



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Mejora del proceso de compra de pasajes y reservas de
alojamientos en la Universidad de Piura**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Gerardo Manuel Francisco García Saldaña

Revisor:
Mgtr. Fabiola Alcas Rojas

Piura, enero de 2026

Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Gerardo Manuel Francisco García Saldaña, egresado del Programa Académico de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI: 72093821, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

“Mejora del proceso de compra de pasajes y reservas de alojamientos en una universidad privada”
El mismo que presento bajo la modalidad de Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Mgtr. Fabiola Alcas Rojas, identificado con DNI: 40805384

Declaro que:

Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi (nuestra) experiencia como investigador(es), declaro (declaramos) que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo (asumimos) responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 08/01/2026



Firma del autor¹



Firma del co-asesor¹

¹ Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

Dedicatoria

A Dios, por su amor infinito y por darme fuerza cuando más lo necesité.

A mis padres, cuya presencia eterna desde el cielo guía mis pasos. El amor infinito que recibí de ellos, junto con sus enseñanzas, son parte de mi día a día y cada logro que alcanzo es gracias a ellos.

A mis hermanos, por el amor que me brindan, su apoyo fue fundamental para afrontar los momentos difíciles que nos tocó pasar.

A Claudia, por su paciencia y amor, que son un impulso en mi día a día.

A mis profesores, por sus enseñanzas, que son importantes para mi desarrollo como profesional.



Agradecimientos

A Dios, por ser la luz en los momentos de duda. Su amor es la fuerza para superar los momentos de dificultad.

A mi profesora asesora, por su guía en el desarrollo del trabajo y la confianza depositada en mí. Sus consejos fueron importantes en el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad de Piura, por haber sido el espacio en donde puede aprender lo necesario para ser un buen profesional y me brindó la oportunidad de desarrollarme en el ámbito laboral.

Este trabajo es la suma de mi esfuerzo y el apoyo recibido de quienes me rodean. Gracias por ser parte de este momento tan importante de mi vida.

Que lo desarrollado en este trabajo, sea testimonio de todo lo aprendido.



Resumen

El presente informe expone las medidas implementadas en el área de logística de la Universidad de Piura, concretamente en los procesos de adquisición de pasajes aéreos y reservas de alojamiento. Esta iniciativa aparece como consecuencia de los retrasos en la atención de los usuarios internos y demoras en el cumplimiento de pago a terceros.

Con la finalidad de dar solución a esta problemática, se propuso el uso de la plataforma digital de la agencia Domiruth Travel Service S.A.C, utilizada para la compra de pasajes nacionales. Esta herramienta permitió mejorar el proceso de adquisición de boletos, hacer más rápida la atención a los usuarios y disminuir el gasto por cargos de gestión de compra de boletos.

Paralelamente, se implementó un archivo digital, mediante la creación de carpetas virtuales para poder guardar las facturas de alojamiento. Esto facilitó el acceso a la información y mejoró el control interno.

Asimismo, se diseñó una herramienta de control de Excel en donde se registraban todos los pasajes adquiridos, incorporando la opción de verificar si es que se había emitido la factura correspondiente al alojamiento. Esta medida permitía hacer seguimiento de todos los viajes, tener mayor celeridad en la programación de los pagos y hacer más eficiente la rendición de los cargos efectuados en las tarjetas de créditos institucionales.

En conjunto, todas estas medidas ayudaron a mejorar los procesos administrativos, tener una mayor eficiencia en el área de logística y mejorar la calidad de respuesta a las necesidades de los usuarios internos.

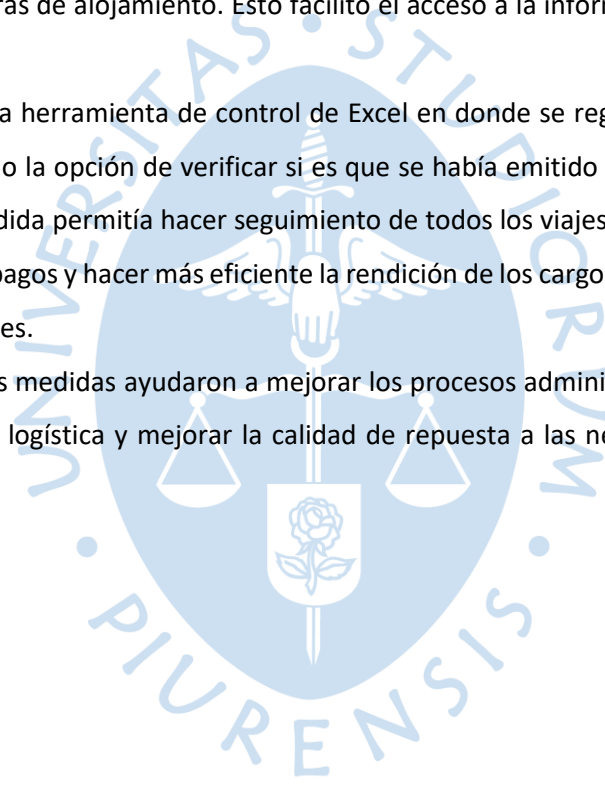


Tabla de contenido

Introducción	8
Capítulo 1 Aspectos generales	9
1.1 Descripción de la empresa	9
1.1.1 Ubicación.....	9
1.1.2 Actividad.....	9
1.1.3 Misión y visión de la empresa	10
1.1.4 Organigrama.....	10
1.2 Descripción general de la experiencia profesional	12
1.2.1 Actividad profesional desempeñada.....	12
1.2.2 Propósito del puesto	13
1.2.3 Producto o proceso que es objetivo del informe.....	13
1.2.4 Resultados concretos logrados	13
Capítulo 2 Fundamentación	15
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional.....	15
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	16
Capítulo 3 Aportes y desarrollos de experiencia.....	18
3.1 Aportes.....	18
3.1.1 Solicitud de compra de pasajes y reserva de alojamiento.....	18
3.1.2 Proceso de compra de pasajes.....	18
3.1.3 Proceso de emisión de Fees.....	20
3.1.4 Proceso de reserva de alojamiento.....	20
3.1.5 Carpeta para boletos y facturas.....	21
3.2 Desarrollo de experiencias.....	21
Conclusiones.....	23
Recomendaciones	24
Referencias	25
Apéndices	27
Apéndice A. Formato de Solicitud de pasajes y alojamientos	28
Apéndice B. Manual de compra de pasajes.....	29
Apéndice C. Flujograma proceso de compras de pasajes y reserva de alojamiento	32
Apéndice D. Cuadro de registro y control de pasajes y alojamiento	33

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama de Gerencia General Campus Piura.....	11
Figura 2 Selección de vuelo en plataforma de la agencia Domiruth Travel Service S.A.C.....	19
Figura 3 Modelo de correo para solicitud de pasajes y alojamiento	29



Introducción

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tiene como objetivo detallar las medidas adoptadas para mejorar los procesos de compra de pasajes y reservas de alojamiento del área de logística en la Universidad de Piura. Estas acciones fueron implementadas debido a que se necesitaba optimizar la atención a los clientes internos, mejorar el control documental y tener una mayor eficiencia operativa.

Durante el desarrollo de la experiencia profesional, el autor pudo identificar algunos problemas que afectaban a los clientes internos del área de logística, tales como la demora en la atención de solicitudes, falta de seguimiento de las facturas de alojamiento y dificultades para poder rendir los cargos de las tarjetas de crédito institucionales. Ante la problemática presentada, se propusieron soluciones concretas que ayudaron a mejorar los procesos del área y generar un impacto positivo dentro de la universidad.

En el primer capítulo se describe la empresa objeto de estudio y se detalla la trayectoria profesional del autor, describiendo las funciones desempeñadas y los resultados obtenidos.

En el capítulo dos se expone los conceptos necesarios para tener un mejor análisis de la problemática presentada y además se describen las acciones y medidas tomadas para mejorar el proceso de compra de pasajes y reserva de alojamiento.

En el capítulo tres, el autor se centra en explicar los aportes y desarrollar la experiencia profesional desempeñada en el área objeto de estudio, destacando los aprendizajes obtenidos y los retos enfrentados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, que sintetizan los logros alcanzados y proponen acciones futuras para continuar fortaleciendo la gestión del área de logística.

Capítulo 1. Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

La Universidad de Piura es una institución educativa dedicada a la enseñanza de la educación superior. Fue fundada el 07 de abril de 1969 en la ciudad de Piura debido al ímpetu de un grupo de personas interesadas en el desarrollo profesional de la población del norte del Perú. El sistema de enseñanza aplicado por la Universidad de Piura es acorde al ideario que promueve la integración del ámbito de estudio y trabajo inspirado en la práctica de valores y virtudes. Todo esto teniendo en cuenta una visión humanística cristiana que busca la formación profesional desarrollando virtudes como la honestidad, amistad, la laboriosidad, el espíritu emprendedor, el compromiso ciudadano y el deseo permanente de aprender (Universidad de Piura, s.f.-a). Actualmente posee dos campus en las ciudades de Piura y Lima; y una escuela de alta dirección - PAD.

1.1.1 Ubicación

El campus principal se localiza en la ciudad de Piura, en la Av. Ramón Mugica 131, Urb. San Eduardo; en la capital se ubica en la Calle Mártir José Olaya 162, Miraflores; y el PAD – Escuela de Alta Dirección, se sitúa en el Jirón Aldebarán 160, Santiago de Surco, Lima. Piura.

Para el presente trabajo, el autor se centrará en el área de Logística ubicada en campus Piura pero que también atiende al PAD – Escuela de alta dirección.

1.1.2 Actividad

La Universidad de Piura brinda una enseñanza integral a los alumnos en los niveles de pregrado y postgrado, fundamentando su actividad en cuatro ejes principales: docencia, formación integral, investigación y responsabilidad social. En lo que respecta a docencia, se dedica a brindar una educación superior con una asistencia próxima a los estudiantes, contando con un cuerpo docente mayormente a tiempo completo para asegurar la atención hacia el estudiante. La formación integral implica aplicar en la vida del estudiante el desarrollo de valores como el compromiso con la verdad, el respeto a la libertad y la responsabilidad personal, un espíritu de laboriosidad y servicio, y una tradición humanista. En el campo de la investigación, la UDEP busca el diálogo entre la comunidad científica nacional e internacional, con el fin de crear y diseminar conocimiento que genere un impacto en la sociedad. Finalmente, el eje de la responsabilidad social evidencia el compromiso de la universidad con los problemas de su entorno, integrando esta inquietud en todas sus actividades universitarias (Universidad de Piura, s.f.-c)

Además de las funciones mencionadas, la universidad dispone de una gran infraestructura en sus campus en Piura y Lima, que le permite llevar a cabo sus actividades culturales, deportivas y de voluntariado que son un importante complemento para la formación profesional de sus estudiantes y estrechan sus lazos con la sociedad. Gracias a esta infraestructura la universidad puede ofrecer diversos servicios a través del Centro Materno Infantil, Policlínico, Instituto de Ciencias para la Familia,

Consultorio Jurídico, Centro de Emprendimiento, Centro de Empresas Familiares, y otros (Universidad de Piura, s.f.-b).

Por lo tanto, la actividad de la Universidad de Piura no solo se limita a la enseñanza universitaria, sino que abarca un compromiso integral con la formación humana, la investigación y la contribución social, consolidándola como un referente pedagógico en la educación superior peruana.

1.1.3 Misión y visión de la empresa

1.1.3.1 Misión. se propone contribuir al bien común y promover la dignidad de la persona humana, por medio de la búsqueda de la verdad, mediante el desarrollo y transmisión del conocimiento y la formación integral de los miembros de su comunidad, con fundamento en una concepción cristiana del hombre y del mundo (Universidad de Piura, s.f.-a).

1.1.3.2 Visión. busca ser un referente de excelencia en la educación superior, a través de la investigación científica de vanguardia, la pedagogía innovadora y la formación de personas que se distinguen por su competencia profesional, su liderazgo para la transformación social, su compromiso ético y su calidad humana (Universidad de Piura, s.f.-a)

1.1.4 Organigrama

En el siguiente punto, se muestra el organigrama de la gerencia general de la Universidad de Piura, correspondiente al periodo en que el autor de este trabajo desempeñaba funciones en la institución.

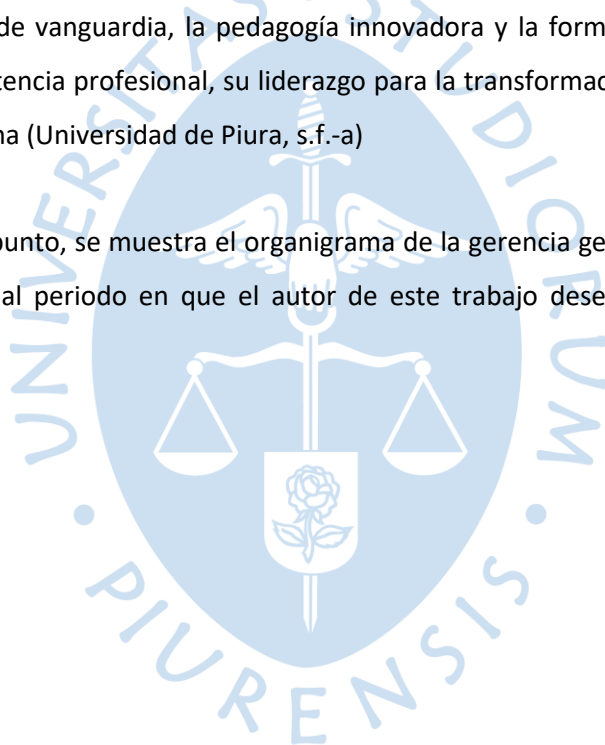
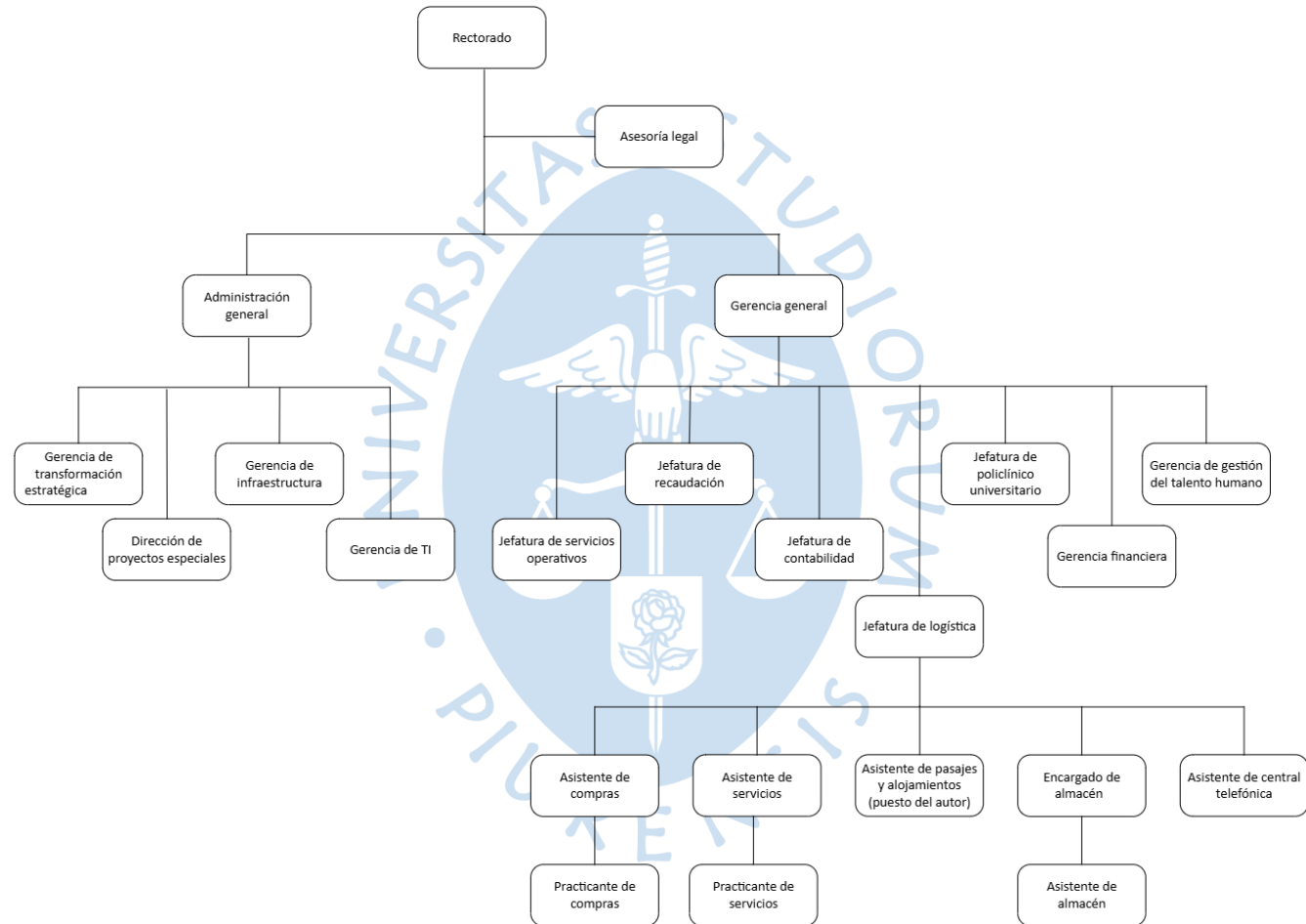


Figura 1

Organigrama de Gerencia General Campus Piura



Nota: Elaboración propia

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

El autor del presente Trabajo de Suficiencia Profesional inició sus labores en noviembre de 2019 como asistente de pasajes y alojamientos en el área de logística del campus Piura de la Universidad de Piura. Esta oficina se encarga de atender los requerimientos de adquisición de bienes y servicios solicitados por las distintas facultades y centros de la universidad, incluyendo activos fijos, software, servicios de *outsourcing*, libros, útiles de oficina, materiales de laboratorio y limpieza, productos de *merchandising*, así como la gestión de pasajes y reservas de alojamiento, que constituye el objeto de estudio de este trabajo.

En enero de 2022, al autor se le asignó la atención de compras y servicios del PAD – Escuela de Alta Dirección, lo que implicó asumir simultáneamente la gestión de pasajes y alojamientos junto con los requerimientos del PAD. Esta situación se mantuvo hasta abril del mismo año, cuando se incorporó una practicante al área de logística, quien asumió la gestión de pasajes y alojamientos del Campus Piura. A partir de entonces, el autor se dedicó exclusivamente a atender los requerimientos del PAD.

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

En el puesto de asistente de pasajes y alojamientos del área de logística el autor realizó las siguientes funciones:

- Gestionar la compra de pasajes aéreos y terrestres, tanto nacionales como internacionales, solicitados por las facultades y centros de la universidad.
- Gestionar las reservas de alojamiento requeridas para los viajes institucionales, asegurando disponibilidad, condiciones adecuadas y cumplimiento de políticas internas.
- Atender las solicitudes de adquisición de seguros de viaje, coordinando con la facultad o centro solicitante.
- Regirse por los lineamientos establecidos para la compra de pasajes y reservas de alojamiento, garantizando transparencia y orden en cada gestión.
- Realizar el seguimiento de las facturaciones emitidas por hoteles y agencias de viaje verificando su correcta recepción.
- Coordinar el pago oportuno de los servicios adquiridos, incluyendo hospedajes y seguros de viaje, en colaboración con el área financiera.
- Proponer nuevas ofertas y convenios con hoteles y agencias, buscando optimizar costos y mejorar la calidad del servicio.
- Evaluar cotizaciones de agencias de viaje, considerando criterios como duración del viaje, número de escalas, precio y condiciones generales.
- Monitorear la satisfacción del cliente interno respecto a los servicios recibidos, registrando conformidades y gestionando observaciones.

- Justificar el uso de tarjetas de crédito institucionales empleadas en la compra de pasajes y reservas, enviando la información necesaria al área contable.
- Participar en reuniones convocadas por el jefe de logística, con el fin de coordinar acciones con otros departamentos y mantener relaciones fluidas con los usuarios internos.
- Recibir a proveedores para conocer nuevas opciones del mercado y fortalecer vínculos comerciales.
- Hacer seguimiento a los contratos vigentes con agencias, aerolíneas y hoteles, asegurando su cumplimiento y renovación oportuna.
- Otros encargos que le asigne el jefe.

1.2.2 Propósito del puesto

El propósito del puesto de asistente de pasajes y alojamientos en el área de logística es asegurar una gestión eficiente, ordenada y oportuna de las solicitudes requeridas por las distintas facultades y centros de la Universidad de Piura, en lo que respecta a la adquisición de pasajes aéreos y terrestres, reservas de alojamiento y compra de seguros de viaje. Esta labor implica una coordinación constante con proveedores, el cumplimiento riguroso de las políticas institucionales y la atención personalizada a los clientes internos. Asimismo, el puesto busca brindar soporte ante cualquier eventualidad que pueda ocurrir con el personal que se encuentra de viaje, asegurando que las actividades académicas y administrativas se desarrollen sin contratiempos.

1.2.3 Producto o proceso que es objetivo del informe

En el presente trabajo se realiza el análisis de los procesos de compra de pasajes y reserva de alojamientos gestionados por el área de logística de la UDEP, con el fin de identificar y buscar soluciones a los problemas detectados dentro del desarrollo profesional del autor. Estos procesos suponen uno de los servicios más recurrentes dentro del área, debido a que hay un constante traslado de personal entre las distintas sedes de la universidad, ya sea para actividades académicas o administrativas. Las solicitudes de estos servicios se gestionan diariamente, por lo que es necesario tener claro las políticas institucionales para mantener el adecuado control.

Entre los principales problemas se identificó la demora en la atención de las solicitudes de las facultades y centros, lo que provocaba una insatisfacción entre los clientes internos. Además, no se tenía un control claro de las facturas de alojamiento que se tenían que recibir, lo que podría ocasionar complicaciones en la relación con los proveedores.

Otro de los problemas identificados fue la dificultad existente para poder justificar los cargos realizados en las tarjetas de crédito institucionales, debido a que existía una duplicidad de comprobantes en la emisión de los boletos aéreos, ya que cada vez que se realizaba una compra de un pasaje, se recibía el *ticket* aéreo junto con una factura por los cargos de gestión(fee).

1.2.4 Resultados concretos logrados

Con los nuevos procesos aplicados se logró lo siguiente:

- Se implementó el uso de la plataforma de la agencia Domiruth Travel Service S.A.C para la compra de los pasajes nacionales, haciendo más eficaz el proceso de adquisición y reduciendo los errores administrativos.
- Se desarrollaron capacitaciones a los gestores administrativos de las facultades y centros de la universidad para poder utilizar de manera correcta la plataforma de la agencia Domiruth Travel Service S.A.C.
- Se creó una carpeta digital para guardar todos los pasajes que se iban adquiriendo, asegurando un mejor control los boletos comprados.
- Se creó una carpeta digital para guardar las facturas de hospedaje, logrando un mejor control de los documentos que se recibían y facilitando la programación de pago de las facturas según los plazos de crédito otorgado por cada proveedor.
- Se diseñó una herramienta de control en Excel que tenía como finalidad realizar un seguimiento de todos los pasajes adquiridos. Esta herramienta contaba con un apartado en el cual se podía verificar la emisión de las facturas de hospedaje. Con esta medida se logró agilizar la programación de pagos y hacer más sencilla la rendición de los cargos efectuados en las tarjetas de créditos institucionales.
- Las medidas aplicadas aceleraron significativamente los tiempos de respuesta para lograr la emisión de un boleto aéreo, reduciendo el proceso de más de cinco horas a tan solo diez o quince minutos.
- El uso de la plataforma de la agencia Domiruth Travel Service S.A.C generó un ahorro para la universidad, al reducir el costo del cargo por gestión (*fee*) en la compra de pasajes. Mientras anteriormente se pagaban hasta USD 7.50 por cada emisión de boleto, con el uso de esta herramienta el costo se redujo a USD 3.54, lo que representó una mejora sustancial en términos de optimización de recursos.
- Con todo lo aplicado, se fortalecieron el cumplimiento de las políticas administrativas de la universidad.

Capítulo 2. Fundamentación

2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

Para facilitar la comprensión de lo expuesto en el capítulo anterior, es importante identificar y definir algunos conceptos clave que permitirán contextualizar la información presentada.

Con respecto a la administración dentro de una empresa, Bernal (2017) menciona que Fayol en su teoría clásica de la administración, establece que para lograr una buena administración dentro de las empresas se deben establecer los principios básicos de organización, planificación, dirección y control, dado que una estructura clara dentro de la empresa permite alcanzar la eficiencia organizacional.

Mientras que Peralta (2016) al abordar la teoría de sistemas propuesta por Bertalanffy, señala que esta concibe a la empresa como un sistema abierto, en constante interacción con su entorno. Bajo esta perspectiva, los procesos como compra de pasajes o reserva de alojamientos no pueden tratarse de forma aislada, sino que requiere de una buena coordinación entre los distintos participantes involucrados como logística, contabilidad y los proveedores.

En base a lo presentado, es que se hace necesario promover la gestión de procesos como enfoque estratégico dentro de una organización. Según Mallar (2010), la aplicación de esta metodología implica una agrupación de procesos que se relacionan entre sí, los cuales son importantes para lograr la transformación de recursos en productos o servicios concretos, con el objetivo de generar valor. Asimismo, Medina et al. (2019), señala que la gestión de procesos permite articular las actividades operativas con la estrategia, misión y objetivos de la organización. Este enfoque tiene como finalidad aumentar la satisfacción de los clientes internos y mejorar la capacidad de respuesta ante cualquier demanda del entorno.

Centrándose en el área objeto de estudio, la automatización de los procesos administrativos mediante plataformas digitales como la de la agencia Domiruth Travel Service S.A.C permite reducir la carga operativa y mejorar la eficiencia organizacional ya que genera un ahorro de tiempo, disminuye la probabilidad de fallo y mejora la experiencia con los usuarios al facilitar la gestión de tareas repetitivas y garantizar una gestión de datos más exacta (Mattos, 2023). Como bien señala Fabian (2020) las plataformas digitales funcionan como intermediarios entre la empresa y el proveedor.

Asimismo, tras el estallido de la pandemia del COVID 19, hubo una transformación dentro del área de logística, producto de la digitalización de la información, entendida como el proceso mediante el cual se transforma contenido almacenado en diversos formatos físicos (papel, casetes o videos) en archivos electrónicos (Ogilvie, 2016). En los últimos años, esta práctica ha cobrado mayor relevancia, impulsada por una mirada holística del entorno, orientada al cuidado del medio ambiente, como por una óptica económica, enfocada en la reducción de costos operativos (Castro et al., 2022).

En opinión del autor, la digitalización de los documentos gracias al uso de herramientas como carpetas compartidas y Excel permite un control más eficiente y un acceso más rápido a la información. Además, este tipo de prácticas promueven la modernización de los procesos internos, lo que es clave para la adaptación a las nuevas demandas.

El establecimiento de estas medidas dentro de la organización tuvo como propósito conseguir una mayor satisfacción del cliente interno, entendido como aquel colaborador que, dentro de la empresa, requiere ser instruido de manera clara para comprender las funciones que debe realizar, tanto desde el punto de vista institucional, como de su relación con el usuario externo. Esta doble perspectiva lo convierte en un componente importante para lograr la mejora continua de los servicios ofrecidos (Pazmiño et al., 2015).

Martínez (2016), señala que los clientes internos al igual que los externos, deben ser atendidos mediante procesos eficientes y recibir servicios de calidad. Además, estos buscan obtener condiciones laborales que les permitan desempeñarse en un entorno de trabajo en el que cuenten con oportunidades de desarrollo profesional.

Por tal motivo, es que la satisfacción del cliente interno tiene un impacto directo en el clima laboral de la organización, entendido como el conjunto de características del entorno de trabajo que influyen en la percepción, el comportamiento y rendimiento del personal. El clima laboral no solo distingue a una organización de otra, sino que también sirve como indicador de la calidad de ambiente de trabajo (Díaz y León, 2019).

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Después de haber desarrollado los conceptos relacionados a la situación objeto de estudio, a continuación, el autor describirá las medidas que se realizaron para poder implementar el nuevo proceso de compra de pasajes y reserva de alojamientos.

Al principio, se identificaron los problemas en el área: la demora en la atención de los requerimientos de pasajes aéreos y reservas de alojamiento, el atraso en los pagos de las facturas a los hoteles y la dificultad para hacer la rendición de los estados de cuenta de las tarjetas de crédito utilizadas.

Para el primer problema detectado, se implementó la plataforma de la agencia de viajes Domiruth para la compra de pasajes aéreos nacionales y se propuso la utilización de un nuevo formato de solicitud de pasajes y alojamientos. Esto implicó la realización de charlas de capacitación al personal encargado de la compra de pasajes y reserva de alojamientos dentro de cada facultad y centro de la universidad; gracias a esas reuniones se pudo conseguir la retroalimentación adecuada para tener un proceso fácil de entender. La elección de trabajar con la agencia Domiruth se debió a los beneficios que ofrecía para optimizar la atención a los clientes internos. La plataforma permitía que los usuarios de cada facultad y centro gestionaran la emisión de sus propios boletos y los recibieran casi de manera

inmediata. Además, al utilizar esta herramienta no era necesaria contar con un intermediario para realizar la compra de pasajes, lo que reducía los gastos de gestión de pasajes (fee) y generaba un ahorro a la universidad. Finalmente, la plataforma de Domiruth incorporaba una función que permitía la generación de reportes orientados a la identificación de indicadores claves tales como: costo de los pasajes, los días de anticipación en la compra de los boletos, el número de viajes por pasajero, el gasto total por cada centro de costo, entre otros.

Por otra parte, para evitar el atraso en los pagos de las facturas de alojamiento, se creó una herramienta de control en Excel que contenía datos como la fecha de viaje (ida y retorno), el nombre del pasajero y el hotel donde se hizo la reserva de hospedaje. Esto permitía que el autor pueda hacer un seguimiento de las facturas que estaban próximas a emitirse y poder programar el pago de acuerdo con los días de crédito que se había negociado con el hotel. De igual manera cada boleto emitido y cada factura de alojamiento eran guardadas en sus respectivas carpetas para poder tener un acceso rápido a la información, en caso sea requerida por otro centro.

Finalmente, el autor coordinó con las agencias de viaje para que emitieran una única factura consolidada por todos los cargos de gestión (*fees*) relacionados con la emisión de boletos aéreos. Esta medida permitió reducir significativamente los cargos de las tarjetas de crédito, ya que anteriormente se generaba una factura individual por cada boleto emitido, lo que duplicaba los registros y complicaba la rendición de cuentas. Con la medida, se emite una sola factura por todos los *fees*, lo que simplifica el proceso contable, reduce los cargos a casi la mitad y facilita la justificación de las tarjetas de créditos utilizadas.

Capítulo 3. Aportes y desarrollos de experiencia

3.1 Aportes

El autor del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, tras desempeñarse como asistente de pasajes y alojamientos en el área de logística, orientó sus esfuerzos a optimizar el proceso de compra de pasajes y reservas de alojamiento. El objetivo principal de la labor desarrollada fue mejorar la eficiencia en la atención de las solicitudes para poder subir el grado de satisfacción de los clientes internos de la Universidad de Piura.

Para poder cumplir el objetivo descrito, el autor debió implementar una serie de medidas que lograron una mejora en el proceso establecido previamente por la institución. Estas acciones fueron aplicadas en diferentes puntos tales como:

3.1.1 *Solicitud de compra de pasajes y reserva de alojamiento*

El proceso inicial de compra de pasajes en la Universidad de Piura consistía en generar una solicitud a través del sistema ERP O7, la cual era gestionada por los gestores administrativos de cada facultad y centro de la universidad. Sin embargo, este procedimiento era tedioso debido a que la interfaz del O7 no era amigable y en ocasiones el sistema presentaba lentitud, lo que complicaba la generación de las solicitudes.

Ante esta problemática, se implementó el uso de un formato en Excel como alternativa para agilizar el proceso. Este documento permitía detallar de forma clara y completa toda la información necesaria para realizar la compra de pasajes y la reserva de alojamiento, lo que permitía reducir los tiempos de atención.

El formato era enviado al correo serviciosviajes.piura@udep.edu.pe para poder ser atendido.

3.1.2 *Proceso de compra de pasajes*

El asistente de pasajes y alojamientos gestionaba la compra de boletos principalmente a través de tres agencias de viaje: Domiruth Travel Service S.A.C, Latam Airlines Perú S.A y Continental Travel S.A.C. Al recibir una solicitud, debía clasificarla según el tipo de viaje: nacional o internacional. Las solicitudes de pasajes nacionales eran gestionadas directamente por el asistente, siempre que se presentaran con al menos 15 días de anticipación; en caso contrario, requerían revisión adicional por parte del gerente financiero de la universidad. Los pasajes internacionales, por su parte, eran revisados directamente por la gerencia financiera.

El asistente solicitaba cotizaciones a las agencias de viaje y enviaba las opciones disponibles a los responsables de cada facultad o centro. Con la aprobación correspondiente, se procedía a realizar la compra. Las agencias Domiruth y Continental enviaban los pasajes en corto tiempo, lo que facilitaba la gestión; sin embargo, Latam Airlines solía remitir los boletos en horas de la noche, después del cierre de oficina, lo que representaba un riesgo en caso de errores en la emisión, ya que no era posible realizar correcciones inmediatas.

Para solucionar esta problemática, se implementó el proceso de compra de pasajes en la plataforma de la agencia de viajes Domiruth, la cual contaba con una interfaz más amigable y rápida. Esta implementación permitió reducir los tiempos de respuesta, pasando de más de cinco horas a tan solo diez o quince minutos en la emisión de boletos aéreos, lo que representó un avance considerable en términos de agilidad en la gestión.

Figura 2

Selección de vuelo en plataforma de la agencia Domiruth Travel Service S.A.C

The screenshot displays a flight selection interface for a LATAM flight. At the top, it shows the flight type 'Ida' (one-way) for 'jue. 12 nov.' (Thursday, November 12th). The origin is 'LIM Jorge Chavez International' and the destination is 'AQP Rodriguez Ballon'. The airline is 'LATAM' with a 'BASIC' fare class. The flight is 'Directo' (direct) with a duration of '1h 30 min', departing at '07:00' and arriving at '08:30'. There are icons for 'Equipaje' (baggage) and a checkmark. Below this, the flight details are shown: 'LATAM AIRLINES PERU', 'Vuelo 2105', and 'Tipo de avión - 320'. The departure is 'jue. 12 nov. 07:00' from 'LIM Lima' at 'Jorge Chavez International'. The duration is '1h 30 min' in 'Cabina: Economy Standard - A' with 'Disponibilidad: 7'. The arrival is 'jue. 12 nov. 08:30' at 'AQP Arequipa' at 'Rodriguez Ballon'. A dark bar highlights 'Duración total: 1h 30 min'. At the bottom, the 'Equipaje' section indicates that 'Incluye equipaje de mano' (hand baggage is included) and 'No incluye maleta' (checked baggage is not included).

Nota. Captura de pantalla de plataforma de agencia Domiruth Travel Service S.A.C, s.f.

Además, el uso de la plataforma de la agencia Domiruth permitió reducir el costo por concepto de *fee* en la emisión de boletos. Al adoptar esta herramienta, se eliminó la necesidad de contactar directamente a un asesor de ventas de la agencia de viajes, ya que cada responsable de facultad o centro podía gestionar de forma autónoma la emisión de sus propios pasajes, haciendo más ágil el proceso. Anteriormente, el costo por cada *fee* superaba los USD 7.50; con la implementación de la plataforma, dicho gasto se redujo a USD 3.54 por emisión. Esta diferencia representa un ahorro teniendo en cuenta el alto volumen de pasajes que se adquieren regularmente para actividades académicas y administrativas.

3.1.3 Proceso de emisión de Fees

Una de las responsabilidades del asistente de pasajes y alojamientos consistía en justificar los cargos realizados con las tarjetas de crédito institucionales utilizadas para la compra de pasajes. Cada vez que se emitía un boleto, las agencias de viaje generaban un cargo adicional por concepto de *fee*, lo que ocasionaba que los estados de cuenta presentaran múltiples cargos similares difíciles de identificar individualmente. Esta situación ocasionaba complicaciones en la rendición de cuentas y demoras de envío de la información al área contable.

Para resolver esta problemática, se coordinó con las agencias de viaje para que, una vez al mes, enviaran un informe consolidado con el detalle de todos los pasajes emitidos y el cargo de los *fees* correspondientes. A partir de esta información, se gestionaba una única factura que agrupaba todos los cargos por emisión de boletos, lo cual permitía que en el estado de cuenta de las tarjetas institucionales se reflejara un solo cargo, facilitando así la justificación y el control financiero. Esta modalidad se aplicaba exclusivamente a los pasajes solicitados por las facultades y centros, ya que los boletos adquiridos para proyectos requerían una factura individual por cada emisión, debido a que seguían un proceso de rendición distinto.

Gracias a la implementación de esta medida, los cargos efectuados en las tarjetas de crédito por la compra de boletos aéreos se redujeron significativamente, llegando a disminuirse casi a la mitad. Esta optimización permitió agilizar el envío de información al área contable, haciendo más eficiente el registro y control de los gastos de la compra de boletos aéreos.

3.1.4 Proceso de reserva de alojamiento

La gestión de reservas de alojamiento se realizaba de manera simultánea a la compra de boletos aéreos, dado que ambos procesos estaban estrechamente vinculados. Para facilitar esta coordinación, la universidad había establecido convenios con diversos hoteles ubicados cerca de sus sedes, lo que permitía acceder a tarifas corporativas y contar con una línea de crédito que ofrecía plazos de pago de 15 ó 30 días.

En este proceso se detectó como problema, la falta de control sobre las facturas de alojamiento. En algunos casos los hoteles no llegaban a enviar la factura de hospedaje, inmediatamente después del término de la estadía, lo que generaba retrasos en la programación de pagos. Esta situación presentaba un riesgo para la universidad, ya que se podía perder la línea de crédito otorgada por el proveedor y las tarifas corporativas. Si se llegaba a perder el crédito, se producía una situación incómoda para los usuarios del servicio y generaba un impacto económico negativo para la institución.

Para afrontar este problema, se implementó un registro en Excel que permitía llevar un control detallado de cada reserva y su correspondiente boleto aéreo. Este registro facilitaba el seguimiento de las fechas de estadía y permitía identificar cuando transcurría un tiempo sin que se recibiera la factura.

Una vez realizado el registro de salida, se establecía un plazo de dos a tres días para recibir la factura, si esta no llegaba, se enviaba un correo al hotel para solicitarla.

Gracias a esta medida, el asistente de pasajes y alojamientos mantenía el control de todos los requerimientos gestionados y evitaba la pérdida de la línea de crédito por la falta de pago.

3.1.5 Carpeta para boletos y facturas

Al inicio de las labores del autor en la universidad, el archivo de los boletos aéreos, facturas de alojamiento y *fees* se realizaba de forma física. Esto generaba un volumen amplio de documentos que debían almacenarse en la oficina, para luego ser foliados y posteriormente enviados al área contable para su registro y programación de pago.

Tras la pandemia, se produjo un cambio hacia la gestión digital de los documentos. Para ello se crearon dos carpetas digitales: una para los boletos aéreos y otra para las facturas de alojamiento. Estas se subdividieron en dos categorías: una para los cargos correspondientes a las facultades y centros de la universidad, y otra para los proyectos institucionales.

Este nuevo sistema permitió mejorar el control y la localización de los documentos, facilitando tanto la programación de pagos como la justificación de los cargos realizados en las tarjetas de crédito, lo que propició una gestión más eficiente y organizada.

3.2 Desarrollo de experiencias

El autor del presente Trabajo de Suficiencia Profesional ingresó al área de logística de la Universidad de Piura en noviembre de 2019, desempeñándose como Asistente de Pasajes y Alojamientos. Desde el inicio de sus funciones, se le asignó la tarea de descubrir aspectos del proceso de adquisición de pasajes y reservas de alojamiento que puedan optimizarse, ya que, a pesar de contar con un procedimiento establecido, este generaba insatisfacción entre los usuarios. Durante un tiempo el autor contribuyó activamente con propuestas orientadas a optimizar el proceso y así poder empezar la transición hacia el uso de la plataforma de Domiruth. Como parte de este proceso el autor elaboró un manual de ayuda para los usuarios.

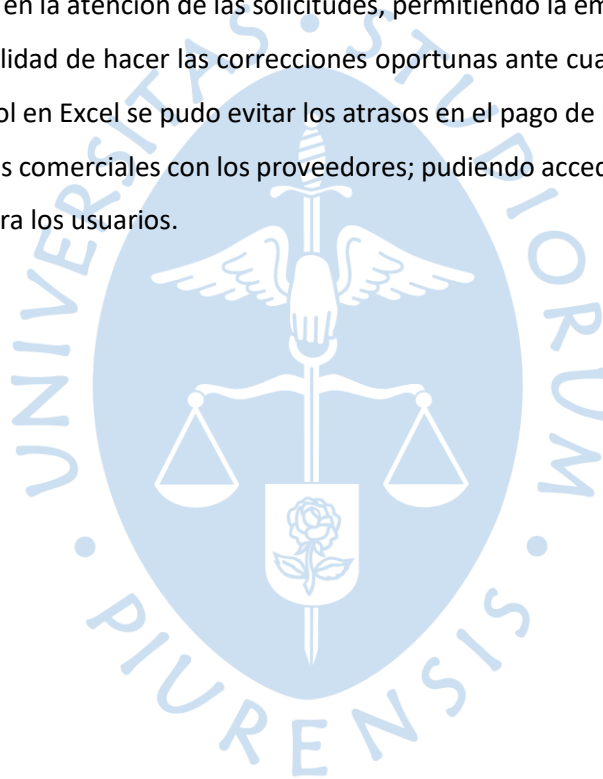
Por tal motivo una de sus principales responsabilidades fue capacitar al personal encargado de las facultades, centros y proyectos en el uso de la plataforma de Domiruth. Estas sesiones permitieron recoger una valiosa retroalimentación, que sirvió para perfeccionar tanto el nuevo proceso de compra de pasajes aéreos como el formato en Excel que se iba a utilizar para la solicitud de pasajes y reservas de alojamiento. Asimismo, se realizaron coordinaciones con Domiruth para introducir ajustes en la plataforma, haciéndola más intuitiva y funcional; además de solicitarles que hagan una modificación en la forma en que se facturaban los *fees* por compra de boletos aéreos. Estas mejoras fueron bien recibidas por la Jefatura de Logística y aceptadas por los usuarios internos.

Sin embargo, en marzo de 2020, la pandemia interrumpió la compra de boletos aéreos y la implementación del nuevo proceso quedó en pausa. Recién a fines de ese año se retomaron los vuelos

para casos puntuales, excluyendo el dictado de clases, que se realizaba de forma virtual. En marzo de 2022, con el retorno a la presencialidad, se reactivó el flujo de solicitudes, lo que motivó una nueva ronda de capacitaciones para asegurar la correcta aplicación del proceso.

Con el restablecimiento de la demanda, el autor identificó una debilidad en el control de pagos de facturas de alojamiento y en el seguimiento de los pasajes emitidos. Para resolver esta situación, se implementó una herramienta de control en Excel que permitía registrar cada boleto adquirido, facilitando el control de facturación y evitando la pérdida de líneas de crédito con los hoteles, lo que a su vez prevenía el riesgo de caer en centrales de riesgo como Infocorp. Esta base de datos también permitió generar informes ante cualquier requerimiento de las gerencias.

La adopción del nuevo proceso de compra de pasajes utilizando la plataforma de Domiruth logró mejorar la rapidez en la atención de las solicitudes, permitiendo la emisión casi inmediata de los boletos y tener la posibilidad de hacer las correcciones oportunas ante cualquier error. Con el uso de la herramienta de control en Excel se pudo evitar los atrasos en el pago de las facturas de alojamiento y fortaleció las relaciones comerciales con los proveedores; pudiendo acceder a beneficios adicionales que resultan valiosos para los usuarios.



Conclusiones

En base a lo expuesto en el presente trabajo, se pudieron identificar las siguientes conclusiones:

En primer lugar, la implementación de la plataforma de la agencia Domiruth Travel Service S.A.C, logró reducir los tiempos en la atención de las solicitudes de emisión de pasajes, pasando de más de cinco horas a menos de quince minutos, lo que es un gran logro para la gestión dentro del área de logística. Además, al utilizar esta plataforma, se generó un ahorro en los gastos de gestión (fee) de la compra de boletos aéreos nacionales.

En segundo lugar, con el uso de la herramienta de control en Excel, se pudo hacer un seguimiento más eficiente de las facturas de alojamiento emitidas a la universidad. Esto permitió que no haya retrasos en el pago y contribuyó a mantener relaciones comerciales más sólidas con los proveedores.

En tercer lugar, con la consolidación de los cargos por *fees* en una única factura mensual, se simplificó el proceso de rendición de gastos de las tarjetas de créditos institucionales. Este cambio optimizó el proceso de registro contable de los documentos.

En cuarto lugar, con la creación de las carpetas digitales para los boletos aéreos y las facturas de alojamiento, se logró un acceso más rápido a la información y se mejoró la trazabilidad de los documentos.

Finalmente, las capacitaciones brindadas a los gestores administrativos de las facultades y centros fueron claves para que la implementación de los nuevos procesos se logre de manera óptima. Esto generó una mayor autonomía en la gestión de pasajes y redujo la carga operativa del área de logística.

Recomendaciones

Se podría implementar un sistema automático que establezca la urgencia de atender las facturas próximas a su fecha de vencimiento de pago, esto ayudaría a que no se dependa del monitoreo manual, complementando el control de la herramienta de Excel.

Se podrían establecer contratos formales con hoteles que incluyan cláusulas específicas sobre la entrega oportuna de facturas, condiciones de crédito y beneficios corporativos.

Gestionar la creación de KPIs (indicadores clave de desempeño) para el área de logística que permitan evaluar periódicamente la eficiencia de los procesos, reconocer puntos de mejora identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones basadas en datos concretos.

Plantear la aplicación de encuestas de satisfacción a los clientes internos para recoger opiniones sobre el servicio que brinda el asistente de pasajes y alojamientos y de esa manera poder detectar oportunidades de mejora.



Referencias

- Bernal Magaña, J. (2017). *Principios Básicos de Administración*. Universidad Nacional Autónoma de México.
https://doi.org/www.zaragoza.unam.mx/wpcontent/2023/Publicaciones/libros/csociales/Principios_basicos_de_administracion.pdf
- Castro-Nagatomy, E., Castillo Carmelino, J., Raymundo Ibañez, C., Perez Paredes, M., & Dominguez, F. (2022). Digitization model for costs and operating times reduction in Peruvian Banks. *Energy Reports*, 8(9), 639-652. <https://doi.org/doi.org/10.1016/j.egy.2022.07.098>
- Diaz Paniagua, E., & León Sanchez, M. (2019). *ecursos Humanos y Dirección de Equipos en Restauración*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Fabian García, W. (2020). *Plataformas Digitales 2020*. Editorial ISEF Empresa Lider.
https://doi.org/books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=P3rtDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=uso+de+plataformas+digitales+en+la+empresa&ots=szIVLndKtS&sig=VdhHilWjvkXrmhzgNJy8iLjwHfQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Mallar, M. A. (2010). La Gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martinez Bermudez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Ediciones de la U.
- Mattos, A. (20 de 11 de 2023). *Rankia*. ¿Qué son las plataformas digitales y para qué sirven las fintech?:
www.rankia.co/blog/analisis-colcap/4317884-que-son-plataformas-digitales-para-sirven-fintech
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
https://doi.org/www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328
- Ogilvie, B. (2016). Scientific Archives in the Age of Digitization. *The History of Science Society*, 107(1), 77-85. <https://doi.org/www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/10.1086/686075>
- Pazmiño, M. P., Llanos,, P. G., Quint, S., & Elena, G. B. (2015). *El Análisis de entorno en ambientes de negocios vulnerables*.
- Peralta, E. (2016). *Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión*. Universidad de Cartagena. <https://doi.org/dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832738>
- Universidad de Piura. (s.f.-a). *Ideario de la Universidad de Piura*. Universidad de Piura:
www.udep.edu.pe/sobre-udep/ideario/
- Universidad de Piura. (s.f.-b). *Plan Estratégico Institucional*. Universidad de Piura:
www.udep.edu.pe/transparencia/plan-estrategico-institucional/


Universidad de Piura. (s.f.-c). *Sobre Udep*. Universidad de Piura: www.udep.edu.pe/sobre-udep/



Apéndices



Apéndice A. Formato de Solicitud de pasajes y alojamientos

FECHA:			
FORMATO DE SOLICITUD DE PASAJES Y ALOJAMIENTO			
			
1- NOMBRE Y APELLIDOS	<input type="text"/>		
2- TIPO DE DOCUMENTO	DNI <input type="checkbox"/>	PASAPORTE <input type="checkbox"/>	CE <input type="checkbox"/>
3- E- MAIL	<input type="text"/>		4- CELULAR <input type="text"/>
DATOS DEL VIAJE			
5- RUTA	<input type="text" value="Ejemplo: PIURA-LIMA-PIURA"/>		
6- IDA	<input type="text" value="15/12/2019"/>	FECHA	HORA <input type="text" value="07:50"/>
7- RETORNO	<input type="text" value="18/12/2019"/>	FECHA	HORA <input type="text" value="19:00"/>
8- TARIFA	<input type="text" value="LIGHT"/>		
9- AEROLÍNEA DE PREFERENCIA	<input type="text" value="LATAM"/>		
10- CENTRO DE COSTO	<input type="text"/>	11- PARTIDA PRESUPUESTAL	<input type="text"/>
ALOJAMIENTO			
	SÍ <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
1- NOMBRE DE HOTEL	<input type="text"/>		
2- TIPO DE HABITACIÓN	<input type="text" value="ESTÁNDAR INDIVIDUAL"/>		
3- FECHA DE INGRESO	<input type="text" value="15-Dic"/>	HORA	<input type="text" value="10:00"/>
4- FECHA DE SALIDA	<input type="text" value="18-Dic"/>	HORA	<input type="text" value="12:00"/>
5- ALIMENTACIÓN	SI <input type="checkbox"/>	ASIGNACIÓN POR DÍA	<input type="text"/>
	NO <input checked="" type="checkbox"/>		
6- COORDINACIÓN DE TRASLADO CON EL HOTEL DESDE / HACIA EL AEROPUERTO	SÍ <input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
7- EARLY CHECK IN *Según política de viajes	SÍ* <input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
8- LATE CHECK OUT *Según política de viajes	SÍ* <input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
9- CENTRO DE COSTO	<input type="text"/>	11- PARTIDA PRESUPUESTAL	<input type="text"/>
OBSERVACIONES:			
<input type="text"/>			
_____ AUTORIZACIÓN CENTRO			

Apéndice B. Manual de compra de pasajes

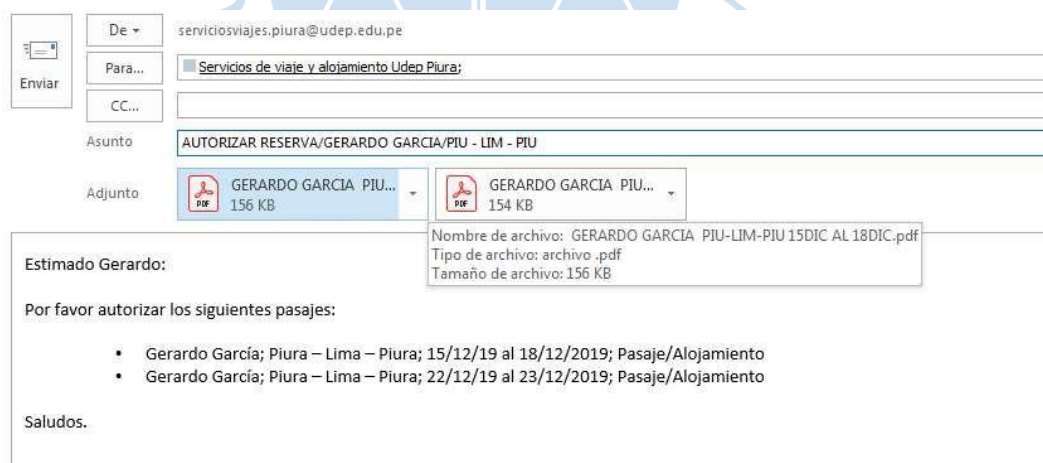
PROCESO DE COMPRA DE PASAJES

A. PROCEDIMIENTO DE LA COMPRA DE PASAJES

1. El responsable del centro y/o facultad deberá ingresar al siguiente link <https://www.goarrival.com/> con su usuario y clave; y cotizar el itinerario buscando la mejor opción tanto para el pasajero como para la institución. Para el caso de internacionales, se mantiene el proceso actual (Manejo de diversas alternativas: Aerolíneas, agencias y páginas web).
2. El responsable del centro y/o facultad deberá reservar en la plataforma Domiruth A el pasaje requerido.
3. El responsable del centro y/o facultad tiene la opción de evaluar otras alternativas, siempre que sean por un monto menor al cotizado por la plataforma prevista. De ser del caso, es necesario comunicar a través de un mail, sobre esta alternativa.
4. El responsable del centro y/o facultad deberá completar el “FORMATO DE SOLICITUD PASAJES-ALOJAMIENTO-SEGUROS”, dicho documento deberá ser enviado al correo de serviciosviajes.piura@udep.edu.pe. Sólo será atendida de lunes a viernes hasta las 13:00, teniendo en cuenta el siguiente formato de correo:

Figura 3

Modelo de correo para solicitud de pasajes y alojamiento



Nota: Elaboración propia

5. El encargado de servicios de viajes autorizará las reservas de los pasajes; para que los boletos puedan ser emitidos; siempre que no haya excepciones a las políticas de viajes. Caso contrario, las mismas deben ser referidas desde el sistema y coordinadas con el encargado de Servicios de Viajes.
6. Los boletos electrónicos son enviados a los solicitantes de cada centro.

B. POLÍTICAS DE RESERVA DE PASAJES

PASAJES NACIONALES

- Se reservarán a través del portal de la agencia Domiruth Travel Service S.A.C, ingresando con su usuario y contraseña establecida, sólo aquellos que:
 - a) Cumplan con la política de compra de 15 días de anticipación.
 - b) Cumplan con la política de equipaje. La misma que determina que solo está permitida la compra de maleta para viajes en un período igual o mayor a 3 días. Si el pasajero viaja por menos días, y de manera personal desea el derecho de equipaje, lo puede adquirir a través de la página web de la aerolínea, de manera directa y asumiendo el costo. No está previsto que la oficina de compras realice estos cargos, ni gestiones no relacionadas con UDEP.
- Deberán enviar el “FORMATO DE SOLICITUD PASAJES- ALOJAMIENTO-SEGUROS”, debidamente firmado y autorizado, al correo de serviciosviajes.piura@udep.edu.pe. Tener en cuenta que el formato deberá ser enviado inmediatamente después de haber gestionado la reserva, pues el tiempo de duración de la reserva es de 2-3 horas, de lo contrario se pierde.
- Las reservas en la plataforma son de uso exclusivo para la compra de boletos del personal UDEP y profesores visitantes que viajan por motivos laborales. La gestión de cotización, reserva y compra de pasajes de familiares y/o por motivos personales de los trabajadores, es directa entre el pasajero (trabajador que realiza el viaje) y la aerolínea o agencia de viaje. Estas gestiones no están previstas realizarse a través del centro o de la oficina de compras.
- El FEE nacional no está incluido en el precio final que aparece en la reserva, este monto es fijo de \$3.54 y se factura aparte.
- El horario de atención de las solicitudes es de lunes a viernes hasta las 13:00. Tener en cuenta que sólo serán atendidas aquellas reservas y solicitudes que están dentro del horario establecido. Las excepciones no están previstas fuera de horario, por lo que insistimos en coordinar con la debida anticipación los itinerarios y confirmaciones de sus pasajeros.
- Si se presentan problemas al momento de reservar en la plataforma, deberán informar mediante un correo a serviciosviajes.piura@udep.edu.pe.

PASAJES INTERNACIONALES

- Se manejarán como hasta el momento. Enviarán al correo: serviciosviajes.piura@udep.edu.pe, el requerimiento de cotización de los itinerarios que solicite.
- Una vez seleccionado el itinerario cotizado, deberán completar el formato de solicitud (pasajes alojamiento-seguro) y enviarlo a serviciosviajes.piura@udep.edu.pe con la firma del autorizador del centro.

- Tener en cuenta que los días de anticipación de compra para pasajes internacionales es de 30 días, de lo contrario el formato tendrá que pasar por aprobación de la gerencia respectiva, y debe justificarse el motivo de esta anticipación.
- El horario de atención de las solicitudes es de lunes a viernes hasta las 13:00. Tener en cuenta que sólo serán atendidas aquellas solicitudes que están dentro del horario establecido.

C. CASOS EXTRAORDINARIOS

- Se manejarán como hasta el momento. Enviarán al correo: serviciosviajes.piura@udep.edu.pe, el requerimiento de cotización de los itinerarios que solicite.
- Algunos casos extraordinarios como: cambio de fechas de pasaje, dejar fecha abierta, etc.
- El horario de atención de las solicitudes es de lunes a viernes hasta las 13:00. Tener en cuenta que sólo serán atendidas aquellas solicitudes que están dentro del horario establecido.

D. CASOS DE EMERGENCIA

En casos de emergencia, el usuario debe comunicarse, directamente, con el siguiente contacto de Domiruth indicando los nombres y apellidos completos de los pasajeros y el boleto electrónico adjunto.

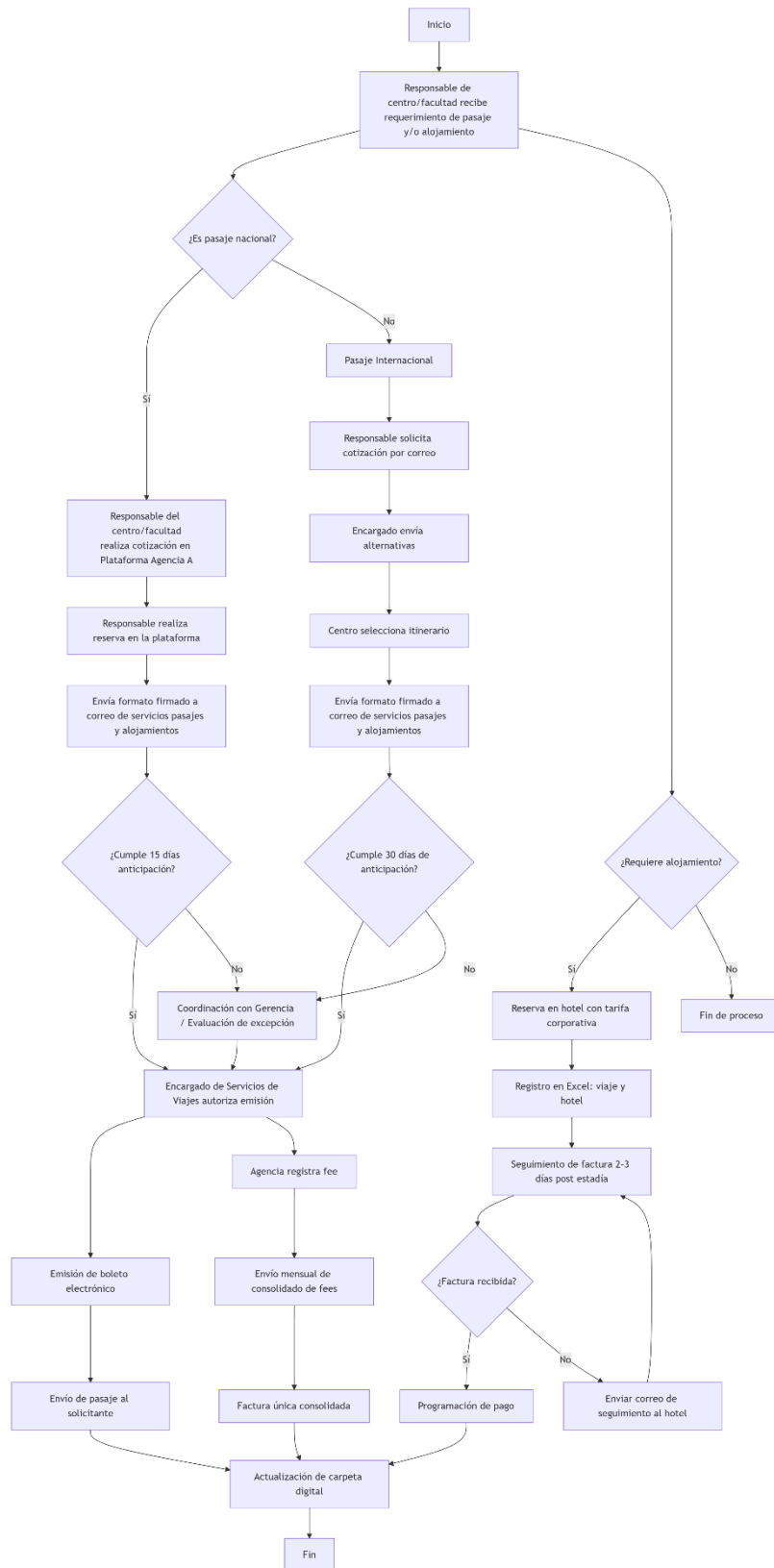
Para ello se recomienda compartir esta información con el pasajero

Datos de emergencia Domiruth

Celular de Emergencias: 999651520

Correo: emergencias@agenciaa.com

Apéndice C. Flujograma proceso de compra de pasajes y reservas de alojamiento



Apéndice D. Cuadro de registro y control de pasajes y alojamiento

Nº	DATOS DE PASAJERO		DATOS DE PASAJE								DATOS DE HOSPEDAJE					
	NOMBRE	CCOSTO	FECHA DE COMPRA	<u>MONTO</u> <u>USD</u>	SALIDA	REGRESO	ORIGEN	DESTINO	RETORNO	INT/ MAC	REQ. HOSPEDAJE	NOMBRE DE HOTEL	EARLY CHECK IN/LATE CHECK OUT	ALIMENTACIÓN	ESTADO DE RESERVA	ESTADO DE FACTURA
1											NO				CONFIRMADA	
2											SÍ		NO REQUERIDO	SÍ	CONFIRMADA	SIN RECIBIR
3											SÍ		NO REQUERIDO	NO	CONFIRMADA	PAGADA
4											SÍ		NO REQUERIDO	SÍ	CONFIRMADA	ENVIADA A PAGO
5											NO				CONFIRMADA	
6											SÍ		LATE CHECK OUT	SÍ	CONFIRMADA	ENVIADA A PAGO
7											NO				CONFIRMADA	
8											SÍ		NO REQUERIDO	SÍ	CONFIRMADA	ENVIADA A PAGO
9											SÍ		LATE CHECK OUT	SÍ	CONFIRMADA	ENVIADA A PAGO
10											SÍ		NO REQUERIDO	SÍ	CONFIRMADA	PAGADA
11											SÍ		NO REQUERIDO	SÍ	CONFIRMADA	PAGADA
12											SÍ		NO REQUERIDO	SÍ	CONFIRMADA	SIN RECIBIR
13											SÍ		NO REQUERIDO	SÍ	SOLICITADA	ENVIADA A PAGO
14											SÍ		NO REQUERIDO	SÍ	CONFIRMADA	ENVIADA A PAGO
15											SÍ		LATE CHECK OUT	SÍ	SOLICITADA	RECIBIDA
16											SÍ		EARLY CHECK IN	SÍ	SOLICITADA	ENVIADA A PAGO
17											SÍ		EARLY CHECK IN	SÍ	CONFIRMADA	RECIBIDA
18											NO					
19											SÍ		EARLY CHECK IN	SÍ	SOLICITADA	ENVIADA A PAGO
20											SÍ		EARLY CHECK IN	NO	SOLICITADA	RECIBIDA
21											SÍ		NO REQUERIDO	NO	SOLICITADA	ENVIADA A PAGO