercialización de sus excursiones. Este problema radica desde la forma de operar de la empresa donde se utilizan los recursos de una manera simple sin aprovechar su potencial y todo lo que estos nos proveen. Se tiene que considerar que la empresa cuenta con diversos recursos tanto humano, como tecnológicos, etc. Y el aprovechamiento de estos nos ayudara a disminuir errores, reducir costos y maximizar la satisfacción de los clientes.

El primer problema asociado al problema central es la realización de reservas del día donde se el asesor de ventas notifica vía telefónica al analista de operaciones de la reserva con los datos como los son el nombre, hotel, hora de salida, tipo de excursión, etc. Y este los registra en su bitácora. Esta forma de reservas es un poco anticuada y genera errores en datos u omisiones propias del tipo de comunicación con el que se realiza generando quejas de clientes, compensaciones a los mismos y/o reembolsos del importe pagado por equivocaciones como lo son error en el hotel de salida, hora del pick up asignado, etc. Si consideramos que estos errores tienen un promedio de dos por semana este genera un impacto negativo en la imagen de la empresa y una mala experiencia en los visitantes. Si consideramos que empresa cuenta con una red informática interna y herramientas como el office 365 los cuales no son aprovechados de manera óptima y pueden ser la herramienta o clave capaz de disminuir este tipo de quejas, mejorar la experiencia del visitante, evitar el pago de penalizaciones y sobre todo mantenerse competitivos en el mercado con la calidad de su servicio.



El segundo problema asociado al problema principal es el aprovechamiento de los recursos de transporte ya que la empresa comercializa sus tours a Chichen Itzá con salidas principales en la zona Cancún con un horario de salida de 07:00 am y Playa del Carmen con un horario de salida de 07:45 am lo que obliga a la utilización de transportes diferentes para cada zona debido a que el tiempo de recorrido entre estas es de 1 hora con 15 minutos.

El tipo de transporte utilizado con autobuses de 50 asientos y es muy común encontrar durante la semana grupos combinados de 45 pasajeros por ejemplo 20 en la zona Cancún y 25 en zona Playa del Carmen por obligando a la utilización de dos autobuses en un solo grupo. Este sucede regularmente los lunes y martes que pudiera representar un disminuir costos importantes a la empresa ya que representaría el ahorrarse el costo de 8 autobuses mensuales aprovechando de mejor manera estos recursos.

El tercer problema asociado a nuestro problema principal es el no aprovechamiento de las encuestas de satisfacción que la empresa provee a los visitantes donde estos aportan su experiencia durante el recorrido y donde debe marcar los puntos a favor y los puntos en contra con los que la empresa cuenta.

Considerando que los beneficios que una encuesta de satisfacción y los datos que nos puede proporcionar debe considerar un problema el no aprovechar esta información que se estas proveen y los que se puede realizar con estas en conjunto con los recursos que la empresa cuenta para poder aprovecharlas.



4. Justificación

El óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles en las empresas hoy en día marca la diferencia entre el éxito o fracaso de estas por lo que es primordial el adecuado aprovechamiento estos para ser mantenerse como mercado. Se han encontrado en diversos procesos de la empresa que no permiten el aprovechamiento óptimo de estos recursos lo que conlleva a no conocer los límites operacionales, comerciales y las capacidades máximas de producción de la empresa.

Ante los procedimientos y los procesos utilizados en la actualidad en Turitur los cuales no permite el uso adecuado y la optimización de los recursos con los que se cuenta es necesario realizar una investigación sobre las mejoras necesarias para lograr optimizar los recursos y los beneficios que estas traerían a la empresa. La importancia que ha adquirido este tema en la actualidad radica rentabilidad, productividad y disminución de costos que trae consigo la optimización de todos los recursos que con los que se cuentan, ayudando a disminuir perdidas y/o gastos innecesarios a través del adecuado uso de los recursos con los que ya se cuenta.

La presente investigación surge por la necesidad de estudiar los procesos, procedimientos y el cómo son aprovechados los recursos de la empresa. Con el propósito de identificar aquellos procesos y procedimientos que no les den un adecuado uso a los recursos de la empresa impidiendo su aprovechamiento y optimización. Establecer estrategias en base a la investigación que permitan que se logre una optimización de recursos en las áreas donde se identifiquen que es necesario.



Esta busca proporcionar información y estrategias que sean útiles para empresa y establecer los problemas que se tienen los alcances que tienen los mismos y las consecuencias que traerían al no atenderlos o solucionarlos las cuales serían incremento de costos y gastos innecesarios, afectación a la calidad de los servicios turísticos y problemas organizacionales.

Los beneficios que trae la optimización de los recursos de la empresa son diversos y entre ellos encontramos que la empresa puede funcionar de manera estructurada, disminución de costos a través, mayor aprovechamiento de los recursos con los que se cuentan y he incrementar el margen para Turitur.

A mediano plazo el no optimizar los recursos puede generar que la empresa sea afectada por la competencia, esta logre un mejor posicionamiento en el mercado, pérdida de clientes y disminuir las utilidades que la empresa tiene el día de hoy.



5. Objetivos de investigación

5.1. Objetivo General

Establecer estrategias necesarias que permitan incrementar la productividad de la empresa aprovechando de mejor manera los recursos con los que la empresa cuenta.

5.2. Objetivos específicos.

- Identificar los recursos que Turitur tiene para su operación y comercialización de sus productos.
- Identificar las funciones del personal, sus procesos y los recursos que utilizan en sus labores diarias.
- Investigar y encontrar maneras de cómo aprovechar de mejor manera los recursos de la empresa.
- Encontrar las áreas de oportunidad en los procesos y en la utilización de los recursos de la empresa por parte del personal.
- Establecer estrategias que permitan subsanar las áreas de oportunidad encontradas.



6. Marco teórico

Capítulo I Turismo

I.1 Definición de turismo

Según Hunziker y Krapf (1942) propusieron la siguiente definición de turismo: El turismo era el conjunto de actividades y fenómenos originados por la dislocación y permanencia de personas fuera de su área habitual, siempre y cuando sus dislocaciones y permanencias no fuesen utilizadas para una actividad lucrativa principal, permanente o temporaria.

La diversidad de formas de entender el turismo que las definiciones de este sean igual de variadas por cómo se concibe el concepto en diversas partes del mundo. La Organización mundial del turismo lo define:

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno natural por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Como se puede observar la definición de turismo suele ser amplia, las empresas turísticas que se localizan en una zona donde la principal actividad económica es el turismo y los productos turísticos que ofrece al estar enfocados a este sector vuelve importante en el definir el turismo como aquellas personas que visitan nuestro destino por motivos de ocio, negocios, etc.



I.II Turismo cultural.

La SECTUR define el turismo cultural de la siguiente manera: El Turismo Cultural se define como aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico. (SECTUR, 2015)

Se puede encontrar que el turismo cultural es impulsado por la motivación de los visitantes por conocer, aprender y disfrutar diversas culturas. Este tipo de turismo ha permitido desarrollar el producto turístico de excursiones enfocado a conocer diversos sitios arqueológicos y culturales.



Capítulo II Demanda

II.I Definición de demanda

Laura Fisher y Jorge Espejo definieron la demanda como: Las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado.

Como se observa la demanda es la refiere a que tanto los consumidores se disponen a obtener productos ofertados en el mercado. Trasladar este concepto al turismo es un poco más complejo derivado a las variantes del mercado de este sector. Para las empresas turísticas de la zona demanda representa la cantidad de visitantes que llegan al destino de Cancún y la Riviera maya y tienen la disposición de adquirir y consumir los productos turísticos ofrecidos

II.II Definición demanda Turística.

La organización mundial del turismo la define como: El conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades. (OMT, 2014)

Como se definen la demanda turística enfoca la disposición de turistas para poder viajar y adquirir los productos turísticos ofertados en los diversos destinos. La demanda del producto de excursiones está basada en todos aquellos visitantes en busca de conocer los diversos atractivos culturales y naturales de la zona. La demanda por este producto en la zona de Cancún y la Riviera Maya es importante, pero a la vez es competido.



Capítulo III Oferta.

III.I Definición de oferta.

La asociación mexicana de marketing define la oferta como: "El número de unidades de un producto que será puesto en el mercado durante un periodo de tiempo"

Como se puede apreciar la oferta refiere los productos turísticos que los comerciantes colocan en el mercado para la adquisición de los consumidores, para fines de esta investigación el enfoque se dirigirá a la oferta en el sector turístico. Para las empresas turísticas la oferta son todos los productos turísticos que estas ponen en el mercado como son los centros de hospedaje, restaurantes, transporte, etc.

II.II Definición oferta turística.

La secretaria de turismo (SECTUR) define la oferta turística como: Comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turista. Por lo tanto, el mismo deberá cumplir con las siguientes condiciones para establecerse como oferta turística:

- Vender bienes y servicios que por sus características sean demandados en su mayoría por turistas.
- Estos establecimientos deberán vender su producto para uso final en zonas turísticas, por lo tanto, la mayoría de sus clientes sean turistas. (SECTUR, 2015)



Se puede observar que la oferta turística requiere de ciertos atributos para poder considerado como tal y allí radica la diferenciación con la demás oferta de otro tipo de sectores. Las empresas turísticas representan la oferta que hay en mercado ya que estas proveen los productos turísticos necesarios para satisfacer la demanda de los visitantes.

Capítulo IV Empresas turísticas.

IV.1 Definición de empresas turísticas

Para poder definir empresas turísticas tenemos primero que definir empresa como sustantivo y turismo como adjetivo lo que permitirá poder tener un claro entendimiento de estas

Julio García y Cristóbal Casanueva definen empresa como una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados. (García & Casanueva, 2014)

La organización mundial de turismo define turismo como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (OMT, 2014)

Por lo que se puede entender que una empresa turística es aquella que proporciona servicios y bienes a los visitantes, como los son centros de hospedaje, restaurante, etc. Turitur es una empresa turística cuya finalidad es ofrecer a los visitantes excursiones guiadas a los diversos atractivos naturales, arqueológicos y culturales de la zona esta.



Capítulo V Recursos de una empresa

V.I Definición de recursos de una empresa

Según Jáuregui Antón define los recursos de una empresa como todos aquellos factores que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad. Estos factores pueden ser de cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros. (Jáuregui, 2017)

Como se observa observar un recurso conforma todo aquello que las empresas necesitan para poder funcionar como tal. En una empresa turística los recursos son todos los instrumentos con los que cuenta y que son necesarios para que funcione como tal y el adecuado aprovechamiento de estos son permitirán incrementar la productividad.

Capítulo VI Optimización.

VI.I Definición de optimización

“Optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.” Esta definición hace referencia a mejorar las formas o maneras de hacer algo, nos enfocaremos a la optimización de recursos en la operación y comercialización de excursiones.



VI.II Optimización de recursos

La optimización de recursos está relacionada con la mejora de las formas de utilización de los recursos para la actividad principal de la organización y de las actividades secundarias con el foco puesto en la principal. (Serra, 2017)

Como se menciona la optimización de recursos es mejorar o hacer que algo mejore por lo nos permitirá poder disminuir costos produciendo más sin sacrificar la calidad. En una empresa turística optimizar los recursos representaría el aprovechamiento de recursos tanto humanos y materiales para disminuir los costos de producción y darle un valor agregado que sería mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.

7. Metodología

7.1. Metodología descriptiva

7.1.1. Enfoque de la investigación

Debido a que se busca el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos en esta investigación se aplicara un enfoque mixto ya que se utilizara métodos de recolección de datos no estandarizados que nos permitan recolectar datos cualitativos y cuantitativos que nos permitan integrarlos y realizar un análisis conjunto para poder conocer a fondo las áreas de oportunidad de Turitur.



7.1.2. Diseño de la investigación

Debido a que el objetivo del estudio es analizar los procesos y procedimientos de la empresa Turitur para lograr la optimización de los recursos y la repercusión en los costos, gastos y productividad de la empresa, se recurrirá a un diseño no experimental el cual será aplicado de una manera longitudinal.

Este análisis se realizará en base a la recolección de datos a través de la observación de los de los procedimientos en los departamentos operaciones y comerciales de Turitur y los registros de operación de años anteriores que nos permitan conocer la evolución a través tiempo.

Diseño no experimental

Se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 149)

Diseño longitudinal.

Los diseños de investigación longitudinal recolectan datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución, sus causas y sus efectos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 158)



7.2. Metodología de muestra

7.2.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis será la empresa Turitur de la región caribe en las zonas de Cancún y Playa del Carmen Quintana Roo en los departamentos tanto de comercialización como de operaciones localizados el primero en las terminales foráneas y el de operaciones en los talleres ADO en la ciudad de Cancún.

7.2.2. Población

Esta investigación está enfocada a los departamentos de tanto de operaciones como de comercialización en la empresa Turitur de la región caribe la cual representa el universo o población de nuestra investigación, estos departamentos constituyen nuestra población de y de esta población de 33 colaboradores basada en estos dos departamentos

7.2.3. Muestra o censo

Al contar con una población reducida enfocaremos y al buscar datos e información fidedigna se ha optado por no utilizar una muestra si no aplicar los instrumentos de recolección de datos a la población total lo que nos aportara un nivel de confianza del cien por ciento y sin margen de error de los datos a obtener



7.3. Instrumentos de recolección

Para la recolección de la información se utilizará la técnica denominada “entrevista” la cual se realiza a través de un cuestionario con preguntas abiertas diseñadas con la intención de obtener información adecuada y precisa sobre la situación actual de la empresa, áreas de oportunidad, pequeñas mejoras, etc. Esta información nos permitirá realizar un análisis estadístico de los resultados.

Entrevista

Nombre del entrevistador _____

Lugar donde se realiza la entrevista _____

Ciudad _____ Estado _____ Fecha _____

Estimados colaboradores:

La presente encuesta tiene como objeto el poder obtener información situacional de los diversos departamentos de la empresa Turitur, hallar las áreas de oportunidad y conocer el cómo se aprovechan los recursos de la empresa. La siguiente entrevista solo se utilizara con fines académicos por lo que le invitamos a contestar con sinceridad.

1.- ¿Cómo describirías trabajar en la empresa Turitur?

2.- Consideras que la empresa Turitur cuenta con los recursos suficientes para su adecuada operación



3.- Hablando de productividad ¿Cómo vez a Turitur?

4.- En tu opinión ¿Qué área de la empresa requiere mayor atención para incrementar la productividad de la empresa?

5.- Si tuvieras la capacidad ¿Qué cambios realizarías en la empresa para aprovechar al máximo sus recursos?

6.- ¿Cómo consideras la capacitación que reciben los empleados de nuevo ingreso respecto a los procesos y procedimientos de la empresa?

7.- Consideras suficientes los recursos con los que cuenta la empresa y ¿por qué?

8.- ¿Qué beneficios consideras que traería consigo el establecer estrategias que permitan aprovechar al máximo los recursos de la empresa?

Procedimiento

1.- La entrevista se realizará de manera personal a través del cuestionario físico a cada uno de los colaboradores de los departamentos de operaciones y comercial.

2.- Después de realizadas las entrevistas se procederá a concentrar toda la información para realizar el análisis detallado de las respuestas.

3.- Se realizará un análisis estadístico de la información obtenida y los datos recabados a través de la entrevista para tener un panorama a detalle de la empresa.

4.- Se analizarán los resultados de manera individual para poder establecer una relación de los resultados con el presente proyecto.

5.- Se realiza un análisis general de todas las entrevistas y se discutirán los resultados para saber hacia dónde nos dirige la información y la relación con los objetivos.



INTERVENCIÓN:

8. Diseño de Intervención

8.1. Plan de acción

- **Objetivo específico 1:** Identificar los recursos que Turitur tiene para su operación y comercialización de sus productos.
- **Acciones a realizar:**
 - 1.- Formular un cuestionario de preguntas abiertas que permitan interactuar con los colaboradores de Turitur con la finalidad de obtener información sobre los recursos que utilizan en sus labores.
 - 2.- Establecer los horarios donde pueda localizar a todo el personal para aplicar la entrevista.
 - 3.- Documentar la información obtenida de las entrevistas he identificar recursos con los que cuenta la empresa para su operación como empresa y para la comercialización de sus productos.



Instrumentos de recolección

- Entrevista

Nombre del entrevistador _____

Lugar donde se realiza la entrevista _____

Ciudad _____ Estado _____ Fecha _____

Estimados colaboradores:

La presente encuesta tiene como objeto el poder obtener información situacional de los diversos departamentos de la empresa Turitur, hallar las áreas de oportunidad y conocer el cómo se aprovechan los recursos de la empresa. La siguiente entrevista solo se utilizará con fines académicos por lo que le invitamos a contestar con sinceridad.

- 1.- ¿Cómo describirías trabajar en la empresa Turitur?
- 2.- Consideras que la empresa Turitur cuenta con los recursos suficientes para su adecuada operación
- 3.- Hablando de productividad ¿Cómo vez a Turitur?
- 4.- En tu opinión ¿Qué área de la empresa requiere mayor atención para incrementar la productividad de la empresa?
- 5.- Si tuvieras la capacidad ¿Qué cambios realizarías en la empresa para aprovechar al máximo sus recursos?
- 6.- ¿Cómo consideras la capacitación que reciben los empleados de nuevo ingreso respecto a los procesos y procedimientos de la empresa?



7.- Consideras suficientes los recursos con los que cuenta la empresa y ¿por qué?

8.- ¿Qué beneficios consideras que traería consigo el establecer estrategias que permitan aprovechar al máximo los recursos de la empresa?

Instrumentos de supervisión

Lista de comprobación		
Numeración	Actividad	Estatus
1	Formular cuestionario para la entrevista	
2	Establecer horarios donde se pueda localizar a todo el personal	
3	Documentar información obtenida en la entrevista	
4	Clasificar información de acuerdo con el tipo de recursos utilizado	
5	Establecer las áreas de oportunidad	
6	Establecer opciones de mejora	
7	Comprobar efectividad.	



Objetivo específico 2: Identificar las funciones del personal, sus procesos y los recursos que utilizan en sus labores diarias.

Acciones por realizar:

1.- Diseñar una guía de observación que permita identificar las funciones del personal, sus procesos y los recursos que utilizan.

2.- Poner en marcha la guía de observación con el personal de los departamentos de operaciones y comercial.

3.- Analizar la información recabada

Instrumentos de recolección

Guía de observación

Nombre: _____

Puerto que ocupa: _____

Antigüedad: _____ Fecha _____

Horario de trabajo.	
Departamento.	
Objetivo del puesto que ocupa.	

Actividades diarias	Recursos utilizados por actividad.



Instrumento de supervisión.

Lista de comprobación		
Numeración	Actividad	Estatus
1	Diseño guía de información	
2	Aplicación de la guía de observación al personal	
3	Relacionar la información con las actividades del personal	
4	Documentar la información recabada	
5	Análisis de los datos obtenidos	
6	Identificar procesos donde se pueda mejorar la productividad del personal.	



• **Objetivo específico 3:** Encontrar las áreas de oportunidad en los procesos y en la utilización de los recursos de la empresa.

• **Acciones a realizar**

1. Analizar los datos obtenidos sobre los procesos y la utilización de recursos.
2. Relacionarlo con las funciones del personal.
3. Identificar aquellos donde los procesos puedan mejorar la productividad del personal y por consiguiente de la empresa.

Recursos de recolección.

- Análisis de resultados

1.- ¿Cómo describirías trabajar en la empresa Turitur?

Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo

2.- Consideras que la empresa Turitur cuenta con los recursos suficientes para su adecuada operación

Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo



3.- Hablando de productividad ¿Cómo vez a Turitur?

Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo

4.- En tu opinión ¿Qué área de la empresa requiere mayor atención para incrementar la productividad de la empresa?

Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo

5.- Si tuvieras la capacidad ¿Qué cambios realizarías en la empresa para aprovechar al máximo sus recursos?

Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo

6.- ¿Cómo consideras la capacitación que reciben los empleados de nuevo ingreso respecto a los procesos y procedimientos de la empresa?

Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo



7.- Consideras suficientes los recursos con los que cuenta la empresa y ¿por qué?

Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo

8.- ¿Qué beneficios consideras que traería consigo el establecer estrategias que permitan aprovechar al máximo los recursos de la empresa?

Análisis cualitativo	Análisis cuantitativo



Instrumentos de supervisión

Lista de comprobación		
Numeración	Actividad	Estatus
1	Formular cuestionario para la entrevista	
2	Establecer horarios donde se pueda localizar a todo el personal	
3	Documentar información obtenida en la entrevista	
4	Clasificar información de acuerdo con el tipo de recursos utilizado	
5	Establecer las áreas de oportunidad	
6	Establecer opciones de mejora	
7	Comprobar efectividad.	



Instrumentos de supervisión

Lista de comprobación		
Numeración	Actividad	Estatus
1	Formular cuestionario para la entrevista	
2	Establecer horarios donde se pueda localizar a todo el personal	
3	Documentar información obtenida en la entrevista	
4	Clasificar información de acuerdo con el tipo de recursos utilizado	
5	Establecer las áreas de oportunidad	
6	Establecer opciones de mejora	
7	Comprobar efectividad.	

8.2. Alcance

Con este proyecto se pretende optimizar los recursos compartidos tanto del departamento de operaciones como del departamento comercial la cual propicie incrementar la productividad de los mismo aprovechando al máximo los recursos con los que Turitur cuenta. Contaremos con la disposición de todos los recursos existentes en la empresa y utilizarlos con la finalidad de mejorar la productividad de la empresa.



8.3. Limitaciones

En este proyecto no se intervendrá en otros departamentos diferentes al departamento comercial y operativo, no se podrá contar con la adquisición de nuevos recursos para la empresa, inversión económica fuera del presupuesto de operación de la empresa y no se podrán realizar interacciones para con los clientes que puedan afectar su experiencia.

8.4. Recursos

Se utilizarán diversos recursos divididos en dos segmentos los cuales serán humanos y físicos los cuales son los siguientes.

Recursos Humanos.

Entre los recursos humanos que se utilizaran están el docente que no guiara durante todo el proceso, el asesor externo que nos adentrara Turitur (empresa donde se realiza el proyecto) y los colaboradores de Turitur los cuales son pieza clave para la obtención de la información necesaria.

Recursos físicos.

Entre los recursos físicos utilizados están la computadora, fotocopidora, hojas y todos aditamentos necesarios para la investigación muchos de los cuales son proporcionados por Turitur.



9. Ejecución

9.1. Alcance de objetivos

Objetivo específico 1.

Identificar los recursos que Turitur tiene para su operación y comercialización de sus productos.

Acción 1.

Formular un cuestionario de preguntas abiertas que permitan interactuar con los colaboradores de Turitur con la finalidad de obtener información sobre los recursos que utilizan en sus labores.

Evidencia de la acción 1.

Entrevista

Nombre del entrevistador _____

Lugar donde se realiza la entrevista _____

Ciudad _____ Estado _____ Fecha _____

Estimados colaboradores:

La presente encuesta tiene como objeto el poder obtener información situacional de los diversos departamentos de la empresa Turitur, hallar las áreas de oportunidad y conocer el cómo se aprovechan los recursos de la empresa. La siguiente entrevista tiene fines educativos, por lo que los invitamos a contestar con sinceridad.

- 1.- ¿Cómo describirías trabajar en la empresa Turitur?
- 2.- Consideras que la empresa Turitur cuenta con los recursos suficientes para su adecuada operación
- 3.- Hablando de productividad ¿Cómo vez a Turitur?
- 4.- En tu opinión ¿Qué área de la empresa requiere mayor atención para incrementar la productividad de la empresa?
- 5.- Si tuvieras la capacidad ¿Qué cambios realizarías en la empresa para aprovechar al máximo sus recursos?
- 6.- ¿Cómo consideras la capacitación que reciben los empleados de nuevo ingreso respecto a los procesos y procedimientos de la empresa?


 Instituto Abierto y a Distancia de México, S.C.
 Calle 15 de Mayo 2011, 15 de Mayo 97
 Campeche, Q. Roo.
 Tel. 01-997295-9991/997105/9198

7.- Consideras suficientes los recursos con los que cuenta la empresa y ¿por qué?

8.- ¿Qué beneficios consideras que traería consigo el establecer estrategias que permitan aprovechar al máximo los recursos de la empresa?


 Instituto Abierto y a Distancia de México, S.C.
 Calle 15 de Mayo 2011, 15 de Mayo 97
 Campeche, Q. Roo.
 Tel. 01-997295-9991/997105/9198



Resultados de la acción 1.

La formulación del cuestionario permito poder generar preguntas que logren conseguir respuestas y la información necesaria para tener un panorama claro de los recursos que los colaboradores de Turitur utilizan, las actividades específicas en las cuales son utilizados y la importancia que estos tienen en sus labores diarias

Acción 2.

Establecer los horarios donde pueda localizar a todo el personal para aplicar la entrevista.

Evidencia de la acción 2:

Horario de los colaboradores de Turitur	
Analista de operaciones. (Departamento de operaciones)	Turnos de 06:00 a 14:00 horas y de 14:00 a 22:00 horas.
Personal de reservas (Departamento de operaciones)	Turnos de 09:00 a 17:00 horas y de 13:00 a 21:00 horas.
Asesores de ventas (Departamento comercial)	Turnos de 09:00 a 17:00 horas
Personal administrativo (Ambos departamentos)	Turnos de 09:00 a 17:00 horas


Autobuses Poblados de Zedillo S.A. de C.V.
Calle Etana Mz. 21 L. 1-4 Smta. 97
Cancún, Q. Roo
Tels. 01-800-234-596 998-100-98



Resultados de la acción.

Se logró establecer que el personal puede ser encontrado en horarios diversos en función del puesto de ocupa y el departamento en el que labora por lo que se ha realizado la división entre el personal operativo y el comercial.

El personal operativo cual puede ser encontrado de domingo al lunes en el departamento de operaciones ubicado en los talleres de ADO Cancún de en los turnos de 06:00 a 14:00 horas y de 14:00 a 22:00 horas.

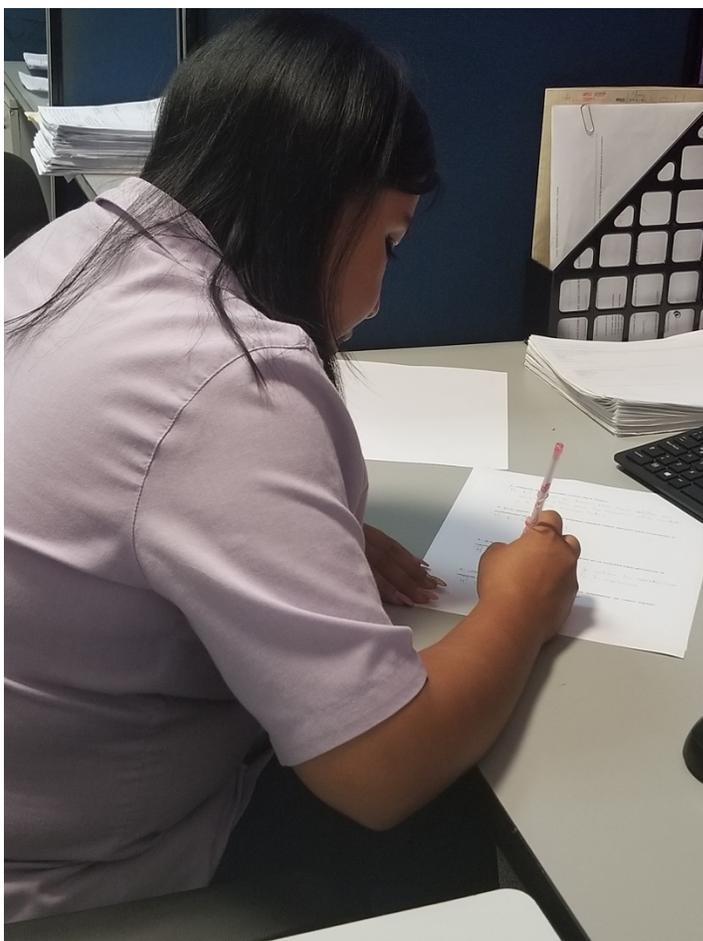
El personal comercial puede ser encontrado en los horarios de lunes a sábado en los horarios de 09:00 a 18:00 horas en departamento comercial ubicado en la terminal ADO Cancún y Terminal ADO Playa del Carmen.



Acción 3.

Documentar la información obtenida de las entrevistas he identificar recursos con los que cuenta la empresa para su operación como empresa y para la comercialización de sus productos.

Evidencia de la acción 3.





Resultados de la acción 3.

A través de los resultados obtenidos en la entrevista logramos identificar la diversidad de los recursos con los que la empresa cuenta, los usos que cada colaborador le da a esto y la importancia de estos en el funcionamiento de la empresa.

Se logró establecer cuáles son los recursos indispensables para poder operar las excursiones, cuales son los indispensables para su comercialización y cuales tienen un uso compartido y un impacto potencian en el funcionamiento general de Turitur.



Objetivo específico 2.

Identificar las funciones del personal, sus procesos y los recursos que utilizan en sus labores diarias.

Acción 1.

Diseñar una guía de observación que permita identificar las funciones del personal, sus procesos y los recursos que utilizan.

Evidencia de la acción 1:

Guía de observación

Nombre: _____

Puesto que ocupa: _____

Antigüedad: _____ Fecha _____

Horario de trabajo.	
Departamento.	
Objetivo del puesto que ocupa.	

Actividades diarias	Recursos utilizados por actividad.

[Handwritten Signature]
 Autoescuela Pilotos de la Zona Sur S.A. de C.V.
 Calle Ezequiel M. 22-11, 1.-5 Suriza, 97
 Conzon, Q. Roo
 Tels. 01 999-25-04-559 999-100-09-66



Resultados de la acción 1.

El diseñar esta guía permite conocer cuáles son las actividades diarias que realizan por el personal de acuerdo con el puesto que ocupan y el departamento en el cual se desempeñan. Además de establecer cuáles son los recursos de utilizan para realizar estas actividades y la forma en que son utilizados.

Acción 2.

Poner en marcha la guía de observación con el personal de los departamentos de operaciones y comercial.

Evidencia de la acción 2:

Guía de observación

Nombre: Ledy José García Carrera
Puesto que ocupa: Analista de Reservas
Antigüedad: 3 años Fecha: 02/10/19

Horario de trabajo.	13:00 - 21:00 HRS
Departamento.	Operaciones
Objetivo del puesto que ocupa.	Coordinar la operación

Actividades diarias	Recursos utilizados por actividad.
Toma de Reservas	Whatsapp empresarial, teléfonos, Computadora, libros de Reservas y Registro office
Seguimiento de Pickups y Drop off	Gps, teléfonos, con antena, etc.
Armado operación día siguiente	Archivos de Reservas, computadora, Teléfono, vehículos, etc.
Asignación recursos de excursiones	Billetes zonas arqueológicas, Estaciones, monitores de pagos, Insumos, inventarios y libros de Reservas





Resultados de la acción 2.

A través de esta guía de observación logramos conocer el día a día del personal de operaciones y comercial conociendo de manera directa cuáles son sus funciones específicas, los recursos utilizados en cada una de ellas y la forma de uso de cada uno de ellos.

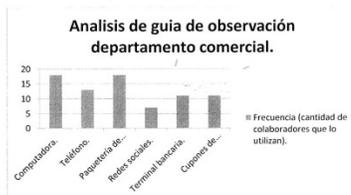
Acción 3.

Analizar la información recabada.

Evidencia de la acción 3.

Análisis de guía de observación departamento comercial.		
Recursos	Función y/o procesos	Frecuencia (cantidad de colaboradores que lo utilizan).
Computadora.	Proceso de venta, publicidad y promoción.	18
Teléfono.	Proceso de venta y publicidad	13
Paquetería de office.	Proceso de publicidad y promoción	18
Redes sociales.	Proceso de publicidad y promoción	7
Terminal bancaria.	Proceso de venta	11
Cupones de excursiones.	Proceso de venta	11

Análisis de guía de observación departamento de operaciones.		
Recursos	Función y/o procesos	Frecuencia (cantidad de colaboradores que lo utilizan).
What's app empresarial	Reserva, asignación de recursos y seguimiento de operación	12
Computadora	Reserva, asignación de recursos y seguimiento de operación	15
Teléfono	Reserva, asignación de recursos y seguimiento de operación	15
GPS.	Seguimiento de operación	7
Boletos de zonas arqueológicas.	Asignación de recursos	3
Autobuses	Asignación de recursos	3
Paquetería de office	Reserva, asignación de recursos y seguimiento de operación	15



Atenea Pineda y Zabala S.A. de C.V.
 Calle Estrella 2111, U. Zona 37
 Col. Estrella, CDMX, México, D.F.
 Tel: 01 55 524 43 329 / 524 43 328

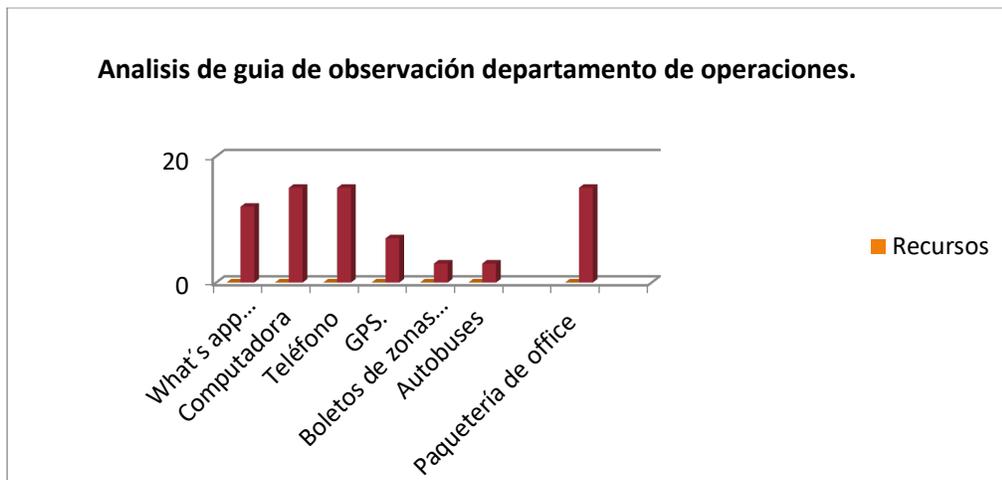


Atenea Pineda y Zabala S.A. de C.V.
 Calle Estrella 2111, U. Zona 37
 Col. Estrella, CDMX, México, D.F.
 Tel: 01 55 524 43 329 / 524 43 328



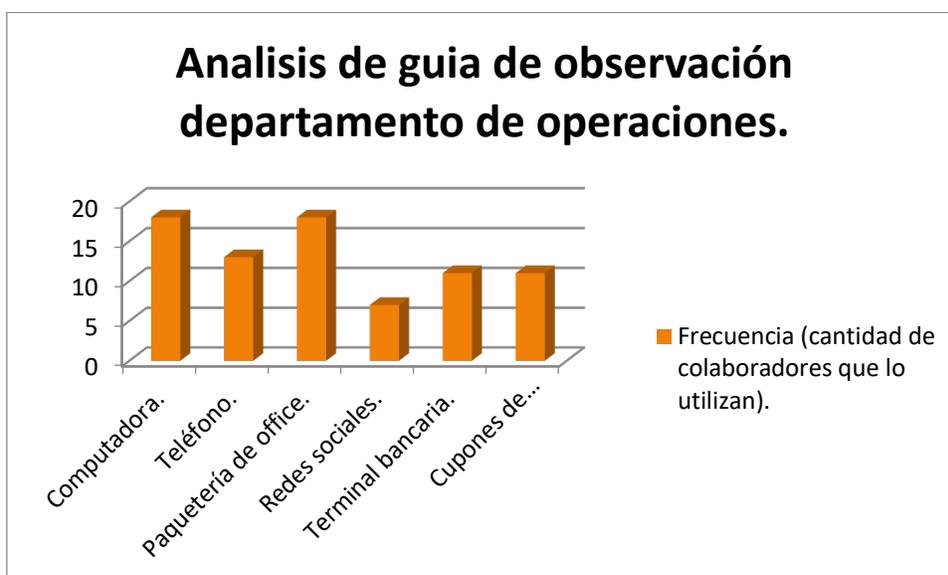
Resultados de la acción 3.

Análisis de guía de observación departamento de operaciones.		
Recursos	Función y/o procesos	Frecuencia (cantidad de colaboradores que lo utilizan).
What's app empresarial	Reserva, asignación de recursos y seguimiento de operación	12
Computadora	Reserva, asignación de recursos y seguimiento de operación	15
Teléfono	Reserva, asignación de recursos y seguimiento de operación	15
GPS.	Seguimiento de operación	7
Boletos de zonas arqueológicas.	Asignación de recursos	3
Autobuses	Asignación de recursos	3
Paquetería de office	Reserva, asignación de recursos y seguimiento de operación	15





Análisis de guía de observación departamento comercial.		
Recursos	Función y/o procesos	Frecuencia (cantidad de colaboradores que lo utilizan).
Computadora.	Proceso de venta, publicidad y promoción.	18
Teléfono.	Proceso de venta y publicidad	13
Paquetería de office.	Proceso de publicidad y promoción	18
Redes sociales.	Proceso de publicidad y promoción	7
Terminal bancaria.	Proceso de venta	11
Cupones de excursiones.	Proceso de venta	11





Esta acción permite poder establecer cuáles son los principales recursos que se utilizan y que tan fundamentales son para los procesos de la empresa. El poder definir que recursos son de uso compartido, cuales son de acceso general y la forma en que son utilizados. Identificando cuales son los que pueden tener

Objetivo específico 3: Encontrar las áreas de oportunidad en los procesos y en la utilización de los recursos de la empresa.

Acción 1: Analizar los datos obtenidos en la entrevista sobre los procesos y la utilización de recursos.

Evidencia de la acción 1:

Entrevista

Nombre del entrevistador Lucía Palaz Caucua Doz
Lugar donde se realiza la entrevista Oficina de Operaciones
Ciudad Cancun Estado Quintana Roo Fecha 20/ Sept/2019

Estimados colaboradores:

La presente encuesta tiene como objeto el poder obtener información situacional de los diversos departamentos de la empresa Turitur, hallar las áreas de oportunidad y conocer el cómo se aprovechan los recursos de la empresa. La siguiente entrevista tiene fines educativos, por lo que los invitamos a contestar con sinceridad.

1.- ¿Cómo describirías trabajar en la empresa Turitur?

R: Bueno, desde mi punto de vista, es una empresa con buen ambiente laboral y con crecimiento a futuro.

2.- Consideras que la empresa Turitur cuenta con los recursos suficientes para su adecuada operación

R: Si

Handwritten signature and official stamp of UnADM with contact information.



3.- Hablando de productividad ¿Cómo vez a Turitur?

R: El sistema es bueno, pero tiene detalles por ejemplo el filtro para las reservas entre vendedores y la agencia transportadora.

4.- En tu opinión ¿Qué área de la empresa requiere mayor atención para incrementar la productividad de la empresa?

R: El Área comercial

5.- Si tuvieras la capacidad ¿Qué cambios realizarías en la empresa para aprovechar al máximo sus recursos?

R: Un sistema mas rapido de realizar las agendaciones para evitar errores por la triangulación.

6.- ¿Cómo consideras la capacitación que reciben los empleados de nuevo ingreso respecto a los procesos y procedimientos de la empresa?

R: Regular, por que se necesita mas informacion para agilizar los procesos

Autómatas Hijos de Icaza S.A. de C.V.
Calle Edoña M. 22 L. 1.ª Sección 07
Cajon de Allende, Q. Roo
Tels: 011 999-23-04-999-999-07-00-946



7.- Consideras suficientes los recursos con los que cuenta la empresa y ¿por qué?

R: Considero que no son suficientes, Hay algunos detalles en el material para dar solución al momento de una falla en la transportadora

8.- ¿Qué beneficios consideras que traería consigo el establecer estrategias que permitan aprovechar al máximo los recursos de la empresa?

R: Estoy de acuerdo que sería muy provechoso para todos un sistema que nos ayude a agilizar la operación y brindar un servicio de calidad al cliente.


UnADM Investigativa Zacatlán S.A. de C.V.
Calle Edmundo M. 22 L. 1.4 Sma. 97
Cancún Q. Roo
Tel: 01 999 253-585 999-109 00



Resultados de la acción 1.

1.- ¿Cómo describirías trabajar en la empresa Turitur?

Análisis cualitativo.

Los resultados de la entrevista denotan en sí que trabajar en Turitur genera de bueno a excelente derivado por motivos similares como lo son el buen ambiente laboral, oportunidades de crecimiento y las prestaciones que se disfrutan del trabajar en ella.

Análisis cuantitativo.

De todos los entrevistados 17 consideran que trabajar en Turitur es excelente 12 consideran que como bueno y 4 consideran como regular el trabajar en Turitur.





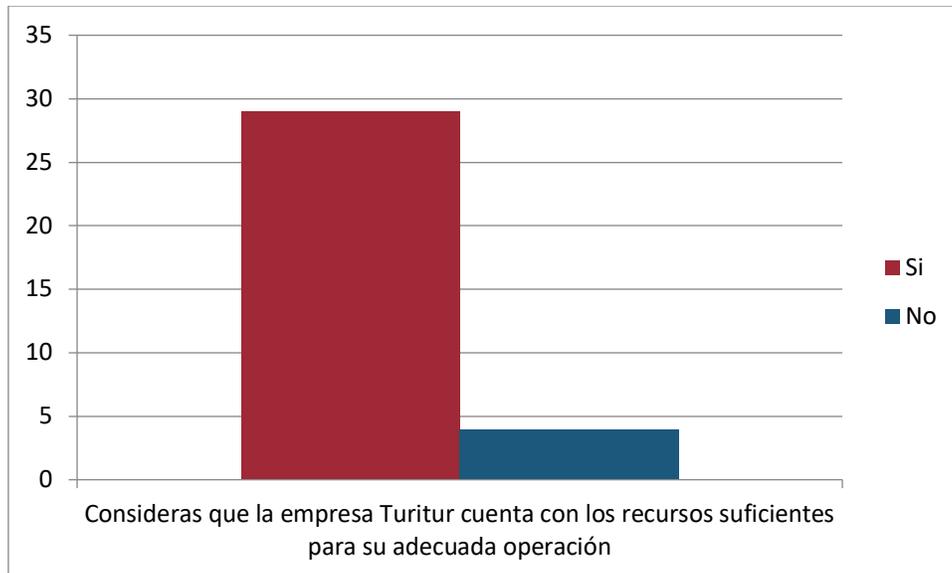
2.- Consideras que la empresa Turitur cuenta con los recursos suficientes para su adecuada operación

Análisis cualitativo.

La mayor parte de los entrevistados denoto que Turitur cuenta con suficientes recursos para realizar sus actividades y funciones. Comentan que esos son suficientes y cuentan con gran calidad en los mismos

Análisis cuantitativo.

De los 33 entrevistados 29 mencionaron que los recursos con los que Turitur cuenta con suficientes para realizar sus funciones como empresa y solo cuatro mencionaron que estos no eran suficientes.





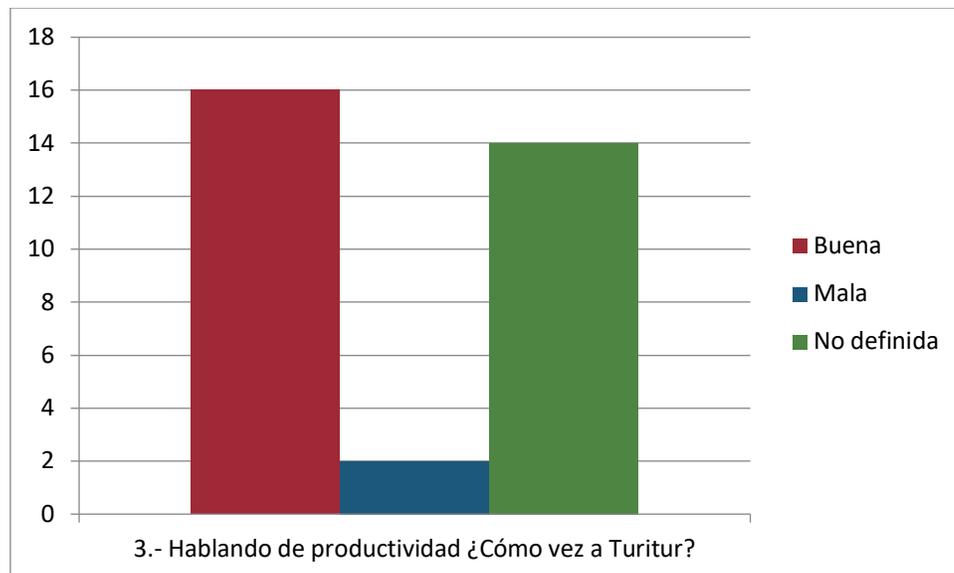
3.- Hablando de productividad ¿Cómo vez a Turitur?

Análisis cualitativo

La mayor parte considera que la productividad de Turitur es buena añadiendo que se tiene una mejora constante en resultados, pero añadiendo que se tienen detalles en procesos entre los que destaca el proceso de reservas entre el vendedor, el área de reservas y la agencia transportadora las cuales triangulan la información generando errores.

Análisis cuantitativo.

En este apartado 16 entrevistados consideran que la productividad de la empresa 2 consideran que la productividad es mala y 14 no tienen definida su respuesta pues argumentan tanto como datos positivos como negativos sobre la productividad de la empresa.





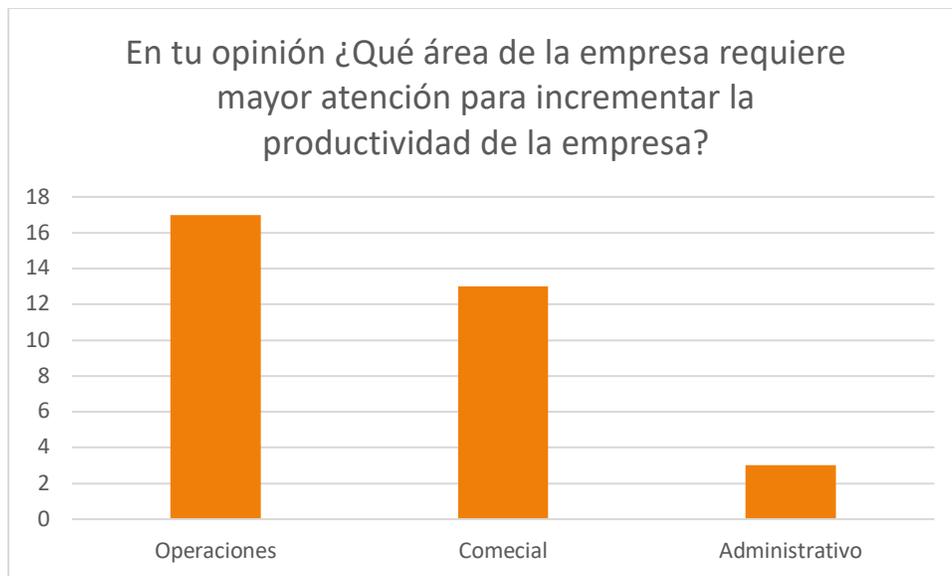
4.- En tu opinión ¿Qué área de la empresa requiere mayor atención para incrementar la productividad de la empresa?

Análisis cualitativo.

En opinión de la mayoría de los entrevistados el área que requiere mayor es el área operativa mencionando que se tienen demasiados errores en el proceso de reserva, la segunda es el área en comercial la cual se menciona un déficit en sus procesos señalando en específico la parte de ventas directas triangulan información en el proceso de reservas.

Análisis cuantitativo.

De los entrevistados 17 colaboradores opinan que el departamento de operaciones es el departamento con mayor necesidad operativa seguido del departamento comercial con 13 colaboradores y solo 3 mencionaron al departamento administrativo. En esta respuesta agrupamos las áreas de acuerdo con el departamento al que pertenecen.





5.- Si tuvieras la capacidad ¿Qué cambios realizarías en la empresa para aprovechar al máximo sus recursos?

Análisis cualitativo.

Las respuestas en esta pregunta estuvieron enfocadas en mejorar el sistema de comunicación entre los departamentos de la empresa buscando una mejor manera de transmitir la información evitarlo realizar triangulaciones de esta y minimizando los errores.

Analizando las respuestas podemos determinar que los cambios solicitados los colaboradores van enfocados en una modificación de los procesos de ventas y reservas los cuales mencionan por falta de una comunicación eficaz genera errores afectando a los clientes directos.

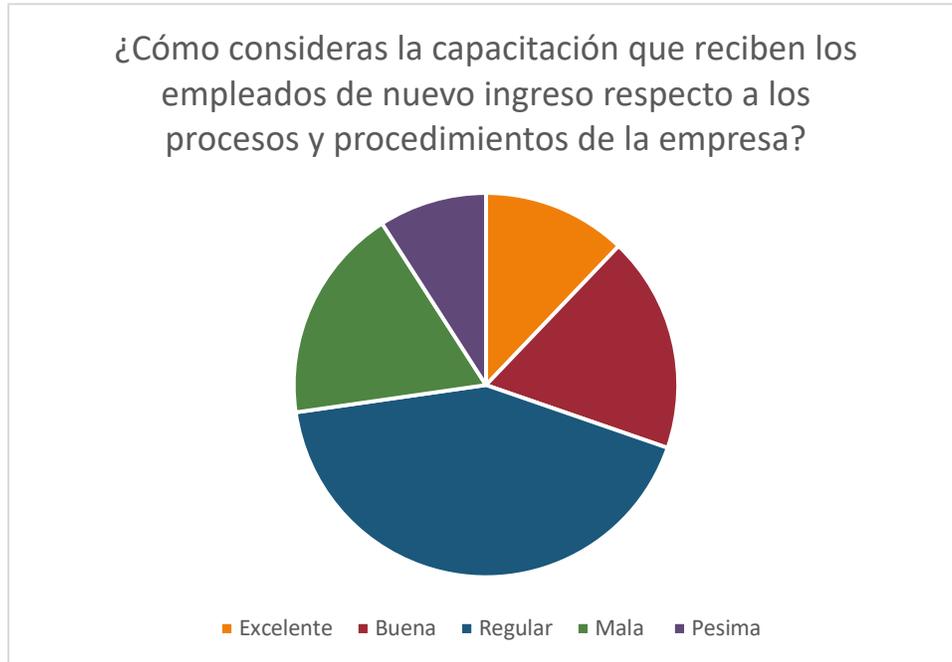
6.- ¿Cómo consideras la capacitación que reciben los empleados de nuevo ingreso respecto a los procesos y procedimientos de la empresa?

Análisis cualitativo.

La mayoría de las respuestas por parte de los colaboradores denotan una capacitación regular con argumentos como la falta de información que permita agilizar procesos. Por las respuestas encontradas podemos deducir que el proceso de capacitación es bueno pero la información transmitida en el mismo puede incrementar su calidad.



Análisis cuantitativo.



7.- Consideras suficientes los recursos con los que cuenta la empresa y ¿por qué?

Análisis cualitativo

La mayor parte de los colaboradores considera que los recursos con los que cuenta Turitur son más que suficiente mencionando que cuenta con una gran infraestructura soportada por el grupo al que pertenece (Mobility ADO) sin embargo mencionan que estos podrían ser aprovechados de mejor manera.



Análisis cuantitativo

De todos los entrevistados 29 consideran que Turitur cuenta con los recursos suficientes para sus funciones diarias y solo cuatro consideran que Turitur necesita más recursos o consideran que no son suficientes.



¿Qué beneficios consideras que traería consigo el establecer estrategias que permitan aprovechar al máximo los recursos de la empresa?

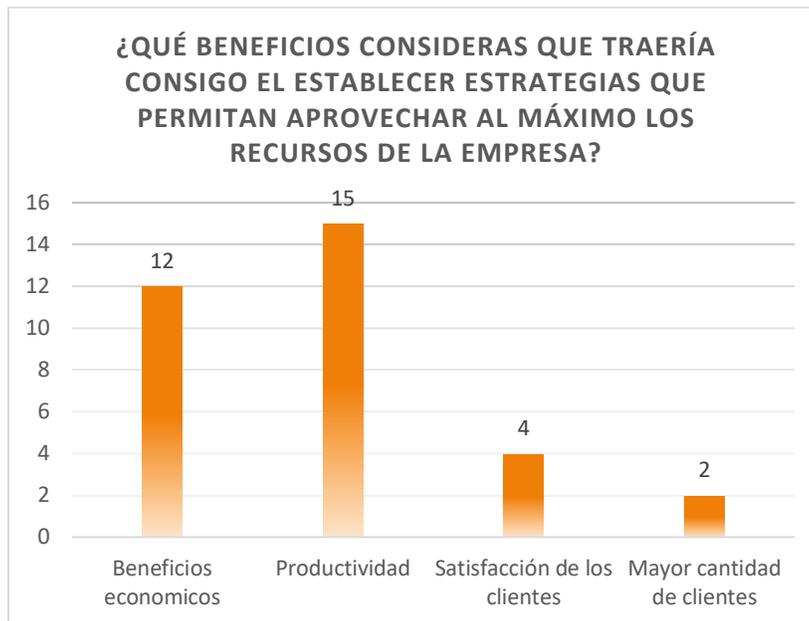
Análisis cualitativo.

Los beneficios que los entrevistados consideran que podría traer consigo el establecer estrategias para aprovechar los recursos de la empresa van desde el incremento de los beneficios económicos, satisfacción del cliente, mayor productividad y el incremento de consumidores de nuestros productos turísticos. La mayoría considera necesario establecer estas estrategias para incrementar los beneficios que la empresa pueda percibir.



Análisis cuantitativo.

De todos los entrevistados 15 considera que el beneficio a percibir por establecer estrategias es el incremento de la productividad de la empresa, 12 consideran que traerá consigo mayores beneficios económicos, 4 el incremento de la satisfacción de los clientes y 2 que se tendrán mayor cantidad de clientes o mayores ventas.





Acción 2. Relacionarlo con las funciones del personal

Evidencia de la acción 2.

Relación entre procesos, recursos y funciones del personal.		
Proceso	Recursos	Funciones del personal
Proceso de reserva	<ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica • Wahts app empresarial • Paquetería de office • Computadora 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor de ventas genera cupón para el cliente • Transfiere via telefónica la información a la persona de reservas • Este lo ingresa a la base de datos de operaciones para agendar la reserva. • Se recupera cupón con el cliente para poder ser integrado al área administrativa.
Proceso de venta	<ul style="list-style-type: none"> • Terminal bancaria. • Computadora • Cupones (equivalente a un boleto) • Guia de ventas (catalogo con los productos y sus características. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente solicita información. • Asesor realiza labor de convencimiento y ventas. • Genera cupón para el cliente. • Liquida copia cupón al término del día.
Proceso post venta	<ul style="list-style-type: none"> • Cupones del cliente y copia de la empresa. • Lista de reservas. • Factura de los proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Área administrativa solicita al área de operaciones los cupones de los clientes. • Área administrativa solicita la copia de lo cupones al área contable. • Se realiza un cuadro entre ambos y la base de datos de reservas • Se realiza pago a proveedores. • Se solicita el abastecimiento de los insumos ya ocupados.

[Handwritten Signature]
 Servicios Educativos de Zacatlán S.A. de C.V.
 Calle Etz'ana Mz. 22 Lt. 1-4 Smza. 97
 Cancún, Q. Roo
 Tel. 01-999-25-04-596 998-100-00-66

Resultados de la acción 2.

Al analizar los datos obtenidos logramos encontrar la forma en que se realiza la comercialización y operación completa de las excursiones de Turitur desde la venta de estos pasando por el proceso de reservas y finalizando con la operación de las excursiones. Durante estos procesos encontramos los recursos utilizados como lo son red ADO (Intranet), paquetería de office, computadoras, correos electrónicos empresariales, etc.

Los procesos fundamentales en Turitur son:

- Proceso de ventas
- Proceso de reservas
- Proceso de operación.
- Proceso post ventas.

Nos permitió conocer los procesos más importantes de Turitur, la función del personal en estos procesos y los recursos de la empresa involucrados en los mismos dando como resultado el conocer cuáles son los recursos indispensables que la empresa necesita para poder funcionar tanto a nivel operacional como comercial.

Acción 3: Identificar aquellos donde los procesos puedan mejorar la productividad del personal y por consiguiente de la empresa.



Evidencia de la acción 3:

Procesos	Problemática
Proceso de reservas	Triangulación en el proceso de reservas genera errores en la generación de estas que a su vez generan reservas incorrectas, reservas no agendadas, etc.
Proceso de ventas	La información generada de las ventas no es transmitida de manera eficaz del departamento comercial al departamento de operaciones que terminan generando errores en lugares de pickups.

Autobuses Pichón y Zedillo S.A. de C.V.
Calle Etzana Itz' 2211, 1-A-Smaya-57
Cancún, Q. Roo
Tels. 01-999-25-04 999-999-100 (01-99)



Resultados de la acción 3.

La siguiente acción dio como resultado el poder identificar que procesos en Turitur tienen áreas de oportunidad y presentan la mayor cantidad de errores o vicios. El área en el que se encuentran la mayor cantidad de problemas y/o errores es en el proceso de reservas el cual al ser transmitido vía telefónica del departamento comercial al personal de reservas genera errores en nombre de los clientes, fechas de reservas, omisiones de reservas y errores en los tipos de servicios reservados.



Objetivo específico 4: Establecer estrategias que permitan subsanar las áreas de oportunidad encontradas.

Acción 1: Establecer opciones de mejora para subsanar las áreas de oportunidad.

Evidencia de la acción 1:

Áreas de oportunidad encontrada	Opciones de mejora
Proceso de reservas.	Mejoramiento del proceso de reserva aprovechando los recursos con los que la empresa cuenta con la premisa de evitar triangulaciones de información y errores en las reservas diarias.
Proceso de ventas	Mejoramiento del proceso de venta a través del mejoramiento de uso de los recursos permitiendo mejorar la comunicación entre los departamentos de operaciones y comercial sobre las excursiones vendidas.
Proceso postventa	Mejorar el manejo de la información de las ventas, los cupones y el manejo de recursos económicos.

Autobuses Rápidos de Escania S.A. de C.V.
Calle Edoña M. 22, L. 1, Semax, 97
Cancun, Q. Roo
Tels. 01-999-2504-595-999-100, 01-999



Resultados de la acción 1.

Esta acción permitió identificar las áreas de oportunidad que presenta la empresa a nivel general y cuáles son los principales problemas que se presentan durante su funcionamiento día a día. Esto conlleva a establecer estrategias a implementar que permitan para poder subsanar las áreas de oportunidad encontrada.

Estrategias por implementar

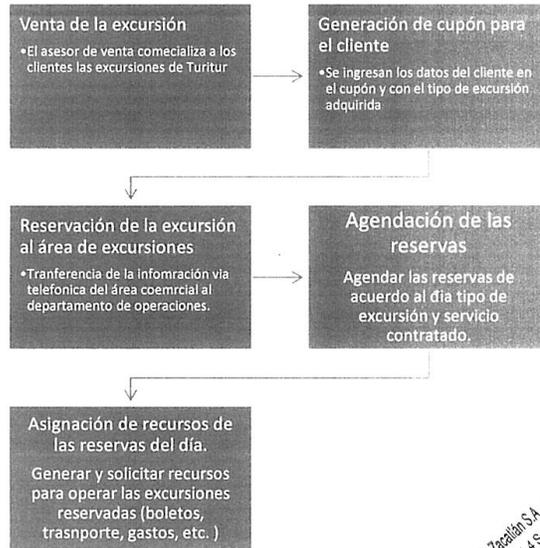
- Mejoramiento del proceso de reservas
- Aprovechar los recursos tecnológicos en el proceso de ventas.
- Mejoramiento en los métodos de comunicación entre el departamento de operaciones y comercial.



Acción 2: Adecuar esta opción a los procesos de la empresa

Evidencia de la acción 2.

Proceso de reserva



Address: 5160405 de Zedillo S.A. de C.V.
Calle Edma Nr. 22 LL. 4 Smaz. 97
Cancun, Q. Roo
Tels: 01 999-253-4596 999-100-100 66



Resultados de la acción 2.

Esta acción permite poder establecer el cómo se van a implementar las estrategias de mejora propuestas las cuales ayudaran a solucionar los problemas encontrados en los procesos de Turitur.

Implementación. (Modificación proceso de reservas)

- Revisar todo el proceso de reservas y analizarlos con la información reunida con los instrumentos de recolección sobre el proceso y los recursos que intervienen.
- Adaptar el proceso de uso de recursos que posee la empresa en específico el office 365 como principal medio para base de datos del proceso de reservas.
- Asignar a cada puesto sus funciones de acuerdo con el departamento al que pertenezcan.

Con la modificación del proceso de reservas se pretende aprovechar las ventajas que trae consigo el trabajo online, la nube y el uso compartido de archivos que permitirá tener información certera y precisa al instante.



Acción 3: Comprobar la efectividad de las estrategias.

Evidencia de la acción.

Proceso de reserva	
Modificaciones	Beneficios
Integración de office 365.	Erradicación de omisiones de reservas.
Almacenamiento de base de datos de reservas en la nube.	Erradicación de errores de datos en las reservas.
Confirmación de revisión por ambos departamentos.	Disminución de quejas por estos errores.
	Incremento de la productividad del proceso de reservas.


Autobuses Rápidos de Zaccallón S.A. de C.V.
Calle Edma Mz. 22 LL 1-4 Smza. 97
Cancún Q. Roo
Tels. 01-800-25-04-538 998-100-00-88



Resultados de la acción 3.

Esta acción permite conocer que tan efectiva es la implementación de las estrategias para modificar el proceso de reservas y los resultados que esta traería consigo. Estos resultados se conocerán a través de:

- Aplicar de nuevo las guías de observación.
- Hacer comparativas grafica de resultados previos y posteriores a la implementación.
- Identificar qué beneficios se obtiene la implementación de las estrategias y cuantificarlos.



10. Supervisión

10.1. Instrumento de supervisión

Objetivo específico 1

Identificar los recursos que Turitur tiene para su operación y comercialización de sus productos.

Instrumento de supervisión

Instrumentos de supervisión

Lista de comprobación		
Numeración	Actividad	Estatus
1	Formular cuestionario para la entrevista	✓
2	Establecer horarios donde se pueda localizar a todo el personal	✓
3	Documentar información obtenida en la entrevista	✓
4	Clasificar información de acuerdo con el tipo de recursos utilizado	✓
5	Establecer las áreas de oportunidad	✓
6	Establecer opciones de mejora	✓
7	Comprobar efectividad.	✓

Autobuses Rápidos de Zacatlán S.A. de C.V.
 Calle Edzua Mz. 22 Lt. 1-4 Smza. 97
 Carreón, Q. Roo
 Tels. 01-800-25-04-596 998-100-00-66



Resultados de las acciones.

Se formularon las preguntas necesarias para estructurar una entrevista que permitieron obtener información necesaria sobre los recursos que Turitur utiliza para su operación como empresa y la comercialización de sus productos. Se logró establecer horarios de los colaboradores de los departamentos de operaciones y comercial para poder aplicar la entrevista a todos los colaboradores y recabar la información necesaria.

Objetivo específico 2.

Identificar las funciones del personal, sus procesos y los recursos que utilizan en sus labores diarias.

Instrumento de supervisión.

Instrumento de supervisión.

Lista de comprobación		
Numeración	Actividad	Estatus
1	Diseño guía de información	✓
2	Aplicación de la guía de observación al personal	✓
3	Relacionar la información con las actividades del personal	✓
4	Documentar la información recabada	✓
5	Análisis de los datos obtenidos	✓
6	Identificar procesos donde se pueda mejorar la productividad del personal.	✓

Adhucos Rápido de Zazulón S.A. de C.V.
Calle Estera Mz. 22 L. 1-A Smaza. 97
Cancún, Q. Roo
Tels: 01-999-25-04-598 999-100-00-85



Resultados de las acciones.

Las acciones de este objetivo permitieron crear una guía de observación que logro obtener información sobre las actividades que realizan los colaboradores, los recursos que utilizan para realizar estas actividades y la importancia que representan. Al analizar los datos obtenidos se logró identificar procesos o funciones con áreas de mejora y que pudieran tener un mejor aprovechamiento de los recursos.

Objetivo específico 3

Encontrar las áreas de oportunidad en los procesos y en la utilización de los recursos de la empresa.

Instrumentos de supervisión

Lista de comprobación		
Numeración	Actividad	Estatus
1	Formular cuestionario para la entrevista	✓
2	Establecer horarios donde se pueda localizar a todo el personal	✓
3	Documentar información obtenida en la entrevista	✓
4	Clasificar información de acuerdo con el tipo de recursos utilizado	✓
5	Establecer las áreas de oportunidad	✓
6	Establecer opciones de mejora	✓
7	Comprobar efectividad.	✓

Autobuses Pájaros de Zacatlán S.A. de C.V.
Calle Edzna Mz. 22 Lt. 1-4 Smza. 37
Caxtelán, Q. Roo
Tele. 01 800-25 04-396 999-100-00-65



Resultado de las acciones

La realización de estas acciones nos permitió conocer a través de análisis de los resultados de las entrevistas los procesos de la empresa, sus recursos y cuáles son las áreas de oportunidad existentes entre estos procesos y la utilización que se le da a los recursos de la empresa.

Objetivo específico 4

Establecer estrategias que permitan subsanar las áreas de oportunidad encontradas.

Instrumentos de supervisión

Lista de comprobación		
Numeración	Actividad	Estatus
1	Formular cuestionario para la entrevista	✓
2	Establecer horarios donde se pueda localizar a todo el personal	✓
3	Documentar información obtenida en la entrevista	✓
4	Clasificar información de acuerdo con el tipo de recursos utilizado	✓
5	Establecer las áreas de oportunidad	✓
6	Establecer opciones de mejora	✓
7	Comprobar efectividad.	✓

Autobuses Rápidos de Zazulán S.A. de C.V.
Calle Edana Mz. 22 Lt. 1-A Smaza 97
Cancún, Q. Roo
Tels. 01-800-25-04-598 998-100-00-86

Resultado de las acciones.

Estas acciones nos permitieron poder retomar las áreas de oportunidad detectadas y establecer estrategias que permitieron subsanar las mismas permitiendo a través del mejor aprovechamiento de los recursos y validar la efectividad de estas estrategias.

10.2. Impacto generado en la empresa/institución

La implementación de proyecto ha generado diversos cambios entre los principales cambios que ha generado he impacto al funcionar diarios de la empresa so:

Disminución de errores en el proceso de reservas. – Al realizar una modificación en el proceso de reservas implementando la utilización de la nube a través de office 365 en la base de datos de reservas ha permitido disminuir los errores debido a la eliminación de la triangulación de la información generada desde la venta hasta agendar las reservas.

Mayor productividad del área de reservas. - Al modificar el procedimiento de reservas se logró que las reservas sean cada vez más precisas con la información que se genera y la información pueda ser compartida en tiempo real con las áreas involucradas.

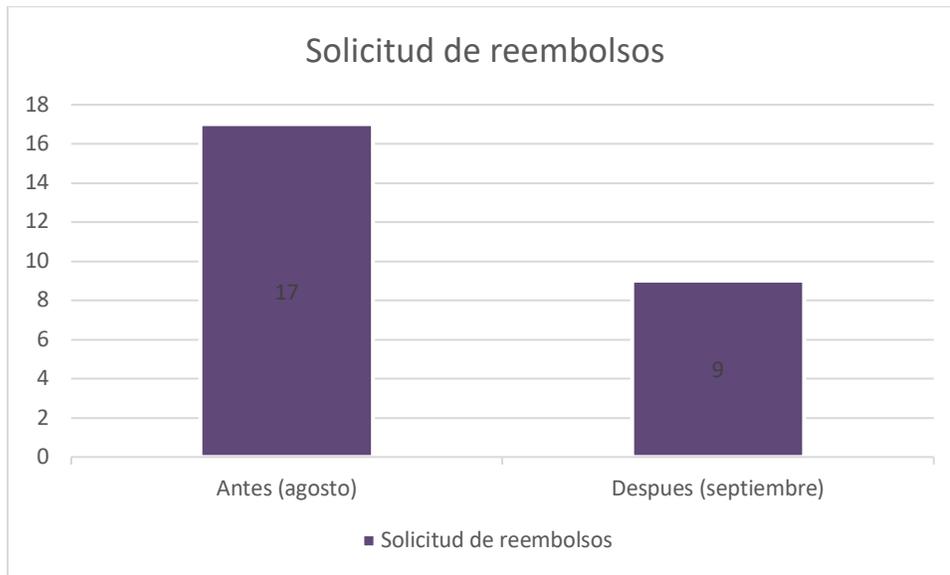
Cuadre con el área contable cada vez más sencillo. – El cuadrar informacio1n entre el área comercial, operativa y comercial era un proceso complicado pues los datos tenían que ser validados por cada área antes de pasar toda la información. Al tener una base de datos generada de primera mano por el a1rea comercial validada al momento por el área de reservas el cuadro de la información es generada en automática simplemente para ser tomada por el área contable contando con información certera, confiable y al momento de ser requerida



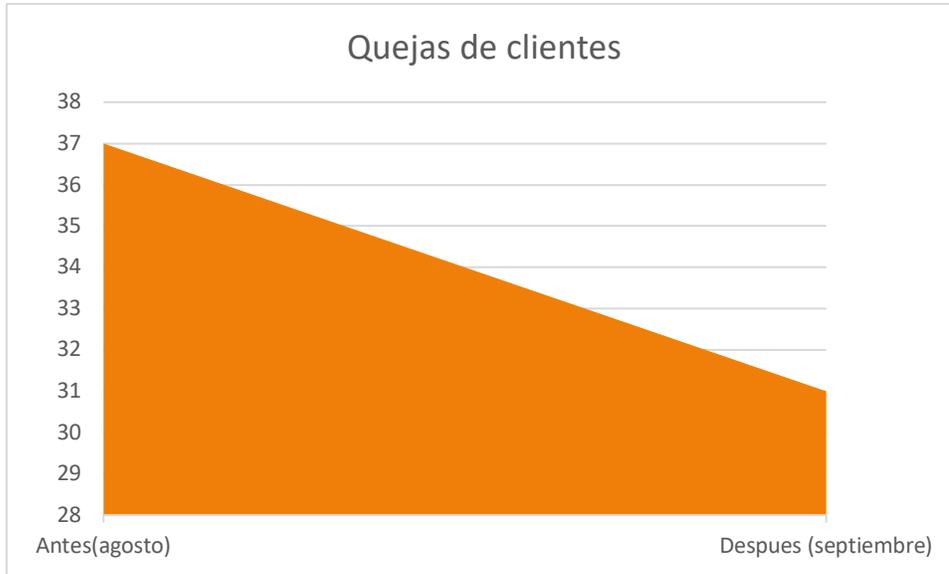
11. Evaluación de la Intervención

11.1. Evaluación cuantitativa

Después de la intervención se pudieron percibir cambios cuantitativos en la empresa como lo son una disminución importante de la cantidad de reembolsos solicitados por los clientes si bien los reembolsos son solicitados por diversos motivos un porcentaje de ellos provenían por errores en el proceso de reservas (errores de hoteles, horarios pick ups, etc.).



La intervención trajo consigo otro cambio favorable para la empresa como lo es la disminución de quejas, un pequeño porcentaje de las quejas por parte de los clientes es procedente del proceso de reservas. A partir de la intervención se logró una disminución de quejas y se pudo corroborar que a consecuencia del cambio del proceso de reservas.



11.2. Evaluación cualitativa.

Al evaluar la intervención se logró determinar que hubo cambios significativos en la forma de cómo la empresa opera diariamente a partir de la puesta en marcha de la ejecución de este proyecto y se lograron encontrar cambios significativos en el actuar diario de la empresa.

Evaluación cualitativa.	
Antes de la intervención.	Después de la intervención
EL proceso de reservas era un proceso tardado que involucraba la intervención forzosa de persona de las áreas comercial y operativa.	El proceso de reservas se ha vuelto un proceso simple que permite que todos los datos sean integrados de primera mano por el asesor de ventas y el personal de reservas solo tenga que validarlo.
Durante el proceso de reservas era común que se cometieran errores al comunicar al	En el proceso actual al pasar directamente los datos directamente del cupón por el



<p>pasar vía telefónica entre los del departamento de ventas al departamento de operaciones para poder integrar la reserva.</p>	<p>asesor de ventas la fidelidad de los datos se ha visto incrementada.</p>
<p>Antes de la intervención el pasar los cuadro de datos entre lo operado y lo vendido era un proceso grande que a fin de mes involucraba el área de contabilidad, el área operativa y el área de ventas lo que genera un proceso demasiado grande a fin de mes.</p>	<p>Después de la intervención el proceso de cuadro del área de contabilidad es más sencillo pues todos los datos se encuentran en una base de datos y esta durante</p>



11.3. Producto final

11.3. Producto final

Proyecto de Terminal

Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas.

Proceso de reservas para le empresa Turitur

Alumno: Fernando Neftali Huerta Aguayo

ES1611307367

Docente: MANM María Guadalupe Alvarado Delgado

Asesor externo: LAE Nora Araceli Ledesma Sánchez

Turitur

Autobuses Rápidos de Zacatlán S.A. de CV
Calle Edzna Mz. 22 Ll. 1-4 Simza. 97
Cancún, Q. Roo
Tels. 01-999-25-64-596 998-100-00-66

Fecha: 10 de octubre de 2019



Índice

1.- *Antecedentes*. ¡Error! Marcador no definido.

2.- *Objetivo*. 3.

 2.1 *Objetivos específicos*.....¡Error! Marcador no definido.

3.- *Alcance* 4.

4.- *Políticas* 4.

5.- *Excepciones*. 5.

6.- *Oficialización*. 6.

Autobuses Rápidos de Zaccallán S.A. de C.V.
 Calle Edzna Mz. 22 Lt. 1-4 Smza. 97
 Cancein, Q. Roo
 Tels. 01-800-25-04-598 998-100-00-66



1.- Antecedentes.

El presente procedimiento surge de la necesidad de la empresa Turitur de establecer un proceso de reservas que permita suplantar el procedimiento anterior el cual estaba expuesta a muchos errores de comunicación, era más tardado y complejo.

2.- Objetivo.

El objetivo del presente procedimiento es el de establecer el proceso de reservas de manera simple aprovechando los recursos al máximo los recursos materiales, humanos y tecnológicos con los que cuenta la empresa minimizando la posibilidad de errores que puedan afectar a los clientes directos de la empresa.

2.1 Objetivos específicos

- Establecer un procedimiento sencillo para poder realizar las reservas de los clientes con la confiabilidad de los datos de esta.
- Generar una base de datos en la nube (office 365) que permita la integración de todas las reservas, tours brindados, no shows, etc. en un mismo archivo y lugar para que cualquier consulta necesaria sea eficiente.
- Aprovechar los recursos de la empresa y adecuarlos a proceso de reservas permitiendo generar una mayor productividad y eficiencia durante el mismo.



3.- Alcance

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de los departamentos de operaciones, comercial y contable que tengan funciones relacionadas con el área de reservas.

4.-Políticas

Como parte importante del funcionamiento de la empresa Turitur se establece el procedimiento las funciones, responsabilidades, autorizaciones y pasos a seguir para el proceso de reservas.

4.1 Es responsabilidad del jefe de operación en subir el archivo a la nube (office 365) y compartir los permisos necesarios a cada uno de los involucrados en el proceso de reservas.

4.2 Es responsabilidad del jefe de operaciones de realizar un respaldo periódico de la base de datos (cada semana) con el fin del aseguramiento de la información.

4.3 Es responsabilidad y parte de sus funciones principales del asesor de ventas de los datos de clientes en el libro de reservas de la nube y garantizar la llenar todos los datos con la información veraz tal como y como está en el cupón. (Nombre del cliente, idioma, tipo de excursión, lugar y hora de pick up e información adicional.)

4.4 Es responsabilidad del personal de reservas de validar la información ingresada por los asesores de ventas, agendarla y garantizar los pick ups de los clientes.

4.5 Es responsabilidad del personal de operaciones el cupón de los clientes y validar la información ingresada por los asesores de ventas.



4.6 Es responsabilidad del departamento de operaciones de transferir la información revisada al área de contabilidad para la auditoría de la misma.

4.7 Ninguna reserva podrá realizarse de manera unilateral siempre tendrán que ser validados por los dos departamentos incluyendo las posibles cortesías.

5.- Excepciones.

En caso de eventos extraordinarios, excepciones, etc. se establecerá un actuar estándar que permita garantizar la funcionabilidad de la empresa y no afectar su operación.

5.1 En casos que la conexión a la red ADO falle se realizará o no se tenga acceso al libro electrónico de reservas el proceso de reservas por el personal operativo al cual recibirá la información vía e-mail por los asesores de ventas.

5.2 En casos de fenómenos naturales que inhabiliten la posibilidad de llevar a cabo las excursiones será obligación del departamento de operaciones notificar al área comercial y estos a su vez notificarles a los clientes para volver agendar o cancelar la excursión.



6.- Oficialización.

Autorizo

Valido



12. Sistematización

Durante la intervención en él se pudo observar como cambios significativos como los con una modificación en el proceso de reservas pueden generar un cambio con resultados satisfactorios como los él incrementar la productividad de un departamento que tenía problemas de comunicación y cometía errores que terminaban afectando a los clientes.

Turitur obtuvo beneficios en su organización como los son el incremento en la productividad del departamento operativo, la disminución en errores en el proceso de reservas, la disminución de reembolsos solicitados por los clientes, pero sobre todo adquirió la simplificación de proceso fundamental en su operación diaria. Como empresa se logró una mejora en comunicación de datos entre el área comercial operativa volviéndose estas más eficiente he incrementado su productividad en las labores que cada uno realiza para el proceso de reservas.

Las mejoras implementadas en Turitur permitirán a la empresa poder incrementar su capacidad de operación con un eficiente proceso de reservas el cual representa una mejora permanente ya que está basado en el aprovechamiento de los recursos de la empresa y el proceso ha probado ser eficiente para manejar las reservas de la empresa.

Se lograron conseguir buenos resultados a partir de la intervención los cuales fueron similares a los determinados antes de esta. Y se consiguieron algunos resultados los cuales no se esperaban como lo son la disminución e quejas por parte de los clientes. Los resultados que eran esperados fueron el incremento de la productividad del área de operaciones, la disminución de errores en el proceso de reservas y la mejora de la comunicación entre departamentos en todo lo que conlleve al proceso de reservas.



13. Conclusiones

Con esta experiencia podemos concluir que la importancia y el impacto que representa un proceso en una empresa las repercusiones positivas que puede traer el aprovechar de mejor manera los recursos con los que la empresa. Así como también el resaltar que tan necesario son los instrumentos de recolección de datos y el análisis de estos para poder generar un panorama claro de la situación actual de la empresa, detectar las áreas de oportunidad que puedan presentarse y poder realizar en base a estas necesidades un plan de acción que permita poder subsanar estas áreas de oportunidad.

Durante este proyecto se presentaron muchas adversidades como los que son personal de las empresas suelen ser muy reacios al uso de nuevas tecnologías, a la actualización y a brindar o compartir información para mejorar. También nos enfrentamos a una empresa con muchas políticas y procedimientos que para modificarlos o cambiarlos se le tienen que demostrar los beneficios y resultados a obtener por lo que represento un reto importante el poder demostrar con resultados, análisis, etc. Durante la realización del proyecto si bien nos enfrentamos a situaciones reales las cuales fueron complicadas de superar también encontramos muchas personas con gran capacidad, entusiasmo y disposición por cooperar en este proyecto que permitió que sea posible su implementación.

Esta disposición para colaborar por parte del personal de la empresa nos permitió poder adentrarnos para conocer cuáles eran sus necesidades, las funciones del personal, los recursos utilizados del personal, etc. Fue una labor complicada pero a la vez satisfactoria el recopilar la información necesaria para identificar las áreas de oportunidad de la empresa y lograr definir las estrategias para subsanarlas que en este caso concreto fue la modificación e implementación de un nuevo proceso de reservas.



Este proyecto represento un reto, pero me permitió poder aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera en una empresa real con situaciones comunes que suceden dentro la misma en la cual tuve la oportunidad de aportar los conocimientos. Esto me permite declararme listo para para afrontar el mercado laborar con todos los retos y complicaciones que esto implica gracias a todos los conocimientos adquiridos a lo largo de estos 4 años los cuales considero me han vuelto capaz de integrarme al mercado laborar.

Con la experiencia brindada en este proyecto y los conocimientos adquiridos que estoy listo para emprender en el ramo de las empresas turísticas un mercado importante y que cada vez adquiere más importancia en la economía de nuestro país gracias a la gran cantidad de destinos turísticos en nuestro país.

Las empresas en el sector turístico mexicano cada vez son más profesionales y brindan servicios con mayor y mejor calidad lo que representa un reto para los emprendedores en este sector lo que va requiriendo cada vez más profesionistas enfocados a estas. Es importante ver como el apoyo del sector gubernamental al sector turístico con instituciones cada vez más grande y con un apoyo importante para las empresas prestadoras de servicios turísticas que permite que cada vez más emprendedores decidan invertir y enfocarse a la prestación de servicios turísticos. Considero importante que los apoyos en las empresas turísticas cada vez sean mayores y la inversión por parte de estado sea cada vez mayor permitiendo incrementar la infraestructura de los destinos turísticos.

En la actualidad considero que las empresas turísticas cada día se enfrentan a un mercado turístico cada vez más exigente en los productos turísticos que consumen por lo que es importante poder implementar estrategias adecuadas que permitan poder brindar a los consumidores productos turísticos de calidad que permitan satisfacer las necesidades el mercado turístico actual.



La licenciatura en administración de empresas turísticas nos permitió poder adquirir conocimientos y habilidades para poder incursionar en el mercado turístico actual. Estos conocimientos nos permiten hoy en día aprovechar las fortalezas con las que una empresa turística cuenta, poder aprovechar las oportunidades que se presente o cuenten las empresas, poder identificar las amenazas que afecten a la empresa y fortalecer las debilidades que tenga la empresa.

Podemos concluir que lo más importante que se le puede brindar a las empresas turísticas son los resultados los cuales se logran a base a esfuerzo, trabajo, experiencia adquirida en el presente proyecto pero sobre todo los conocimientos adquiridos durante la carrera permitirán que podamos afrontar con éxito los adversidades dentro de las empresas y lograr los resultados que estas necesitan.



14. Fuentes de consulta

Significados.com. (2017). Significado de Turismo. 17 de abril de 2019, de Significados.com Sitio web: <https://www.significados.com/turismo/>

Cambridge. (2015). El turismo. 28/08/2019, de Cambridge Sitio web: http://www.cambridge.org/cambridgespanish/files/6414/0906/1947/Sample_Chapter_-_Temas_de_Turismo.pdf

Ramón. (2015). Turismo Cultural. 28/08/2019, de SECTUR Sitio web: <http://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/05/14/turismo-cultural/>

Fischer, L. & Espejo J:. (2011). Capítulo 12. En Mercadotecnia (240). México, DF.: Mc Graw Hill.

Mamani, W. (2016). Demanda turística. Abril 16, 2019, de asesores en turismo Sitio web: <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turistica/>

SECTUR. (2015). Glosario SECTUR. 28/08/2019, de SECTUR Sitio web: https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#Glosario_O

García, J. & Casanova, C. (2000). Primero. En Prácticas de la gestión empresarial (3). España: McGraw-Hill Interamericana de España.

Pérez, J. & Gardey A. (2009). Definición de optimización. 28/08/2019, de Definición De Sitio web: <https://definicion.de/optimizacion/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Ochoa, C. (2015). Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple. 7 de mayo de 2'019, de Netquest Sitio web: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>

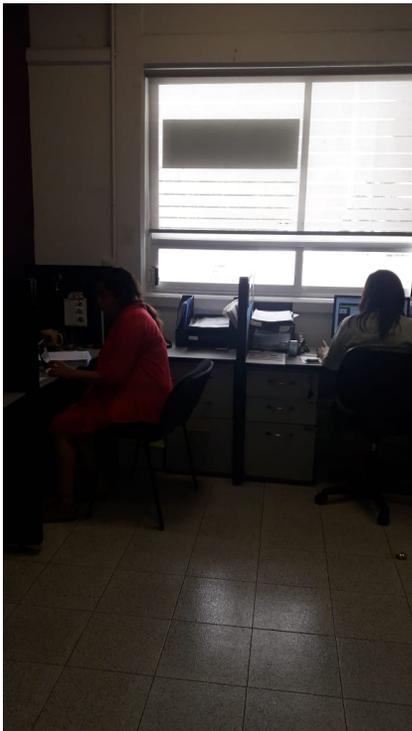
Sabino Carlos A. (1986) El proceso de investigación. Caracas: Editorial Panapo, p. 53.



15. Anexos.



Parte de del departamento de operaciones seguimiento y control de las excursiones del día.



Departamento de operaciones “área de reservas”