



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**REUNIONES Y EVENTOS EN BCD TRAVEL: EN LA  
ÉPOCA DEL COVID-19, PERÚ**

PRESENTADO POR

**DIANA LYSSET LEIVA SAGARDIA**

ASESORA

**MÓNICA ELIZABETH REGALADO CHAMORRO**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y  
HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2023



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**REUNIONES Y EVENTOS EN BCD TRAVEL: EN LA ÉPOCA DEL COVID-19, PERÚ**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADO POR:  
DIANA LYSSET LEIVA SAGARDIA**

**ASESORA:  
DRA. MÓNICA ELIZABETH REGALADO CHAMORRO**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada exclusivamente a mis abuelos, porque con su bendición he sentido su protección en todo este tiempo. Al igual, agradezco a mis padres por su impulso en mi etapa personal y académica. Y a mi esposo, por su amor permanente y absoluto hasta el final.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a la compañía BCD Travel S.A. por su apoyo y sobre todo al Sr. Ricardo Larrabure por su confianza en mi persona.

En segundo lugar, a mi alma mater y la Escuela de Turismo y Hotelería por sus conocimientos otorgados en este tiempo

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE GENERAL.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	vii
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	9
1.1. Turismo.....	9
1.2 El turista a raíz de la COVID- 19.....	10
1.3 Agencias de viaje.....	11
1.4 La COVID-19 y el impacto en el Turismo.....	14
1.5 Acontecimientos durante la COVID-19 en las agencias de viaje.....	17
1.6. BCD Travel S.A. en la época de la COVID – 19, Perú.....	20
1.7. Reuniones y Eventos.....	21
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	22
2.1. La agencia de viaje BCD Travel S.A.....	22
2.2. Organigrama y áreas de BCD Travel S.A.....	24
2.3. Cartera de Clientes corporativos.....	26
2.4. Reuniones y eventos en BCD Travel.....	27
2.5. Experiencia Profesional.....	28

2.6. Logros obtenidos .....	33
CAPÍTULO III: DISCUSIÓN .....	35
CONCLUSIONES.....	39
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	41
ANEXOS .....	45

NOMBRE DEL TRABAJO

**REPORTE - SUFICIENCIA PROFESIONAL -  
DIANA LYSSET LEIVA SAGARDIA**

AUTOR

**DIANA LYSSET LEIVA SAGARDIA**

RECuento DE PALABRAS

**7652 Words**

RECuento DE CARACTERES

**42368 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**53 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 22, 2024 8:42 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 22, 2024 8:42 PM GMT-5**

● **5% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la hotelería y turismo han vuelto a recobrar gran importancia como parte importante de la cadena de valor y fuente considerable de ingresos para el desarrollo económico del país, pese al difícil acontecimiento con la pandemia de la COVID – 19.

Es por ello que, el hacer frente a un obstáculo de esta índole a través de los conocimientos adquiridos académicamente, refleja la predisposición y la capacidad profesional para buscar soluciones y sobrellevar escenarios complicados. De tal manera, se lleva a cabo este trabajo de suficiencia profesional nombrado “Reuniones y eventos en BCD Travel: En la época de la COVID – 19, Perú “, donde se ponen a detalle todos los conocimientos y experiencias desarrolladas a lo largo estos años.

En el presente informe se exponen las bases teóricas que fundamentan los principios básicos relacionados entre el estudio y la estrecha relación con las experiencias profesionales efectuadas durante la época de pandemia por la COVID – 19.

Este procedimiento se lleva a cabo con la finalidad de tener un panorama lo más fidedigno posible y un análisis riguroso de cómo la experiencia profesional adquirida hizo frente a una situación pandemia alarmante, compleja y llena de restricciones que imposibilitaron en flujo habitual de la experiencia hotelera y turística en BCD Travel S.A.

Por otro lado, se dará a conocer la información de la empresa y su desarrollo a lo largo del tiempo, así como su organigrama y funciones inherentes a cada puesto en

mención, teniendo en cuenta el personal de jefatura directa quienes cumplen también el rol de evaluadores de desempeño profesional de la autora.

Además, se describe y pone en discusión las limitaciones y las interpretaciones comparativas efectuadas para la relación de lo sustentado teóricamente y la experiencia profesional desarrollada en BCD Travel S.A. durante el periodo de pandemia por la COVID – 19.

Finalmente, se exponen las conclusiones que justifican académicamente que, lo aprendido durante el periodo universitario, ha sido exitosamente aplicado en el periodo laboral, logrando así un el perfil de una profesional con capacidad para asumir nuevos retos, trabajar en equipos multidisciplinarios y ejercer con pasión la profesión.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Turismo**

En los últimos tiempos, el turismo ha sido una actividad económica perjudicada por la pandemia de la COVID -19 que ha paralizado a todo el mundo, demostrando que estamos expuestos ante un marco de incertidumbre y afectando significativamente a las personas tanto en el ámbito físico, como en el emocional. Es así que, la incertidumbre logra ser uno de los mayores enemigos, ya que conduce a una confusión por el cual deriva a dos caminos: la parálisis del no saber qué hacer o la opción de ser creativos, con la finalidad de encontrar nuevas estrategias ante los desafíos.

El turismo no ha sido ajeno a estos hechos, porque generó un impacto negativo de proporciones incalculables en el sector. Muchas personas dedicadas a la industria tuvieron que cerrar sus negocios, haciendo hincapié en la capacidad de resiliencia y aprendizaje reflejada en el apoyo y solidaridad continua a la recuperación por parte de los gobiernos, entidades privadas y en la población (OMT, 2021).

La pandemia de la COVID-19 hizo que las empresas dedicadas al rubro del turismo estuvieran en un efecto de hibernación, sin tener la posibilidad de gestionar actividades turísticas a nivel nacional e internacional. Además, el trabajo realizado por las agencias de viaje fue limitado, porque el simple ejercicio que tenía el turista de viajar, contenía diferentes tipos de procedimientos para su desplazamiento por las restricciones de movilidad de los países (Naciones Unidas, 2020).

De forma convencional, las agencias de viaje han sido un canal de distribución directo con los turistas, aunque se pensaba que la tecnología iba ser una irrupción e iban

a desaparecer en el tiempo. Esto ha sido lo contrario, porque se ha visto un crecimiento ante la hipermediación, ya que han tenido que sumar a sus funciones roles tecnológicos que permitan una rápida y mejor comunicación entre la agencia y el consumidor – turista (Molina, 2013).

## **1.2 El turista a raíz de la COVID- 19**

Según el MINCETUR (2022), desde la época de los años 1990, el turista común ha ido adquiriendo nuevas actitudes y requerimientos para sus momentos de ocio. A su vez, el crecimiento de la globalización ha sido parte de la exigencia de información que necesita el turista para sus viajes. Es allí donde el turista se menciona como un individuo que se transporta de su lugar habitual hacia otro destino, por el cual necesita varios factores como alimentación, descanso, hospitalidad, consumir culturas y nuevas experiencias.

Por ello, se mencionan nuevas características requeridas por el turista como: optar por tener en sus viajes el uso de elementos tecnológicos que permitan aligerar procesos dentro de la cadena de comercialización en el mercado y, que se obtenga respuestas inmediatas. También, busca nuevas experiencias en varios ámbitos que podrían ser gastronómicos, culturales, naturaleza, que involucre vivir estilos de vida diferente a su vivencia actual teniendo en cuenta un elemento en relación como la sostenibilidad. Por consiguiente, tener de inmediato material de información digital que permita observar, preguntar y obtener data sobre el lugar elegido. No obstante, el precio es un factor necesario en la decisión de comprar, el cual sea justo en relación al precio y la calidad.

Para finalizar, el turista de hoy en día, busca el servicio y un trato humano, cálido y paciente por parte de los prestadores de servicio.

Por otro lado, la COVID-19 trajo consecuencias sobre el gasto turístico a nivel internacional y la paralización de los principales servicios como las agencias de viaje fueron uno de los más afectados a raíz del confinamiento que se vivió en todo el mundo (Gossling et al., 2020).

### **1.3 Agencias de viaje**

Galindo (2021) comenta que las agencias de viajes son entidades que mantiene una relación con dos partes fundamentales que se complementan entre sí, como son: el viajero llamado turista y las empresas dedicadas a la actividad turística tanto internacional y nacional. Estos mismos, en el proceso, se convierten en elementos claves para la venta y compra sobre la oferta en los niveles locales, regionales, nacionales e internacionales, porque generan la promoción y son el canal directo ante el individuo o grupo de personas, cuyo objetivo es difundir el potencial del atractivo o el destino turístico a visitar.

A la vez, Cortés y Vargas (2018) alegan que, el canal de distribución que tiene las agencias de viaje por la vía digital ha sido un desafío positivo, porque agiliza la comunicación y la experiencia de compra.

Por lo tanto, Panosso (2012), comenta que en 1841 la gestión de los viajes adquirió relevancia profesional a raíz que Thomas Cook, estaba organizando viajes en Inglaterra por vía tren. Es allí donde la actividad de viajar toma interés y sobre todo para las agencias de viaje como un elemento distribuidor, sumado a la venta de tickets

transporte aéreos, terrestres, atracciones turísticas, alquiler de vehículos, reservas de hospedaje, entre otros.

Por lo mismo, se indica que las agencias de viaje por su propia naturaleza, han adquirido tres funciones que son: los canales de distribución porque funcionan como intermediarios de los servicios que ofrecen como restaurantes, hoteles, transportes de forma grupal o individual hasta los paquetes turísticos que organizan los operadores dedicados a la actividad turística; otra función es elaborar viajes a medida, que está dirigido a grupos de personas que pueden ser familia, o individuos de manera personalizada, teniendo los requerimientos según sus necesidades y que las agencias de viaje tiene que hacer la reserva de diversos servicios de manera conjunta pero única.

También, otra función son las asesorías de viaje, cuyo objetivo es proporcionar una información personalizada, rápida y eficaz al viajero, brindando todo el apoyo que necesita en el lugar de visita o destino, a la vez de tener la capacidad de armar paquetes, realizar compras y reservas.

Ballesteros (2012), enfatiza que las agencias de viaje tienen 6 tipos, las cuales son: Emisoras o llamadas *Outgoing*, son agencias que tienen como actividad enviar turistas hacia otros lugares, por ello, se considera a estas agencias como agencias exportadoras; no arman sus paquetes simplemente se adaptan a los paquetes de las agencias de otros países y las ofrecen a sus clientes.

Receptivas o llamadas *Incoming*, estas no elaboran productos turísticos de su propia autoría. La razón es porque, únicamente vuelven a realizar la venta de los paquetes y a la vez los productos individuales que incluye los hospedajes y ticket

aéreos. Cabe resaltar que, también se especializan en dirigirse a un segmento determinado como por ejemplo las agencias corporativas, viajes de incentivo y que se distribuyan los productos turísticos.

Emisoras llamadas receptoras, las cuales otorgan un servicio de recepción direccionado a otras agencias de viaje. Es decir, tiene un variado abanico de servicios, de los cuales puede incluir *transfer* desde el aeropuerto al hotel, también *city tours*, recorridos a diferentes atractivos el cual se cobra de manera independiente del paquete turístico que se ha vendido.

*In Plant*, que depende de las agencias de viaje masivas cuyo fin es que los clientes tengan más cercanía, y así ser más eficientes con el servicio que brindan. Son pequeñas oficinas que se establecen en lugares muy concurridos.

Franquicias, este tipo de agencias se refiere cuando dos empresas distintas se ponen de acuerdo en que la empresa de turismo venda su *know how* a la otra empresa; la empresa que compra se beneficia de la compra de viajes y la empresa que vende se beneficia de pagos mensuales o canon.

Virtuales, son agencias posicionadas solo por medios online, donde venden sus productos ya sea por páginas digitales, por redes sociales o aplicaciones en dispositivos móviles. Asumen un reto importante debido a que, para que las personas estén seguras de comprar deben invertir en el diseño de su página y la seguridad online.

## **1.4 La COVID-19 y el impacto en el Turismo**

Según Angulo et al. (2021), el virus SARS - CoV – 2 inició en la China en un lugar que llama Wuhan, causando una enfermedad física y mental y el cual se expandió por todo el mundo. Por ello, Sánchez y De la Fuente (2020) indican que ante la pandemia y el no saber que no había una cura inmediata o desconocer el antídoto de las vacunas, se decidió por realizar el confinamiento en todo el mundo, que trajo a su vez, el distanciamiento social con el fin de retener el contagio agresivo y ser un mecanismo de prevención para la propagación inmediata del virus. Es allí que, ante la emergencia sanitaria la digitalización sumó como vía de comunicación entre las personas y como elemento principal las redes sociales ayudó a poder tener contacto con las familias, amigos y la actividad laboral.

El Ministerio de Sanidad de España (2021) comenta que la COVID-19 es una enfermedad zoonótica, porque se transmite de animales a humanos, aunque ha existido muchas teorías sobre su transmisión a los humanos. Por otro lado, este virus desencadenado en varias enfermedades conjuntas como dolor de cuerpo, problemas en el sistema respiratorio, paros cardíacos, etc.

De acuerdo con Organización Peruana de la Salud-OPS (2021), las muertes por COVID-19 que se suscitaron en el 2022 fueron de 2'792'768 de personas y sólo se pudieron tener 1'942'091'914 dosis de vacunas administradas a las personas en la región de América. Por ello, las vacunas fueron una esperanza de vida para muchas personas y fue un año donde el objetivo necesario era la producción de vacunas por parte de las empresas farmacéuticas en todo el mundo.



Para, Vega et al. (2021), destaca que la COVID-19, ha sido un golpe sorpresivo para la humanidad, y el turismo no ha sido ajeno a ello, porque hizo un giro de 360 grados en la manera de realizar la actividad turística. Es allí donde las agencias de viaje tuvieron que pensar en nuevas estrategias de operar ante un tiempo donde los aeropuertos cerraron para reducir el contagio entre países. También ha sido un momento en que la sociedad ha tomado conciencia de la creación de productos sostenibles y así generar un turismo responsable.

Por ende, se destaca las nuevas necesidades que tiene el turista en el requerimiento en sus viajes. Aunque, se debe tener en cuenta que la pandemia trajo una crisis económica mundial porque se tenían hoteles sin actividad, aviones sin salida, ni llegada, restricciones y políticas dadas según cada país. Tomando en cuenta que el turismo es una actividad económica y siendo uno de los motores de crecimiento en la economía de un país.

Para Pastor y Rivera (2022) destacan que la COVID – 19 tuvo un impacto negativo en la economía individual de las personas y las empresas, el cual tuvo como consecuencia el cierre y recesión mundial. Muchos países se vieron afectados por la falta de actividad turística, debido al cierre de las fronteras de manera indefinida que traía temor e incertidumbre en las personas económicamente involucradas en el turismo.

Aunque, Promperú (2021), comenta que la COVID – 19 trajo cambios positivos para el turismo, por mencionar: El Desarrollo de la Tecnología, porque ha sido el momento que las TIC´s han tenido una importancia dentro de la gestión en la industria turística. Por ello, las empresas en relación al turismo tienen que adaptarse a los nuevos

cambios y poder aprender nuevas herramientas que conlleven al inicio de sus actividades como videollamadas, zoom, pagos digitales, y otros, pero a la vez a un mejor servicio, rápido, dinámico y seguro ante el comprador-turista que a pesar del tiempo se harán más competitivos.

Otro cambio a tomar en cuenta es la eficiencia de los procesos, donde se enfatiza en resolver de manera inmediata las crisis o problemas de forma responsable y que, a la vez, genere un valor ante el consumidor, se disminuya recursos y tiempo. Un nuevo cambio que se ha suscitado es en el enfoque de productos sostenibles ante los nuevos estilos de vida por mantener una salud óptima y guardar la integridad física, donde los turistas requieren de nuevas experiencias, pero de una forma responsable para el cuidado de la naturaleza y su entorno. Para agregar, otro cambio es el manejo eficiente de la información por parte de las agencias de viaje, el cual recurre a una especialización en herramientas digitales con el objetivo de tener una rápida respuesta con información óptima según las necesidades de los turistas.

También cabe resaltar que, las empresas de agencias de viaje tienen que aplicar un modelo mixto que incurra en la realización de la atención vía online y otra de manera presencial. Aunque la vía online permite reducir gastos y acomodarse a horarios diversos siempre y cuando se realice de forma diligente. Al mismo tiempo, otro cambio al que han tenido que sujetarse las agencias de viaje, es a la personalización de los viajes por las nuevas motivaciones que tiene el turista, creando un valor único, que genere protección y una atención exclusiva, conllevando al crecimiento de nuevos nichos de mercado.

## **1.5 Acontecimientos durante la COVID-19 en las agencias de viaje**

Para Hernández et al. (2021), la pandemia de la COVID-19 afectó considerablemente a las empresas de agencias de viajes, sobre todo en el momento que todo se paralizó por el confinamiento, al no poder realizar ningún tipo de reservas por la no apertura de establecimientos de hospedaje, restaurantes, aeropuertos, etc. También, los servicios de alimentación en todos sus ámbitos, fueron restringidos para disminuir el contagio y, a la par, utilizar protocolos de protección como las mascarillas y garantizar la seguridad de los consumidores al tomar el servicio en espacios limitados.

Desde la óptica de Pomperú (2020), las agencias de viaje han tenido un rol importante en relación a la comunicación continua sobre las actualizaciones o cancelaciones de los servicios y así, poder facilitar el reinicio de manera secuencial de los servicios turísticos, porque se debe resaltar que la función de una agencia de viaje es el asesoramiento leal y fiel del destino a visitar de un viajero.

Pomperú (2017) menciona que, el turismo en el Perú, tuvo una acogida de 4.4 millones de viajeros, aumentando en 3.8% el PBI a nivel nacional previos a la pandemia, pero lamentablemente ese crecimiento fue afectado por el coronavirus.

**Tabla1**

*Casos de la COVID-19 confirmados en Sudamérica - junio 2023*

---

País	Casos Confirmados
Brasil	37,655,917.00
Argentina	10,056,300.00
Colombia	6,369,916.00
Chile	5,288,147.00
Perú	4,507,896.00
Bolivia	1,202,171.00
Ecuador	1,062,275.00
Uruguay	1,038,774.00
Paraguay	811,204.00
Venezuela	552,695.00

---

*Nota.* Adaptado de la Organización Mundial de la Salud (2023)

Por lo mismo, MINCETUR (2022) promueve un plan de reactivación para la actividad turística que atiende también a las agencias de viajes, con el fin de crear nuevas experiencias con un enfoque de sostenibilidad e inclusión social. Por ello, se menciona las siguientes estrategias:

Fortalecimiento a los gobiernos locales dentro de la gestión del destino, el cual se debe consolidar en los paquetes turísticos y la sección entretenimiento en juegos. Esto permite que se genere más impuestos, además de también promover el empleo en las entidades participantes del turismo como las agencias de viajes, agencia turística, guía turística.

Reforzamiento de los sistemas de información dentro del sector turístico, donde se promueva las actividades que involucren productos de turismo como la venta de artesanía en las agencias de viajes o agencias de turismo.

La Planificación de destinos turísticos dirigido por el ordenamiento territorial, donde se impulse la planificación conjuntamente con las agencias de viaje, a la vez reforzar alianzas entre agencias de viajes, municipalidades, localidades y el estado.

También impulsar sistemáticamente la capacitación a las personas que venden viajes, para darle información correcta de los destinos turísticos al cliente y realizar alianzas estratégicas con entes intergubernamentales y privados que participan en el turismo como las agencias de viajes.

Reforzamiento de condiciones del territorio, de las cuales se debe incentivar incentivos fiscales a las agencias de viaje, brindar facilidades de ingreso a los turistas a través de las agencias de viaje, apoyar a las agencias de viaje formales.

Mejoramiento de la oferta de productos a través de la experiencia turística, incentivando al uso de tecnología como las páginas web, apps, redes sociales.

Por otro lado, apoyar el financiamiento de sector público o privado para obtener certificaciones internacionales de calidad para las agencias de viaje. De esta manera, se incentiva medidas de apoyo para el emprendedor y, a la vez, se tiene en cuenta que el estado debe promover la marca país conjuntamente como los hoteles, restaurantes, agencias de viaje, entre otros.

## 1.6. BCD Travel S.A. en la época de la COVID – 19, Perú

Según el informe que elaboró BCD Travel Research & Innovation (2021), como equipo de investigación, indica cómo la empresa hizo frente al cese en sus cadenas de suministros, ingresos y el corte de viajes, eventos y reuniones. Por otro lado, se brindó una amplia asesoría sobre el impacto que causa sus programas, las modificaciones en las políticas descritas y prohibiciones de viaje según declaraciones gubernamentales. Asimismo, factores como la estabilidad y trayectoria financiera, ayudaron a mitigar los bajos niveles de transacciones. Sin embargo, se llevaron a cabo planes de reducción de costos en todas las áreas de las compañías como lo son la reducción de horas, la implementación de tiempos libres obligados, algunas licencias y motivación al personal para acceder voluntariamente a los periodos cesantes no remunerados.

Para Castillejos (2020), sostiene que el uso de herramientas digitales fue un punto clave para poder retomar eficazmente sus operaciones. Por ejemplo, la aplicación *TripSource*, a través de la cual los usuarios y viajeros pueden estar al pendiente de todos los eventos o incidentes que intervienen en sus vuelos, así como las medidas de seguridad en tiempo real. Además, otra plataforma como Quikipedia, ha sido de gran utilidad, puesto que brinda todas las sugerencias antes, durante y posterior al viaje, así como una amplia asesoría para dar un amplio panorama de las acciones que toma la compañía y fidelizar la confianza de sus clientes.

## **1.7. Reuniones y Eventos**

Según Perlaza, Correa y Tamayo (2015), sostienen que las reuniones tratan de un encuentro de un determinado número de personas en un lugar determinado, con la finalidad de ejecutar una actividad previamente establecida. Por otro lado, indican que los eventos, son acciones organizados en beneficio de los intereses comerciales y que, a su vez, transmitan un mensaje definido a un público objetivo y que busca una respuesta.

Promperu (2014), señala que esta actividad es vital, porque fomenta la diversificación de distintos destinos y, comparte conocimiento, innovación y creatividad. Asimismo, genera mayor impacto económico en el sector turista y se ve reflejado en sectores como producción, lo cual genera mejores puestos de trabajo directos e indirectos. Por tanto, el Perú desarrolla una estrategia donde se priorizan mercados, preparación de ciudades para acoger a muchos turistas y una infraestructura para realizar diversos eventos.

## **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Me gradué en la facultad de la escuela profesional de Turismo y hotelería en la Universidad San Martín de Porres en el año 2010, donde destaqué por ser una estudiante comprometida y en constante con mi desarrollo profesional. Esto es gracias a que uno de los principales proyectos a lo largo de mi vida académica, fue el de pertenecer a un equipo de trabajo que me permita asumir retos y a la vez, exigir más allá de mis conocimientos, explotar mi potencial y cumplir objetivos propuestos.

De tal manera, en BCD Travel S.A. inicié como Coordinadora de eventos y encontré un equipo que está en constante evolución profesional, que incentiva a buscar más conocimiento y a lograr aplicarlo. He demostrado ser una profesional pro activa, comprometida y siempre orientada al cumplimiento de obligaciones y cambios propios de cada proyecto delegado con eficiencia y organización. Asimismo, los puestos en los que iba escalando, demandaban flexibilidad y capacidad de interacción con grupos multiculturales y numerosos, en las que he logrado destacar exitosamente.

### **2.1. La agencia de viaje BCD Travel S.A.**

BCD Travel S.A. es una agencia de viaje americana dirigido al público corporativo, cuyos inicios empezaron en 1975 con su fundador John Fentener. El significado de BCD Travel S.A. es la administración global de viajes corporativos, mismos que tienen presencia en 109 países a nivel mundial.

En la actualidad, la agencia BCD Travel S.A. tiene su sede principal en Atlanta y tiene una tasa de retención de cliente aproximadamente del 98% por calidad y la facilidad



que brinda en varios países donde se encuentra. Como resultado, BCD Travel S.A. tiene uno de los mejores puestos en la industria de agencias corporativas en relación al turismo

En el Perú, tiene presencia hace más de 15 años especializándose en ofrecer servicios y asesoramiento de viaje exclusivamente para compañías.

El objetivo de BCD travel S.A. es optimizar tiempos, consolidar todos los servicios de viaje en un solo canal como confirmar el ticket aéreo, reserva de hotel, póliza de seguro, resolver problemas imprevistos, etc.

Sobre el área de reuniones y eventos dentro de la agencia de viaje, se maneja tres componentes: el área comercial, logístico y económico. En ellos, se realiza un acompañamiento de los grupos a través de la ejecutiva a cargo, con el fin de validar los servicios óptimos contratados en cualquier destino.

Para finalizar, la agencia BCD travel S.A. tiene una política corporativa y es el reflejo de la experiencia y el reflejo de su cultura empresarial. Teniendo en cuenta los factores de escucha al cliente, elaborar propuestas según las necesidades de los usuarios y tener un resultado a medida y exclusivamente para el cliente, alineado a los objetivos de la empresa.

## 2.2. Organigrama y áreas de BCD Travel S.A.

BCD Travel S.A. cuenta con una estructura organizacional, con un total de 19 colaboradores activos, como se muestra en la Figura 1 presentada a continuación:

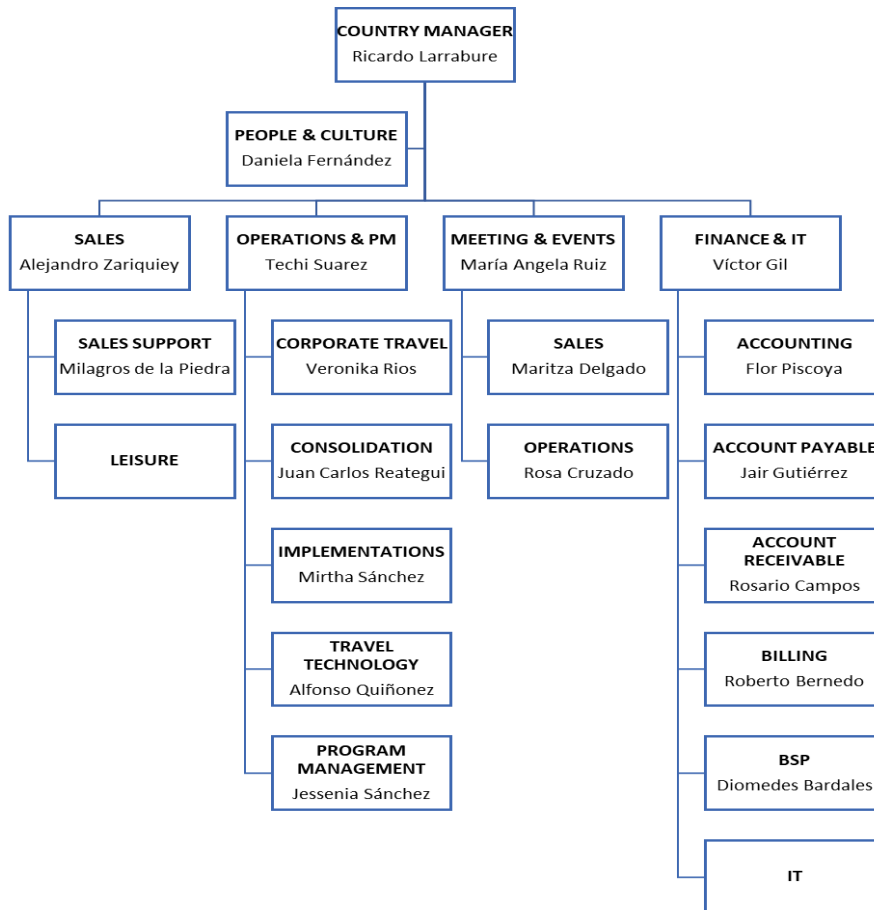


Figura 1. Estructura Organizacional en la empresa BCD Travel S.A.

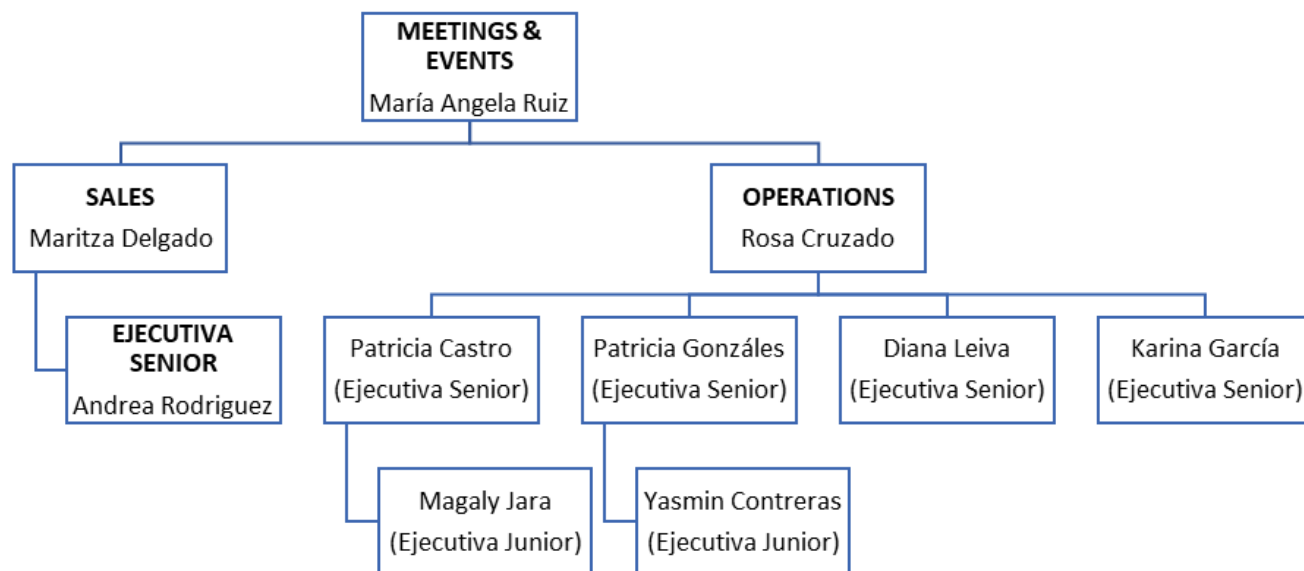


Figura 2. Estructura organizacional del Área reuniones y eventos en la empresa BCD Travel S.A.

**Tabla 2**

*Información Salarial del área de reuniones y eventos de BCD Travel S.A. del 2019 al 2022*

Cargo	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Ejecutiva Senior	S/ 4,000.00	S/ 1,800.00	S/ 3,000.00	S/ 4,500.00
Ejecutiva Junior	S/ 2,000.00	S/ 1,000.00	S/ 1,800.00	S/ 2,500.00

*Nota.* Sistema salarial del área de reuniones y eventos.

Como se mencionan en las Figuras 1 y 2, se observa la estructura organizacional de BCD Travel S.A. y estructura de reuniones y eventos de BCD Travel S.A., donde se aprecia los encargados y responsables, así como la dirección de cada área.

En la Tabla 2, se observa los niveles salariales tentativos del 2019 hasta el 2022 de BCD Travel S.A. en el área de reuniones y eventos para las ejecutivas senior y junior en la época de pandemia.

En BCD Travel S.A. es de gran importancia ejecutar constantemente una evaluación al colaborador y su desempeño. Se puede apreciar los objetivos de cada colaborador del año 2019. Anexo 2.

### **2.3. Cartera de Clientes corporativos**

Sobre la cartera de clientes de la agencia BCD Travel S.A., se resalta y menciona a los clientes que depositaron su entera confianza y seguridad previamente en la empresa y durante la COVID- 19, como son las principales: Bayer, Pfizer, ABBOTT, Tecnofarma. Luego, entre las grandes mineras tenemos a MMG las Bambas, Antamina y Southern Perú. Finalmente, a las empresas de rubro de consumo masivo: Nestlé marcas y Nestlé Perú, Alicorp.

## **2.4. Reuniones y eventos en BCD Travel**

En BCD Travel S.A., las oficinas de Reuniones y eventos, son áreas dirigidas a la planificación responsable y la realización de reuniones y eventos a compañías. El perfil del trabajador de BCD Travel S.A. se caracteriza por estar compuesta de personas detallistas, con una actitud proactiva, que con un pensamiento crítico y estratégico manteniendo un resultado óptimo y satisfactorio hacia sus clientes corporativos.

El tener un equipo minucioso es una ventaja competitiva para poder anticiparse a los problemas. Otro valor agregado de BCD Travel S.A., es observar claramente el esquema de planificación y ejecución, utilizando estándares de calidad del que hace uso la empresa.

Por consiguiente, la pandemia ha sido un reto y reflejo de cómo una empresa sólida en estructura organizacional, puede afrontar y mantenerse ante los retos sucedidos como el confinamiento y cierres de servicios relacionados a la actividad turística. A la vez, han podido innovar en nuevas propuestas que se ajusten a los nuevos parámetros que trajo la COVID-19, el cual mantuvo sostenible en todo momento a BCD Travel S.A.

El puesto laboral que obtuve es de Asesora de reuniones y eventos, el cual me permitió desarrollar las capacidades adquiridas en las experiencias acumuladas en trabajos anteriores y a la apertura que otorga BCD Travel S.A. en poder aplicarlas en las tareas asignadas.

## **2.5. Experiencia Profesional**

En este campo expongo mi experiencia profesional realizada en al área turística dentro de las funciones y cargos en diversas empresas desde el año 2011 hasta la actualidad.

**Tiempo: Mayo - octubre, 2011.**

**Cargo: Coordinadora Evento Perumin en BCD Travel S.A.**

**Supervisora a cargo:** Rosa Cruzado Vargas, Supervisora de *Meetings and Events*.

Durante mi desarrollo en el puesto en mención, he logrado gestionar y atender de forma personalizada las solicitudes de los clientes, así como los cambios inherentes y propios de su reserva. Además, modificaba el orden de prioridad de mis tareas para hacer frente a la emergencia, logrando responder de manera eficiente y a tiempo: un elemento fundamental de mi trabajo.

### **Funciones realizadas:**

- Gestionar óptimamente el registro e inscripción de los asistentes al Evento 30° Convención Minera Perumin, realizado en la región de Arequipa, Perú. Esto incluye tanto a participantes de empresas nacionales y extranjeras.
- Gestionar las reservas de alojamiento, reservas de transporte aéreo y terrestre para cada cuenta asistente.
- Gestionar la coordinación de operaciones con el personal ejecutor.
- Supervisar incidencias suscitadas previa y durante el evento, para así dar una respuesta inmediata ante cualquier inconveniente

**Tiempo: Noviembre, 2011 - enero, 2015.**

**Cargo: Ejecutiva de cuentas corporativas en BCD Travel S.A.**

**Supervisora a cargo:** Mirtha Sánchez Guárdales, jefe de Corporativo.

En este puesto cumplí responsablemente con habilidades de organización, coordinación y disposición orientada a la solución de problemas. Asimismo, brindé soporte a las áreas relacionadas y aseguramos en equipo un servicio confiable para nuestro cliente.

**Funciones realizadas:**

- Coordinar y gestionar presupuestos y márgenes de los viajes de negocio de los *Regional Managers*, Gerencia y *Staff* de las cuentas asignadas Nestlé y Bechtel, garantizando el lineamiento de las políticas de viaje establecidas por cada empresa.
- Gestionar contratos y negociaciones con los clientes durante y después de la fase de implementación.
- Demostrar el valor de una gestión del programa de viajes corporativos a través de programas de desarrollo (Planes de Negocio).
- Actualización continua y conocimiento del mercado, donde se provee de información ordenada para apoyar a nuestros clientes estratégicamente.
- Desarrollo de reportes y revisiones mensuales, trimestrales y anuales; identificando tendencias que impactan al plan de negocio y oportunidades que lo favorezcan.

- Coordinación directa con el regional y *Global Travel Managers* para poder cumplir con los objetivos y lineamientos regionales y/o globales ya establecidos con el cliente.

**Tiempo: Enero - Noviembre, 2015.**

**Cargo desempeñado: Coordinadora de viajes- Proyecto Las Bambas en Bechtel**

**Supervisora a cargo:** Armando Garza Jr., Gerente de Servicios Generales.

Demostre ser una profesional pro-activa, comprometida y orientada a cumplir con todas las obligaciones, cambios y apuros propios del proyecto, con absoluta eficiencia. He logrado, además, coordinar diversas opciones de traslado de personal extranjero (incluyendo: Indonesia, Alemania, Austria, Suiza, Suecia, etc.) dentro de los tiempos y costos requeridos por el proyecto.

**Funciones realizadas:**

- Coordinador de viajes en las diferentes Gerencias dentro de la empresa realizando trabajos como: reservas de hoteles, vehículos y visitas a la mina.
- Realizar reportes de *sites* para validar las personas en rotación
- Negociar con las agencias de viaje para optimizar un ahorro de la empresa.
- Gestionar viajes locales y extranjeros con los servicios incluidos a los trabajadores y personal de gerencia.
- Coordinar los servicios de transporte y hospedaje a los trabajadores de mina para ser derivados a su lugar de residencia.



**Tiempo: Mayo - Noviembre, 2016.**

**Cargo: Coordinadora de eventos en BCD Travel S.A.**

**Supervisora a cargo:** Rosa Cruzado Vargas, Supervisora de *Meetings and Events*.

En esta posición laboral, acrecenté mi atención a los detalles, con una amplia predisposición a trabajar conjuntamente en equipo y con una alta capacidad de organización, análisis y evaluación. He logrado planear y priorizar tareas durante alguna emergencia suscitada.

**Funciones realizadas:**

- Gestionar la parte operación y comercial dirigido a grupos, también en congresos y /o cuentas asignadas de compañías de diferentes rubros como minería, farmacéutica y otros.
- Acompañar grupos de viajes de eventos y reuniones de clientes para asegurar el cumplimiento y satisfacción de los servicios.
- Gestionar los procesos de planificación, coordinación y ejecución de los eventos corporativos, también de viajes incentivos
- Elaborar presupuestos acordes a lo establecido previamente por requerimiento del cliente.

**Tiempo: Junio, 2017 - Enero, 2018.**

**Cargo: Coordinadora de eventos en Travex Security**

**Supervisora a cargo:** Fátima Vinatea, Supervisora de Eventos Nacionales.

He mantenido un perfil comprometido y orientado a resultados, para formar un equipo de trabajo eficiente, brindando honestidad y profesionalismo en cada una de mis tareas asignadas, apoyando a los empleados para llegar a su destino e interactuando con más de quinientas personas constantemente.

**Funciones realizadas:**

- Supervisar, guiar y dirigir los recursos económicos, materiales y técnicos del evento.
- Elaborar presupuestos acordes a lo establecido por requerimiento del cliente.
- Generar el reporte de avance de manera periódica sobre los eventos que tiene realizado con la empresa.

**Tiempo: Mayo 2019 - Abril, 2022.**

**Cargo: Coordinadora de eventos en BCD Travel S. A.**

**Supervisora a cargo:** Rosa Cruzado Vargas, Supervisora de *Meetings and Events*.

Durante mi experiencia el puesto, he realizado diversas tareas. Como encargada desarrollé la habilidad comunicativa y la capacidad para la toma de decisiones. De igual manera, logré delegar tareas y asegurar el funcionamiento de los equipos multidisciplinarios frente a la pandemia que de la Covid – 19, donde fue muy importancia mantener la organización a flote a través de la implementación de estrategias digitales y herramientas como aliados informativos que cuiden la seguridad y, por ende, preserven la confianza de nuestros clientes hacia nuestros servicios, tal como señala Vega et al. (2021).

### **Funciones realizadas:**

- Elaborar presentaciones para licitaciones de Eventos tanto nacionales como internacionales.
- Gestionar los procesos de planificación, coordinación, y organización de Eventos Corporativos, que cumplan los lineamientos ante la coyuntura Covid – 19.
- Gestionar las reservas en respecto a los hospedajes para las personas que estaban en tránsito de la mina, afrontando los protocolos frente al Covid-19.
- Validar la información de las medidas sanitarias vigentes en cada país
- Monitorear el cumplimiento de las disposiciones de ingreso de cada país y gestionar los mismos.

### **2.6. Logros obtenidos**

En la actualidad, cuento con el grado académico de Bachiller otorgado por la Escuela de Turismo y Hotelería, culminados en la Universidad San Martín de Porres. Por otro lado, he aprendido en el trayecto profesional a desarrollar las habilidades múltiples dentro del sector turismo ejerciendo con responsabilidad y con una actitud de liderazgo las actividades encomendadas el ámbito laboral. Es por ello que, me permite profundizar y ahondar sobre las actividades que realizo en el trabajo asignado.

En el transcurso de la etapa profesional he logrado adquirir herramientas útiles para adquirir un desarrollo en el campo laboral del turismo, como liderazgo transformacional, la capacidad de discernir en la toma de decisiones en el área turística.

En el año 2022 hasta la actualidad he obtenido el logro de posicionarme en el cargo

administradora de viajes en BECHTEL en el proyecto de Yanacocha, Sulfuros, en cual tengo la posición de tomar libremente decisiones sobre los contratos, presupuestos y otros los cuales resalta la experiencia laboral vivida en estos 12 años dentro de la actividad turística.

## CAPÍTULO III: DISCUSIÓN

### 3.1. Limitaciones

A lo largo de la trayectoria en mi experiencia laboral, se han presentado algunas limitaciones a nivel de competitividad debido a la pandemia de COVID – 19. Esta misma, desencadenó en restricciones que perjudicaron una gestión ya establecida y que tenía grandes resultados. Una de estas restricciones, fue la reducción de presupuestos para ejecutar todos los requerimientos diseñados y programados bajo mi dirección que, además, se proyectaba a ser el semestre más productivo de los últimos dos años.

Por otro lado, el aislamiento a nivel nacional, incentivó a buscar opciones más prácticas e innovadoras como lo fue la virtualidad. Es así que, las experiencias vivenciales tuvieron que ser adaptadas a experiencias virtuales, disminuyendo considerablemente el nivel de aceptación de muchos usuarios y, además, no permitía una evaluación fidedigna o que refleje completamente un juicio vivido. Sin embargo, esto no fue impedimento para exigirnos académicamente y así re adaptar la experiencia vivencial a una que sea lo más fiel posible y siga cumpliendo con los mismos detalles y estándares de calidad que ofertamos a nuestros clientes.

Finalmente, otra de las limitaciones más notorias que se presentó durante la experiencia laboral en la coyuntura de pandemia COVID – 19, fue la restricción de clientes con altos índices de morbilidad. Esto debido a que, su perfil los expone considerablemente a cualquier suceso lamentable, mientras que la enfermedad tenía más presencia en el mundo. Fue así que, este evento, cobró conciencia del alto grado

de contagio en espacios cerrados como los medios de transporte y directamente en el sector turismo.

Finalmente, cabe resaltar que lo anteriormente expuesto no ha sido un obstáculo para elaborar este trabajo y cumplir los objetivos trazados por la empresa, esto gracias a la disponibilidad de datos obtenidos para ejecución de los mismos.

### **3.2. Implicancias**

Como parte de una implicancia a nivel social, que la experiencia adquirida como colaboradora en la empresa BCD Travel S.A. resalta considerablemente el avance obtenido con el área de reuniones y eventos haciéndole frente a la pandemia por COVID – 19, ya que es un área que logró cumplir los objetivos programados, así como también su alto nivel sobre la calidad en sus procedimientos efectuados con las demás áreas involucradas y participar proactivamente en las propuestas innovadoras para mejora de servicios; pese a que se redujo el personal operativo y la modalidad Home office que se realizó con la intención de reducir significativamente los contagios y no exponer al personal.

De igual manera, como implicancia a nivel práctico, se considera que las funciones desempeñadas por mi persona, abarca y cumple con las necesidades de la empresa para con sus clientes. Por lo tanto, se recopila información importante que será considerada en vías de mejorar constantemente el perfil del personal colaborador, así como la productividad y competitividad a nivel operacional, gerencial y empresarial.

### **3.3. Interpretación comparativa**

Inicialmente, con respecto a la experiencia como Ejecutiva de cuentas corporativas y los objetivos alcanzados, mediante el cumplimiento de las funciones descritas, busca gestionar la negociación previa, durante y después de la fase de implementación y esto concuerda y se coteja con lo indicado por MINCETUR (2022), ya que busca promover y fortalecer ampliamente los recursos y las alianzas estratégicas cliente – empresa, brindando desde un primer instante, la experiencia de ser cliente de BCD Travel S.A.

Por otro lado, respecto a la experiencia realizada como coordinadora de eventos en Travex Security, las funciones resaltantes como el supervisar, guiar y dirigir los recursos económicos, materiales y técnicos del evento coinciden con lo señalado en el plan de acción dirigido a la recuperación del turismo realizado por MINCETUR (2022), en donde gestiona los recursos necesarios a través de la consolidación de paquetes turísticos, uso de materiales de artesanía y la gestión de proveedores locales, gobiernos regionales, entre otros; y que así cumplan directamente con los estándares de calidad que ofertamos a nuestros clientes. De este modo, afianzamos la mejor experiencia de nuestros clientes y los servicios permanentes que se les brinda.

Por último, las oportunidades profesionales que destacan entre mi persona y las reuniones y eventos son de alto valor cualitativo, como por ejemplo lo son el reforzamiento del sentido de liderazgo que, de la mano con la empatía y las nuevas formas de expresión, establecen un rumbo óptimo y exitoso que beneficia considerablemente una adecuada evolución de los estándares previos en el área de

reuniones y eventos, así como contribuir a otros segmentos y hacer de ella, la herramienta social preferida por los usuarios.



## CONCLUSIONES

La importancia de haber recibido los conocimientos previos en la Facultad de Turismo y Hotelería, permitió consolidar los cimientos sobre la actividad turística, los que posteriormente he aplicado en los centros laborales. Ha pasado once años en los que podido conocer diferentes tipos de perfiles de turistas, trabajar en varias áreas en las cuales han tenido sus propios desafíos y enseñanzas, también de poder interactuar con altos mandos de autoridades reflejando el liderazgo que posteriormente he podido adquirir.

En referencia a la pandemia de la COVID-19, el turismo ha sido una de las actividades productivas más afectadas, por la cadena de procesos y servicios que desencadena de la industria del turismo, pero que a la vez nos ha enseñado ser más resilientes antes los hechos que un futuro tenga que afrontar el mundo. Además, ha servido para que los que damos servicios turísticos podamos adoptar nuevas herramientas como las digitales, con el fin de mantener una mejor comunicación con los clientes a través de la virtualidad y en el tema de los eventos podemos mencionar las reuniones híbridas.

Por lo mismo, que los países a nivel mundial también se ha regido a nuevos protocolos o patrones de seguridad de salud, como la obtención de las vacunas y la higiene continua que debe permanecer en el entorno.

También se debe tener en cuenta que, ante un hecho pandémico, el grupo de trabajo sabrá como mantener los equipos de protección, el monitoreo de la salud,

distanciamiento social, el uso de las herramientas tecnológicas, y una comunicación automática ante cualquier síntoma.

La importancia de estar actualizados como agentes de viaje ante cualquier cambio que otorgue cada país en el mundo antes los acontecimientos como pandemia, guerra y sucesos repentinos, el conocer cómo reaccionar y las acciones a ejecutar, ha hecho que el servicio se vuelva personalizado con una información constante e inmediata para el viajero tanto nacional como internacional.

El turismo ha tenido que enfrentar un suceso doloroso y repentino a nivel mundial, pero ha servido para sensibilizarnos, humanizarnos y enfocarnos en la sostenibilidad.

Finalmente, se destaca como parte de la importancia de la formación académica para que se desarrolle nuestra capacidad de análisis y sobre todo el criterio orientado a la solución de problemas. Por otro lado, esto podría garantizar que la experiencia profesional sea exitosa, sustancialmente formadora y que así se contribuya con el desarrollo de actividades que busquen el beneficio de la sociedad y la mejora continua de los servicios prestados en las entidades que están vinculadas directamente al rubro.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Angulo Carrascal, D., Andueza Burgos, L., Terril Jiménez, V., Padilla De la Hoz, Y., Aparicio Marengo, D., & Márquez Lazaro, J. P. (2021). *Infodemia y la COVID 19*. iMedPub Journals, 1-2. doi:10.3823/102

Ballesteros Coello, X. (2012). *Las agencias de viajes*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil].

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/636/1/AGENCIAS%20DE%20VIAJE S.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/636/1/AGENCIAS%20DE%20VIAJE%20S.pdf)

Bcd Travel Research & Innovation (2021) Panorama de riesgos en los viajes.

[Archivo PDF] [https://www.bcdtravel.com/es/wp-content/uploads/sites/214/SP\\_Reporte\\_Panorama-de-Riesgos-2022.pdf](https://www.bcdtravel.com/es/wp-content/uploads/sites/214/SP_Reporte_Panorama-de-Riesgos-2022.pdf)

Castillejos E., (21 de noviembre de 2020). *Los viajes corporativos en el escenario post - pandemia* <https://www.themarkethink.com/turismo/viajes-corporativos-post-pandemia/>

Cortés Bello, R., y Vargas Martínez, E. E. (2018). Prospectiva en agencias de viajes: una revisión de la literatura. *Revista Turismo y Sociedad*, 7(22), 45-64. doi:10.18601/01207555.n22.03

Galindo Soca, J. R. (2021). *Agencias de viajes virtuales ventajas y desventajas. Caso práctico*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6649/Agencias%20de%20viajes%20virtuales%20ventajas%20y%20desventajas.%20Caso%20pr>

C3%A1ctico%20-Monograf%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gossling Stefan, Scott Daniel y Hall Michael (2022). Pancemic, tourism and global change: a rapid assessment of COVID 19. *Revista de turismo sostenible*, 1(20), 8-10.

<https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>

Hernández Flores, Y., Rodríguez Gonzáles, M., Sánchez Borges, Y., y Saldíña Silvera, B. (2021). Acciones para la comercialización de los productos de las agencias de viajes que integran la OSDE VIAJES CUBA en el escenario Pos COVID 19. *Revista Turismo y Sociedad*, 7(19), 201-219.  
<https://doi.org/10.7440/res64.2018.03>

MINCETUR (2022). *Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2022-2025*.

[Archivo PDF]

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3109734/R.%20M.%20N%C2%B0%20138%20-%202022.pdf.pdf>

Ministerio de Sanidad de España (2021). *Enfermedad por coronavirus, COVID-19*. Madrid: Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias.[Archivo PDF].

<https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCoV/documentos/ITCoronavirus.pdf>

Molina, S. y Rodríguez, S. (2013). *Planificación integral del turismo*. [Archivo PDF].

[https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/106-plan\\_integral\\_del\\_tur.pdf](https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/106-plan_integral_del_tur.pdf)

Organización de las Naciones Unidas (5 de octubre de 2020). *COVID-19 y el sector*

- turístico 2020* <https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020>
- OMT (02 de julio de 2021). *El turismo en el 2021* . <https://www.unwto.org/es/turismo-2021-resumen-omt>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *COVID - 19. Respuesta de la OPS/OMS julio del 2022. Informe N° 80*  
[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56298/COVID-19SitRep80\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56298/COVID-19SitRep80_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Panosso Netto, A. (2012). *Teoría del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas*. [Archivo PF]  
<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>
- Pastor Ruíz, R., & Rivera García, J. (2022). El rol de la agencia ante la nueva situación post Covid - 19: decálogo de propuestas para su recuperación. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 6(12) 55-68.  
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.004>
- PromPerú. (9 de noviembre de 2020). *Las agencias de viaje en la reactivación turística. Los recientes sucesos mundiales las han hecho más valiosas para las personas*.  
[https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2020/nov/2\\_las\\_agencias\\_de\\_viaje\\_en\\_la\\_reactivacion\\_turistica.html](https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2020/nov/2_las_agencias_de_viaje_en_la_reactivacion_turistica.html)
- PROMPERU. (2021). *El nuevo viajero: Así se prepara su futuro el sector turístico*. Ministerio de Comercio y Turismo. [Archivo PDF]  
<https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/publicaciones/2073/El%20nuevo%20viajero%20espa%C3%B1ol.pdf>

Sánchez Villena, A., & De la Fuente Figueroa, V. (2020). COVID-19: cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento, ¿son lo mismo?. *Anales de Pediatría*, 6(21), 73-74. doi:DOI: 10.1016/j.anpedi.2020.05.001

Vega Falcón, V., Sánchez Martínez, B., Castro Sánchez, F., & Gómez Martínez, N. (2021). Impacto de la Covid-19 en el turismo de Latinoamérica y el Caribe. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 460-466. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-460.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1.

Carta de Autorización de uso de información de empresa BCD Travel S.A.



Av. Benavides 1850  
Miraflores  
Lima 18 - Perú

phone (51-1) 617-0700  
fax (51-1) 617-0707

e-mail [bcdtravel@bcdtravel.com.pe](mailto:bcdtravel@bcdtravel.com.pe)  
[www.bcdtravel.com](http://www.bcdtravel.com)

### CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE TÍTULO PROFESIONAL

Yo, Ricardo Hipolito Larrabure Barua, identificado con DNI 08242908, en mi calidad de Gerente General de la empresa BCD TRAVEL S.A con R.U.C. N° 20391986496, con domicilio en Av. Alfredo Benavides 1850, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, OTORGO LA AUTORIZACIÓN a la señora Diana Lysset Leiva Sagardia, identificada con DNI N° 45621386 egresada/bachiller de la carrera de Turismo y hotelería para que utilice la siguiente información de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Suficiencia Profesional para optar por el título de licenciada.

Miraflores, 19 de setiembre 2022

  
BCD TRAVEL S.A.  
RICARDO LARRABURE  
GERENTE GENERAL



Carta de recomendación de BCD Travel S.A. hacia Diana Leiva Sagardia.



**A QUIEN CORRESPONDA**

Por la presente, Rosa Maria Cruzado Vargas, Jefe M&E en BCD Travel S.A., informo lo siguiente para los fines que se estimen convenientes.

La Sra. Diana Leiva Sagardia con DNI 45621386, ha laborado en el Area de M&E bajo mi dirección, cumpliendo su trabajo durante su permanencia de manera íntegra, responsable, y competente.

Por lo antes expuesto, recomiendo ampliamente su labor.

Sin otro particular, quedo

Atentamente,

Rosa Cruzado Vargas  
Jefe Meetings & Events – BCD Travel

Miraflores, 04 de octubre 2022



Evaluación de Desempeño de la empresa BCD Travel S.A.

Plan desempeño anual: PeopleFluent LMS - Google Chrome  
 No seguro | learning.bcdtravel.com/bcdtravel/servlet/ekp/editappraisal?PART=0&PAGE=1&PX=N&ACT=OPEN&APPRAISALID=EKP022726021&TEMPLATEID=EKP017368418

1. Revisión Año Anterior      2. Definición de metas para el próximo año      3. Salir

1A. Evaluación - Metas    1B. Evaluación - Factores de Éxito    1A y 1B Resumen de Calificaciones

**Factores de Éxito – Focus 4**

Evaluation del desempeño - Cómo evaluar el desempeño real del empleado con respecto a las direcciones estratégicas de Focus4. ¿De qué manera se alcanzaron los objetivos?

Clasificación:  
 1 = Por debajo de los requisitos del cargo : El nivel de desempeño está por debajo de los requisitos; el desempeño debe mejorar de inmediato.  
 2 = Algunos aspectos por debajo de los requisitos del cargo : El nivel de desempeño cumple con la mayoría de los requisitos; algunos aspectos deben mejorar.  
 3 = Cumple los requisitos del cargo : Cumple todos los requisitos de desempeño.  
 4 = Algunos aspectos por encima de los requisitos del cargo : Algunos aspectos de los logros superan los requisitos de desempeño.  
 5 = Por encima de los requisitos del cargo : Todos los aspectos de los logros superan los requisitos de desempeño.

Introduzca sus comentarios y califique sus logros con respecto a cada uno de los factores de éxito de Focus4.

Nota: El campo comentarios no puede dejarse vacío. Si los comentarios no son aplicables, introduzca «N/A»

Dimensión	Calificación del empleado	Calificación del evaluador
<b>Personas:</b> • Desarrolla su autoconfianza. • Establece relaciones productivas y de confianza. • Crea un ambiente atractivo y positivo. • Se hace responsable de sí mismo y de los demás por el desempeño y comportamiento esperado. • Provee un feedback valiente y un asesoramiento adecuado a sus colegas y reportes directos. • Motiva y empodera a otros para que logren los objetivos y el éxito.	3 - Cumple con los requerimientos del puesto	4 - Algunos aspectos por encima de los requisitos del cargo
<b>Clientes:</b> • Ofrece excelencia y un servicio al cliente proactivo. • Se asocia con los clientes para impulsar la mejora continua y soluciones innovadoras. • Se gana la confianza de los clientes a través de la comunicación, la responsabilidad y la entrega coherente. • Equilibra los estándares globales de BCD Travel con una impronta personal y local. • Promueve activamente las herramientas y los productos de BCD Travel.	3 - Cumple con los requerimientos del puesto	4 - Algunos aspectos por encima de los requisitos del cargo
<b>Inteligencia:</b> • Se adapta a los cambios o retos del entorno y aprende de ellos.	2 - Algunos aspectos por debajo de los requisitos del cargo	4 - Algunos aspectos por encima de los requisitos del cargo

# Evaluación de Desempeño

1. Revisión Año Anterior

2. Definición de metas para el próximo año

3. Salir

1A. Evaluación - Metas    1B. Evaluación - Factores de Éxito    1A y 1B Resumen de Calificaciones

Evaluación del desempeño: Evaluar el desempeño con respecto a los objetivos

Calificación:

- 1 = Por debajo de los requerimientos del cargo : El nivel de desempeño está por debajo de los requisitos; el desempeño debe mejorar de inmediato.
- 2 = Algunos aspectos por debajo de los requisitos del cargo : El nivel de desempeño cumple con la mayoría de los requisitos; algunos aspectos deben mejorar.
- 3 = Cumple los requisitos del cargo : Cumple todos los requisitos de desempeño.
- 4 = Algunos aspectos por encima de los requisitos del cargo : Algunos aspectos de los logros superan los requisitos de desempeño.
- 5 = Por encima de los requisitos del cargo : Todos los aspectos de los logros superan los requisitos de desempeño.

- 1 Por debajo de los requisitos del cargo
- 2 Algunos aspectos por debajo de los requisitos del cargo
- 3 Cumple con los requerimientos del puesto
- 4 Algunos aspectos por encima de los requisitos del cargo
- 5 Por encima de los requisitos del cargo

Introduzca sus comentarios y califique sus logros con respecto a sus objetivos.

Nota: El campo comentarios no puede dejarse vacío. Si los comentarios no son aplicables, introduzca «N/A»

Objetivo	Calificación del empleado	Calificación del evaluador
<p> <b>Redefinición de Procesos M&amp;E</b> 01-feb-2019 - 15-mar-2019 Peso 50% Se trabajara en concluir los procesos y ponerlos en practica con el equipo (Clic para mostrar detalles)</p>	<p>2 - Algunos aspectos por debajo de los requisitos del cargo</p>	<p>3 - Cumple con los requerimientos del puesto</p>
<p> <b>Elaborar el proceso de cada empresa</b> 29-mar-2019 - 31-may-2019 Peso</p>	<p>2 - Algunos aspectos por debajo de los requisitos del cargo</p>	<p>2 - Algunos aspectos por debajo de los requisitos del cargo</p>

Plan desempeño anual: PeopleFluent LMS - Google Chrome

No seguro | learning.bcdtravel.com/bcdtravel/servlet/ekp/editappraisal?PART=0&PAGE=2&PX=N&ACT=OPEN&APPRAISALID=EKP022726021&TEMPLATEID=EKP017368418

Vista preliminar de ficha de catálogo Cerrar ventanas

# Evaluación de Desempeño

1. Revisión Año Anterior 2. Definición de metas para el próximo año 3. Salir

1A. Evaluación - Metas 1B. Evaluación - Factores de Éxito 1A y 1B Resumen de Calificaciones

### Resumen de calificación global

Tenga en cuenta que la calificación global se calcula según se indica en las secciones 1A y 1B con un peso de 70 % y 30 % respectivamente. Las secciones 1A y 1B permiten la evaluación del desempeño de los empleados con respecto a los objetivos y competencias.

En la sección 1C se cubre la evaluación de las competencias, que mide el nivel de habilidad del empleado con respecto a una competencia; sin embargo, no indica el desempeño del empleado. 1C no contribuye a la calificación global del desempeño del empleado.

Título de página	Título de la sección	Clasificación	Peso
1A. Evaluación - Metas:	Evaluación del desempeño: Evaluar el desempeño con respecto a los objetivos	2.5	70.0
1B. Evaluación - Factores de Éxito:	Factores de Éxito - Focus 4	4.0	30.0

**Calificación Global: 2.95**

Cumple con los requerimientos del puesto  
Cumple todos los requerimientos de desempeño.

Línea de tiempo laboral en BCD Travel S.A.



LÍNEA DEL TIEMPO  
EXPERIENCIA LABORAL BCD TRAVEL



DICIEMBRE 2019  
TRAGALUZ RESTAURANTE  
Evento de Fin de Año 2019 Empresa GSK



OCTUBRE 2020  
LAS DUNAS  
Viaje de integración regional de Bayer  
Regional Laboratorio



JUNIO 2019  
HOTEL HARD ROCK PUNTA CANA  
Viaje de Incentivo Grupo Unique



DICIEMBRE 2019  
HACIENDA MAMAONA  
Evento de Fin de Año 2019 Empresa MSD



## Casos COVID-19 confirmados en Sudamérica a junio 2023

---

País	Casos Confirmados
Brasil	37,655,917.00
Argentina	10,056,300.00
Colombia	6,369,916.00
Chile	5,288,147.00
Perú	4,507,896.00
Bolivia	1,202,171.00
Ecuador	1,062,275.00
Uruguay	1,038,774.00
Paraguay	811,204.00
Venezuela	552,695.00

---

*NOTA:* Adaptado de la Organización Mundial de la Salud (2023)