

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



La Calidad de las Empresas del Subsector de Agencias de Turismo en Lima

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN

ESTRATÉGICA DE EMPRESAS OTORGADO POR LA PONTIFICIA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

PRESENTADA POR

Ramiro Germán Díaz Chávez

Carlos Matías Medrano

Asesor: Jorge Benzaquen De Las Casas

Santiago de Surco, febrero 2017

Agradecimientos

Nuestro agradecimiento a todas las personas que colaboraron con el trabajo de investigación, por facilitarnos la información de sus empresas y permitirnos realizar un análisis veraz del sector en estudio. A los profesores de CENTRUM quienes con el aporte de sus conocimientos lograron transmitir nuevas ideas en nosotros durante el programa de la maestría. Y un agradecimiento especial a nuestro asesor de tesis, el profesor Jorge Benzaquen por su constante apoyo, consejo e interés para que logremos un excelente producto en esta investigación.

Dedicatorias

A mis padres y hermanos, a mi esposa e hijos, por ser aquel motor de motivación que permite que crezca día a día y han sido un apoyo incondicional para concluir con éxito mi maestría.

Ramiro Germán Díaz Chávez.

A mi esposa, mis hijos, mis padres y hermana, por su comprensión y apoyo incondicional y por ser mi fuerza y motivación para concluir con éxito la maestría. A todos los que inculcaron en mí los deseos de seguir aprendiendo y ser una mejor persona cada día.

Carlos Matías Medrano.

Resumen Ejecutivo

La presente investigación analizó la gestión de la calidad de las empresas del Sector Turismo en Lima Metropolitana en el periodo octubre 2014 – marzo 2015, tomando como base el estudio de la Calidad en las Empresas Latinoamericanas: El Caso Peruano, Benzaquen (2013) el cual nutrió de información para identificar los nueve factores de éxito de la calidad en las empresas peruanas en 2006 y 2011. La presente investigación se busca brindar un aporte en el análisis de la calidad del sector y conocer el nivel de cumplimiento de estos factores en el sector. Para un mejor entendimiento, la definición de las diferentes clases de agencias de turismo que operan en el Perú, han sido precisados en el Capítulo II.

El presente estudio se realizó siguiendo una metodología transeccional, cuantitativa y descriptiva, para el cual se recopiló información a través de encuestas estandarizadas que fueron dirigidas a los principales gerentes y directores de las empresas del subsector, para ello se utilizó una escala de Lickert del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo para evaluar cada factor. La muestra permitió obtener información de 79 empresas a nivel Lima Metropolitana de una población de 898 empresas. Se aplicó el método Alpha de Cronbach con el fin de determinar la confiabilidad de los nueve factores en la muestra analizada, encontrando validez en el total de factores. Como parte del análisis se halló que las empresas encuestadas no tienen conocimiento respecto a Sistemas de Gestión de Calidad. Del mismo modo los resultados obtenidos en el promedio de los factores se encuentran por debajo de la media de 3.45, lo que nos ofrece una gran oportunidad futura para mejorar en la gestión de la calidad de las empresas del sector.

Abstract

The present investigation analysed the quality management of the companies inside the Tourism Sector in Lima city between the periods October 2014 – March 2015, based on the study of Quality in Latin American Companies: El Caso Peruano, Benzaquen (2013), which provided information to identify the nine factors of quality success in Peruvian companies between 2006 and 2011. The purpose of this investigation is to contribute in the compliance level in the sector. For a better understanding, the definition of the different classes of tourism agencies operating in Peru have been specified in Chapter II.

The present study was carried out under a transactional, quantitative and descriptive methodology, for which information was collected through standardized surveys that were addressed to the directors and main managers of the companies in the sub sector, using a Likert scale of 1 to 5, where 1 is strongly disagree and 5 fully agree, in order to evaluate each factor,

The sample allowed us to obtain information from 79 companies from Lima from a population of 898 companies. The Cronbach Alpha method was applied in order to determine the reliability of the nine factors in the analyzed sample, giving us as a result a total validity in the factors. From the analysis, it was found that the surveyed companies are not aware of Quality Management Systems. Similarly the results obtained in the factors average are below the mean of 3.45, which offers us a great future opportunity to improve the quality management of the companies in the sector.

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	iv
Lista de Figuras.....	v
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Definición del Problema.....	3
1.3 Propósito de la Investigación.....	3
1.4 Importancia de la Investigación.....	4
1.5 Naturaleza de la Investigación.....	5
1.6 Limitaciones	5
1.7 Delimitaciones.....	5
1.8 Resumen	6
Capítulo II: Revisión de la Literatura	7
2.1 Calidad.....	7
2.2 Calidad de las Empresas en el Sub Sector Agencias de Turismo en el Mundo	15
2.3 Calidad en el Perú	18
2.3.1 Calidad en el Sector Agencias de Turismo en el Perú	19
2.3.2 Análisis interno del sector de las Agencias Turísticas en Lima (AMOHFIT)	21
2.4 Resumen	32
2.5 Conclusiones.....	33
Capítulo III: Metodología	35
3.1 Diseño de la Investigación.....	35
3.2 Población y Selección Muestra	36
3.3 Procedimiento de Recolección de Datos	36
3.4 Instrumentos	37

3.5 Validez y Confiabilidad.....	39
3.6 Análisis e Interpretación de Datos.....	40
3.7 Resumen	41
Capítulo IV: Resultados	42
4.1 Test de Validez.....	42
4.2 Perfil de Informantes	43
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	57
5.1 Conclusiones.....	57
5.2 Recomendaciones	70
5.3 Contribuciones Prácticas y Teóricas.....	74
5.4 Investigaciones futuras	76
Referencias.....	77
Apéndice A: Encuesta.....	80
Apéndice B: Población.....	81
Apéndice C: Muestra.....	95
Apéndice D: Factores de Calidad (TQM) y las Variables Específicas, Benzaquen (2013)	96
Apéndice E: Características de las Agencias de Turismo de Lima que Cuentan con Sistema de Gestión de Calidad	97
Apéndice F: Valores Promedio de las Variables por Factor.....	98
Apéndice G: Resultados de la Encuesta.....	99

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Los Nueve Factores del TQM en la Empresa (Benzaquen, 2013)</i>	38
Tabla 2. <i>Cálculo de Alpha de Cronbach para los Nueve Factores TQM</i>	39
Tabla 3. <i>Características de las Agencias de Turismo de Lima Contempladas en la Muestra</i>	43
Tabla 4. <i>Distribución de Frecuencias de los Factores TQM, según el Resultado de las Variables Analizadas</i>	47



Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Modelo de Nueve Factores del TQM en la Empresa.....	11
<i>Figura 2.</i> Evolución de certificaciones ISO 9001 en Perú.	14
<i>Figura 3.</i> Evolución de certificaciones ISO 9001 en Perú.	15
<i>Figura 4.</i> Organigrama del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.....	22
<i>Figura 5.</i> Llegada de turistas internacionales.	25
<i>Figura 6.</i> Perú: empresas y trabajadores, de la actividad agencias de viaje del sector privado formal según región, junio 2013.	29
<i>Figura 7.</i> Perú: Remuneración promedio por subsectores.....	29
<i>Figura 8.</i> Resultados de la prueba de consistencia – alpha de Cronbach.....	42
<i>Figura 9.</i> Distribución de la muestra según el tamaño de la empresa por número de trabajadores	44
<i>Figura 10.</i> Distribución de la muestra según la jerarquía de la persona que respondió la encuesta.	44
<i>Figura 11.</i> Distribución de la muestra según el tiempo de fundación.	45
<i>Figura 12.</i> Distribución de la muestra en función a si cuentan o no con un sistema de gestión de calidad.	45
<i>Figura 14.</i> Factor de alta gerencia.	48
<i>Figura 15.</i> Factor de planeamiento de la calidad.....	49
<i>Figura 16.</i> Factor auditoría y evaluación de la calidad	50
<i>Figura 17.</i> Factor diseño del producto.....	51
<i>Figura 18.</i> Factor gestión de calidad del proveedor.	52
<i>Figura 19.</i> Factor control y mejoramiento del proceso	53
<i>Figura 20.</i> Factor educación y entrenamiento.	54
<i>Figura 21.</i> Factor círculos de calidad.	55

Figura 22. Factor enfoque hacia la satisfacción del cliente..... 56



Capítulo I: Introducción

En el contexto actual, con una economía globalizada y un entorno tan cambiante económicamente, Latinoamérica ha experimentado un crecimiento que la ha obligado a tener un rol más protagónico en el ámbito económico mundial. Junto con los beneficios de este crecimiento económico han llegado también distintas responsabilidades y exigencias de un mercado globalizado en donde proveedores, inversionistas, y compradores de materia prima buscan, además de las mejores oportunidades económicas, que estas oportunidades cubran adecuadamente sus exigencias, lo que ha generado que los países latinoamericanos hayan puesto mayor interés en mejorar su industria. Es así como las empresas latinoamericanas han adoptado, durante la última década, una postura más interesada en la mejora de procesos, la aplicación de calidad en los mismos, las certificaciones internacionales y cualquier otra opción que puedan hacerlas más competitivas, creando inclusive una especie de competencia entre empresas del mismo rubro de diferentes países de esta parte del mundo.

Según Benzaquen (2013), el Perú ha tenido un crecimiento por encima del promedio de la región Latinoamérica (3.66%). En ese panorama, se observa que el sector turismo no es ajeno a estos cambios y en la mayoría de sus subsectores, como son la hotelería y la gastronomía se identifica importante evolución; en otros como en el de las Agencias de Turismo, la implementación de sistemas de calidad puede que sea más difícil de sustentar con respecto a una retribución de la inversión de manera inmediata.

1.1 Antecedentes

La calidad ha sido desde siempre algo difícil de definir, y por ello podría entenderse que debió ser difícil de medir. Se puede decir de la calidad que es una percepción particular que una persona tiene con respecto al desempeño de una cosa; aunque algunos afirmen que la calidad es el valor intrínseco de una cosa más allá de la percepción que se pueda tener de ella. Asimismo, se podría considerar el uso que se le dé a algo para considerar el nivel de calidad

de ese algo y por último, también existen quienes consideran la calidad a partir de la comparación de dos cosas que realicen la misma función. Es por ello que a lo largo de los años, se han desarrollado teorías y creado instituciones para unificar la forma de entender la calidad, a la vez que se buscaba desarrollar formas de controlarla en los diferentes procesos productivos. Finalmente, un mercado cada vez más competitivo y globalizado obligó la creación de normas universales que sirvieran como modelos estandarizados de calidad para el logro de reducción de costos y el incremento de la productividad.

En el contexto mundial, estas teorías y normas han estado siendo utilizadas desde mitad del siglo XX por empresas japonesas, norteamericanas, y europeas quienes lograron desarrollar sus industrias a partir de la adecuada gestión de calidad de sus empresas. En Sudamérica, y en particular en el Perú, el auge económico lo hizo crecer por encima de sus países vecinos; y Benzaquen (2013) relacionó este crecimiento económico a la mejora de la productividad y además, realizó un estudio en el que compara nueve factores de éxito de calidad de las empresas peruanas entre 2006 y 2011.

A 2014 la industria peruana ya se ha adaptado al desarrollo de su economía y cuenta con diversas empresas con certificación ISO 9001, y se ha proyectado a mercados extranjeros en donde pueden utilizar las ventajas de contar con sistemas de gestión de la calidad que aseguren que sus productos puedan competir con productos locales. Es oportuno conocer si todos los sectores empresariales, dependiendo de sus actividades, han obtenido la certificación ISO, si cuentan con un sistema de gestión de calidad, y qué tanto ha logrado la implementación de estos sistemas.

En particular, se realiza un análisis del sector turismo, específicamente en las Agencias de Turismo, y a partir de información obtenida en campo se sabe qué tanto se pueden beneficiar o no las Agencias de Turismo con una implementación de sistemas de calidad en sus operaciones. En este sector, se ha implementado el Plan Estratégico del

Turismo PENTUR 2012-2021, el cual tiene como objetivo hacer que nuestro país sea considerado un destino competitivo a nivel mundial y que esta consideración sea sostenible en el tiempo; este primer objetivo contribuirá a generar trabajo para muchos peruanos mejorando su calidad de vida. Como parte de la estrategia se ha considerado importante desarrollar programas para la mejora de la calidad turística y es así que en el año 2011 se aprueba el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) que proporciona pautas importantes para desarrollar las actividades del sector con una alta calidad y crear una cultura de calidad a todo nivel.

En el ámbito de la investigación en el Perú es Benzaquen (2013) quien ha desarrollado una propuesta para el mejoramiento de la gestión de la calidad de las empresas peruanas basada en nueve factores de éxito y además, los resultados de la investigación en una distancia de tiempo de cinco años (2006 y 2011) muestra que las empresas peruanas han mejorado en todos estos factores, con la única excepción del uso de herramientas de control de calidad en el proceso y la realización de los círculos de calidad. Los otros siete factores que mostraron mejora significativa son: (a) la alta gerencia, (b) planeamiento de la calidad, (c) auditoría y evaluación de la calidad, (d) diseño del producto, (e) gestión de la calidad del proveedor, (f) educación y entrenamiento y (g) enfoque hacia la satisfacción del cliente.

1.2 Definición del Problema

Después de las primeras investigaciones sobre la calidad de las empresas en el Perú, es relevante ampliar el conocimiento de la calidad específicamente en las Agencias de Turismo en Lima y analizar el cumplimiento de estándares mínimos de calidad en el Sub sector y así recomendar acciones con la finalidad de mejorar los estándares de calidad en los servicios que se prestan.

1.3 Propósito de la Investigación

Objetivos de la investigación. La presente investigación tiene como objetivo

fundamental establecer en qué nivel se cumplen los nueve factores de éxito del *Total Quality Management* [Gestión de la Calidad Total] (TQM, por sus siglas en inglés) en el Sub sector Agencia de Turismo de Lima, teniendo como base el estudio de Benzaquen (2013); siguiendo de cerca qué tanto se afianzan las empresas del Sub Sector con respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad que les permita ser competitivos globalmente a partir de los nueve factores de éxito. Asimismo, una vez realizado el primer análisis, se busca identificar los factores de éxito de la calidad que más se han desarrollado en el Sub sector Agencia de Turismo de Lima para 2014 y así, poder impulsar aquellos que tienen menos desarrollo en el sector.

El objetivo principal de la investigación, entonces, es el de identificar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito del TQM en el sector Agencias de Turismo de Lima, Perú en 2014. Como objetivo secundario, la presente investigación busca identificar el nivel de cumplimiento de cada factor del TQM en el sector Agencias de Turismo de Lima.

Preguntas de investigación. Para lograr los objetivos planteados, se formularon las siguientes preguntas, siendo la principal: ¿Cuál es el nivel de los factores del TQM del Sector Agencias de Turismo de Lima? La pregunta secundaria sería: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de cada factor del TQM del Sector Agencias de Turismo de Lima?

1.4 Importancia de la Investigación

Se entiende que el turista actual busca experiencias que marquen un cambio en su vida, que contribuyan a su realización personal, y que estimulen sus sentidos; y para que ello se dé, esta experiencia debe estar acompañada de servicios e infraestructura de calidad que todo destino turístico debe ofrecer. Por ello, es importante saber cómo las agencias de turismo de Lima evolucionan positivamente con respecto a los sistemas de gestión de calidad que utilizan. Es importante también saber qué factores de éxito de calidad se consideran en sus estándares y cuáles de ellos merecen mayor atención.

1.5 Naturaleza de la Investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo porque es secuencial y probatorio puesto que después de construir las hipótesis se procede a comprobar su validez, para finalmente establecer las conclusiones. Mediante la investigación descriptiva se busca especificar las características de las Agencias de Turismo en Lima con respecto a los factores de calidad, de acuerdo con el modelo propuesto. La investigación tiene un diseño transeccional o transversal puesto que se recolectaron datos en un solo momento, durante el año 2014, siendo el único propósito analizar una incidencia e interrelación en un momento dado.

1.6 Limitaciones

La principal limitación de la investigación es el nivel de informalidad en el que operan la mayoría de las Agencias de Turismo en Lima, situación que hace limitada la obtención de información de Agencias de Turismo que cuenten con un sistema de calidad. Debido a esta informalidad, es una limitación también alinear los conceptos de calidad y gestión de calidad que manejen los gerentes o responsables de calidad de las Agencias de Turismo y por último, también se cuenta con una limitada documentación que se refiera a los antecedentes de gestión de las empresas del sector. No se tiene una muestra representativa ya que es de 79 empresas respecto a una población de 898, considerándose para ello un nivel de confianza de 93.5% y un margen de error de 10% (UNEE, 2014).

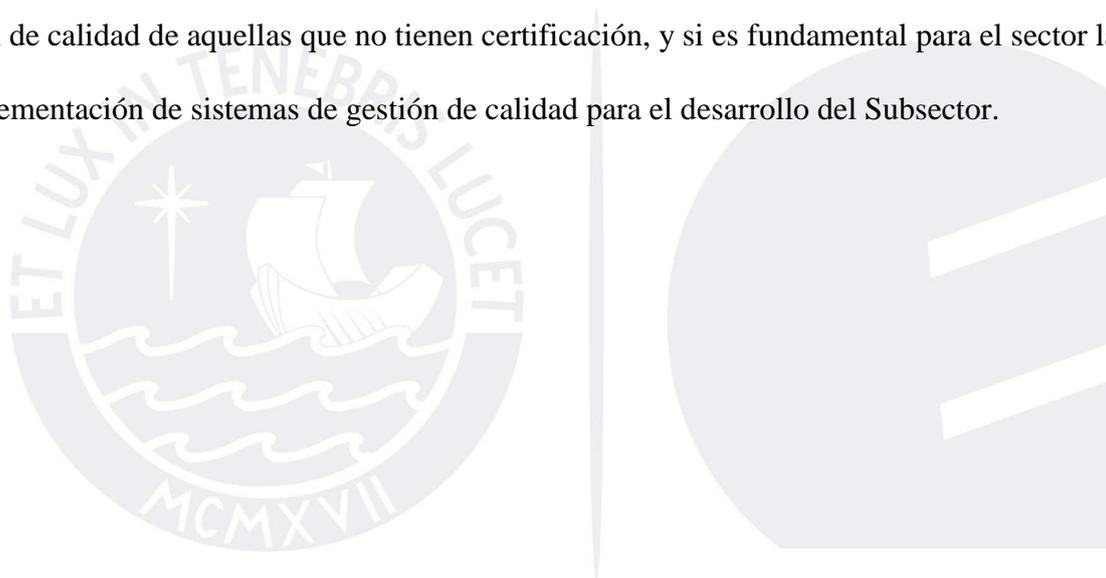
1.7 Delimitaciones

La investigación tiene las siguientes delimitaciones a tomar en cuenta: (a) las empresas investigadas en el presente trabajo dedican sus actividades en proporcionar paquetes y opciones turísticas como alojamientos, deportes de aventura, pasajes en venta, (b) las empresas están establecidas físicamente en Lima Metropolitana, (c) el sector presenta mucha informalidad por lo que se han tomado en cuenta las agencias de turismo formalmente

constituidas, (e) la investigación tiene como antecedente de investigación el modelo de los nueve factores de éxito de Benzaquen (2013) Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano y en base a ese modelo y metodología se realiza el estudio.

1.8 Resumen

Debido al crecimiento económico, en las empresas peruanas se ha tomado conciencia de la importancia de ser competitivos en un mercado globalizado y de utilizar las herramientas necesarias para lograr esa competitividad. Por ello, se centra en este estudio en evaluar el nivel de implementación de sistemas de gestión de calidad en el Subsector Agencias de Viajes de Lima, su aplicación, y la relación con la certificación ISO 9001. Es fundamental para el análisis saber si las empresas con certificación ISO 9001 tienen un mayor nivel de calidad de aquellas que no tienen certificación, y si es fundamental para el sector la implementación de sistemas de gestión de calidad para el desarrollo del Subsector.



Capítulo II: Revisión de la Literatura

Mediante la revisión de la literatura se buscó identificar, consultar y obtener la bibliografía y cualquier otro material que sea de relevancia para el propósito del estudio.

La revisión de literatura es, entonces, la selección de diversos documentos que tratan sobre un tema específico y que contienen información (Hart, 2003) que resulta de calidad y relevante para constituirse en evidencias y premisas que permitan la identificación del conocimiento existente y la formulación de argumentos con respecto del tema que se está investigando, que concluyan con nuevos aportes o con el hallazgo de vacíos en el conocimiento existente detectando nuevas ventanas de investigación sobre el tema en estudio (Machi & McEvoy, 2009).

2.1 Calidad

La palabra calidad proviene de la palabra latina *qualitas*, y esta, a su vez procede del griego *ποιότης* que quiere decir: ¿Cuál?, “De qué clase”, “De qué naturaleza”, refiriendo a la indagación de las cualidades y particularidades de algo con respecto a otros elementos de una misma especie. Alcalde (2007) tiene un concepto básico pero a la vez interesante de la calidad, puesto que señaló que es algo que va implícito en los genes de la humanidad, afirmando además que es la capacidad que tiene el ser humano por hacer las cosas bien. Después, asoció el concepto de calidad con las características de un producto, la satisfacción del cliente, y el cumplimiento con las especificaciones que se han fijado de antemano los diseñadores pero cada una de ellas asociada a un precio adecuado.

Algunos autores intentan explicar la subjetividad del concepto de calidad con ejemplos gráficos, como es el caso de Sangüesa, Mateo, e Ilzarbe (2006), quienes hicieron la comparación entre dos vehículos, uno de marca Volkswagen y otro de marca Audi, sugiriendo que la mayoría de consultados contestaría sin dudar que el Audi es de mejor calidad, porque saben que es una mejor marca, viene mejor equipado, y es ampliamente más

costoso. Pero preguntan los autores, luego, si es que en realidad esas características hacen que el vehículo Audi sea de mejor calidad, respondiendo inmediatamente que no, y que ello depende del cliente y las necesidades que quiera cubrir. Algunas eminencias como Deming (1982) definió la calidad como un grado predecible de uniformidad y confianza a un costo bajo y adecuado al mercado; además el autor afirmó que la calidad necesita integrarse al producto en las diversas etapas, porque es la única manera de alcanzar un alto nivel de exigencia.

Sin embargo, Juran (1991) señaló que la calidad es una adecuación al uso en lo que corresponde al diseño, conformidad, disponibilidad, seguridad, y uso en el campo, sugiriendo basarse en el punto de vista del cliente. A diferencia de Deming, Juran no basó su filosofía en el liderazgo de la Alta Dirección y señaló que la administración de la calidad es en todos los niveles. Para Crosby (1979), la calidad no es una adecuación, sino una conformidad con lo requerido y es más estricto que los anteriores autores puesto que señaló tajantemente que el estándar del desempeño es de cero defectos y la única manera de conseguirlo es mediante un sistema de prevención y no de evaluación posterior.

Las definiciones expuestas no llegan a ser opuestas o contradictorias, siendo más bien complementarias puesto que ninguna deja de tener razón, por ello algunos autores indicaron que aunque la calidad no se puede definir, todos saben lo que es. Autores como Sangüesa, Mateo, e Ilzarbe (2006) expusieron definiciones basadas en diversos aspectos productivos; así indican que la definición de la “calidad basada en el producto” dice que es una característica medible considerando la cantidad del atributo deseado que contenga el producto, por ejemplo la durabilidad. Por otro lado, “la calidad basada en el usuario” se basa en la subjetividad y en la apreciación que cada cliente pueda tener de un producto que satisfaga sus necesidades en menor o mayor grado. Si se basa en la producción, se puede decir que la calidad es sencillamente el cumplimiento de las especificaciones y la responsabilidad recae en los

procesos internos. La “calidad basada en el valor” indica que un producto es de calidad si satisface determinadas necesidades a un precio razonable.

Todos estos conceptos han ido variando o reforzándose a través de los años, desde que Deming desarrolló en 1940 el Control Estadístico de la Calidad en los que planteaba que el análisis de la estadística sería de mucha utilidad para la industria moderna de ese entonces. Fue en 1947, luego de la primera guerra mundial cuando es designado para ir a Japón a liderar el programa de censo de 1951; ahí tuvo una visión real de la necesidad de ayuda que tenía este país debido a la situación en la que había quedado luego de la guerra.

En 1949, Ishikawa propone en la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses, premisas importantes sobre los métodos estadísticos y el control de la calidad basados en el conocimiento que deben tenerlos ingenieros sobre los métodos estadísticos y como utilizarlos, la estrategia de Japón para posicionarse como un gran exportador en base a la producción de productos de alta calidad y bajo costo y que esta se daría en base a la aplicación del control de la calidad para que sea el motor del renacimiento de la industria japonesa.

En 1951, se establece en Japón el premio Deming en reconocimiento a este, otorgándole la Segunda Orden del Sagrado Tesoro, siendo el primer norteamericano en recibir tal honor; pero este reconocimiento no lo tuvo en su país en donde recién fue considerado muchos años después.

Para el año 1954, Juran visitó por primera vez el Japón y orientó el Control Estadístico de la Calidad a la necesidad de que se convierta en un instrumento de la alta dirección, capacitando a gerentes japoneses de diferentes niveles jerárquicos a cambiar sus métodos de control de la calidad.

Feigenbaum, quien trabajó en la General Electric de Nueva York, fue el fundador del concepto de Control Total de la Calidad al cual, según Cuatrecasas (2005) define como un

sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes. Años más tarde, Ishikawa retoma el término de Feigenbaum de Control Total de la Calidad, pero al estilo japonés lo llama Control de Calidad en toda la Empresa comprometiendo no sólo a la alta gerencia sino a todos los trabajadores a participar en el control de la calidad.

La Administración de la Calidad Total (TQM), vendría a ser la unión de todas las fuerzas en una organización para conseguir el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los bienes o servicios que produce. Estratégicamente, se realiza la integración de los procesos, funciones, y responsabilidades buscando la participación de todos en busca de la mayor eficiencia posible.

Para Omachonu y Ross (2014), TQM significó pensar en la calidad a partir de todas las funciones de la empresa; indicaron además que la eficiencia general del sistema será mejor que la suma de los resultados individuales de los subsistemas partiendo desde el diseño, pasando por el planeamiento, la producción, la distribución, y finalizando con el servicio en el campo. Para Alcalde (2004), un modelo de TQM es un conjunto de orientaciones que se facilitan a las organizaciones para que puedan desarrollar y hacer operativos los conceptos de calidad total. El autor indicó además que la diferencia con la ISO es que no son certificables pero aplicados en conjunto con las normas hacen posible la TQM en las organizaciones. Estos modelos mayormente se basan en criterios que consideran importantes para su evaluación y control, comparándolos con situaciones teóricamente excelentes para encontrar áreas de mejora y aspectos fuertes.

Benzaquen (2013), nos dice que la Administración de la Calidad Total es una filosofía de gestión que surge como producto de la integración de tres estilos de gestión de la calidad

desarrollados por Deming, Juran y Crosby. Años después de los aportes de estos autores, continuando con Benzquen, se han realizado investigaciones de diversos autores como Sila & Ebrahimpour (2002) y Shenawy, Baker y Lemark (2007) que determinaron diversos factores de éxito para la Administración de la Calidad Total, sumándose a ellos, los factores establecidos por la ISO en el año 2015.

Fue entonces que Benzaquen (2013) publicó el artículo Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano, en el que tomando como base las investigaciones mencionadas anteriormente realizó en el año 2005 un análisis conjunto con expertos en el tema de gestión de calidad para definir, finalmente, nueve factores adaptados ya a la realidad de las empresas de la región. En la Figura 1 se detallan estos nueve factores y cómo han sido asociados a cuatro principales bloques de una organización y su proceso productivo: (a) bloque de la alta gerencia, (b) bloque de gestión de procesos, (c) bloque del proveedor, y (d) bloque del cliente.



Figura 1. Modelo de Nueve Factores del TQM en la Empresa. Tomado de “Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano,” por J. Benzquen, 2013. *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 7(1), 41-59.

Explica así Benzaquen (2013) el establecimiento de estos bloques: la Alta Gerencia es fundamental en cuanto a su compromiso y soporte para una adecuada implementación de la Gestión de Calidad, mientras que la gestión de los procesos internos de la empresa y su adaptabilidad y control sustentan el bloque de Gestión de Procesos; luego se enfoca en dos bloques fuera de la organización pero de mucha importancia para el logro de los objetivos en cuanto al TQM: por un lado los clientes y sus necesidades actuales y futuras que direccionarán la estrategia y por otro lado, los proveedores que deben seguir una misma línea de manejo de sistemas de calidad ya que repercutirán directamente en los bienes o servicios que se ofrecen.

Entrando al contexto normativo estandarizado, se debe precisar que toda estandarización busca unificar y verificar criterios respecto a determinadas materias utilizando un lenguaje común a través de normas que son planteadas en consenso. Fue Eli Whitney quien en 1780 y probablemente sin saberlo, crea la primera normalización al recibir una orden de producción masiva y para ello dividió las partes del producto y subdividió los procesos productivos logrando la rapidez productiva en serie y la posibilidad de cambio de las partes.

Muchos años después en 1947 se crea la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) que tiene su sede en Ginebra y que actualmente cuenta con 149 estados miembros. Esta organización se encarga de unificar las normas industriales de todos los campos industriales a excepción del electrónico y el eléctrico. En todos estos años la ISO ha publicado miles de normas para todo tipo de empresas, ya sean productoras o de servicios, pequeñas o grandes empresa e incluso privadas o públicas. Según Velasco (2011) la aplicación de estas normas por parte de una empresa alienta la percepción del cliente con respecto a la buena calidad de un producto, lo que ha hecho que por esta razón las empresas tengan interés en obtener la certificación de esta organización.

La norma ISO 9000 indica que calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos y a la vez define un requisito como una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Las estrategias o políticas de gestión de la calidad se refieren a la utilización de sistemas de gestión de la calidad que utilizan las empresas para asegurar un nivel ideal de la calidad de sus productos o servicios. Entre las más utilizadas en el Perú se encuentran las siguientes:

Las normas conocidas como ISO 9000 surgieron para dar confianza en las relaciones comerciales entre un comprador y un proveedor, sin importar en qué sitio del mundo se encontraran o qué tipo de producto o servicio estuvieran negociando; y fueron diseñadas además, como una valiosa herramienta gerencial. Las empresas de manufactura y de servicio que implementaron estas normas encontraron en ellas una valiosa ayuda que les permitió competir exitosamente en los mercados mundiales y ser empresas más productivas y rentables. Una de las directivas de ISO especifica que las normas sean revisadas periódicamente para asegurar que las mismas sean actuales y satisfagan las necesidades de la comunidad global (Qualitas Consultores, 2015).

Zeballos (2002) indicó que la primera certificación en gestión de calidad se otorgó en 1994. Es a partir de la incorporación de importantes capítulos a la norma ISO:9000:2000, los cuales tenían como propósito incorporar e involucrar a la Alta Dirección en el sistema de gestión de calidad y a su vez lograr transmitir los beneficios que otorga la implementación de este sistema de gestión, que se logra un mayor involucramiento en la empresa.

La norma ISO 9000 fue revisada en 1994 pero debido al entorno cambiante de la industrial en el mundo y la gestión empresarial, fue revisada y mejorada en el año 2000, en el año 2008 y en el año 2015 siendo esta la versión vigente; dentro de la norma se han considerado ocho principios para la gestión de la calidad. Según Griful & Canela (2002) los principios son: (a) organización orientada al cliente, (b) liderazgo, (c) participación del

personal, (d) orientación a los procesos, (e) orientación a la gestión del sistema, (f) mejora continua, (g) decisiones basadas en hechos, y (h) relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Con 1'609,294 certificados emitidos en todo el mundo en 2014, ligeramente superior al del año anterior, la última edición demuestra un crecimiento moderado para casi todas las normas ISO de sistemas de gestión que cubre el estudio, lo que confirma las tendencias observadas en los últimos dos años.

De acuerdo a la Figura 2 se aprecia la distribución mundial de las certificaciones ISO 9001, según la última encuesta del organismo en la que se puede apreciar que nuestro país se encuentra en el grupo de cantidad de empresas con certificación entre 1,000 y 10,000 al tener 1076 empresas certificadas en ISO 9001.

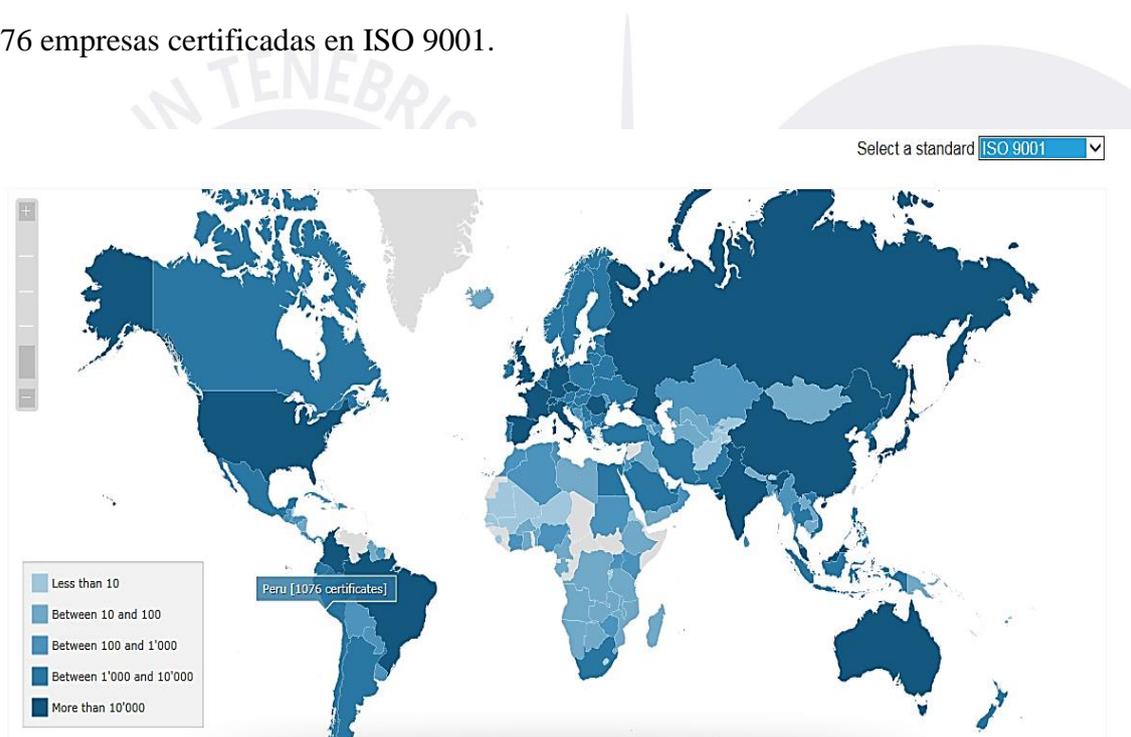


Figura 2. Evolución de certificaciones ISO 9001 en Perú.
Tomado de “ISO Survey,” por Iso. org, 2014 (<http://www.iso.org/iso/iso-survey>).

En el Perú, en la década de los noventa, las primeras empresas que se certificaron en ISO 9001 fueron las más grandes que para 2000 sumaban 141. Posteriormente, la tendencia fue acercándose a las medianas empresas hasta que a mediados de 2002, las pequeñas

empresas también se interesaron en las certificaciones ISO. De acuerdo a la Figura 3, se puede apreciar esta evolución que según ISO Survey of Certifications (2014), a 2008 el Perú contaba con 688 certificaciones internacionales de calidad. Un año después la cifra se incrementó en 811 certificaciones y a 2014 se tienen 1,076 empresas peruanas con certificaciones ISO.

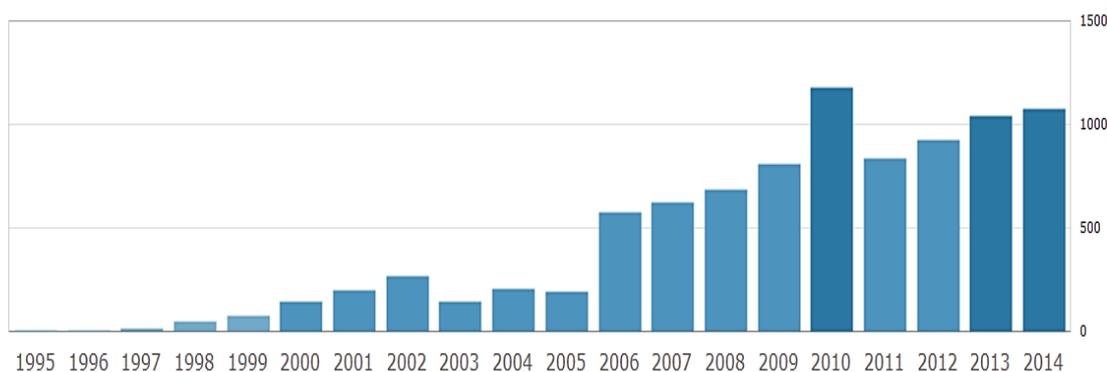


Figura 3. Evolución de certificaciones ISO 9001 en Perú.

Tomado de “ISO Survey,” por iso.org, 2014

(<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm?certificate=ISO9001&countrycode=PE#countrypick>)

2.2 Calidad de las Empresas en el Sub Sector Agencias de Turismo en el Mundo

Al igual que en el Perú, el mercado del turismo en el sector de las Agencias de Turismo es similar en el ámbito mundial. Las funciones de proveedores emisores las desempeñan los operadores turísticos, siendo las agencias de Turismo y los operadores en el lugar de destino los proveedores receptores, y en conjunto desempeñan un rol de primer orden en la industria turística en cada país donde operan. Los operadores turísticos son empresas que venden viajes directamente a los usuarios o a través de agencias de Turismo; su volumen de actividad es variable; y mayormente son pequeñas empresas especializadas en mercados como el ecoturismo o el viaje de aventura. También prestan apoyo a las agencias de viaje para la comercialización (e.g., ofreciendo visitas de familiarización a los miembros del personal). Es común, al igual que en Perú, que los operadores turísticos propongan los mismos destinos y sus promociones y materiales de promoción sean similares. Las agencias

de viaje, por su parte, tratan de diferenciar sus destinos con ofertas que varían en precio y calidad. Por ejemplo, en las estaciones de esquí, el alojamiento puede ser más o menos lujoso y las pistas de esquí presentar mayor o menor dificultad. Si bien los operadores turísticos representan solo un 12% del movimiento total del turismo (Federación Internacional de Tour operadores [IFTO, por sus siglas en inglés], 2002), ayudan a cubrir la temporadas bajas al proporcionar un mercado estable, desarrollan nuevos destinos, y pueden contribuir a identificar necesidades de infraestructura y servicios a escala local. Las agencias de viaje, en cambio, proponen una amplia variedad de paquetes turísticos a partir de la oferta que ofrecen los operadores turísticos y líneas aéreas. En Europa y Norteamérica, un alto porcentaje de viajes son comercializados a través de agencias de viaje. En Europa, las agencias de viaje dominan la oferta de vacaciones y son la principal fuente de información de la mayoría de los clientes. Los grandes operadores turísticos seleccionan a sus agencias representantes sobre la base de sus resultados comerciales (Pedersen, 2005).

A 2015, Internet ofrece una opción interesante para la comercialización y el turismo no es ajena a ello, y aunque las ventas a particulares vía Internet están en aumento, por lo general las agencias de viaje realizan sus ventas a partir de folletos y mediante sistemas de reserva informatizados de los grandes operadores turísticos. Por consiguiente, los folletos son de fundamental importancia para su actividad comercial. Sin embargo, la cantidad de folletos es tan grande (unos 4,000 en el Reino Unido) que a las agencias de viaje les resulta imposible conservarlos todos. La selección de los que se exhiben en sus vitrinas depende de las comisiones pagadas por los operadores turísticos, de la eficacia de los sistemas de reserva, y de la solidez de la relación comercial. En general, las agencias de viaje no están preparadas para brindar más información que la relativa a los paquetes turísticos que proponen.

Los operadores en el lugar de destino, por su parte, están relacionados con los operadores turísticos y se ocupan de las actividades y de la logística sobre el terreno. Se

hacen cargo de los turistas desde su llegada en avión o en barco hasta su partida. Pueden también vender viajes dentro del país en el que operan. La mayoría están establecidos en las ciudades capitales y por lo general son anfitriones nacionales que poseen un buen nivel de educación y hablan diversos idiomas. En algunos países, un factor clave para incrementar la popularidad de un sitio es contar con operadores eficaces vinculados a operadores turísticos de Europa o Norteamérica. La falta de proveedores de servicios locales probablemente no desanime a los viajeros independientes pero puede desalentar a los clientes de viajes organizados que dependen de sus prestaciones.

En general y sucede en todos los destinos turísticos, el hecho de mantener la calidad es como luchar por mantener la reputación del destino (Keane, 1996). Diferentes investigadores han demostrado cómo diferentes factores de calidad afectan a la satisfacción de los turistas, siendo esto un proceso dinámico, activo, y dependiente del entorno. Así, conseguir aumentar la calidad percibida por el cliente, y por consecuencia su satisfacción, se convierte en una cuestión de alta importancia para el destino y las empresas que allí operan, puesto que de ello dependerá que el cliente repita su visita, y que realice una promoción positiva del destino a otros potenciales clientes.

Bajo este contexto, son innumerables los estudios que han demostrado la existencia de una relación directa y positiva entre satisfacción y fidelidad (Bitner, 1990; Fornell, 1992; Oh & Parks, 1997; Zeithmal, Berry, & Parasuraman, 1996). Los destinos turísticos deben analizar la calidad percibida por sus visitantes respecto a su oferta con el fin de afrontar la mejora de la satisfacción de los clientes, como paso previo a su fidelización (Heide et al., 1999). Es importante, entender que en este largo proceso de fidelización, la confianza del cliente en el destino se genera con cada encuentro, acrecentando la lealtad y la relación sólida (Bitner, 1995). Por consiguiente, tanto el destino y más aún, las principales empresas que actúan en él, brindando diversos servicios a los turistas, deben desarrollar una adecuada

estrategia de relaciones con los turistas, especialmente en un entorno como el actual donde parece existir un decrecimiento de la fidelidad del cliente hacia los destinos turísticos. Aún más, se debe considerar que la rentabilidad de una empresa o un destino turístico, aumenta proporcionalmente con el número de clientes fidelizados, y que hasta el 60% de las ventas a nuevos clientes pueden atribuirse a las referencias “boca-oído” (Reicheld & Passer, 1990).

2.3 Calidad en el Perú

El Perú a lo largo de su historia ha sufrido diversos cambios en el plano económico, pero fue en la década de los sesenta cuando se inició la evolución de la industria peruana, básicamente por la implementación de nuevos procesos de industrialización de la época. En aquella época, en el Perú se aplicaron modelos económicos que si bien es cierto promovían la industria nacional con medidas proteccionistas, estas no fomentaban un mercado integrado, competitivo que incluyeran aspectos tecnológicos, estandarizaciones de procesos, y sistemas de calidad en los servicios y productos. Benzaquen (2013) manifestó que en la década de los ochenta que en el Perú se considera a la calidad como una herramienta de gestión importante, lo que se refuerza con la creación del Comité de Gestión de la Calidad (CGC) en 1989. Durante la década de los noventa, se realizaron acciones para insertar al país en el mercado internacional y se logró atraer inversión extranjera directa con lo que se promovió la competencia empresarial en todos los niveles brindando libre circulación tanto a bienes nacionales como a los que venían del exterior, produciéndose el retiro del mercado de diversas empresas estatales que no eran rentables.

Lamentablemente, debido a que no se establecieron ni los niveles mínimos de calidad, ni el cumplimiento de estándares para determinados productos, el Perú se vio enfrentado al problema de la informalidad, y con ello la propagación de productos de baja calidad en sus mercados (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [INDECOPI], 2006).

Recién en la década de los noventa se lograron las primeras certificaciones de calidad en el Perú sin el involucramiento adecuado por parte de la Alta Gerencia de las empresas peruanas (Zeballos, 2002). Luego de algunas modificaciones en la norma para incentivar el involucramiento de la Alta Gerencia en los sistemas de gestión de calidad se logró transmitir de manera eficaz los beneficios que otorga la implementación del sistema. A 2012, el Perú contaba solo con 1,000 empresas certificadas (i.e., aproximadamente la cuarta parte de las empresas certificadas de Chile). Si se sabe que un país se mide en términos de calidad y que el indicador es el número de empresas que tienen capacidad de gestión, según INDECOPI (2012), se hace necesario que se dicten medidas para incentivar a las pequeñas y medianas empresas para que se certifiquen.

2.3.1 Calidad en el Sector Agencias de Turismo en el Perú

El turismo es una de las actividades económicas que ha cobrado mayor impulso en el Perú en los últimos años y a 2015, sin lugar a dudas, ocupa uno de los primeros lugares en el rubro de servicios. Esta situación además de constituir un reto obliga al sector a contar cada vez más con recursos humanos que brinden servicios con altos estándares de calidad, que mejoren la competitividad, y generen los resultados de satisfacción esperados por el clienteturista. En este marco, se ha elaborado el *Plan Nacional de Calidad Turística* (CALTUR), componente transversal del *Plan Estratégico Nacional de Turismo* (PENTUR), que tiene como objetivo promover a corto plazo una movilización nacional para elevar la satisfacción de los turistas y consolidar a mediano plazo un posicionamiento del país como destino turístico líder y reconocido por la calidad total de la oferta turística.

El proyecto propone implementar “Buenas Prácticas en Agencias de Viajes y Turismo”, reconociendo que las mismas pueden desarrollar mejoras importantes en su gestión. Asimismo, pretende hacer frente a los retos más importantes a los que se enfrentan las empresas turísticas que son, entre otros, los relativos a la necesidad de crear una cultura

corporativa adecuada, diseñar una calidad de servicio óptima, poner la tecnología al servicio de la calidad, seleccionar y formar adecuadamente al personal, así como implementar sistemas de mejora de la calidad permanentes que permitan evaluar los niveles de calidad actuales y estimar los niveles óptimos a alcanzar para satisfacer las exigencias del mercado, así como las acciones necesarias para conseguirlos.

La calidad se entiende como una opción empresarial, que quiere establecer y asegurar el nivel de prestación de los servicios que satisfagan las expectativas de los clientes y es hacia donde el presente manual pretende orientar. En un escenario donde la actividad turística experimenta mayor dinamismo, la mejora de la calidad en la prestación de los servicios turísticos adquiere también una importancia mayor. La calidad en los servicios más ofertados y representativos del sector turismo (entre ellas las agencias de viaje) es esencial para la satisfacción del turista y que este se sienta motivado a regresar o recomendar el destino turístico.

La misión de una empresa de servicios como la Agencia de Turismo es satisfacer las necesidades de los consumidores y para lograr esto deben contar con adecuadas instalaciones, herramientas tecnológicas, y una óptima administración que le permita desarrollarse eficientemente. Para alcanzar la satisfacción del cliente debe definir en primer lugar el público objetivo con el cual quiere trabajar y qué servicios va a ofrecer. A partir de ello decidirá si va a ser una empresa minorista, mayorista, o un operador de turismo, comercializadora de turismo agresivo, de turismo receptivo, turismo de intereses especiales, entre otros. Es importante señalar que las empresas deben concentrarse en potenciar aquellas habilidades desarrolladas sobre las que se sostiene su negocio y renunciar a aquellas otras que no le generan mayor beneficio. En un escenario donde la actividad turística experimenta un mayor dinamismo, la mejora de la calidad en la prestación de los servicios turísticos adquiere también una importancia mayor. La calidad en los servicios más ofertados y representativos

del sector turismo (entre ellos las agencias de viaje) es esencial para la satisfacción del turista y que este se sienta motivado a regresar o recomendar el destino turístico.

2.3.2 Análisis interno del sector de las Agencias Turísticas en Lima (AMOHFIT)

Administración y Gerencia. La Administración y la Gerencia se encargan de señalar el camino hacia el logro de los objetivos buscando eficiencia. Según D'alesio (2013), la administración tiene como objetivo principal el aumentar la productividad mediante la eficiencia del uso de los recursos, mientras la Gerencia dirige a la organización mediante estrategias y políticas. Se entiende entonces que mediante la administración y gerencia se establecen y ejecutan los objetivos a corto y largo plazo y a la vez se controla la ejecución de los mismos. Entonces, siendo la administración y gerencia los encargados de estructurar internamente a la organización, con la finalidad de hacerla más fuerte para así alcanzar sus objetivos, se puede establecer cómo este papel está siendo desempeñado a nivel nacional por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, que de forma descentralizada imparte normas para el fomento del Sector Turismo y todos sus sub sectores entre los que se encuentra las Agencias de Turismo.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a través del Viceministerio de Turismo tiene la responsabilidad de lograr que la actividad turística se convierta en un catalizador de la descentralización y las inversiones, en un sector más. Para ello, el Viceministerio de Turismo ha actualizado en el año 2013 el Plan Estratégico Nacional de Turismo - PENTUR para hacer frente un mercado globalizado cambiante y cada vez más competitivo apuntando a la realización de nueve objetivos estratégicos para que el país sea competitivo y sostenible. Los objetivos del PENTUR buscan el incremento de las divisas, el incremento de los turistas nacionales e internacionales, la diversificación de la oferta para la atracción de nuevos segmentos de mercado, el fortalecimiento del recurso humano en turismo, el fomento de una cultura turística y la oferta de servicios con estándares de calidad internacional.

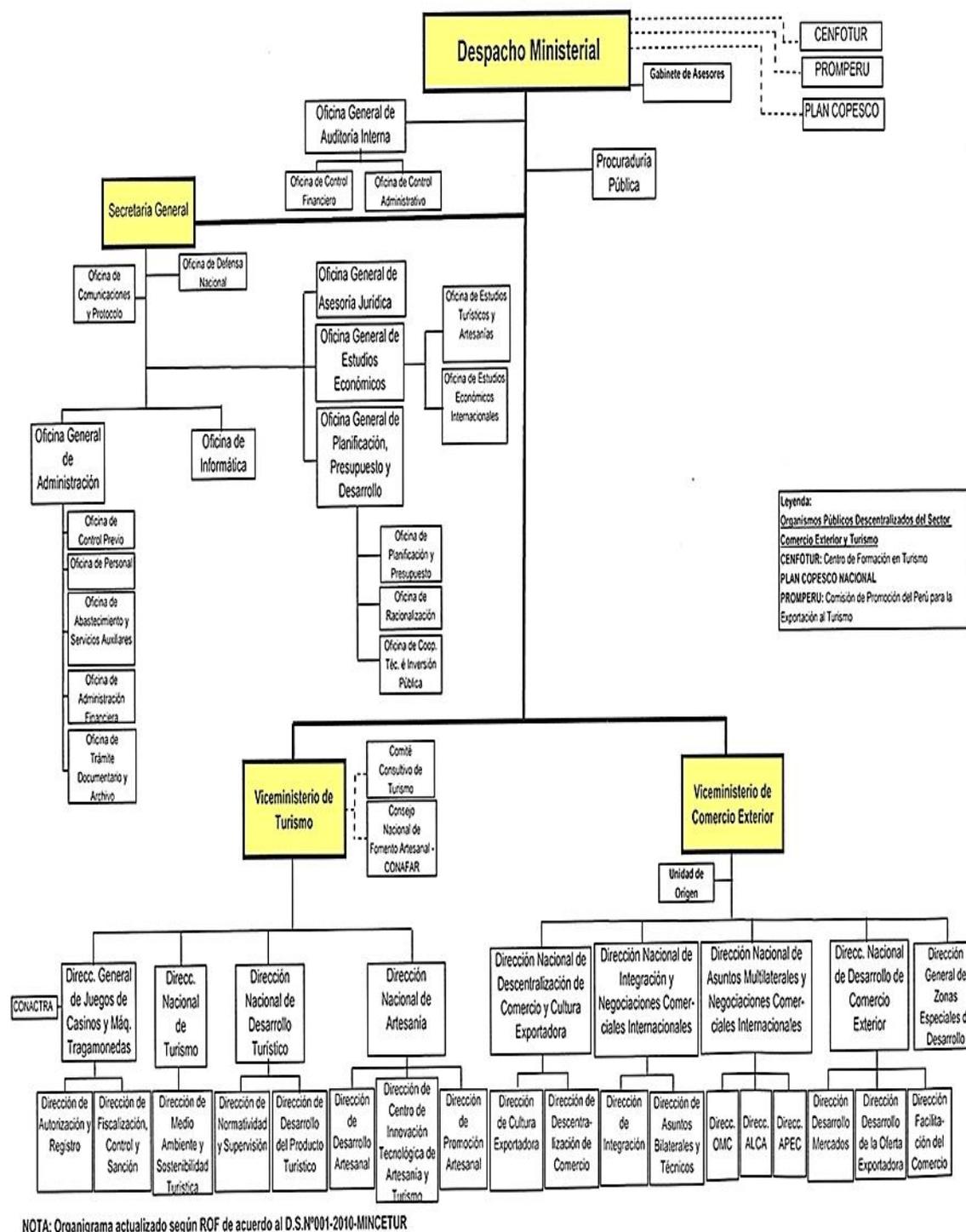


Figura 4. Organigrama del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
 Tomado de “Organigrama,” por Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2016 (<http://ww2.mincetur.gob.pe/institucional/acerca-del-ministerio/organigrama/>)

Para el aseguramiento de este último objetivo se elaboró el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, que soportado sobre cuatro pilares bases para el mejoramiento de la calidad turística (personas, empresas, sitios y destinos turísticos) busca el logro de un

producto turístico de calidad combinando atractivos, servicios, y facilidades que en conjunto motiven la decisión de viaje de los turistas hacia nuestro país. Mediante Decreto Supremo N° 026-2004-MINCETUR, se establece el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo que insta los requisitos y procedimientos para autorizar la prestación del servicio de Agencia de Viajes y Turismo, define el concepto de Agencias de Viajes y Turismo; establece, además, la clasificación de las agencias de viaje en minorista, mayorista y operadores de turismo. Es así que en el Artículo 3, se precisan las definiciones para efectos del reglamento y de la presente investigación en cuanto a esta clasificación:

- Agencia de Viajes y Turismo Minorista: aquella que vende directamente al turista pasajes y/o servicios turísticos no organizados; comercializa el producto de los operadores de turismo y de las agencias de viajes y turismo mayoristas. La agencia de viajes y turismo minorista no puede ofrecer sus productos a otras agencias de viajes y turismo.
- Agencia de Viajes y Turismo Mayorista: aquella que proyecta, elabora y organiza todo tipo de servicios turísticos y viajes para ser ofrecidos a otras agencias de viajes y turismo, no pudiendo ofrecer ni vender sus productos directamente al turista.
- Operador de Turismo: aquél que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viajes y turismo mayoristas y agencias de viajes y turismo minoristas, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.

El universo de Agencias de Turismo en Lima Metropolitana está compuesto mayoritariamente por agencias de turismo minoristas que son administradas, en la mayoría de casos, por sus propios dueños, siendo empresas con menos de 10 trabajadores y que carecen de sistemas de gestión de calidad, así como de conocimientos básicos al respecto.

Marketing y ventas. Son pocas las agencias de viajes que manejan sus estrategias de marketing a través de una división exclusiva para este fin, o que inclusive tengan una estrategia al respecto, la mayoría de ellas se limitan a delegar esta tarea al responsable del área de ventas o a la persona que dirige la empresa. Esta es una de las razones por la que muchas empresas de turismo se ven enfrentadas a la competencia sin contar con productos diferenciados o con atributos que le permitan mantenerse en el mercado competitivamente, debido a que el tiempo dedicado a esta función es muy limitado o realizado con muy poca especialización dentro de los conceptos modernos de Marketing.

Según el CALTUR (2013), el área de marketing, con respecto a las agencias de Turismo es quien brinda las herramientas necesarias para hacer factible las ventas proyectadas, siendo sus principales funciones: (a) investigación constante sobre el mercado al que se dirige la Agencia de Turismo; (b) investigación constante sobre la competencia; (c) estudios y posicionamiento de sus herramientas de ventas, como por ejemplo la Página Web; (d) idear nuevas herramientas de marketing; (e) planificación e implementación de nuevos procesos internos y externos; (f) análisis de cuadros estadísticos; (g) interacción con el personal, y (h) informes a la gerencia.

Sin embargo, son las agencias mayoristas y sobre todo los operadores de Turismo los que con un área de marketing establecida pueden utilizar recursos para estas actividades, no siendo así la realidad de las agencias de Turismo minoristas que sólo cuenta con un equipo de ventas establecido que se dedica exclusivamente a esta tarea, sin realizar ningún análisis del mercado o la competencia.

Asimismo, es importante mencionar que la fuerza de ventas de las Agencias de Turismo se aboca mayormente a la captación de clientes que forman parte del turismo emisor, que vendrían a ser los peruanos que tienen intenciones de viajar al extranjero, ofreciéndoles a estos toda clase de paquetes turísticos o pasajes aéreos a diferentes países, o

del turismo local, que son los peruanos que viajan por el Perú. Son muy pocas las agencias de Turismo minoristas que se dedican a la captación directa de clientes que formen parte del turismo receptivo, al no tener medios de contacto directo con personas de otros países que quieran visitar nuestro país y es ahí donde se proyectan mayor crecimiento para los años siguientes, como lo indica el PENTUR (2013), pudiendo llegar a los 5.1 millones de turistas para el año 2021 incrementando el aporte del PBI nacional de 3.7% del años 2012 a 4.24% (ver Figura 5).



Figura 5. Llegada de turistas internacionales.

Tomado de “Plan estratégico nacional de turismo,” por Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2013a (http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/PENTUR_Final.pdf)

Operaciones y logística. Infraestructura. Según el INEI (2014) las agencias de Turismo y operadores turísticos de Lima Metropolitana son aproximadamente 2,744, cifra mayor en 1.7%, en comparación con el año 2012. Asimismo, también reportó que el distrito en el que se ubican la mayoría de agencias de viaje en Lima Metropolitana es Miraflores en donde existe una densidad de 62 agencias de viaje por kilómetro cuadrado, concentrándose más de 200 agencias de viaje, seguido de Breña que presenta una densidad de 25 agencias de

viaje por kilómetro cuadrado debido a la presencia de la Superintendencia Nacional de Migraciones en cuyos alrededores hay más de 80 agencias de Turismo; en el tercer lugar se tiene al cercado de Lima en cuyo Centro Histórico se ubican 45 agencias de Turismo. De todas estas agencias de viaje más del 99% son micro o pequeñas empresas las cuales en su mayoría cuenta con espacios reducidos, cuya extensión es abarcada por el área de atención al cliente y ventas.

Estos datos brindan una idea clara que la razón de la creación de cada vez más agencias de Turismo en Lima Metropolitana es la de captar clientes que realizan el turismo emisor y el turismo doméstico, ya que como estrategia de captación de estos clientes se tratan de ubicar cerca a lugares donde se emiten los pasaportes de peruanos que tienen la intención de viajar fuera del país, como es el caso del distrito de Breña, o lugares en donde transitan muchos turistas como es el distrito de Miraflores. Con respecto a la operatividad y logística de las Agencias de Turismo de Lima Metropolitana, y especial para el 99% de ellas que serían las agencias minoristas, todas ellas o en su gran mayoría, reciben los mismos insumos que serían los pasajes aéreos y paquetes turísticos a diferentes países y ciudades del Perú que son elaborados y ofertados por los operadores turísticos o por las agencias de turismo mayoristas; el proceso productivo o valor agregado que le dan es el de intentar hacer más atractiva la misma oferta que manejan las demás agencias de viaje, ya sea mediante una atención cordial, información de interés para el posible cliente, la posibilidad de incluir servicios complementarios o simplemente por la sensación de seguridad que este pueda percibir.

Finanzas y contabilidad. Como cualquier otro sector o negocio, todo inversionista privado desea un retorno razonable y pronto sobre sus inversiones de capital, entonces en el sector agencias de turismo también se hace necesario establecer incentivos financieros. Es el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo el que debe ofrecer condiciones y fomentar la

actividad con el objetivo de movilizar capitales hacia las áreas designadas como prioritarias en el PENTUR. Por ello, un Plan de Calidad o cualquier iniciativa gubernamental deberá ser impulsada por una variedad de medidas incentivas como subsidios, exoneraciones o estableciendo facilidades financieras mediante créditos de instituciones públicas o a través de instituciones financieras de carácter privado. Las actividades del negocio de las agencias de turismo se caracterizan por el predominio de las inversiones fijas, y su margen de ganancias a corto plazo es, usualmente, reducido. Esto debido a que la mayoría de agencias de turismo compra un paquete turístico o pasaje para luego venderlo mientras se mantenga un precio de venta atractivo para el cliente, y el incremento de las ganancias se reflejará en la mayor cantidad de ventas que se realice con los mismos costos fijos de cada una de las agencias; es por ello que se ha podido apreciar el alto interés de las agencias de turismo en Lima en su fuerza de ventas.

Por otro lado, muchas agencias de turismo en Lima canalizan toda su operación financiera a través de su área de contabilidad convirtiéndolo a este en el responsable del manejo del dinero durante toda la operación y en la mayoría de casos esta área está a cargo del dueño o accionista del negocio. Con respecto a las funciones contables específicas, estas son encargadas a asesorías contables externas que se encargan fundamentalmente de registrar las operaciones de compra venta para el respectivo pago de impuestos y la elaboración de los estados financieros que serán presentados a la Superintendencia Nacional de Aduanas. Asimismo, con respecto a las funciones del área de tesorería, como las de control de las cuentas por pagar, cuentas por cobrar y la elaboración del flujo de caja se realizan de manera muy informal y empírica por el encargado del negocio o dueño del mismo.

Recursos humanos. Según el MINTRA (2014) el Perú vive un entorno favorable de crecimiento y se prevé que continúe en los próximos años. Se indica además que el desafío a enfrentar es revertir la escasa calificación de los trabajadores con el fin de satisfacer los

requerimientos del sector empresarial. Según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), en el año 2012, el 68.1% de la Población Económicamente Activa (PEA) alcanzó hasta el nivel educativo secundaria y sólo el 15.2% cuenta con el nivel educativo técnico. Asimismo, uno de los problemas que afecta al mercado de trabajo es el desconocimiento de las necesidades de mano de obra del sector empresarial, así como la calificación y competencias que requieren del trabajador para ejecutar adecuadamente sus funciones.

Una cifra alarmante que afecta a todos los sectores es el que muestra un elevado nivel de inadecuación ocupacional; por ejemplo, en Lima Metropolitana, el 48.1% de los trabajadores con educación superior se desempeñan en ocupaciones que no corresponden a la formación recibida. Asimismo, el 62.1% de trabajadores que culminaron la educación superior no universitaria y el 35.9% de trabajadores que culminaron la educación universitaria se encuentran inadecuados ocupacionalmente. Según MINCETUR, las agencias de viajes y turismo se definen como la persona natural o jurídica, que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y ventas de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

A junio del 2013, según SUNAT, existen 1,905 empresas del sector privado formal denominadas agencias de turismo. De este total, el 53.2% se encuentran en la región de Lima, 24.2% en la región de Cusco, 7.8% en la región de Arequipa, y 3.2% en Puno, entre las más importantes. En este universo de agencias de turismo se concentra un número de trabajadores cercano a los 7,414 trabajadores que se encuentran distribuidos en la región de Lima, Cusco, Arequipa, Puno y Loreto, que en conjunto representan el 94.3% del total de trabajadores de las agencias de viaje a nivel nacional (ver Figura 6). Con respecto a la remuneración del mercado, el MINTRA brinda el ingreso laboral promedio que estarían dispuestas a pagar las empresas, el cual asciende a S/.904 en promedio para todo el sector

Turismo y S/. 1494 para las empresas del subsector agencia de viajes ofrecerían la mayor remuneración promedio del sector (ver Figura 7).

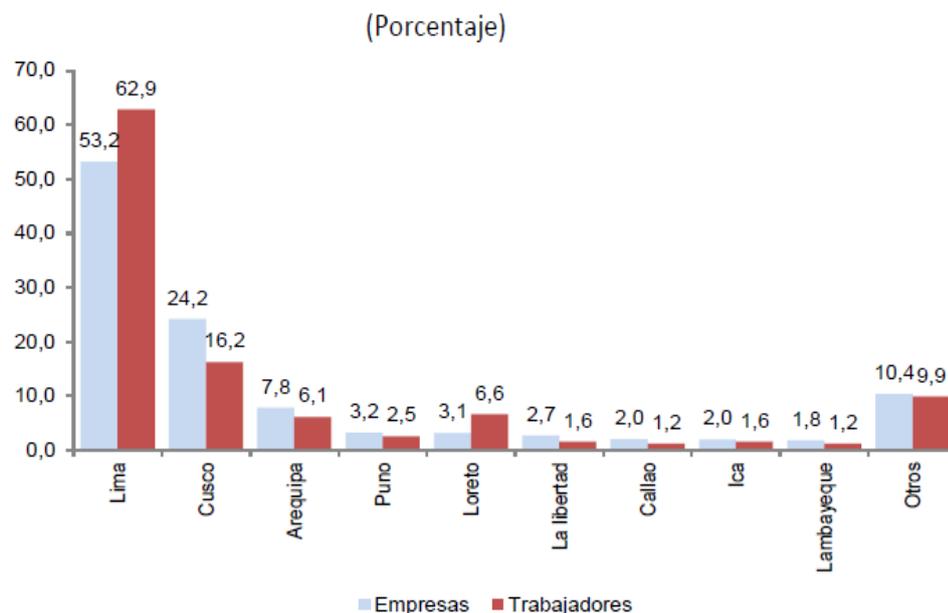


Figura 6. Perú: empresas y trabajadores, de la actividad agencias de viaje del sector privado formal según región, junio 2013.

Tomado de “Principales resultados de la encuesta de demanda ocupacional en el sector turismo,” por Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014

(http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/publicacion/2013/resultados_edo_turismo_2013.pdf)

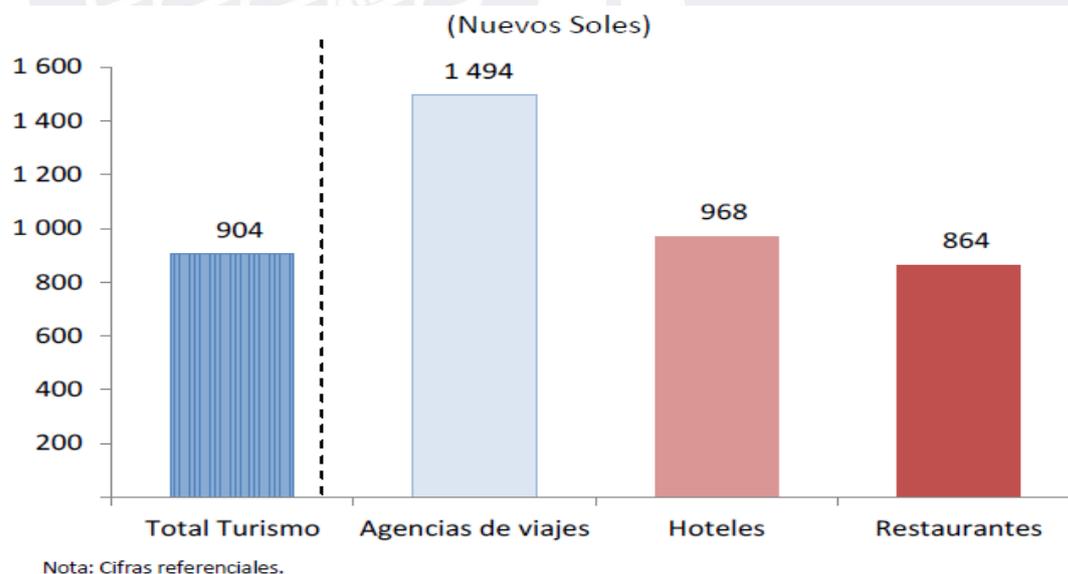


Figura 7. Perú: Remuneración promedio por subsectores.

Tomado de “Principales resultados de la encuesta de demanda ocupacional en el sector turismo,” por Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014

(http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/publicacion/2013/resultados_edo_turismo_2013.pdf).

Sistemas de información y comunicaciones. Se entiende por Sistema de Información y Comunicaciones al conjunto de elementos que fortalecen y fomentan la actividad de un sector económica o de una empresa. Por un lado, es un gran medio para hacer de conocimiento del público nuestros productos y además sirve como una herramienta para la toma de decisiones. En la actualidad, tener información actualizada es una forma de lograr una ventaja competitiva en cualquier mercado y se vuelve esencial para tomar las mejores decisiones sobre la cadena de suministro de una empresa, brindando una visión completa de un mercado empresarial. Según Chopra y Meindl (2003) la finalidad de la información consiste en maximizar la rentabilidad de la cadena de suministro.

En una agencia de turismo su objetivo es precisamente proporcionar al turista la información que le sirva de apoyo para su proceso de toma de decisiones. Para ello, en el caso en particular de las agencias de turismo en Lima Metropolitana, los recursos humanos y el internet son valiosísimos ya que los acercan a su público mediante relaciones personales con los clientes, incrementan la productividad Sector. En el sector turístico y particularmente en las agencias de turismo, el manejo de la información adecuada y frecuente constituye un elemento indispensable, ya que a través de la misma se puede describir o retratar la situación o necesidad que presenta un cliente en particular y se requiere brindar muchas alternativas para que pueda tomar una decisión al respecto.

En Lima Metropolitana, las agencias de turismo utilizan diversos sistemas de información y comunicación como la publicidad en revistas o promociones en volantes que se reparten en muchas calles de la ciudad. En los últimos años en Lima se ha utilizado mucho los medios tecnológicos para llegar a los clientes de diversidad de productos y el turismo no ha sido una excepción a esta tendencia; por ello, también son muy utilizados las páginas web, las tiendas virtuales y las comunidades, medios por los cuales se comunican las agencias de turismo con sus clientes potenciales; los correos electrónicos son un medio

masivo de comunicación de ofertas y como todos los demás mencionados en gran porcentaje de estos medios de información y comunicación se limitan a ese fin principal de enviar información, más no en realizar las ventas de manera electrónica; por ello, probablemente el medio más efectivo en un país como el nuestro, en el que el comercio electrónico aún no se encuentra en su estado más maduro, sigue siendo el contacto personal y la captación de clientes en los mismos locales de las agencias de turismo, en donde se centraliza la mayor fuerza de ventas y la mayor cantidad de clientes.

Por otro lado, los sistemas de información y comunicación que se utilizan en el sub sector Agencias de Turismo brindan, mediante sistemas elaborados por los operadores turísticos en los que las agencias minoristas acceden mediante un código de usuario; esta accesibilidad es otorgada a la mayor cantidad posible de agencias minoristas, teniendo que tener estas requisitos mínimos y factibles de obtener; la información que se encuentran en estos sistemas se basan en las características de los productos (pasajes y paquetes turísticos), precios, ofertas y promociones que se manejan en el mercado. Las agencias de turismo minoristas pueden tener en tiempo real varias opciones de productos y precios generadas por las agencias mayoristas o los operadores turísticos.

Tecnológica e investigación y desarrollo. Según D'Alessio (2013), toda clase de mejoras y descubrimientos a nivel de equipos, materiales, procesos, productos, entre otros están a cargo del área de investigación y desarrollo mediante la investigación de los avances tecnológicos y la invención científica. En el Perú, en el sector Turismo, en general, las mejoras se han dado en el ámbito tecnológico que han servido para globalizar las ofertas turísticas peruanas. Con la llegada del acceso general a Internet, muchas aerolíneas y otras compañías de viaje comenzaron a vender directamente a los pasajeros tienen una consecuencia negativa para las agencias de turismo y que las aerolíneas dejaron de pagar comisiones a los agentes de viaje por cada boleto vendido. Desde 1997, las agencias de viaje

gradualmente se convirtieron en víctimas de la desintermediación y la reducción en costos. Muchas agencias de turismo, en su mayoría de capital extranjero, han desarrollado una presencia en Internet publicando un sitio web, con información detallada de viaje. Los sitios de reserva de viaje completo a menudo son complejos, y requieren la asistencia de proveedores de soluciones de tecnología de viaje. Estas empresas utilizan compañías de distribución de servicio de viaje que operan Sistemas de Distribución Global (GDS) para hacer conocer sus ofertas, paquetes, precios y promociones, así como estrategias para proveer al instante, información detallada de miles de vacantes de vuelos, hoteles y renta de automóviles.

2.4 Resumen

La Gestión de la calidad en el sector de agentes de turismo en Lima Metropolitana no tiene mayores factores diferenciadores, haciendo que la competencia actual se centre más en generar el mayor volumen de ventas dejando de lado posibles alianzas con empresas del sector que brinden servicios complementarios a los turistas que permite que se posicionen con mayor solvencia en el mercado de turismo receptor de tal forma que los clientes perciban y sientan que son considerados socio estratégico por medio de un servicio especializado y con un enfoque en sus necesidades. El Estado a través del MINCETUR promueve el desarrollo del sector, sin embargo, la informalidad y objetivos poco retadores de las agencias de turismo hacen que esta promoción no se pueda dar de la manera que debería darse. Mientras el MINCETUR busca promover el turismo receptivo como fuente de ingresos y desarrollo del país, la mayoría de las agencias de turismo tienen como principal mercado al turismo local que desea viajar al exterior.

Por otro lado, es importante destacar que la información y la actualización profesional de todo el personal involucrado en el sector con respecto a los procedimientos de atención al cliente, manejo de lenguaje extranjero se convierten en un factor diferenciador en la cadena

de valor de este sector. El gran giro que debe dar el sector agencias de turismo es precisamente ese; debe ver al turista receptor como una gran oportunidad y desarrollar una gestión de la calidad adecuada para lograr su fidelización y su aporte como comunicador de su satisfacción a su entorno.

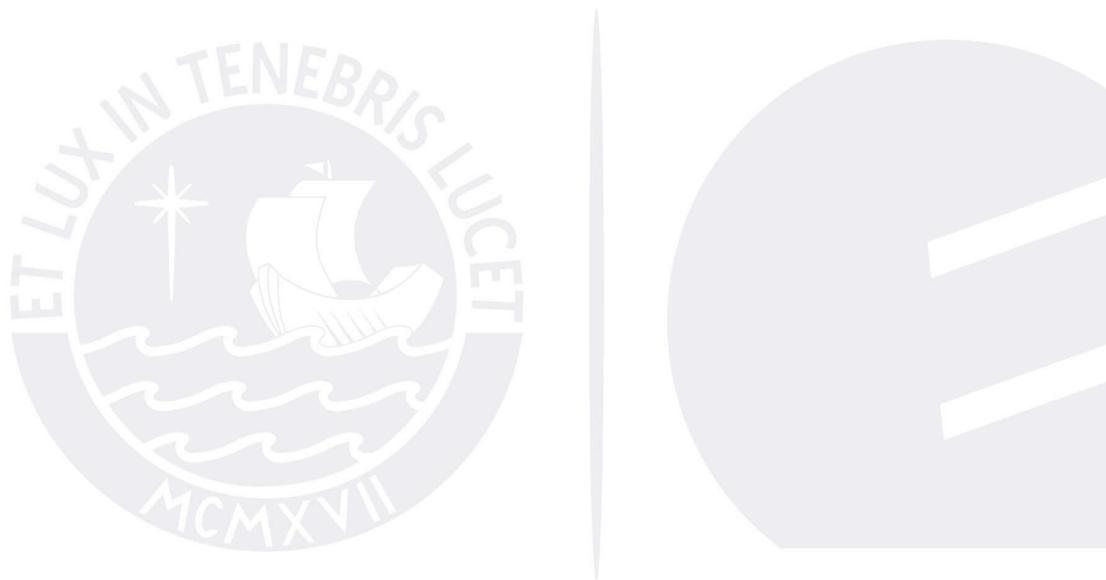
2.5 Conclusiones

La calidad ha sido definida de diversas formas a lo largo de los años, evolucionando en el tiempo a medida que se hacían más investigaciones al respecto, se pasó de lo implícito, que puede estar en el gen humano, a la percepción subjetiva dependiendo del cumplimiento de especificaciones o el logro de cubrir una necesidad. A través del tiempo se observa que mayores conceptos y definiciones aparecieron después de la segunda guerra mundial, a partir del despertar japonés, la industrialización americana seguidos cronológicamente por la globalización de la información que hace que esta llegue a todo el mundo, haciendo que el cliente informado sea más exigente.

En la actualidad, la gestión de la calidad desempeña un papel importante en el mundo de los negocios y es considerada como estrategia fundamental para lograr mayor competitividad, mayores índices de lealtad, mejores niveles de productividad; alineados a la misión y visión de la organización, los requerimientos del consumidor y la mejora continua en los procesos. En el Perú se empezó a hablar de gestión de calidad después del restablecimiento de la democracia, pero fue en los 90 en que se tuvo mucha más apertura a las nuevas tendencias mundiales y se buscó la evolución de la industria mediante el ingreso de capitales foráneos. Esta evolución se ha demorado más de lo previsto porque encontró en la informalidad y la inestabilidad de las instituciones algunas de las limitantes para hacer que esta evolución haya tenido mayor impacto.

Con respecto al turismo en el Perú, la actividad ha cobrado mayor impulso en los últimos años siendo de los primeros lugares en el rubro de servicios. El ente impulsor es el

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que viene elaborando diversos planes para constituir un sector ordenado y estratégico para el país. En este marco, se ha elaborado el *Plan Nacional de Calidad Turística* (CALTUR), componente transversal del *Plan Estratégico Nacional de Turismo* (PENTUR), que tiene como objetivo promover a corto plazo una movilización nacional para elevar la satisfacción de los turistas y consolidar a mediano plazo un posicionamiento del país como destino turístico líder y reconocido por la calidad total de la oferta turística.



Capítulo III: Metodología

En este capítulo, se describe el método utilizado para la realización de la investigación, el cual incluye el diseño de la misma y las técnicas aplicadas para realizar todo el proceso de investigación. El capítulo también incluye la población y la muestra contemplada en la investigación, el diseño y el proceso de recolección de datos, la explicación de la técnica utilizada, el análisis e interpretación de los datos recopilados.

3.1 Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar el nivel de cumplimiento en las agencias de turismo en Lima de los nueve factores de éxito de la calidad desarrollados por Benzaquen (2013), las cuales se muestran en el Apéndice D, en relación a las variables identificadas por las 35 preguntas específicas de la encuesta. Esta investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, pues se recopilan datos de la realidad de las agencias de turismo en Lima a través de encuestas, a su vez esta investigación tiene categoría transeccional pues se sitúa en un punto en el tiempo en cuanto a la recopilación de datos (Hernández, Baptista & Collado, 2014).

El alcance de la investigación es descriptivo en referencia al nivel de implementación de calidad en las agencias de turismo en Lima, pues se definió en qué medida dichas entidades cuentan con sistemas de gestión de calidad, así como el nivel de cumplimiento de los factores TQM en las mismas.

El tipo de instrumento de medición utilizado en la presente investigación se basa en escalas de medición de actitudes Likert (Hernández et al., 2014), encuestas que constaban de 35 preguntas derivadas del trabajo de Benzaquen (2013), distribuidas vía correo electrónico a una población de agencias de turismo en Lima cercano al millar, respuestas recopiladas por el mismo medio en cierto porcentaje, y otro grupo obtenido de manera presencial.

3.2 Población y Selección Muestra

El sub sector analizado es el de agencias de turismo, circunscrito dentro de Lima, cuya población fue determinada en base al listado de las agencias de turismo inscritas y publicadas en la web del Ministerio de comercio exterior y turismo (MINCETUR, 2014), haciendo un total de 898 empresas, las cuales se muestran en el Apéndice B.

La muestra de la presente investigación la constituyen 79 agencias de turismo de Lima, las cuales se muestran en el Apéndice C. Las encuestas que conforman la muestra, fueron obtenidas parcialmente, 32 para ser específicos, a través del envío por medio de “encuesta fácil”, página web que brinda dicho servicio; las 47 encuestas restantes fueron obtenidas de manera presencial, a través de visitas a dichas agencias, elegidas aleatoriamente, y según su asequibilidad para responderlas.

El tipo de muestra es probabilística, esencial para esta investigación de tipo transeccional, basada en encuestas, pudiendo medirse el tamaño del error en las predicciones; se procuró que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser escogidos para la muestra, llamadas muestras aleatorias simples (Hernández, 2014).

El tamaño de la muestra respecto de la población, está asociado a un nivel de confianza de 93,5% y un margen de error de 10% (UNNE, 2014). De los resultados obtenidos por medio del análisis de la encuesta se ha determinado que el subsector de agencia de turismo de Lima no tiene sistema de gestión de calidad, sólo seis de las 79 agencias encuestadas tienen un sistema de gestión, de las cuales solo dos tienen ISO 9000, una está en proceso de implementación y otras tres mencionan tener un sistema propio.

3.3 Procedimiento de Recolección de Datos

La recolección de datos involucra una tarea previa referida a los requisitos que el instrumento de medición debe cubrir, los cuales son confiabilidad, validez, y objetividad, seguido del proceso para la elaboración del mismo (Hernández et al., 2014). Este proceso se

concibe a través de un plan, que procura determinar una serie de características de dichos datos, a saber:

- Las fuentes de las que se obtuvieron los datos provienen de las encuestas a los directivos y ejecutivos de las agencias de turismo entrevistadas.
- Las fuentes se localizan dentro de la ciudad de Lima, en la que se ubican las agencias de turismo encuestadas que constituyen la muestra.
- La recolección de datos se realizó a través de encuestas utilizando el método de escalamiento de Likert, utilizando, en parte, como medio el envío por internet a un listado de agencias de turismo obtenido de la página web del MINCETUR (2014), y otra parte a través de visitas presenciales a otro grupo de agencias del mismo listado, estas encuestas fueron dirigidos a los directores y ejecutivos de dichas agencias.
- Las respuestas obtenidas de las encuestas se clasifican, agrupan y ordenan en una matriz para poder ser procesadas a través del software SPSS.

Para este plan se han contemplado 35 variables representadas por preguntas específicas de la encuesta mostradas en el Apéndice A, se considera como definición operacional las escalas que miden dichas variables en la encuesta denominada “cuestionario sobre la implementación de la calidad en la empresa”. El plan contempló una muestra de 79 agencias de turismo, así como recursos limitados, pero suficientes, en un periodo de tiempo de 10 meses.

3.4 Instrumentos

El instrumento de medición se basa en el diseño de una encuesta, el tipo al que corresponde es una escala de medición de actitudes Likert (Hernández et al., 2014). El diseño del instrumento completo es aquel desarrollado por Benzaquen (2013) basado en la evaluación de los factores que rigen la gestión de calidad total, más conocido como TQM por

sus siglas en inglés. El diseño del instrumento (Benzaquen, 2013) contempla la administración de la calidad como una función que depende de nueve factores: (a) alta gerencia, (b) planeamiento de la calidad, (c) auditoría y evaluación de la calidad, (d) diseño del producto, (e) gestión de la calidad del proveedor, (f) control y mejoramiento del proceso, (g) educación y entrenamiento, (h) círculos de calidad, y (i) enfoque hacia la satisfacción del cliente, cuya descripción puede observarse en la Tabla 1. Estos factores están agrupados en cuatro bloques principales de la organización: (a) alta gerencia, (b) proveedores, (c) gestión de procesos, y (d) clientes; cada factor depende a su vez de algunas preguntas específicas expresadas en la encuesta, de 3 a 5 preguntas por factor. La encuesta cuenta con 35 preguntas acerca de la implementación del TQM en las agencias de turismo de Lima, con una escala de Likert del 1 al 5.

Tabla 1

Los Nueve Factores del TQM en la Empresa (Benzaquen, 2013)

Bloque	Factor	Descripción
Alta Gerencia	Liderazgo - Alta Gerencia	Contribuye a la gestión de la calidad comprometiendo a la institución a alcanzar sus objetivos.
	Planeamiento de la Calidad	Analiza si se tienen metas específicas y detalladas sobre la gestión de la calidad.
	Auditoría y Evaluación de la Calidad	Seguimiento de las metas de gestión de calidad.
Proveedores	Diseño del Producto	Adopción de la innovación como aspecto diferenciador
	Gestión de la Calidad del Proveedor	Mide el nivel de manejo de sistemas de calidad en los proveedores y como repercuten en los bienes o servicios que ofrecen.
Gestión de Procesos	Control y Mejoramiento del Proceso	Verifica si el proceso operativo satisface los requerimientos de los clientes y si las instalaciones y el equipo operativo funcionan de forma adecuada.
	Educación y Entrenamiento	Mide la capacitación, entrenamiento, proporción de herramientas de gestión de calidad y el grado de compromiso de los trabajadores con el sistema de calidad.
	Círculos de la Calidad	Diálogo en la empresa, trabajo en equipo y mide la frecuencia de realización y su impacto sobre el desempeño de la organización.
Clientes	Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente	Medir el grado de satisfacción alcanzado por los clientes con respecto a los bienes o servicios ofrecidos, a su vez mide la forma en que se captan dichas necesidades.

3.5 Validez y Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014), los requisitos que debe cumplir el instrumento de medición para recolectar apropiadamente datos cuantitativos son confiabilidad, validez y objetividad. Para el presente estudio se realizó la comprobación de la confiabilidad, la cual es calculada para determinar el grado de error en las mediciones, por lo cual, para el presente estudio se eligió el método de consistencia interna a través del cálculo del coeficiente de Cronbach, que es la herramienta más utilizada, debido a que no requiere dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, como si lo requieren otros métodos, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

La interpretación del coeficiente de Cronbach no tiene una regla general que indique nivel de aceptación o rechazo, sin embargo se varios autores señalan 0.70 para la comparación entre grupos que es el caso en estudio, y 0.60 es aceptable para propósitos exploratorios (Hernández et al., 2014).

Para probar la confiabilidad de los datos recopilados a través de las encuestas, se realizó el cálculo del alpha de cronbach por cada factor TQM, obteniendo valores mayores a 0.80, lo cual garantiza la confiabilidad del instrumento en relación a los datos, dichos resultados pueden ser observados en la Tabla 2.

Tabla 2

Cálculo de Alpha de Cronbach para los Nueve Factores TQM

Factores de calidad	Alpha de Cronbach	Número de preguntas
Alta Gerencia	0.833	5
Planeamiento de la Calidad	0.875	3
Auditoría y Evaluación de la Calidad	0.865	3
Diseño del Producto	0.874	3
Gestión de la Calidad del Proveedor	0.845	4
Control y Mejoramiento de Proceso	0.823	5
Educación y Entrenamiento	0.846	4
Círculos de Calidad	0.847	4
Enfoque hacia la satisfacción del cliente	0.841	4

3.6 Análisis e Interpretación de Datos

El análisis estadístico de los datos recopilados en la presente investigación siguieron la siguiente secuencia de pasos: selección de un software apropiado, explorar los datos obtenidos en la recolección, analizar descriptivamente los datos por variable, visualizar los datos por variable, evaluar la confiabilidad y validez logrados por el instrumento de medición (Hernández et al., 2014).

El análisis de datos fue realizado utilizando el software denominado paquete estadístico para las ciencias sociales, conocido como SPSS por sus siglas en inglés. Luego se realizó la exploración de los datos siguiendo la secuencia sugerido por Hernández et al. (2014), se construyó la matriz de datos con aquellos recopilados de campo, se realizó un análisis estadístico descriptivo fundamental incluyendo las frecuencias de las variables, con lo cual se reagruparon las variables dentro de la matriz general de datos, en un orden tal que permitieron la importación al SPSS para un análisis descriptivo adecuado, en función a las variables representadas por las 35 preguntas de la encuesta, relacionadas con los factores del TQM, según el modelo de Benzaquen (2013) y separadas en función a si cuentan o no con un sistema de gestión de calidad.

Los datos recopilados en la muestra conformada por 79 agencias de turismo en Lima, mostraron que solo seis de estas demuestran poseer un sistema de gestión de calidad equivalente a la ISO 9000, dos con ISO 9000 implementadas, una con ISO 9000 en proceso de implementación y tres con un sistema de gestión de calidad propio, según esto solo el 8% de la muestra posee sistema de gestión de calidad, lo cual determina que el subsector de agencias de turismo de Lima no posee sistema de gestión de calidad, justificando el carácter descriptivo de la presente investigación. En el Apéndice E se muestra la descripción de las agencias que cuentan con algún sistema de gestión de calidad, parte de la muestra. La confiabilidad del instrumento fue comprobada en el ítem 3.5, a través del cálculo del alpha de

Cronbach. La validez del instrumento se respalda en aquella demostrada por el autor en su trabajo de investigación (Benzaquen, 2013). El estudio fue realizado sobre 79 empresas encuestadas, solo el 8% de estas agencias tienen un sistema de gestión de calidad y 92% no lo utilizan.

3.7 Resumen

La metodología seguida en esta investigación involucra el diseño que tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, tiene categoría transeccional; el alcance de la investigación es descriptiva en referencia al nivel de implementación de calidad en las agencias de turismo en Lima, pues se define en qué medida dichas entidades cuentan con sistemas de gestión de calidad y el nivel de cumplimiento de los factores TQM.

El tipo de instrumento de medición se basa en escalas de medición de actitudes Likert. A través de encuestas que constan de 35 preguntas derivadas del trabajo de Benzaquen (2013). La población tiene un total de 898 empresas inscritas en la web del MINCETUR (2014), obteniéndose una muestra de 79 agencias.

El análisis de los datos se realizó a través del software SPSS, obteniendo la descripción estadística de la muestra con un 8% de agencias que sí cuentan con sistema de gestión de calidad ISO 9000 o propio. De acuerdo a este resultado se considera que el subsector agencias de turismo de Lima no cuenta con sistema de gestión de calidad. Los factores TQM que presenta mejor resultado es el de alta gerencia y el que presenta menor resultado es el de círculos de calidad.

Capítulo IV: Resultados

En este capítulo, se presentan los resultados provenientes del análisis y pruebas estadísticas de los datos recopilados según la muestra, que incluyen la validez del instrumento, el perfil descriptivo de las agencias de turismo participantes en la muestra, así como la comprobación del nivel de cumplimiento de los factores TQM desarrollados por Benzaquen (2013) por parte de las agencias de turismo de Lima.

4.1 Test de Validez

Del análisis mostrado en el ítem 3.5, y la adopción del límite recomendado por algunos autores (Hernández et al, 2014), los resultados obtenidos son confiables, esto a través de la prueba de consistencia, utilizando el alpha de Cronbach, dicho resultado se muestra en la Figura 8, en el que el coeficiente para cada factor TQM supera el límite de 0.70.

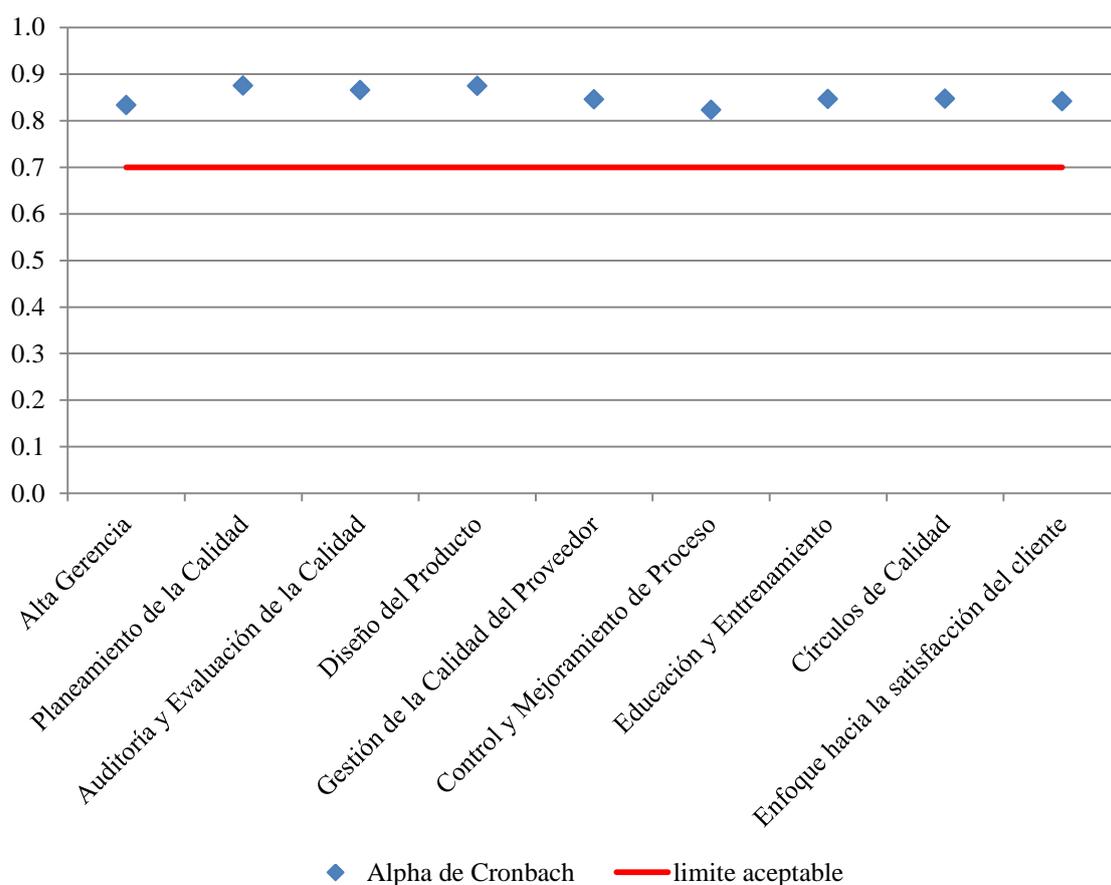


Figura 8. Resultados de la prueba de consistencia – alpha de Cronbach.

4.2 Perfil de Informantes

De la estadística descriptiva aplicada a la muestra obtenemos la distribución de las agencias de turismo de Lima, en función a los parámetros de interés en el estudio: tamaño de la empresa, persona que contestó, tiempo de fundación, si cuenta con un sistema de gestión de calidad y el tiempo que la utiliza, según se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3

Características de las Agencias de Turismo de Lima Contempladas en la Muestra

Descripción	2014
Total de empresas (Número de empresas)	79
Tamaño de empresa (Por número de trabajadores)	79
Empresa grande (201 a más)	5
Empresa mediana (51-200)	5
Empresa pequeña (11-50)	17
Microempresa (1-10)	52
Persona que contestó:	79
Presidente o Gerente General	34
Gerente de Área o Jefe de Departamento	27
Otro	18
Tiempo de Fundación:	79
Más de 20 años	11
16 a 20 años	12
11 a 15 años	11
6 a 10 años	23
0 a 5 años	22
Cuenta con un sistema de gestión de calidad (según encuesta)	79
Sí tiene sistema de gestión de calidad	6
No tiene sistema de gestión de calidad	73

La muestra está constituida por 79 agencias de turismo circunscritas en Lima, de las cuales se puede observar que la gran mayoría son microempresas, medidas por la cantidad de

trabajadores, de 1 a 10, haciendo el 66% del total (ver Figura 9). Existe una minoría conformada por empresas grandes, más de 201 trabajadores, haciendo el 6%.

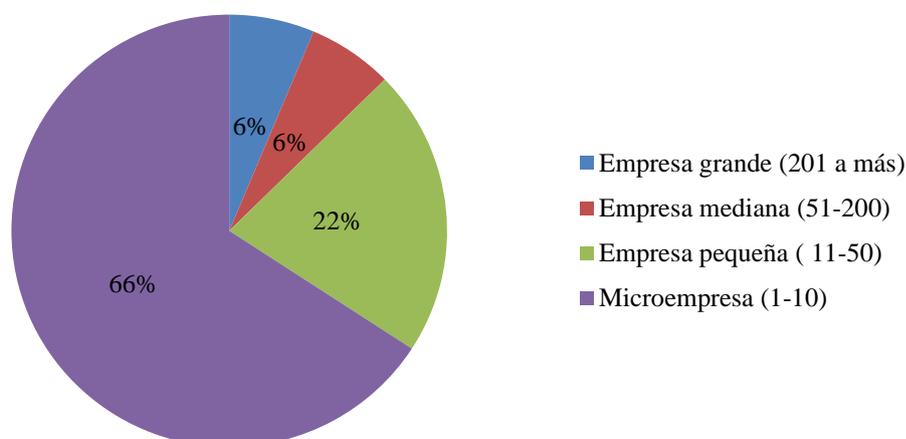


Figura 9. Distribución de la muestra según el tamaño de la empresa por número de trabajadores.

Las encuestas que conformaron la muestra fueron contestadas en su gran mayoría o personal de la alta dirección 43% o por un jefe de área 34%, según se muestra en la Figura 10. La distribución entre las agencias que si cuenta con sistema de gestión de calidad es similar.

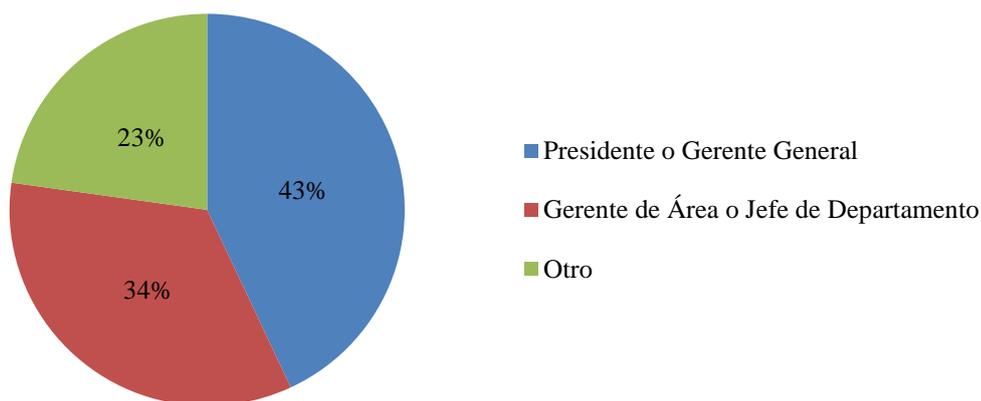


Figura 10. Distribución de la muestra según la jerarquía de la persona que respondió la encuesta.

La muestra en gran proporción se distribuye entre las agencias jóvenes de menos de 10 años de fundación, según se muestra en la Figura 11.

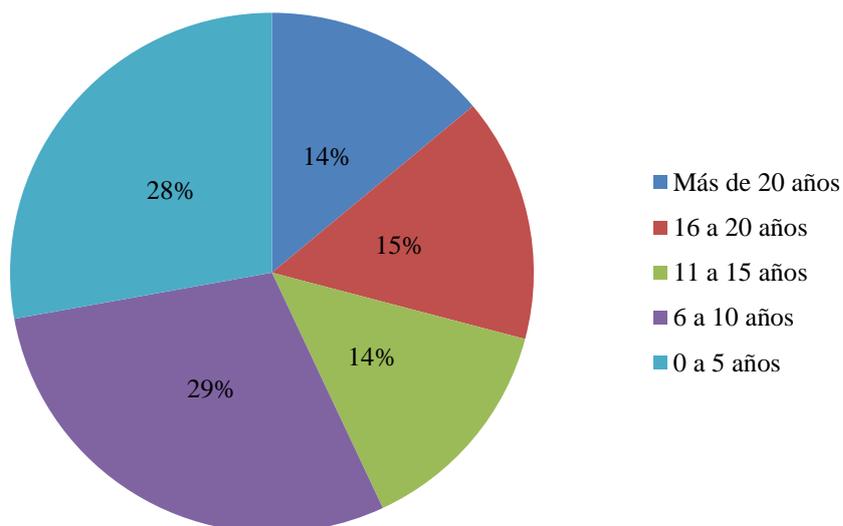


Figura 11. Distribución de la muestra según el tiempo de fundación.

La distribución de la muestra en función a si cuenta o no con un sistema de gestión de calidad, según lo respondido en las encuestas se observa en la Figura 12, el 8% de las agencias de turismo de Lima encuestadas cuenta con algún sistema de gestión de calidad.

Los sistemas de gestión aducidos en las respuestas de las agencias que conforman la muestra son variados, son mencionados la ISO9001, BMP (Business Process Management), sistemas de gestión propio, y aplicación de buenas prácticas y herramientas como softwares comerciales.

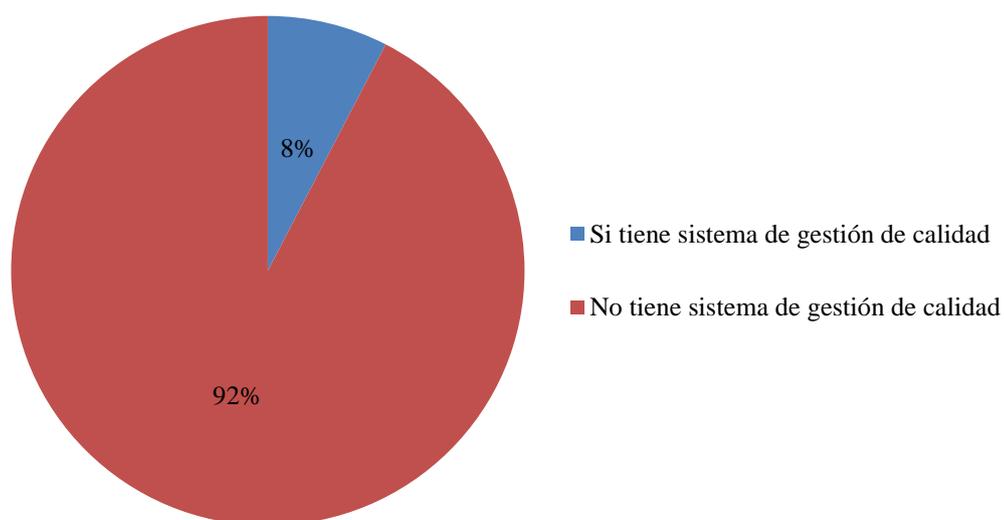


Figura 12. Distribución de la muestra en función a si cuentan o no con un sistema de gestión de calidad.

Para llegar a este porcentaje, en la fase de recopilación de datos, en la que se realizaron las encuestas de manera presencial, se pudo observar, por medio de las conversaciones con los responsables de las empresas, que las agencias de turismo pequeñas se valen o cobijan de las agencias grandes o categorizadas como mayoristas, e incluyen el sistema de gestión de calidad como una especie de “paraguas” a su negocio. En base a esto y a la información pública de dichas empresas, se realizó la evaluación de los sistemas de calidad que dichas empresas mencionan haber implementado, se llegó a la conclusión que solo seis agencias de turismo poseían sistemas de gestión de calidad similares a la ISO 9000, que constituyen el 8% de la muestra, enmarcando al subsector dentro de uno que no posee sistema de gestión de calidad.

De acuerdo a lo mencionado en el ítem 3.6 el subsector no cuenta con un sistema de gestión de calidad, por lo cual los resultados son evaluados como promedio del subsector, y no diferenciando los resultados provenientes de aquellos que mencionaron tener o no tener sistema de gestión de calidad. El análisis estadístico descriptivo aplicado a las variables para el estudio, en ese caso, las 35 preguntas de la encuesta, muestra una distribución de frecuencias, que agrupadas por factores TQM, puede ser observada en la Tabla 4. El factor TQM que presenta mejor resultado es el de alta gerencia y el que presenta menor resultado es el de círculos de calidad. En función al Modelo de Nueve Factores del TQM de Benzaquen, se analizará cada uno de los factores evaluados en la encuesta, y como ya lo indicamos anteriormente, para este estudio en particular, fueron los nueve factores los que han obtenido un nivel adecuado de confiabilidad y se encuentran midiendo realmente el factor al que están asociados.

El Factor de Alta Gerencia mide el grado en que los directivos se involucran en la mejora de la calidad de los procesos, su grado de participación, la motivación a los empleados, el suministro de recursos y la orientación a largo plazo, en relación a la calidad de

los procesos; la calificación obtenida para este factor es de 3.27, presentando esta una tendencia a la baja, producto del promedio de las variables que conforman este factor en donde podemos apreciar que el mas alto nivel de cumplimiento es el referido a que la alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo, con un valor de 3.56 y el menor nivel de cumplimiento se muestra en la variable referida a que la alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la gestion de calidad, con un valor de 2.96. En general, por los resultados de las encuestas, se observa que las agencias de turismo de Lima perciben que su gerencia tiene una limitada participación activa en relación a los componentes del factor mencionado.

Tabla 4

Distribución de Frecuencias de los Factores TQM, según el Resultado de las Variables Analizadas

Factor	Valores Promedios Empresas encuestadas (79)
Alta Gerencia - X1	3.27
Planeamiento de la Calidad - X2	3.17
Auditoría y Evaluación de la Calidad - X3	3.05
Diseño del Producto - X4	3.12
Gestión de la Calidad del Proveedor - X5	3.15
Control y Mejoramiento de Proceso - X6	3.07
Educación y Entrenamiento - X7	3.14
Círculos de Calidad - X8	2.91
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X9	3.16

Como resultado del estudio en campo y el AMOHFIT, se pudo evidenciar el interés de los entrevistados con respecto a los sistemas de gestión de calidad de sus empresas, sin embargo, las limitaciones y bajo nivel de conocimiento sobre estos sistemas, han dado como resultado la aplicación de herramientas de gestión de calidad de manera aislada sin seguimientos de control y mejora.

El sector está conformado por microempresas en su mayoría, con bajos recursos personales y financieros que limitan la asignación de presupuestos para implementación de sistemas de gestión de calidad. El nivel de preparación profesional es limitado y se basa en la experiencia de los gerentes que en su gran mayoría son los propietarios de las agencias de turismo, apreciando un factor positivo basado en la presencia, entusiasmo y continuidad del negocio por parte de los mismos gerentes (ver Figura 14).

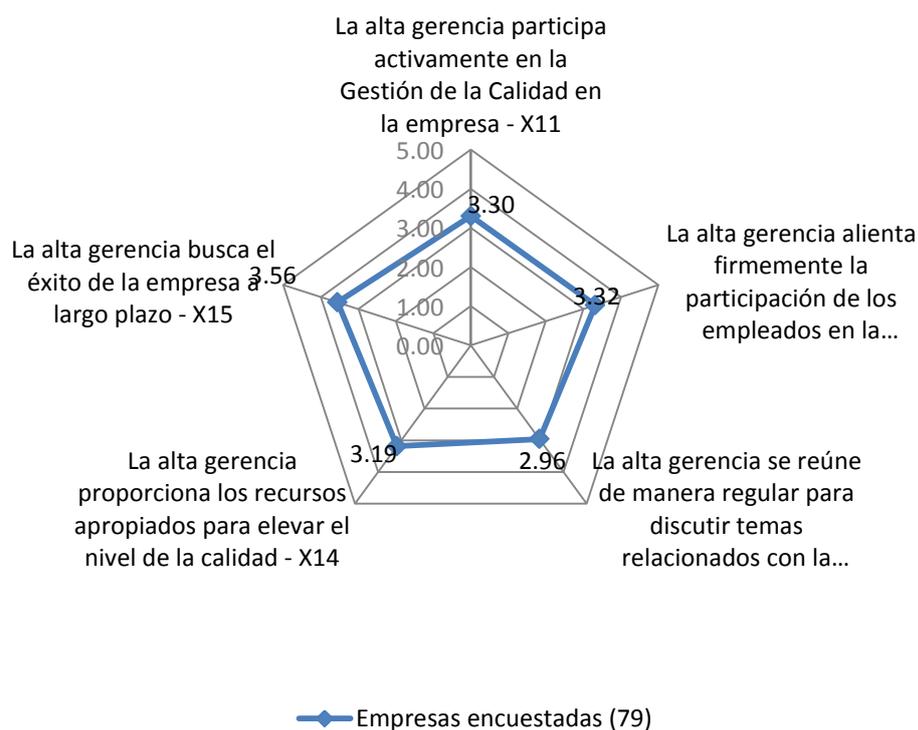


Figura 14. Factor de alta gerencia.

El factor de Planeamiento de la Calidad es el proceso a través del cual se identifican las necesidades del sector y del consumidor, y a partir de ese dato, se diseña primero el producto y luego los procesos adecuados para satisfacer dichos requerimientos (D'Alessio, 2013).

En este factor, la calificación obtenida es de 3.17, que es también bastante baja. Según los resultados de las encuestas, las agencias de turismo de Lima muestran ligera preocupación en los planes de calidad y determinación de metas bien definidas respecto de la calidad de sus procesos, con un valor de 3.34, así mismo existen deficiencias en el

cumplimiento de dichos planes y demostración de una baja intención de involucrar al personal en la elaboración de las políticas y planes, con el valor mas bajo de las variables en este factor, 3.06. El nivel de preparación profesional es limitado, y el enfoque de las agencias es hacia el volumen de ventas de productos no diferenciados (ver Figura 15).

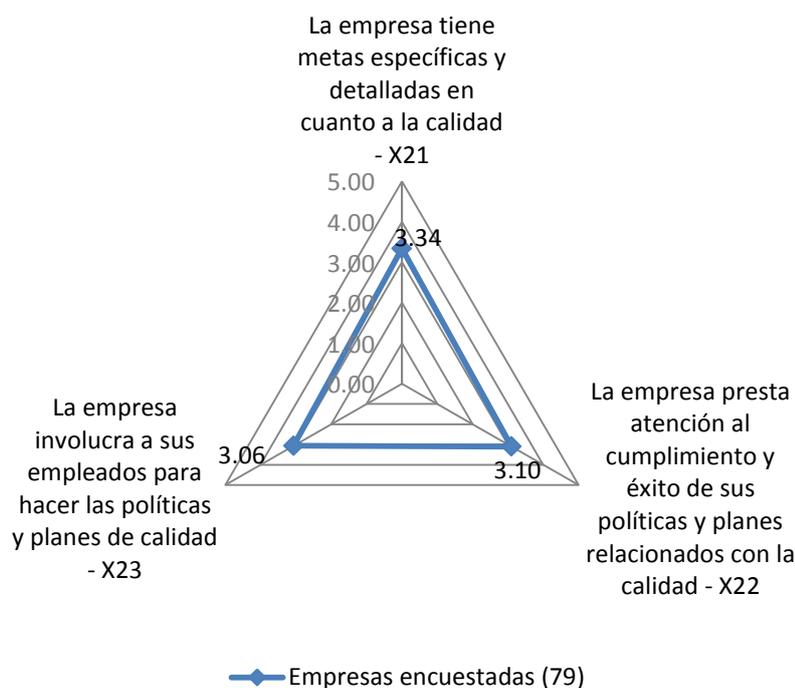


Figura 15. Factor de planeamiento de la calidad

Se entiende como Factor Auditoría y Evaluación de la Calidad al proceso a través del cual la organización busca asegurar a ejecución adecuada de sus procesos (D'Alessio, 2013). Para este factor la calificación promedio fue de 3.05, que una vez más nos muestra lo poco orientado a la calidad que se encuentran las empresas del sector, denotando limitada preocupación en la obtención de datos útiles para la toma decisiones, variable que muestra el valor más alto del factor evaluado con un 3.32, tampoco se muestra el esfuerzo necesario para la evaluación periódica de sus planes de calidad, así como tampoco se observa el empleo de benchmarking en sus procesos, siendo este el valor más bajo, con un 2.66. En cuanto a las agencias que tienen la ISO9001, la aplicación de este sistema asegura la auditoría externa e

interna del mismo. La mayoría de las agencias no tiene implementado estudios de mercado ni de la competencia, por lo que carecen de datos para la toma de decisiones (ver Figura 16).

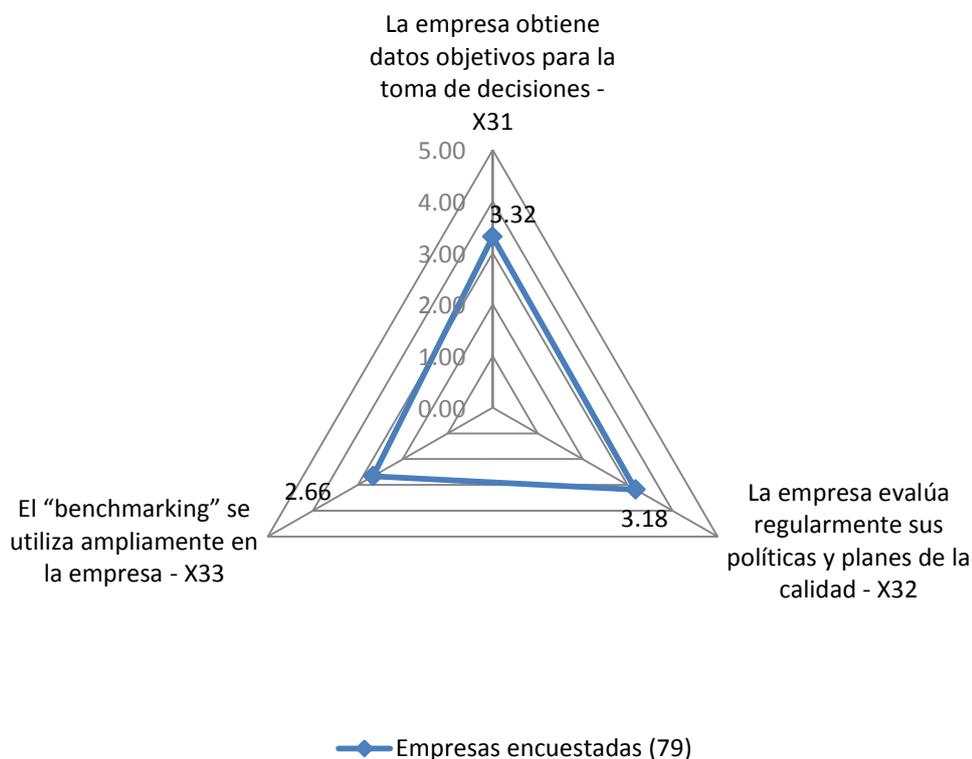


Figura 16. Factor auditoría y evaluación de la calidad

Con respecto al factor Diseño del Producto, la media resultante es de 3.12, lo que demuestra el bajo nivel de preocupación respecto de los requerimientos de los clientes en el diseño de sus productos y servicios, a pesar de ser esta la variable con mayor resultado de este factor con un 3.28. Las agencias según este resultado no invertirían en el diseño de los mismos. Así mismo, se muestra en los resultados un nivel de cumplimiento bajo en la variable que trata de un método para desarrollar el diseño del producto, con un valor de 2.87. Sin embargo como resultado de las conversaciones que se mantuvieron en la realización de las encuestas de campo, los encuestados de las agencias de turismo de Lima en la categoría minoristas, que son el 66% correspondiente a empresas pequeñas, aseveraron que al ser distribuidores de las agencias en la categoría mayoristas, sus productos y servicios son fieles reflejos de aquellos pertenecientes a dichas mayoristas, que sí tienen recursos importantes

invertidos en el diseño de dichos productos y servicios. Los cambios en las necesidades y gustos de los consumidores hace que los productos sean más vulnerables (D'Alessio, 2013), por lo que la necesidad de las empresas en mantenerse a la vanguardia de estos cambios para el desarrollo de sus productos es muy importante, cambios que no son considerados en este sector (ver Figura 17).

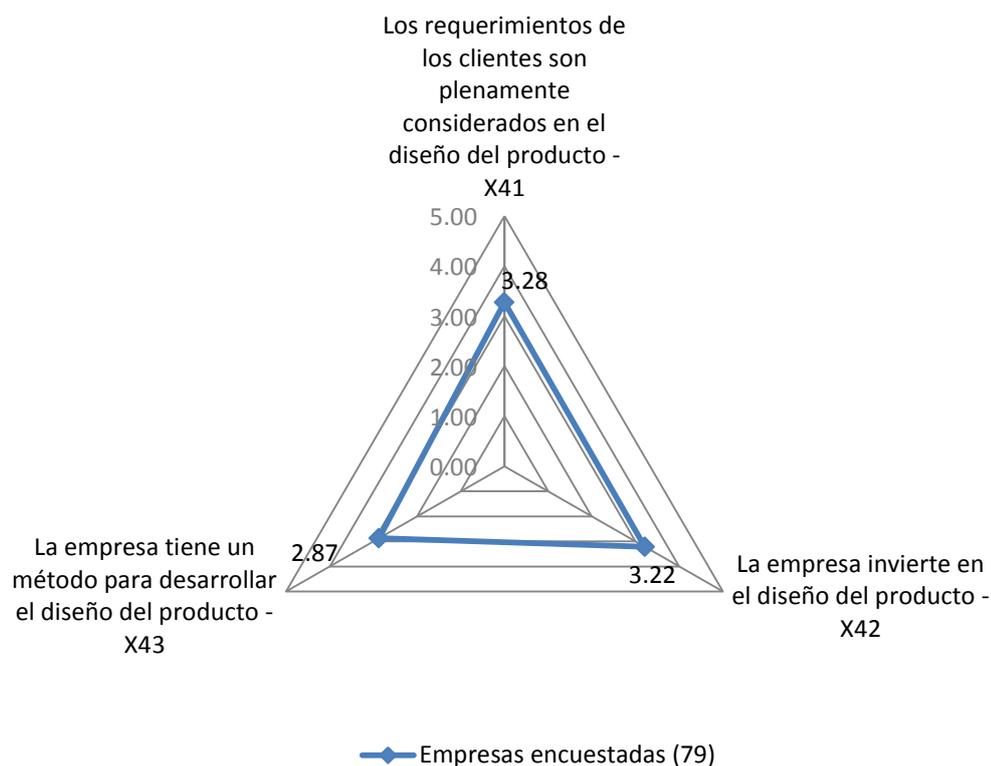


Figura 17. Factor diseño del producto.

El factor Gestión de Calidad del Proveedor obtuvo una calificación promedio de 3.15, siendo una vez más una calificación con tendencia a la baja, denotando bajo nivel en todas las variables del factor, siendo la más alta la que indica que la calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada con un 3.38; la mayor preocupación en este factor se denota en la variable que trata sobre la realización de auditorías o evaluaciones de sus proveedores, mostrándose un valor de 2.85. En general los mayores proveedores de servicios de las agencias de turismo son las líneas aéreas y las empresas hoteleras de cierta envergadura, lo cual de alguna manera asegura la calidad de los mismos, en las agencias de turismo de la categoría mayorista. Las empresas grandes

especialmente ofrecen servicios con cadenas hoteleras de gran prestigio que aseguran la calidad de dichos servicios, y las líneas aéreas en general gestionan la calidad de sus procesos en todos los casos con altos estándares. La mayoría de agencias siendo microempresas no cuenta con el poder de negociación suficiente para negociar con los proveedores (ver Figura 18).

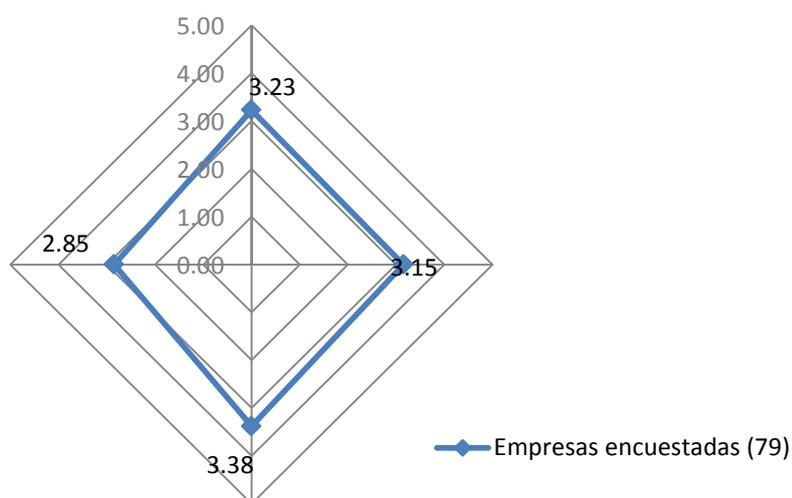


Figura 18. Factor gestión de calidad del proveedor.

Los resultados del factor Control y Mejoramiento del Proceso nos dan una media de 3.07, bastante bajo con respecto a los resultados de los demás factores. Los servicios ofrecidos en el subsector de agencias de turismo tienen plazos de entrega muy cortos debido a la gran cantidad de competidores, comparado con otros subsectores y en este sentido dicho sector ha desarrollado los llamados paquetes turísticos para los lugares más visitados en el mundo entero, lo cual es uno de los ingredientes para que el resultado de la variable que habla de ello haya sido de 3.44. Así también la infraestructura en equipamiento e instalaciones, así como su mantenimiento tienen un impacto menor en relación directa a la calidad de los productos y servicios que ofrecen las agencias de turismo, el impacto es indirecto, referido a la imagen como empresa para lograr más ventas.

Este factor muestra una de las variables de mayor preocupación del subsector agencias de turismo de Lima, referido al uso de las herramientas de control de calidad para el mejoramiento de los procesos, con un valor de 2.41, esto quiere decir que estas empresas no están midiendo su desempeño y menos evaluando su evolución en el tiempo, siendo una gran oportunidad de mejora, esto causado por el bajo nivel de conocimiento de las herramientas (ver Figura 19).

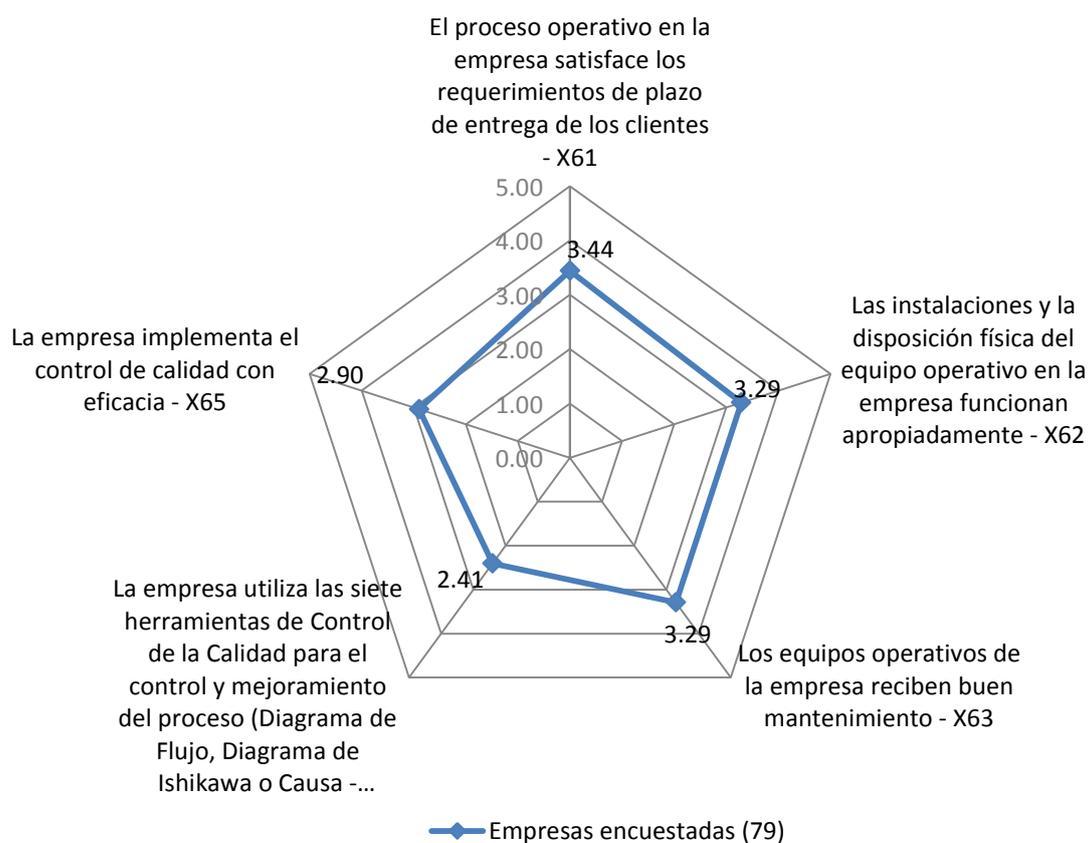


Figura 19. Factor control y mejoramiento del proceso

Con respecto al Factor Educación y Entrenamiento, este se relaciona con el involucramiento activo de los empleados en las actividades ligadas con la calidad y el estudio muestra una media de 3.14, denotando limitada tendencia a difundir e internalizar la cultura de calidad total en sus trabajadores a través del entrenamiento, e involucrarlos en las actividades que se relacionan a la mejora de la calidad de los procesos, es por ello que la variable más alta es la que indica que los empleados de la empresa son capaces de utilizar las

herramientas para la gestión de la calidad con 3.32 y la más baja es la que indica que la mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad con un 3.00. Los bajos recursos financieros limitan la asignación de presupuestos para capacitación y por ello el nivel de preparación profesional es limitado respecto de las herramientas de gestión de calidad (ver Figura 20).

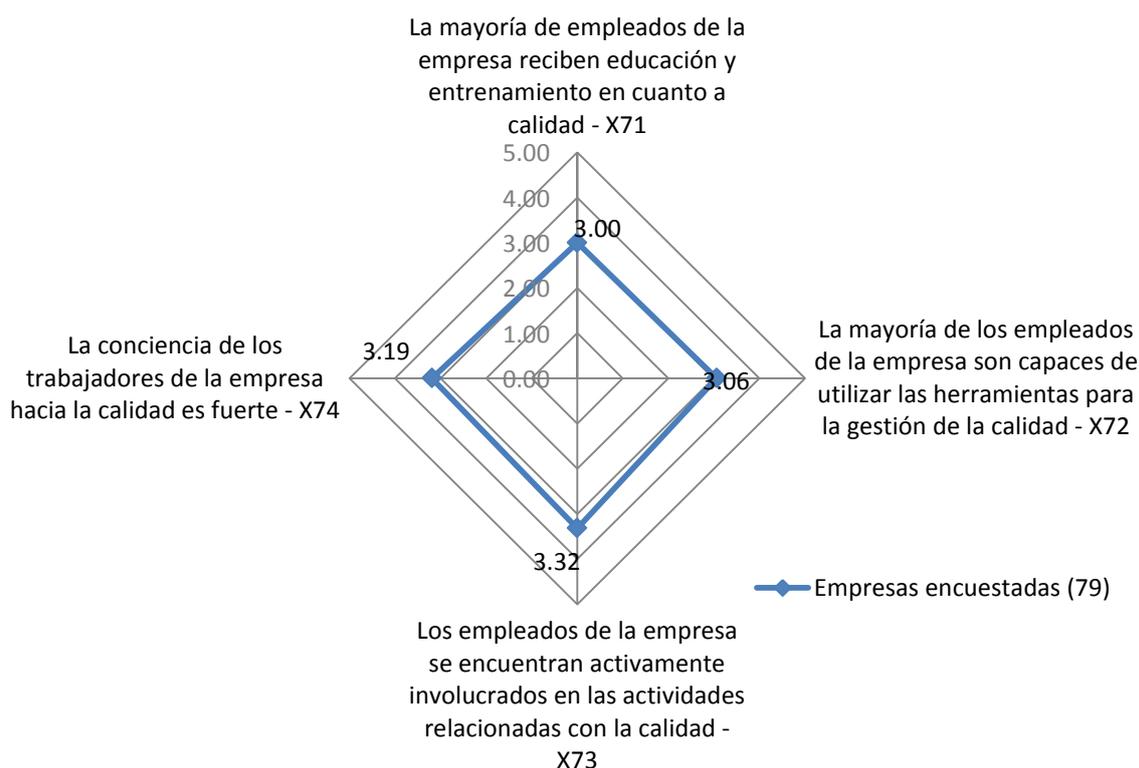


Figura 20. Factor educación y entrenamiento.

El factor con menor media resultante de las respuestas de las empresas encuestadas es el de Círculos de Calidad ya que es de 2.91, lo que evidencia que todas las variables de este factor han resultado muy bajas, además de la falta de conformación de círculos de calidad en las agencias de turismo de Lima y la poca realización de círculos de calidad ya que esta variable alcanzó un 2.81 siendo la más baja de este factor. El valor obtenido evidencia la carencia de capacidades y la práctica de actividades en relación a los círculos de calidad, como lo muestra la variable que indica que el nivel de preparación profesional es limitado respecto de las herramientas de gestión de calidad con un 2.89 (ver Figura 21).

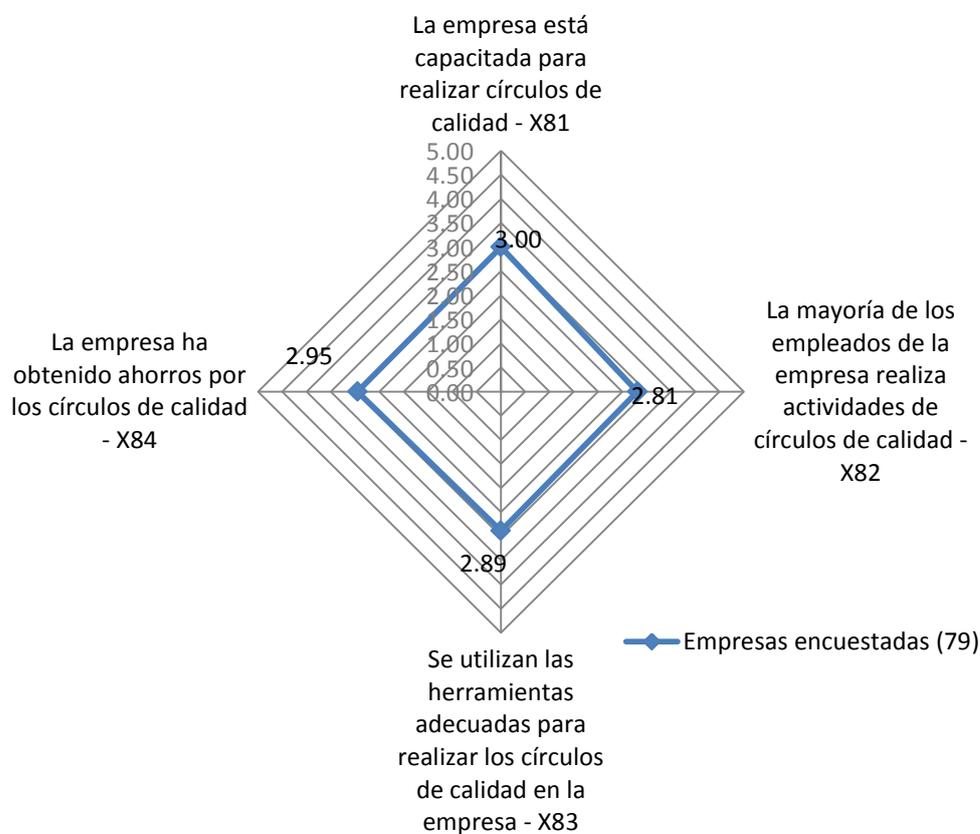


Figura 21. Factor círculos de calidad.

Con respecto al factor Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente, las agencias de turismo de Lima muestran una media de 3.16. El resultado de las encuestas denota nuevamente la percepción del bajo cumplimiento de variables que conforman este factor, referidos a la capacidad de obtención de datos sobre los clientes y sus requerimientos, así como la falta de atención a las quejas de los clientes, a pesar de ser esta la variable con mayor valor con un 3.29, y la realización de las encuestas de satisfacción de los mismo, variable que alcanzó el menor resultado con 2.92, esto inclusive considerando que la ley obliga a llevar un libro de reclamos a todos los establecimientos. Se observa baja fidelización de los clientes, cuya prioridad es el costo en su gran mayoría (ver Figura 22).

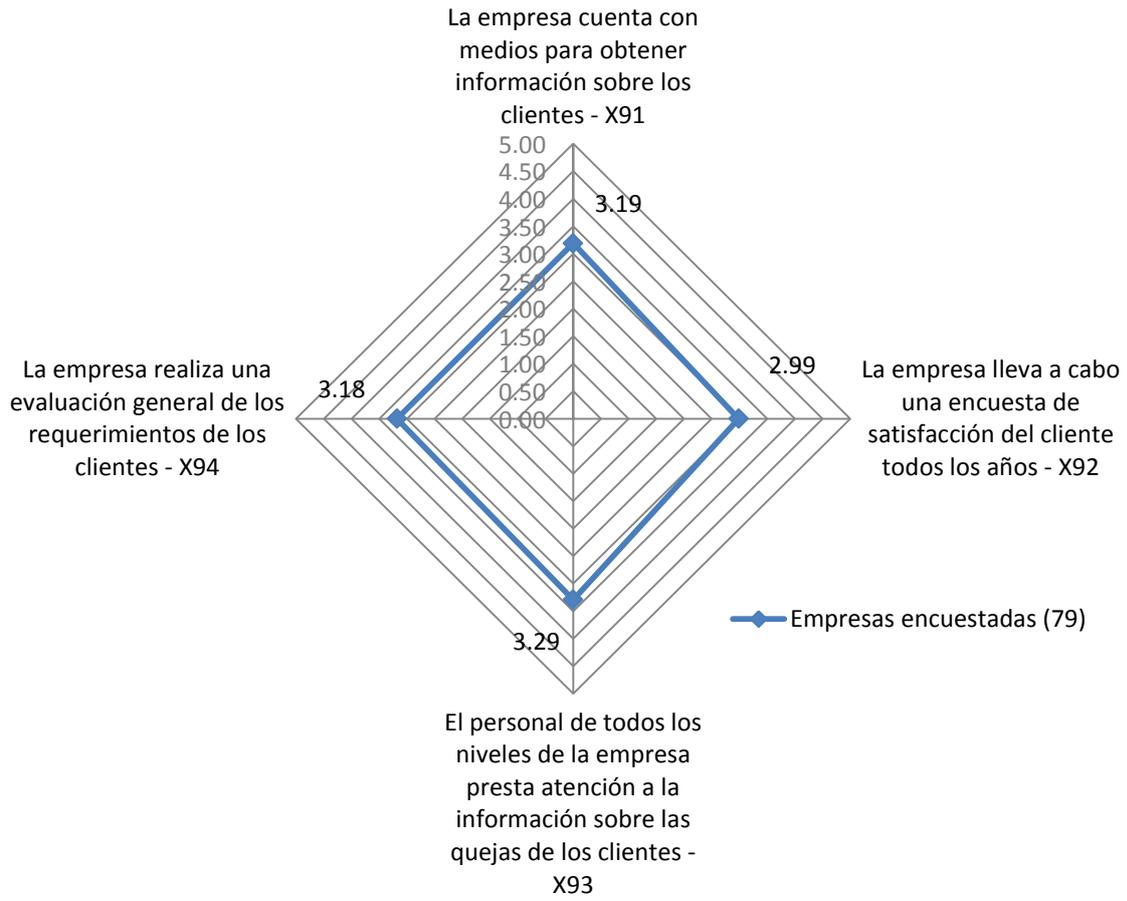


Figura 22. Factor enfoque hacia la satisfacción del cliente.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. Los resultados de las encuestas a través de las 79 agencias de turismo en Lima metropolitana muestran que sólo el 8% cuenta con algún sistema de gestión de calidad, los sistemas de gestión aducidos en las respuestas de las agencias que conforman la muestra son variados, solo seis de estas demostraron poseer un sistema de gestión de calidad equivalente a la ISO 9000, dos con ISO 9000 implementadas, una con ISO 9000 en proceso de implementación y tres con un sistema de gestión de calidad propio. Con este resultado se concluye que el subsector de agencias de turismo de Lima no posee sistema de gestión de calidad, por lo cual el objetivo de la investigación es identificar el nivel de cumplimiento de los factores TQM en el subsector de agencias de turismo de Lima metropolitana, no aplicando hipótesis alguna sobre diferencias significativas entre las que agencias que poseen un sistema de gestión de calidad y las que no poseen.
2. A pesar de la conclusión mencionada en el ítem anterior, los resultados de las encuestas muestran una diferencia significativa entre los niveles de cumplimiento de los factores TQM, de las agencias que poseen un sistema de gestión y las que no poseen, esto demostrado a través de los estadísticos de prueba U Mann Whitney para una distribución que no es normal, mostrando un mayor nivel de cumplimiento de los factores aquellas agencias de turismo que si poseen un sistema de gestión de calidad.
3. La investigación muestra un perfil de informantes caracterizado por estar constituido en gran parte por microempresas (66%) y casi la tercera parte son empresas con poco tiempo de constitución, menos de cinco años (28%), son administradas en gran parte por los propios dueños y cuentan con menos de 10

trabajadores, además se evidencia el bajo nivel de conocimientos sobre gestión de calidad por parte de los encuestados; lo cual indica la dificultad de justificar económicamente la inversión necesaria para implementar un sistema de gestión de calidad, respecto a una retribución en el corto plazo que esperan alcanzar.

4. El resultado del factor alta gerencia muestra un bajo cumplimiento respecto de las empresas peruanas, 3.27 versus 4.08, respectivamente; del análisis AMOHFIT relacionado a la administración y gerencia y sumado a la clasificación y funciones de las agencias de turismo por el reglamento de agencias de viaje y turismo, decreto supremo 026-2004-MINCETUR (MINCETUR, 2013), las agencias minoristas tienen como función principal la comercialización de los paquetes turísticos que los operadores turísticos diseñan, con lo cual el nivel de ganancia es bajo, y la orientación es hacia ventas por volumen con el mismo costo fijo que manejan, por lo cual existe un alto interés por parte de estas agencias minoristas en fortalecer específicamente, su equipo de ventas.

Los resultados del nivel de cumplimiento de las variables de este factor están relacionadas con la búsqueda del éxito a largo plazo por parte de la alta gerencia 3.56, el fomento de la participación de los empleados en la gestión de calidad por parte de la alta gerencia 3.32, la participación de la alta gerencia en la gestión de calidad 3.30, la facilitación de recursos para elevar el nivel de calidad por parte de la alta gerencia 3.19 y la discusión sobre temas de gestión de calidad en reuniones regulares de alta gerencia 2.96, siendo esta última variable la de mayor preocupación en este factor, de lo cual se concluye que las agencias de turismo, especialmente las minoristas tienen una percepción de limitada participación en cuanto a gestión de calidad por parte de la alta gerencia, atribuido al bajo nivel de conocimiento del tema por parte de los dueños y gerentes, esto a su vez relacionado

a que la mayoría de agencias son PYMES, contando con escasos recursos personales y financieros, por consecuencia, limitado presupuesto para implementar un sistema de gestión de calidad, siendo la opción mas económica la implementación del SABP de CALTUR – PENTUR – MINCETUR. A su vez se percibo como factor positivo el entusiasmo de los dueños y gerentes por la calidad de sus servicios en miras a la continuidad de sus propios negocios.

5. El resultado del factor planeamiento de la calidad es bajo, 3.17 , la variable relacionada a la existencia de metas específicas y detalladas en cuanto a calidad tiene un valor de 3.34, cercano al promedio de los factores del subsector agencias de turismo de Lima de 3.12, sin embargo se considera un nivel bajo de cumplimiento en esta variable. De este resultado se concluye que las agencias de turismo no tienen metas específicas en cuanto a la gestión de calidad, esto a pesar de los esfuerzos del MINCETUR a través de CALTUR como parte del PENTUR, el cual define como objetivos del sector el mejoramiento de la posición del Perú como destino turístico internacional, el reconocimiento del país por la calidad de su oferta turística y con ello influir en la decisión de viaje de los turistas nacionales y extranjeros a través de la utilización de instrumentos relacionados a los atractivos, servicios y facilidades turística, el incremento de divisas por parte del sector turismo, el incremento de de la cantidad de turistas nacionales y extranjeros, la diversificación de la oferta, el fortalecimiento de los recursos humanos en turismo, el fomenta a la cultura turística y la oferta de servicios con estándares de calidad internacional.

Estas estrategias no han tenido el impacto esperado en la mayoría de agencias de turismo de Lima, esto evidenciado por los resultados de la medición del nivel de cumplimiento en el factor de planeamiento de calidad, a través de las variables

analizadas, como la que se muestra en el ítem anterior, así también la variable correspondiente a si la empresa presta atención al cumplimiento y éxito de políticas y planes de calidad, mostrando un valor bajo de 3.10 frente al promedio de las empresas peruanas de 3.72 (Benzaquen, 2013), así también la variable que mide si se involucra a los empleados para la elaboración de las políticas y planes de calidad, que muestra un nivel de cumplimiento bajo de 3.06.

6. El resultado del factor auditoría y evaluación de la calidad es bajo, 3.05 frente al nivel de cumplimiento de las empresas peruanas, 3.76 (Benzaquen, 2013), es el segundo factor de mayor preocupación, las variables medidas están relacionadas a la obtención de datos objetivos para la toma de decisiones, 3.32 como nivel de cumplimiento, a la evaluación regular de las políticas y planes de calidad, 3.18, siendo este factor de menor preocupación para las agencias de turismo que cuentan con ISO 9001, la cual asegura el cumplimiento de estas variable; y la variable de mayor preocupación la amplia utilización del benchmarking dentro de la agencias de turismo de Lima. Del análisis AMOHFIT relacionado al marketing y ventas, se concluye que la primera variable, información para toma de decisiones, en cuanto a las agencias minoristas, no tiene el soporte de estudios de marketing, este no realiza o en el mejor de los casos esta funciona la realiza el equipos de ventas o el gerente, quienes por lo general no tienen las competencias necesarias y lo realizan de forma empírica, asimismo no se analiza el mercado ni la competencia, siendo esta la razón por la cual las agencias minoristas enfrentan la competencia sin productos diferenciados. Esta distribución de roles está relacionado también a la falta de recursos económicos y al bajo nivel de inversión de las agencias minoristas.

Del análisis AMOHFIT relacionado a marketing y ventas, también se concluye que la mayoría de agencias de turismo están avocadas a la captación de turismo receptor, peruanos interesados en el turismo al exterior o al interior del país, y muy pocas agencias están realizando esfuerzos por la captación de turismo receptivo, esto debido a la falta de contactos directos con personas residentes en el extranjero que muestren interés por visitar el Perú. En este sentido la meta del PENTUR es hacia un enfoque de crecimiento del turismo receptivo, tranzándose como meta 5.1 millones de turistas para el 2021, y un incremento del PBI a 4.2% para ese año.

7. El resultado del factor diseño del producto es bajo, 3.12 frente al nivel de cumplimiento de las empresas peruanas, 3.86 (Benzaquen, 2013); el nivel de cumplimiento de la variable relacionada a la existencia de un método por parte de las agencias de turismo de Lima para desarrollar el diseño de sus productos, es bajo, 2.87, esta variable se asocia a la estrategia de CALTUR respecto del plano de acción enfocado en desarrollar sitios turísticos con servicios y facilidades de calidad, así como productos atractivos y competitivos, específicamente a la estrategia de desarrollo de planes maestros y estándares para uso público de dichos sitios turísticos. Esta misma conclusión es compartida en relación a la segunda estrategia de CALTUR en el plano de sitios turísticos de calidad, que se refiere al desarrollo de estándares de interpretación del patrimonio (investigación, conservación y difusión). Sin embargo este resultado está relacionado al reglamento de agencias de viajes y turismo, producto del decreto supremo 026-2004-MINCETUR (MINCETUR, 2013), que especifica la clasificación y funciones de las agencias de turismo, como minoristas, mayoristas y operadores, colocando como actor principal del diseño de los productos a los operadores

turísticos, siendo las agencias minoristas principalmente comercializadoras de estos productos.

El nivel de cumplimiento de la variable relacionado a la consideración de los requerimiento de los clientes en el diseño del producto 3.28, y el nivel de inversión en el diseño del producto, están relacionadas también a la clasificación y funciones de las agencias de turismo.

8. El resultado del nivel de cumplimiento del factor gestión de calidad del proveedor es de 3.15 frente al de las empresas peruanas 3.45 (Benzaquen, 2013), lo cual denota que en general el subsector agencias de turismo tiene un comportamiento similar a las empresas peruanas, esto quiere decir que a nivel del empresariado nacional este factor requiere una mayor atención. Las variables medidas en este factor están relacionadas a la adecuada calidad de los productos 3.38, a las relaciones de cooperación a largo plazo con los proveedores 3.23, a la información del desempeño en gestión de calidad de sus proveedores 3.15, a la realización de auditorías y evaluación de gestión de calidad a sus proveedores 2.85; en el subsector agencias de turismo de Lima objeto de la presente investigación, estos resultados están relacionados a la clasificación y funciones de los tipos de agencias de turismo según decreto supremo 026-2004-MINCETUR (MINCETUR, 2013), según la cual los operadores turísticos son los encargados del diseño de los productos y las agencias minoristas de su comercialización, por otro lado las líneas aéreas, otro de los proveedores importantes en el subsector, así como hoteles grandes, aseguran de alguna manera la calidad de los productos y servicios de los operadores y agencias mayoristas. Sin embargo el servicio de hotelería de menor embergadura es el que requiere mayor atención relacionado al impacto de estas variables.

9. El resultado del nivel de cumplimiento del factor control y mejoramiento de procesos es bajo, 3.07 frente al de las empresas peruanas 3.81 (Benzaquen, 2013), que constituye la tercera de las mayores preocupaciones en esta investigación. Las variables que miden la implementación del control de calidad con eficacia y la utilización de las 7 herramientas de control de calidad, son las que mayor preocupación ocasionan en el factor de control y mejoramiento de procesos, por el bajo nivel de cumplimiento que muestran 2.90 y 2.41 respectivamente, esto muestra el bajo impacto en las agencias de turismo de Lima, de CALTUR al considerar la calidad y el mejoramiento continuo en el sector turismo, claves para la competitividad del Perú como destino turístico. El bajo nivel de conocimiento de las siete herramientas de control de calidad ocasiona que las agencias de turismo de Lima no midan el desempeño de la calidad de sus servicios, así tampoco realizan la evaluación de la evolución en el tiempo de dicho desempeño.

Las variables que miden el funcionamiento apropiado de las instalaciones y disposición física de equipos, así como el mantenimiento apropiado de los equipos tienen un nivel de cumplimiento bajo de 3.29 ambos, niveles de cumplimiento menores que las empresas peruanas con valores de 3.97 y 4.04 (Benzaquen, 2013); del análisis AMOHFIT relacionado a las operaciones, logística e infraestructura, los equipos utilizados en las agencias de turismo son mayormente relacionados a computo, por lo cual no llega a tornarse un foco de atención importantes, en lo referido a los softwares especializados de igual manera; sin embargo en lo referente a las instalaciones, ya que la mayoría del subsector la constituyen PYMES, los espacios son reducidos, siendo magnificados para la atención a clientes y ventas, esto debido al modelo de negocio de las agencias minoristas caracterizada por un bajo nivel de inversión. Si bien es cierto esto tiene bajo o

mederado impacto directo sobre la calidad de los productos y servicios, el impacto indirecto es mayor sobre la imagen de la agencia como empresa para el incremento de sus ventas.

La variable relacionada con la satisfacción de los plazos de entrega hacia los clientes como parte del proceso operativo de las agencias de turismo de Lima tiene un nivel de cumplimiento de 3.44, menor al de las empresas peruanas 4.04 (Benzaquen, 2013), en este sentido, los servicios de las agencias tienen plazos de entrega muy cortos esto por la gran competencia en un mercado con productos no diferenciados, para ello se cuentan con los paquetes turísticos diseñados por los operadores o agencias mayoristas, lo cual asegura el éxito de este factor.

10. El resultado de cumplimiento del factor educación y entrenamiento de las agencias de turismo de Lima no muestra gran diferencia con el de las empresas peruanas, 3.14 versus 3.51, sin embargo, la variable que mide que la mayoría de los empleados de las agencias de turismo de Lima reciben educación y entrenamiento en calidad es la que mas bajo nivel de cumplimiento presenta en este factor, 3.00. Esto se evidencia por la falta de conocimientos de calidad de los entrevistados al realizar las encuestas de campo. CALTUR en su implementación, dentro del primer plano de acción, que busca recursos humanos competentes en el sector turismo, ha demostrado el incremento en cuanto a los planes de capacitación de personas en el sector turismo 723 personas en el 2010 frente a 941 en el 2014, lo cual constituye la fase 1 del plan del SABP, no muestra la capacitación específica para el subsector agencias de turismo.

Uno de las estrategias de CALTUR es mejorar la competencia laboral a través del proyecto CENFOTUR-BID, el cual, autorizado por el Ministerio de trabajo y promoción del empleo, se enfoca en la certificación de seis perfiles ocupacionales:

cocinero, mozo, bartender, operario de limpieza, housekeeping y recepción de hotel (MINCETUR, 2016), como se observa no se incluyen los perfiles ocupacionales relacionados a las agencias de turismo.

La segunda estrategia de CALTUR original del año 2010, en el plano recursos humanos competentes, está relacionado al factor TQM educación y entrenamiento, la cual consiste en la difusión de la certificación TEDQUAL para programas de educación en turismo de calidad internacional, de la organización mundial del turismo (OMT), según MINCETUR (2016), la única entidad certificada en el Perú es CENFOTUR. De esto se concluye que existe una falta de iniciativa de las principales instituciones educativas peruanas con carreras afines a las agencias de turismo por obtener esta certificación, esto en el marco de la ley 28740 del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa.

Asimismo CALTUR menciona en el plan original del 2010, como estrategia la conformación de una mesa de coordinación con la participación de las entidades educativas de turismo peruanas, para definir políticas y estrategias para una oferta educativa de calidad, que incluyen temas gerenciales, de calidad, gestión sostenible, silabus, etc., cuyo resultado no es mencionado en la actualización del plan del 2016 (MINCETUR, 2016), el cual debe ser controlado con algún indicador.

De los resultados del nivel de cumplimiento de las variables relacionadas al involucramiento de los empleados en las actividades de calidad, 3.32, a la conciencia fuerte de la calidad en los trabajadores, 3.19, y la capacidad de utilización de las herramientas de gestión de calidad por la mayoría de los empleados, 3.06, sumados al análisis AMOHFIT relacionado a recursos humanos, se concluye la deficiencia del perfil profesional de la mayoría de trabajadores de

las agencias de turismo de Lima. Lo cual es ratificado por el Ministerio de trabajo, que menciona la escasa calificación de los trabajadores por medio de la Encuesta Nacional Hogares, ENAHO del año 2012, en la cual el 68% de la población económicamente activa posee secundaria y el 15% instrucción técnica, así también se evidencia el problema de no tener identificado la calificación y competencia requerida para el sector de turismo y menos para el subsector de agencias de turismo de Lima, as esto se suma la inadecuación ocupacional; y finalmente un factor que contribuye a esta problemática es el nivel de ingresos dispuesto a pagar por el subsector agencias de turismo que según el MINTRA, en promedio es de 1,494 nuevos soles mensuales.

11. De los resultados promedios por factor, el relacionado a los círculos de calidad es el que menor nivel de cumplimiento presenta en las agencias de turismo de Lima, 2.91, asu vez también es el que mayor diferencia por debajo presenta respecto al promedio de empresas a nivel nacional con un nivel de cumplimiento de 3.77 (Benzaquen, 2013), por lo cual requiere mayor atención en cuanto a las recomendaciones a proponer.

El resultado de la variable que mide si la empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad muestra un bajo nivel de cumplimiento, 2.95, lo cual está asociado a la falta de conformación de los círculos de calidad, cuyo origen es el escaso o nulo conocimiento respecto del tema por parte de la gerencia y trabajadores de la mayoría de agencias de turismo, y de aquí la dificultad en justificar la implementación de los círculos de calidad en función a una retribución económica en el corto plazo.

De los resultados del nivel de cumplimiento de las variables relacionadas a la capacidad de la empresa para realizar círculos de calidad 3.00 (3.81 empresas

peruanas), al uso de herramientas adecuadas para los círculos de calidad 2.89 (3.34 empresas peruanas), realización de actividades de círculos de calidad por la mayoría de empleados 2.81 (3.14), se concluye la existencia de un bajo desempeño respecto de las empresas peruanas en promedio, debido a la falta de conformación de los círculos de calidad al interior de las agencias de turismo, especialmente en las minoristas, la carencia de capacidad y práctica de los círculos de calidad y un bajo nivel de preparación profesional en relación a las herramientas de gestión de calidad.

12. El resultado del factor relacionado al enfoque hacia la satisfacción del cliente, muestra un nivel de cumplimiento bajo, 3.16 frente a 3.76 de las empresas peruanas (Benzaquen, 2013), la variable que mide la obtención de información de los clientes debe ser mejorada, con un nivel de cumplimiento de 3.19, sin embargo en un sentido amplio, se tienen las estadísticas del INEI la cual muestra la distribución poblacional de las agencias de turismo de Lima metropolitana, en Miraflores se cuenta con 62 agencias por kilómetro cuadrado, mas de 200 agencias, en Breña con 25 agencias por kilómetro cuadrado, mas de 80 agencias, esta zona tienen el atractivo de negocio relacionado a la presencia de la superintendencia nacional de migraciones, y finalmente el centro de Lima con mas de 45 agencias; en total el 2014 se registraron en Lima metropolitana 2,744 agencias de turismo; esta información permita la toma de decisión para la ubicación de los locales de atención de las agencias, especialmente las minoristas. En relación a esta variable, y sumando los niveles bajos de cumplimiento de las variables que se refieren a la atención de la información de quejas y la evaluación de los requerimientos de los clientes, con valores de 3.29 y 3.18, del análisis AMOHFIT relacionado a las operaciones, logística e infraestructura, se concluye

que las agencias de turismo minoristas muestran esfuerzos para añadir valor agregado a los productos, haciendo mas atractiva la oferta con un trato y atención cordial, brindando información de interés para los turistas, así como servicios complementarios, con ello tratando de conseguir una sensación de seguridad en los turistas.

Del análisis AMOHFIT relacionado a los sistema de información y comunicaciones, se observan acciones de las agencias de turismo que impactan en el nivel de cumplimiento de las variables mencionadas en el ítem anterior, que tienen como objetivo brindar información al turismo para facilitarle la toma de decisiones, las agencias de turismo de Lima utilizan internet y el acercamiento directo al público a través de sus locales de atención, así también utilizan como medio de promoción revisatas, volantes, paginas web, correos electrónicos, tiendas virtuales y las redes sociales; sin embargo la gran mayoría de agencias solo se enfoca en el envío de información mas no se observan esfuerzos por orientarse hacia ventas electrónicas.

En cuanto a los sistemas de información y comunicaciones por parte de los operadores turísticas y agencias mayoristas, estos funcionan de una manera adecuada, sistemas disponibles con los productos turísticos ofrecidos a las agencias minoristas con un código de usuario en tiempo real, que incluyen precios, ofertas y promociones, pasajes y paquetes turísticos.

Del análisis AMOHFIT relacionado a la tecnología e investigación y desarrollo, se ratifica la conclusión del ítem anterior, existe una mejora en el sector turismo por la aplicación de tecnología de punta relacionada a la globalización de las ofertas turísticas peruanas, considerando que las reservas de viaje utilizan sistemas complejos, que requieren proveedores con soluciones tecnológicas GDS, sistemas

de distribución global, con los que se difunden las ofertas, paquetes turísticos, precios, promociones, información al instante de miles de vuelos disponibles, hoteles, renta de autos y demás servicios. Sin embargo un factor que afecta negativamente a las agencias de turismo es la venta directa de pasajes por parte de las aerolíneas a través de internet, lo que produce la disminución de los ingresos por venta de pasajes para las agencias, producto de la intermediación y reducción de costos de aerolíneas.

La variable de mayor preocupación entre este factor es la relacionada a la aplicación de encuestas anuales de satisfacción del cliente, con un nivel de cumplimiento de 2.99 frente al promedio de las empresas peruanas en esta variable con un valor de 3.57, con lo cual se concluye que esta no es una práctica común en el subsector agencias de turismo de Lima y constituye una causa para la escasa fidelización de los clientes y que la prioridad para los mismos se torne sobre los precios y costos.

13. Los resultados muestran un bajo nivel de cumplimiento de los factores TQM por parte de las agencias de turismo de Lima metropolitana, con un valor de 3.12, respecto del promedio de las empresas peruanas con un valor de 3.75 (Benzaquen, 2013), esto también se evidencia con la percepción de bajo conocimiento sobre calidad, que se obtuvo al realizar las encuestas por medio de las conversaciones con los gerentes y dueños de agencias de turismo, este resultado no concuerda con los índices que muestra CALTUR (MINCETUR, 2016), en el cual en cinco años, del 2010 al 2014 se han capacitado en calidad 30% más de personas (fase 1 del plan del SABP), se ha brindado asistencia técnica en calidad a 112% más de empresas (fase 2 del plan del SABP), se ha realizado la evaluación de la implementación del sistema de buenas prácticas a 267% más de empresas (fase 3

del plan del SABP) y realizado el monitoreo del sistema de buenas prácticas a 639% mas de empresas (fase 4 del plan del SABP), esta estadística es obtenida de todo el sector turismo, y específicamente en agencias de turismo el MINCETUR ha otorgado el reconocimiento a la aplicación de buenas practicas a 111 empresas en el 2014 en comparación a las 06 empresas del 2010, la cual tiene una vigencia de un año. Se concluye que el nivel de efectividad de CALTUR es baja al año 2014, en relación al nivel de cumplimiento de los factores TQM que podría esperarse en las agencias de turismo de Lima metropolitana. Sin embargo hay que tener en cuenta que los planos de actuación de CALTUR como parte del PENTUR (Plan Estratégico Nacional de Turismo) tienen un amplio alcance que incluye no solo la calidad de las empresas, si no también la calidad de los recursos humanos, la calidad de los sitios turísticas así como la de los destinos turísticos.

14. Con respecto a los factores de TQM en las agencias de turismo en Lima Metropolitana se evidenció que existe intención con respecto a mejorar la calidad de los servicios que brindan, así como desconocimiento con respecto a los nueve factores de la calidad. La muestra encuestada en este sector muestra que sólo el 8% posee un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado en sus operaciones, lo que brinda una idea clara de la informalidad que presenta el sector. Las operaciones se desarrollan cotidianamente y las mejoras o evoluciones se van dando de forma natural y empírica ya sea por las tendencias del mercado mundial o por la necesidad de cubrir los nuevos requerimientos.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda diseñar, a través del MINCETUR, planes de negocio adaptados a los tipos de agencia de turismo que existen en mayor proporción, como lo son las pequeñas y micro empresas, que incluya el nivel de detalle de la contabilidad

financiera a proyectarse para dichas empresas específicas, con ello se conseguiría darle una visión de corto y largo plazo a los gerentes o dueños de las pequeñas empresas, dicho de manera sencilla, cual será el beneficio económico por invertir en un sistema de gestión de calidad.

2. MINCETUR debe ofrecer las condiciones necesarias para fomentar las actividades que propicien el movimiento de capital hacia las áreas turísticas prioritarias según el designe el PENTUR, esto relacionado a subsidios, exoneraciones tributarias, falcidades financieras, como créditos a los stakeholders por parte de instituciones públicas y privadas.
3. Se recomienda que se debe cambiar la metodología para desarrollar el diseño de los productos de las agencias de turismo de Lima., y ello está relacionado a una de las estrategias de CALTUR en el plano de sitios turísticos con servicios y falcidades de calidad, específicamente a los programas de seguridad para los turistas en los sitios turísticos, para ello se cuenta con una red de protección al turista y el programa nacional de seguridad turística, en el marco de la ley 29408 ley general de turismo, la ley 28982 ley que regula la protección y defensa del turista, el plan estratégico nacional de turismo PENTUR, y el reglamento de la ley general de turismo. El análisis que realiza el MINCETUR (2010) encima del plan de protección al turista muestra dentro dentro de la problemática de seguridad turística, lo relacionado a los gremios turísticos, la informalidad laboral, la falta de acreditación de las empresas turísticas, la necesidad de conformar un comité de seguridad turístico y un comité de crisis, así como la indiferencia de las empresas turísticas a esta problemática. Así también se enuncia una estrategia relacionada a la gestion de la información y orientación al turista.

4. En relación a los bajos resultados en el cumplimiento de este factor, planeamiento de la calidad de las agencias de turismo de Lima, se debe contemplar en las metas de cada agencia, la acreditación por parte del MINCETUR del sello de calidad turística CALTUR, la cual está en función del estándar creado por INDECOPI, y acreditado por un organismo autorizado por este último, a su vez el certificado de autorización de uso del sello es dado por la Dirección Nacional de desarrollo turístico.

En este sentido, el reglamento de agencias de viaje y turismo, bajo decreto supremo 026-2004-MINCETUR (MINCETUR, 2013) debería contemplar la obligatoriedad del sistema de aplicación de buenas prácticas SABP por todas las agencias de turismo en Lima metropolitana, que no cuenten con un sistema de gestión de calidad superior.

5. El marketing debe ser mejorado en las agencias de turismo minoristas, estipulándose como una función crítica dentro del organigrama de las agencias, pues esto permitirá ofrecer productos diferenciados.
6. Incrementar el turismo receptivo, referido a la captación de turistas residentes en el exterior interesados en visitar el Perú, esto debe ser incluido en las metas de las agencias de turismo de Lima, para ello deben buscar los medios para mejorar la red de contactos de este nicho, constituyéndose en uno de los pilares del PENTUR, con una meta para el 2021 de 5.1 millones de turismo y un PBI para ese año de 4.2% por el movimiento de este sector.
7. Debido al mas bajo nivel de cumplimiento dentro del factor diseño del producto, la variable relacionada a la existencia de un método para desarrollar el diseño del producto, con 2.87, nos conduce a la recomendación de generar productos de acuerdo a una segmentación de mercado, teniendo en cuenta distintos subconjunto

de consumidores que tienen necesidades o características comunes y de seleccionar varios de estos segmentos para llegar a ellos mediante una mezcla de marketing específico (Ujike, 2012), esto basado en el potencial de los destinos turísticos del Perú. En este sentido se deben revisar los distintos trabajos de investigación de mercado realizados en el Perú por diversas instituciones públicas y privadas con un enfoque en el turismo receptivo.

8. Para mejorar el nivel de cumplimiento de la variable que mide que la mayoría de los empleados de las agencias de turismo de Lima reciben educación y entrenamiento en calidad, se recomienda que CALTUR incluya en el proyecto CENFOTUR-BID perfiles ocupacionales relacionados a las agencias de turismo, como agente de viaje y turismo, así como guía turístico.
9. Así también para mejorar la variable mencionada en el ítem anterior, se requiere mejorar la difusión de la certificación TEDQUAL a las principales entidades educativas que ofrecen carreras relacionadas a las agencias de turismo.
10. Se debe enfocar la venta electrónica de servicios turísticos por parte de las agencias de turismo, especialmente las minoristas, a través del e-commerce, incluyendo esta técnica y conocimiento en los planes de mejora de la capacitación y entrenamiento del perfil profesional en las carreras afines a las agencias de turismo de Lima.
11. Para mejorar el factor relacionado al enfoque en la satisfacción del cliente, las agencias de turismo de Lima deben aplicar las encuestas de satisfacción al cliente de forma anual o con una frecuencia menor, lo cual es un recurso valioso para la obtención de información del turista y proponer mejoras en la calidad de los productos y de los servicios, a su vez por ley se tiene la obligatoriedad del libro de reclamaciones, la cual también proporciona información valiosa.

12. Recomendamos principalmente que se formalice el sub Sector de las Agencias de Turismo en Lima a través de acciones planeadas por el MINCETUR. Es imprescindible que se implementen sistemas de gestión de calidad en las empresas del sector y se fomenten las certificaciones internacionales de calidad, siendo esa la mejor forma de hacer benchmarking y hacer evaluaciones comparativas de nuestros productos y servicios con respecto a los países en donde las empresas de turismo se encuentren más desarrolladas.
13. Será importante hacer que el Turismo en el Perú se vuelva un sector empresarial sostenible, que no sufra impactos mayores a pesar de las situaciones económicas de los países en general y para ello, se debe seguir impulsando los diversos destinos turísticos.

5.3 Contribuciones Prácticas y Teóricas

1. Esta investigación de enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo y con diseño transeccional, ha contribuido en la determinación del nivel de cumplimiento de los factores TQM según la herramienta de Benzaquen (2013) de las agencias de turismo de Lima metropolitana en el año 2014.
2. Se ha realizado una comparación entre el resultado de esta investigación transeccional del 2014, con los indicadores de CALTUR que son de manera longitudinal entre 2010 y 2014, en función al nivel de cumplimiento de los factores TQM que se podría esperar, tomando como referencia el nivel de cumplimiento de las empresas peruanas según Benzaquen (2013).
3. La presente investigación muestra la situación actual de las agencias de turismo de Lima en el 2014, que según la dimensión del negocio, la mayoría son microempresas, lo cual constituye la principal barrera para el atractivo que pudiera sentir el subsector en cuanto a la implementación de un sistema de gestión de

calidad, esto basado en el nivel de ingresos, que es relativamente bajo, sumado al gran esfuerzo que deberían realizar pocos trabajadores en dicha implementación. De lo expuesto anteriormente, no se han encontrado razones que puedan motivar al subsector a seguir un camino hacia la implementación de algún sistema de gestión de calidad. Sin embargo CALTUR se constituye como una alternativa viable a través de la implementación de buenas prácticas de gestión de calidad.

4. La tendencia observada en otros sectores económicos, asimismo en otros países, en cuanto sectores constituidos por microempresas e inmersos en la informalidad, es a desaparecer como individualidades, ya sea reemplazadas por grandes cadenas, o por sustitutos tecnológicos, lo cual es una visión del futuro de la gran mayoría de agencias de turismo en Lima, en especial de las minoristas.
5. Los resultados de este trabajo servirán para realizar investigaciones de tipo longitudinal de este subsector en particular, en la medida de la evolución del mismo y comprobar la aseveración indicada anteriormente, asimismo poder evaluar el nivel de cumplimiento de los factores TQM en comparación a la situación actual.
6. Se determinó que una de las limitaciones que no permiten elevar el nivel de calidad en las agencias de turismo de Lima Metropolitana es la falta de herramientas y conocimiento en desarrollo de planeamiento y medición de la calidad.
7. El presente estudio ha hecho una extensión de la investigación de Benzaquen (2013) detallando el nivel de cumplimiento de los factores de éxito en las agencias de turismo de Lima Metropolitana, evidenciando que el nivel del sector está por debajo de los resultados encontrados en el año 2011.

8. Se ha desarrollado una bibliografía sobre la gestión de la calidad en las agencias de turismo en Lima Metropolitana que servirá de antecedente para investigaciones futuras.

5.4 Investigaciones futuras

1. Investigar el nivel de cumplimiento de los factores TQM según la herramienta de Benzaquen (2013), de las agencias de turismo de Lima metropolitana en los años 2016, 2017 y 2018, con ello obtener el perfil evolutivo del cumplimiento de los factores de calidad de las agencias de turismo de Lima metropolitana, y con ello poder comparar con el cumplimiento de los objetivos a mediano plazo de CALTUR.
2. Investigar a través de la creación de una herramienta adecuada, el impacto de CALTUR en el cumplimiento de los factores de éxito de calidad TQM según Benzaquen (2013), y cómo se alinean sus objetivos a corto y mediano plazo de CALTUR con este cumplimiento de factores, que se refieren a la movilización nacional para elevar la satisfacción de los turistas, así como mejorar la calidad de vida de las poblaciones anfitrionas, el aumento de los flujos turísticos, el aprovechamiento del patrimonio natural y cultural, el incremento significativo de ingreso de divisas por turismo y el incremento de la rentabilidad de las empresas turísticas.
3. Investigar calidad de las agencias de turismo en otras ciudades importantes para el turismo en nuestro país para poder tener una percepción a nivel nacional de las empresas del sector.
4. Investigar a través del MINCETUR, sobre las buenas prácticas en gestión de la calidad de las agencias de turismo de otros países de la región para replicarlas en nuestra realidad.

Referencias

- Alcalde, P. (2007). *Calidad* (2da Edición). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Benzaquen, J. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *GCG Georgetown University – Universia*, 7(1), 41-59. Recuperado de http://www.centrum.pucp.edu.pe/pdf/publicaciones/Jorge_Benzaquen_Calidad_en_las_empresas_latinoamericanas.pdf
- Benzaquen, J. (2013). *La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú*. Recuperado de [https://gcg.universia.net/article/view/463/iso-9001-tqm-las-empresas-latinoamericanas-peru-](https://gcg.universia.net/article/view/463/iso-9001-tqm-las-empresas-latinoamericanas-peru)
- Crosby, P. (1979) *Quality is free*. Nueva York: McGraw-Hill
- D'Alessio, F. (2012/ 2013). *El Proceso Estratégico: Un Enfoque de Gerencia*. México: Pearson Educación
- Deming, W. (1982). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid
- Isihikawa, K. (1998). *¿Qué es el control total de calidad?, La modalidad japonesa*. México: Norma
- Juran, J. (1992) *Juran on quality by design*. Nueva York: The Free Press.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MINTRA] (2015). *Inicio*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/index_int.php
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (2010). Plan de protección al turista. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (2013). Reglamento de agencias de viajes y turismo. Recuperado de

http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Proyecto_Reglamento_AV_R.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (2013a). *Plan estratégico nacional de turismo*. Recuperado de http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/PENTUR_Final.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (2014). Agencias de viaje y turismo de Lima. Recuperado de [http://www.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(0w3vplvxdssekpux0xv4y445\)\)/Reportes/WebReportes/Index.aspx](http://www.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(0w3vplvxdssekpux0xv4y445))/Reportes/WebReportes/Index.aspx)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (2016). Proyecto del plan de calidad turística – CALTUR 2016. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_113_2016_Caltur_Proyecto.pdf

Hart, C. (2003). *Doing a literatura review* [Realizando una revisión de literatura]. London, England. Sage.

Hernández, R., Baptista, L., & Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed). México: McGraw-Hill.

Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercado*, México D.F, México: Pearson Education.

Machi, L., & McEvoy, B. (2009). *The literatura review: Six Steps to Success* [La revisión de la literatura: Seis pasos para el éxito], Thousand Oaks, California: Sage.

Organización Mundial del Turismo (2004). *Gestión de la Saturación turística en sitios de interés natural y cultural*. Guía Práctica. Madrid. OMT.

Pedersen, A. (2005). *Gestión del turismo en sitios del Patrimonio Mundial: Manual práctico para administradores de sitios del Patrimonio Mundial*. París: Centro del Patrimonio Mundial de la UNESCO.

Qualitas Consultores (2015). *Inicio*. Recuperado de <http://qualitas.com.pe/>

Sanguesa M, Mateo R, Ilzarbe L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. España: Thomson.

Ujike, G. (2013). Investigación global de mercados. Presentación del curso Investigación global de mercados, Centrum, PUPCP.

Universidad Nacional del Nordeste [UNNE] (2014). Calculadora estadística. Recuperado de <http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>

Zeballos, N. (2002). *ISO 9001, quince años después*, Revista de Calidad y Excelencia, núm. 8, 23-25.



Apéndice A: Encuesta

- A. Su empresa o Institución está ubicada:
- En Lima
 - En provincia
- B. Su empresa es:
- Pública
 - Privada
 - Otra (Instituciones) _____
- C. ¿Cuántos trabajadores tiene?
- 1 a 10 ()
 - 11 a 50 ()
 - 51 a 200 ()
 - 201 a más ()
- D. Su cargo es:
- Presidente de Directorio o Gerente General
 - Gerente de Area o Jefe de Departamento
 - Otro _____
- E. ¿En qué tipo de empresa trabaja?
- Manufactura: construcción, fabricación, ensamblaje
 - Conversión: extracción, transformación, reducción
 - Reparaciones: reconstrucción, renovación, restauración
 - Logístico: almacenamiento, transporte, comercial
 - Seguridad: protección, financiamiento, defensa, orden
 - Bienestar: salud, educación, asesoría
 - Otra _____
- F. ¿Cuántos años de fundada tiene su empresa?
- 0 - 5
 - 6 - 10
 - 11 - 15
 - 16 - 20
 - Más de 20
- G. Su empresa ¿cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?
- Sí No
- H. Indique qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa

NOTA: ES IMPORTANTE QUE MARQUE LA SITUACIÓN REAL ACTUAL DE SU EMPRESA
Después de cada enunciado marque con un aspa (x) en la escala el nivel que más representa su opinión.

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1 La empresa implementa el control de calidad con eficacia.					
2 La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad					
3 El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la empresa.					
4 La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad.					
5 La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad.					
6 La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad.					
7 La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad.					
8 La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad.					
9 La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años.					
10 El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes.					
11 Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad.					
12 Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente.					
13 La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores.					
14 La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo.					
15 La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada.					
16 El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes.					
17 La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad.					
18 La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad.					
19 La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes.					
20 Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento.					
21 La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa.					
22 La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones					
23 La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad.					
24 La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes.					
25 Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa.					
26 La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad.					
27 La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad.					
28 La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de Relaciones).					
29 La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad.					
30 La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte.					
31 La empresa invierte en el diseño del producto.					
32 Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto.					
33 La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad.					
34 La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores.					
35 La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto.					

Apéndice B: Población

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
"Corina Tours" Sociedad Anonima	Av. 1 De Mayo Nro. 935 Mz. F-1 Lt. 16 - Co. Villa Achirana	Minorista	Sanchez Zapata Victor
3dcom Del Peru S.A.	Av. Republica De Chile Nro. 478 Int. 702	Operador De Turismo	Rosales Pulla Juan Gunter
4star Turismo Del Peru Sac	Jr. Elias Aguirre Nro. 141 Int. 313 -	Operador De Turismo	David Alexis Almeida De La Torre Ugarte
A & M Tours And Travel S.A.C.	Jr. Huaraz Nro. 845 - (A Un Costado De Migraciones)	Minorista	Alban Solorzano Ricardo Antonio
A 6 A Inversiones Turisticas Sac	Clle Esperanza Nro. 184 Int. 50 -	Operador De Turismo	Joaquin Jordan Serrano
A1 Hoteles Y Viajes Sociedad Anonima Cerrada	Av. La Encalada Nro. 1010 Int. 401 - Ce. Monterrico	Minorista	Durand Bazan Enrique Manuel
Abalitur S.A.C.	Pj. Los Pinos Nro. 114 Int. 307 - (Alt. Cdra. 2 Av. Benavides)	Minorista / Operador De Turismo	Marcela Tejada San Roman
Abercrombie & Kent Peru S.A.C.	Av. Canaval Y Moreyra Nro. 425 Int. 53 - Urb. Corpac (A 4 Cdras. Puente Corpac)	Operador De Turismo	Rodrigo Manuel Custodio Diez
Ac Tours S.A.C.	Av. Jorge Vanderghen Nro. 241	Operador De Turismo	Adela Cambana Rosas
Acu Peru S.A.C.	Av. Antunez De Mayolo Nro. 1104 Int. 308 - Ce. Las Terrazas	Minorista	Ricardo Arturo Ramos Livia
Acuario Tours Empresa Individual De Responsabilidad Limitada - Acuario Tours E.I.R.L.	Clle Las Amapolas Mza. T Lote 1 - Urb. Entel Peru (Costado Discoteca Kapital Sur)	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Aviles Lopez Michael Fernando
Admiral Travel S.A.	Clle Juan Polar Nro. 200-202 Int. 2° Piso	Minorista	Rosario Laura Laos De Lama De Harilia
Adonay Travel S.A.C.	Av. Plan Vial Metropolitano Mz A Lote 1 - As. Fortaleza De Vitarte (Alt. Tanque De Agua De Fortaleza)	Minorista	Rodriguez Melgar Martha Carmen
Adv - Tours Srl	Clle Manuel A. Fuentes Nro. 985 Int. 101 -	Minorista	Vizcarra De Velasco Delicia Consuelo
Adventureperu S.A.C.	Clle Jose Galvez Nro. 651 Int. 203	Minorista	Plasencia Miranda Cecilia Roxana
Aero Jet S.A.	Av. Santa Cruz Nro. 1254 Int. 101 - Urb. Santa Cruz (A 4 Cuadras Ovalo Gutierrez)	Minorista	Elsa Gabriela Lopez-Guido Rodriguez
Aeromundo Travel Group Sociedad Anonima Cerrada	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. 7 - (Sotano)	Minorista / Operador De Turismo	Gaona Collazos Eduardo
Aerotickets Peru Sociedad Anonima Cerrada	Av. Nicolas De Pierola Nro. 640	Operador De Turismo	Cesar Chumbe Grandez
Aeroworld Sa.	Av. Espana Nro. 680 -	Minorista	Gerry Jack Ramirez Alarcon
Ag.De Viajes,Turismo Petrotours S.A.C.	Jr. Francisco Lazo Nro. 1817	Minorista	Arnold Encomendero Davalos
Ag.Via Y Tur Y Serv Mult Rafo Tours Eirl	Av. Aviacion Nro. 2410 Int. 67 - Ce. Centro Comercial La Ganadora - 2° Piso	Minorista / Operador De Turismo	Rafael Arturo Ramirez Barrenechea
Agencia D Viajes Y Turismo Contactus Sac	Av. Ricardo Palma Nro. 248 Int. 301 -	Minorista	Toledo Salazar De Linares Luzmila
Agencia De Viajes Cyd E.I.R.L.	Av. La Molina Nro. 744 Int. 201 - Urb. Monterrico (Cruce Con Constructores)	Operador De Turismo	Panez Huaman Guillermo Eduardo
Agencia De Viajes Eco Adventure S.A.C.	Jr. Soledad Nro. 254	Minorista	Marino Rolando Barrenechea Suarez
Agencia De Viajes Y Envios Vivaldi 2701 E.I.R.L.	Clle Los Claveles Nro. 319	Minorista	Juana Nellida Caipo Flores
Agencia De Viajes Y Turismo Dayro Tours E.I.R.L.	Av. Prolongacion La Mar Nro. 2275 Int. 173 - Urb. Pando (Centro Comercial San Miguel Shopping Center)	Minorista	Marco Aurelio Diaz Gutierrez
Agencia De Viajes Y Turismo Escape S.A.C	Av. La Molina Nro. 1167 Int. 205 - Zn. C.C. La Rotonda	Minorista	Vera Tello Xenia Mercedes
Agencia De Viajes Y Turismo Huaraz Chavin Tours S.A	Clle Lino Alarco Nro. 157 - (Altura Cuadra 6 Av. Comandante Espinar)	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Manuel Gordillo Hinostriza
Agencia De Viajes Y Turismo Inka Wall Travel E.I.R.L.	Clle Cayetano Heredia Nro. 576	Minorista	Guerrero Estrada Ines Elvira
Agencia De Viajes Y Turismo M & E S.R.L.	Mza. G Lote 9 - Urb. Virgen De La Puerta (Alt. Cdra. 10 Av. Tomas Valle)	Minorista	Elizabeth Reyes Bazan
Agencia De Viajes Y Turismo Maravillas Del Mundo S.A.C.	Av. El Corregidor Nro. 1688 - Urb. La Ensenada (Alt. Cdra. 21 - Corregidor)	Operador De Turismo	Mary Rojas Rufino De Chipoco
Agencia De Viajes Y Turismo V Tours S.A	Jr. Los Mirtos Nro. 264 Int. H - Urb. Los Jardines	Minorista / Operador De Turismo	Veintemilla Paredes Hilda
Agencia La Ñusta S.A.C.	Av. 28 De Julio Nro. 462 Int. 210 -	Minorista	Elia Efigenia Cuadros Avila
Agencia Salamanca Srl	Jr. Inca Garcilazo Nro. 155 - Urb. Salamanca	Minorista	Mariela Turin Ramos
Aguilar Rivera Evelyn Mylene	Av. España Nro. 566	Minorista	Araujo Aguilar De Houtenbrink Monica
Aguiperz Express Sociedad Anonima Cerrada	Av. La Marina Nro. 467	Minorista	Perez Villanueva Maribel
Air Europa S.A.C.	Av. Jose Larco Nro. 724 Int. 3p	Mayorista	Ana Maria Morin Vargas
Air Viajes España & Guías Turísticas Sociedad Anonima Cerrada Air Viajes & Guías Turísticas Aito Service S.A.C.	Av. Camino Real Nro. 390 Int. B32	Minorista	Isla Esteveslilimaibel
Alas Del Cielo Ag. Viajes Y Turismo S.A.	Av. Alejandro Iglesias Nro. 472	Minorista	La Torre Arriola Raul Antonio
Aldeli S.A.	Av. Javier Prado Este Nro. 4921 Int. 01 - Urb. Camacho	Minorista	Haro Vereau Oswaldo Julian
Algisa Representaciones S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 138 Int. 202 -	Minorista / Operador De Turismo	Ponce De Leon Parra Maria Eugenia
Alicar Tours S.A.C.	Av. Tomas Marsano Nro. 2813 Int. 410	Minorista	Juan Carlos Buendia Aservi
Alited Inversiones Sociedad Anonima Cerrada	Av. Honorio Delgado Nro. 241 - Urb. Ingenieria	Operador De Turismo	Adaliz Aliaga Cruz
All Peru Tours And Travel S.A.C.	Clle Francisco Del Castillo Nro. 370 - Urb. San Antonio	Operador De Turismo	Ana Maria Escobar Del Aguila
All Travelers Sac	Av. La Paz Nro. 356 Int. 304 -	Operador De Turismo	Angie Castañeda Lopez
Allpa Tours S.A.C.	Jr. Huiracocha Nro. 2170	Minorista	Percy Enrique Urteaga Pinedo
All-Ways Peru Investments S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 610 Int. Ts13	Minorista	Bailon Cuba Elpidio Mariano
Almudena Tours S.A.C.	Clle Manuel Bonilla Nro. 162 Int. 203	Operador De Turismo	Peter Mikael Blomstedt
Alpamayo Travel Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada - Alpamayo Travel S.R.L	Av. Comandante Espinar Nro. 260 Int. 301	Minorista	Olano Alvarillo De Medina Maritza Elena
Alquimia & Negocios S.A.C.	Av. Pardo Nro. 640 Int. 5	Minorista / Operador De Turismo	Ilich Gamboa Gonzalez
Amazing Peru E.I.R.L.	Av. Brasil Nro. 4112 Int. 210 -	Minorista	Garcia Fuyikawa Adriana
Amazon Andean Travel Agency S.A.C.	Clle Ramon Ribeyro Nro. 264 - Urb. San Antonio	Minorista	Rurush Bayona Mariela
Amazon King S.A.C.	Jr. Risso Nro. 242 Int. 211	Operador De Turismo	Alvarez Gomez Rogers
Amazon Travel And Tours S.A.C.	Av. Benavides Nro. 291 Int. 111 -	Operador De Turismo	Villacorta Lozano Demetrio
Amazon Travel And World S.A.C.	Av. España Nro. 657 -	Minorista	Wilma Arevalo Yuimachi
Amazonas Travel And Dreams S.A.C.	Av. España Nro. 686 -	Minorista	Susi Susana Rubio Arevalo
Amazonia Tours S.A.C.	Av. Tomas Valle Mz. E Lt. 18 - Urb. Luis Alberto Sanchez	Minorista	Harold Lemar Rubio Arevalo
America Capon S.A.C	Clle Alcanfores Nro. 459 - (Alt. Cdra. 5 Av. Benavides)	Minorista	Max Gunther Doering
America Tours Five Continental Sociedad Anonima Cerrada - America Tours Five Continental S.A.C.	Jr. Paruro Nro. 761	Minorista	Li Qing Long
America Tours S.A.C.Agencia De Viajes Y	Clle Petti Thouars Nro. 5356 Int. 3020 -	Minorista	Long Gan Yong Li
American Ansori Tours S.R.Ltda.	Clle Isaac Recavarren Nro. 131 Int. 304 -	Minorista	Gamio Larenas Enrque
	Jr. Nicolas Corpancho Nro. 135 - Urb. Santa Beatriz (Alt. Cdra. 2 Av. Arequipa)	Minorista	Gloria Soledad Benites Flores

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
American Business Tours S A	Av. La Molina Nro. 1167 Int. 219	Minorista	Rosa Amelia Esther Sime Poma De Wong
American Reps S.R.Ltda.	Clle General Iglesias Nro. 155 - (Alt. Cdra. 10 Av. Pardo)	Mayorista	Elizabeth Lucila Forsyth Rebagliati
American Travel & Tours Sociedad Anonima Cerrada - American Travel & Tours S.A.C.	Av. Alfredo Mendiola Nro. 4119 - Urb. Micaela Bastidas (A 1 Cdra. Av. Los Alisos)	Minorista / Operador De Turismo	Santisteban Valencia Orlando
Amg Viajes S.A.	Av. Oscar R. Benavides Nro. 340 Int. 34 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Ana Maria Gomez De La Torre
Amon Ra Travel S.A.C.	Av. Malecon De La Reserva Nro. 610 Int. 115 - Ce. Centro Comercial Lomasur - 2º Piso	Minorista	Shirley Ortega Mendoza
Amuy Viajes S.A.C.	Jr. Huallaga Nro. 160 Int. 201 -	Operador De Turismo	Patricia Maribel Ramos Sanchez
Andar Peruano S.A.C.	Clle Santa Jacinta Nro. 184 - Urb. Pando Iii Etapa	Operador De Turismo	Monica Yurliisa Lovera Quesñay
Andean Tours Srltda	Clle Los Antares Nro. 320 Int. 506 - Urb. La Alborada	Mayorista / Operador De Turismo	Hector Carlos Eugenio Isola Bartet
Andes Nippon Tourist Peru S.A.C.	Av. Paseo De La Republica Nro. 3147 Int. 503	Operador De Turismo	Toizumi Seiji
Andes Tours Agencia De Viajes Y Turismo E.I.R.L.	Jr. Risso Nro. 517 Int. 402 -	Operador De Turismo	Valverde Mendieta Raul Lucio
Andes Tours Travel S.A.	Clle Esperanza Nro. 184 Int. 305 -	Operador De Turismo	Carmen Patricia Recabarren Cavani
Andina De Turismo S A C	Pi. Tello Nro. 296 Int. F -	Minorista / Onerador De Turismo	Lucrecia Luque De Sanchez
Andina Global De Servicios Generales S.A.C.	Av. La Molina Nro. 651 - Urb. Santa Felicia	Minorista	Percy Vassilis Palomino Gaspard
Andina Tours S.R.Ltda.	Av. Arequipa Nro. 3675 -	Operador De Turismo	Roger A. Velasquez Taboada
Andina Trins And Travel Peru S.A.C.	Av. Arenales Nro. 2055 Int. 118 -	Onerador De Turismo	Yasser Silva
Ani Tours Agencia De Viajes Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Leoncio Prado Nro. 807 -	Minorista	Ana Teresa Kanashiro Tome
Anserv Tours E.I.R.L.	Prlg Dos De Mayo Nro. 675 Int. B -	Minorista	Causo Rojas Aldo
Ap Interavia Travel S.A.C.	Av. Benavides Nro. 3663 Int. F-9 - Ag. Edificio Los Rosales (Al Costado Del Bco Financiero)	Operador De Turismo	Pineda Diaz Ana Janet
Aqp Servicio Integral De Viajes S.A. - Aqp Viajes S.A.	Clle Los Castaños Nro. 347 - Urb. Orrantia	Minorista / Operador De Turismo	Roger Cruz Maxi
Aquarium Travel & Tours E.I.R.L.	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 219 -	Minorista	Vinces Aleman Consuelo Elisabe
Aracari S.A.C.	Av. Pardo Nro. 610 Int. 802 -	Minorista	Marisol Mosquera Arias Schereiber
Arbet Peru S.A.C.	Clle Miguel Grau Nro. 325 Int. 401 - Urb. San Miguel (Alt. Tacna Y Grau - A 1 Cdra. Pq. Media Luna)	Minorista	Marzal Navarrete Betsi Suley
Arcus Travel E.I.R.L.	Av. Jose Larco Nro. 687 Int. 101 -	Operador De Turismo	Tatiana Tapia Solari
Aremo Travel S.A.C.	Clle Independencia Nro. 120 Int. 703 -	Operador De Turismo	Arellano Ayasta Marco Antonio
Ares Express S.A.C.	Av. Andres Aramburu Nro. 267 Int. 303 -	Minorista	Calderon De Cuadros Zednia Victoria
Argenper S.A.	Jr. Cuzco Nro. 121 Int. 1º Piso	Minorista	Eliseo Rori Mautino Angeles
Arias Romero, Katherin Liseth	Clle Esperanza Nro. 184 Int. 42 -	Operador De Turismo	Katherin Arias Romero
Aries Tours Peru S.A.C.	Clle Bajada Balta Nro. 145 147 -	Minorista / Operador De Turismo	Nilda Villavicencio
Aries Tours S.R.Ltda.	Av. Bajada Balta Nro. 145-147	Minorista	Nilda Villavicencio Bazalar
Asia Reps S.A.C	Clle Elias Aguirre Nro. 126 Int. 601 -	Mayorista	Venegas Salinas Cecilia Maria De Fatima
Astur-Peru E.I.R.L.	Av. Prolongacion Benavides Nro. 5297 Int. B - Urb. Las Gardenias Esq. Con Caminos Del Inca	Operador De Turismo	Frech Hurtado Helga Cecilia
Atenas Tours Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada	Pj. Los Pinos Nro. 114 Int. 205	Minorista	Maiky Sunally Huaman Rodriguez
Atipax Peru S.R.L.	Av. Jose A. Larco Nro. 759 -	Mayorista	Jaissy Velit Carnero
Atrapalo Peru Sociedad Anonima Cerrada - Atrapalo Peru S.A.C.	Av. Dos De Mayo Nro. 516 Int. 203	Minorista	Greta Cecilia Armenstar Urbina
Avantix Group Sociedad Anonima Cerrada/	Clle Juan De La Fuente Nro. 378 Int. B	Mayorista	Augusta Duran De Malaga
Avanzini S.A.	Av. Poeta Jose Galvez Barrenechea Nro. 492 Int. 201-202 - Urb. Corpac	Minorista	Luis Fernando Avanzini Hoyos
Aventur Peru S.A.C.	Av. Gran Chimú Nro. 207 Int. 202 - Urb. Zarate	Minorista	Quispe Conde Julio Cesar
Aventura Latino Americana S.R.L.	Av. Mariscal La Mar Nro. 146 - Urb. Santa Cruz	Minorista / Operador De Turismo	Guy Olivier Vanackerren
Aventura Sin Limites Sac Agencia De Viajes Y Turismo	- Co. Alfonso Cobian	Minorista	Carlos Guillermo Flores Saavedra
Aventuras Peruanas Agencia De Viajes Y Turismo Sociedad Anonima Cerrada	Av. Petit Thoours Nro. 5222 -	Operador De Turismo	Garcia Gavilano Manuel Eduardo
Avila Salas, Mario	Clle Santa Gertrudis Nro. 677 - Urb. Santa Emma	Operador De Turismo	Mario Avila Salas
Ayllu Viajes Y Turismo Sa	Clle Elias Aguirre Nro. 126 Int. 905 - (Alt. Cdra. 50 Av. Arequipa)	Operador De Turismo	Tullio Enrique Sanchez Mayorga
B & M Inversiones Turisticas E.I.R.L.	Av. Jose Larco Nro. 345 Int. 100	Minorista / Operador De Turismo	Medina Quevedo Yesenia Betsabe
B'Safe Travel S.A.	Av. Camino Real Nro. 348 Int. B-98 - (Centro Comercial)	Minorista	Luis Miñano Luzurriaga
Bahia Travel Service S.R.L.	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. 36 - Ce. Latino	Minorista	Ramirez Ramirez Janet Marcelina
Ballestas Islands Tours Srltda	Av. Larco Nro. 655 -	Minorista / Operador De Turismo	Baca Garcia Sandra
Ballestas Travel Agencia De Viajes Y Tur	Clle 4 Mza. D Lote 10 - Urb. Los Portales De Surco (A 2 Cdras. Pta. Princ. Iglesia San Juan Grand)	Operador De Turismo	Pacheco Almeyda Javier
Barranco Tours S.R. Ltda.	Clle Ignacio Merino Nro. 104 -	Minorista	Cornejo Gomez Sanchez Maria Teresa
Basilisk S.A.C.	Av. Larco Nro. 345 Int. S-17 -	Operador De Turismo	Alberto Wirz Revoredo
Beauce S.A.C.	Jr. Marchand Nro. 496 Int. 401 - (Alt. Cdra. 30 Av. Aviacion)	Minorista	Diana Lescano De Todesco
Belen Tours Agencia De Viajes Y Turismo E.I.R.L.	Jr. Domingo Cueto Nro. 285 Int. 104	Minorista	Jorge Medina Carrion
Beperu S.A.C.	Av. La Molina Nro. 1167 Int. 210 - Urb. San Cesar	Operador De Turismo	Ratcliffe Gonzalez Diana
Bermejo Trips Sociedad Anonima Cerrada	Av. Nicolas De Pierola Nro. 194 -	Operador De Turismo	Eduardo Garcia Romero
Berrocal Castañeda, Cesar Jackson	Jr. Mariscal Castilla Nro. 745 Int. 135 A -	Operador De Turismo	Berrocal Castañeda Cesar Jackson
Best Way Reps. Srltda	Av. Prolong. Primavera Nro. 120 Int. B-202 - Urb. Chacarilla Del Estanque - 2º Piso	Minorista	Maria Del Pilar Torres Salas
Blanco Luna, Gloria Frida	Av. Jose Galvez Nro. 251 - Urb. Condevilla Señor	Minorista	Gloria Frida Blanco Luna
Blue Chip Inversiones Sac	Clle Cipriano Agüero Nro. 195 Int. 201	Minorista	Victor Romero Santa Cruz
Blue Hill Travel Adventure S.A.	Av. De La Aviacion Nro. 130	Minorista	Jorge Francisco Guevara La Rosa
Bohem Representaciones Sociedad Anonima Cerrada	Av. La Encalada Nro. 1615 Int. 209 - (Frente A Embajada Ee.Uu.)	Minorista / Operador De Turismo	Rocio Del Pilar Oliveira Oliveira
Boheme Group S.A.C.	Av. La Encalada Nro. 1615 Int. 209 - Urb. Polo Hunt	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Rocio Del Pilar Oliveira Oliveira
Boletting Sociedad Anonima Cerrada - Boletting S.A.C.	Pj. Los Cactus Nro. 431 - Urb. Micaela Bastidas (Alt. Cdra. 6 Av. Los Alisos)	Minorista	Herran Romero Mariela Yolanda
Bonna Tours S.A.C.	Clle Chinchon Nro. 830 Int. 501 - Urb. Chinchon	Minorista	Ethel Solange Campos Cisneros
Bossanova Travels Tours Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada	Clle Ernesto Diez Canseco Nro. 319 Int. 12	Minorista	Guisqueta Gastelumendy Yesenia Betzabe
Bouger Traveler S.A.C.	Av. Victor Malasquez Mz. I Lt. 6 -	Operador De Turismo	Jefferson Martin García Romero

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Boulevard Jacaranda S.A.C	Av. General Manuel Vivanco Nro. 425	Minorista	Oligario Leon Yauri Amaro
Brasil Mania E.I.R.L.	Clle Esperanza Nro. 184 Int. 38	Minorista	Podgurskyy Oleg
Brios Rivera Gregory Americo	Av. Sucre Nro. 661	Minorista	Brios Rivera Gregory Americo
Brugafi Negocios Internacionales S.A.	Clle Juan Fanning Nro. 486 - Urb. Residencial Miraflores (Alt. Cdra. 12 Av. Larco)	Minorista	Bruno Cesareo Mora Vilca
Bs Tours S.A.C.	Av. Benavides Nro. 712 Int. 801 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Jessy Stewart Gotuzzo
Buchelli Cueva De Vitteri Gyanatti Ivonne	Clle El Pacificador Nro. 119 - Urb. Isla Del Sol	Minorista	Buchelli Cueva De Vitteri Gyanatti Ivonne
C & M Inversiones Turísticas Sociedad Anónima Cerrada	Clle Francia Nro. 551 Int. 703 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Luis Fernando Carbajal Barboza
Caceres Lazo Jorge Gustavo	Pj. Tello Nro. 131	Operador De Turismo	Caceres Lazo Jorge Gustavo
Cadex Peru S.R.L.	Av. 28 De Julio Nro. 462 Int. 101	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Prisko Pizarro Pizarro
Calypso Repts S.A.	Av. Primavera Nro. 264 Int. 247 - Ce. Chacarilla	Mayorista / Operador De Turismo	Pablo Aurelio Galvez Villar
Caminos Tours E.I.R.L.	Clle Los Fitopatologos Nro. 314 - Urb. Las Acacias	Minorista	Delgado Campos Enrique
Candiotti Tours S.A.C	Av. La Marina Nro. 3381 - Urb. Maranga	Operador De Turismo	Candiotti Ramos Lisse Denisse
Cantuta Travel S.A.C.	Av. Larco Nro. 345 Int. 1006	Minorista	Yamashita Kazuo
Cantuta Travel Service E.I.R.L.	Av. Jose Larco Nro. 345 Int. 1006 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Sakurai Chizuko
Capricornio Viajes Y Turismo S.A.C.	Clle Los Artesanos Nro. 150 Int. Tda. 132 - Urb. Las Gardenias Mza. D-3 Lotes 6-7-1 / C.C. Las Plazuelas	Mayorista / Operador De Turismo	Jose Fernando Zarate Caceres
Caracol Sa Turismo De Integ Sudamericana	Av. Brasil Nro. 425 -	Operador De Turismo	Francisco Gonzales Rodriguez
Caral Tours Travel Service S.A.C.	Clle Porta Nro. 130 Int. 707	Minorista / Operador De Turismo	Lidia Medina Alva De Benavides
Caravelle Tours S A	Av. Jose Larco Nro. 743 Int. 704 -	Minorista	Enrique Cantt Bernuy
Cardozo Otiniano Sociedad Anonima Cerrada - Caroti S.A.C	Jr. Los Pinos Nro. 114 Int. 408 -	Minorista	Shirley Lucia Cardozo Ugaz
Carisma Viajes Peru S.A.C.	Clle Libertad Nro. 114 Int. 306 -	Mayorista	Jose Patricio Cordero Romero
Carlson Wagonlit Peru S.A	Av. Ricardo Palma Nro. 355 -	Operador De Turismo	Maria Graciela Ezcurra De Arboleda
Carrillo Vasquez, Wendy	Clle Simon Bolivar Nro. 161 Int. A5 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Wendy Carrillo
Carrusel Representaciones S.A.C	Clle Schell Nro. 319 Int. 203	Minorista	Ana Renee Birimisa Aza
Castro Mendoza Maria	Av. Peru Nro. 3142 Int. 201	Operador De Turismo	Castro Mendoza Maria
Cb Tours Y Representaciones S.A.C.	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 1 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Barreda Noriega Cecilia
Central Travel Agencia De Viajes Y Turismo E.I.R.L.	Av. Alfredo Benavides Nro. 1973 Int. 02 - Urb. Los Jazmines	Minorista / Operador De Turismo	Rojas Benavides Giovanna Elvira
Centralized Telemarketing S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. 18 - Ce. Centro Comercial Pardo	Minorista	Ruiz Ganoza Enrique Jonathan
Centro De Viajes Y Servicios Turisticos	Av. Jose Pardo Nro. 497 -	Operador De Turismo	Mercedes Caridad Moreno De Junyerl
Cepavitour S Ag.D Viajes Y Tur.Rep.G.Ei	Jr. Camana Nro. 1178 Int. 102 -	Minorista	Palomino Villegas Carlos Celso
Cerna Herrera Freddy Alberto	Av. Camino Real Nro. 456 Int. B-72	Minorista	Cerna Herrera Freddy Alberto
Chamana Service Cargo Sa	Av. El Parque Nro. 340 - Urb. San Roque	Minorista	Marcial Chamana Castillo
Champi Corp. Sociedad Anonima Cerrada - Champi Cerrada S.A.C	Jr. San Martin Nro. 633 -	Minorista	Gladys Zeyda Huaman Camacho
Chavezmart Tours Sociedad Anonima Cerrada	Jr. H. Valdizan Nro. 671	Minorista	Chavez Hurtado Pablo Antonio
Chipana Chayacaña, Maria Elena	Av. Ampliacion Mz. H-2 Lt. 18 - A.H. Mjcm	Operador De Turismo	-
Chirimoya Tours E.I.R.L.	Jr. Cantuarias Nro. 140 Int. 223 - Ce. Cc Polvos De Miraflores Cdra 3 Larco-Fte Municipalidad	Operador De Turismo	Alca Mantilla Ana Maria
Choquequirao Travel Service Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Clle Mallorca Nro. 169 - Urb. Mayorazgo (Alt. Cdra. 11 Av. Constituyente)	Operador De Turismo	-
Christy Travel & Tours Sociedad Anonima Cerrada - Christy Travel & Tours S.A.C	Clle Matier Nro. 293 Int. 301	Minorista	Gonzalo Atahualpa Vilca
City Travel S.A.C.	Pj. Los Pinos Nro. 156 Int. 1	Minorista	Maria Del Pilar Mendoza De Castritius
Clan Tours S.A.C.	Clle Carlos Acosta Nro. 185 -	Mayorista	Stewart Checa Henry Edward
Claros Travel Tour Sociedad Anonima Cerrada	Av. España Nro. 651 - Urb. Breña	Minorista	Jesus Manuel Claros Muñoz
Club De Vacaciones S.A.C.	Av. Luis Felipe Villaran Nro. 320 Int. A	Operador De Turismo	Aida Guerrero Liendo
Club Vidatur S.R.L.	Av. Ricardo Palma Nro. 248 Int. 1101 -	Mayorista	Miguel Angel Portugal Rojas
Cochamama Tours S.A.C.	Clle Manuel Bañon Nro. 365	Operador De Turismo	Rubini Bustamante Renzo Gino
Colon Travel Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Colon Nro. 255 - Ag. Cercado De Miraflores (Espalda De Cd.8 Av Larco)	Minorista / Operador De Turismo	Trujillo Carbajal De Ponte Ynes Norma Amparo
Coltur Peruana De Turismo S A	Av. Reducto Nro. 1255	Minorista / Operador De Turismo	Miguel Velasco Godoy
Columbia Travel Empresa I.R.Ltda.	Jr. Leon Velarde Nro. 134 Int. A	Operador De Turismo	Rosa Amelia Garcia Bellota
Comercializadora Multivacaciones Del Caribe Sociedad Anonima Cerrada	Av. Angamos Oeste Nro. 534	Minorista	Risi Mussio Jose Miguel
Comienza A Viajar S.A.C.	Av. Antunez De Mayolo Nro. 804 Int. 102 Mz. U Lt. 2 - Urb. Mercurio I Etapa	Minorista	Steve Roger Avila Toribio
Compañía De Servicios Internacionales T.G. S.A.C.	Av. Dos De Mayo Nro. 768 Int. 101	Minorista	Carlos Ivan Gamero Quintana
Condor Travel S A	Clle Mayor Armando Blondet Nro. 249 - Urb. Santa Ana	Operador De Turismo	Jaime Carrillo Perez Del Solar
Connecting Tours S.A.C.	Clle Collasuyo Nro. 269 - Urb. Maranga - 4º Etapa Alt Cdra 30 Av La Marina	Minorista	Longa Quispe Jose Luis
Conquistadores Tours S.A.C.	Av. Benavides Nro. 457 Int. 906 -	Minorista	Elio Jose Hoyle Lagomarcino
Constructora Y Servicios Generales Narni E.I.R.L.	Av. Loma Hermosa Nro. 209 Int. 301 - Urb. Prolongacion Benavides	Operador De Turismo	Riva Lopez Eliana
Contact Tours S.A.C.	Jr. Alborada Nro. 7	Minorista	Arizaga Saavedra Abigayl
Continental Travel S.A.C.	Clle Mariano De Los Santos Nro. 198 Int. 204 -	Mayorista	Piera Amor Jordi Jaime
Contraviento Sociedad Anonima Cerrada - Contraviento S.A.C.	Jr. Tacna Nro. 736 Int. 259 - Ce. Centro Comercial El Rey De Magdalena	Minorista / Operador De Turismo	Juvenal Ignacio Ordoñez Espinoza
Cora Cora Tours Sa	Av. Dos De Mayo Nro. 1545 Int. 207 -	Minorista / Operador De Turismo	Zoila Vicenta Garcia Pastrana De Contreras
Cordilleras Travel S.A.C.	Av. General Manuel I. Vivanco Nro. 1060 Int. 1001	Operador De Turismo	Esperanza Patricia Cornejo Morales
Corporacion Brip Travel S.A.C.	Av. España Nro. 651 -	Minorista	Briggitt Porras Chavez
Corporacion De Destinos Peruanos Sac	Av. Aviacion Nro. 3472	Operador De Turismo	Arroyo Escudero Juan Manuel
Corporacion El Polo S A C	Av. La Encalada Nro. 1615 Int. 212 - Urb. El Polo Hunt Club (Frente A Embajada De Estados Unidos)	Minorista	Margarita Alicia Torres Vidal
Corporacion First Class Mundo Sac	Av. Antunez De Mayolo Mza. T Lote 8 Nro. 1379 - Urb. Los Pinares	Minorista	William Gonzales Pinchi
Corporacion Hotelera Del Amazonas Sa	Av. Las Camelias Nro. 511 Int. 402	Minorista	Adela Acosta Gomez
Corporacion Imf Travel S.A.C.	Jr. Lampa Nro. 904 Int. B	Minorista	Olga Luzmila Zuñiga Medina

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Corporacion Medrano Peru S.A.C.	Jr. Manuel Villar Nro. 106 Int. 1° Piso - Urb. Ingenieria (Alt. Cdra. 1 Av. Habich)	Operador De Turismo	Pablo Carhuaricra Colqui
Corporación Nes Travel Internacional S.A.C.	Clle España Nro. 661 -	Minorista	Amalia Porras Chavez
Corporacion Peruana De Hoteles Restaurantes Y Servicios Turisticos Eirl	Av. Aviacion Nro. 4586 - Urb. Higuera	Minorista / Operador De Turismo	Roxana Julia Isabel Paredes Bahamonde
Corporacion Peruana De Viajes Y Turismo S.A.	Jr. Cantuarias Nro. 140 Int. 201 -	Minorista	Sanchez Huaman Angel Goordon
Corporacion Saleth Travel Internacional S.A.C.	Av. Alameda Del Corregidor Nro. 1775 - Urb. La Ensenada Mza. Y Lote 5 (Alt. Facultad De Medicina De Usmp)	Minorista	Veronica Patricia Bernui Anicama
Corporacion Samichay Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada	Clle Alcanfores Nro. 186 Int. 106	Minorista	Elsa Yvonne Sanchez Rivasplata
Corporacion Turistica Jjws S.A.C.	Via Diagonal Nro. 380 Int. 507	Minorista / Operador De Turismo	Bustamante Zapata Sully Brudulbudura
Corporacion Turistica Peru S.A.C.	Jr. Guardia Civil Sur Mza. F Lote 4 Int. Tda. 1 - Urb. Villa Alegre (Alt. Cdra. 12 Av. Proceres)	Minorista	Rosario Martha Franco Jarve
Corporate Travel S.A.C.	Clle Los Nogales Nro. 236 - Urb. Jardin (Alt. 13 Y 14 De Javier Prado Oeste)	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Luis Alvaro Benavides Perez
Costa Sol Agencia De Viajes Y Turismo Sa	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. M-3 -	Minorista / Operador De Turismo	Ivonne Bazan Casaretto
Costamar Travel Cruise & Tours S.A.C.	Av. España Nro. 648 - Urb. Chacra Colorada	Mayorista	Maria Rebeca Monteverde Calvo De Alvarez Quintana Cristian
Coti Tours E.I.R.L.	Av. Benavides Nro. 255 Int. 107	Minorista	Viviana L. Cisneros Olano
Cotours S.A.C.	Clle Domingo Casanova Nro. 145	Minorista	Viviana L. Cisneros Olano
Cruz Inca S.A.C.	Clle Las Dalias Nro. 161 Int. A - Urb. Las Dalias (Paralela A Av. Larco)	Operador De Turismo	Mauricio Brou Figari
Ctm Tours S.A.C.	Av. Paz Soldan Nro. 225 Int. B12-13-15-16 -	Mayorista / Operador De Turismo	Jonathan Ruiz
Cuarzo Travel S.R.Ltda	Pj. Los Pinos Nro. 114 Int. 201	Operador De Turismo	Carmen Estela Rodriguez Rueda
Cubana Tours S.A.C.	Av. España Nro. 662 - Urb. Chacra Colorada	Minorista	Dulce Kenia Morales Acevedo
Culturandes Adventure Travel S.A.C	Pq. Parque Del Rio Nro. 128	Operador De Turismo	Milagros Julia Polo Villafan
Culture & Nature Travel E.I.R.L	Clle 2 Mza. C Lote. 11 - Urb. Santa Raquel - 3° Etapa	Mayorista	Olivares Goicochea Isabel Vanessa
Cusco Viajes Y Destinos S.A.C.	Clle Porta Nro. 636	Operador De Turismo	Niniva Del Carmen Flores Zubieta
Cusi Tour Peru S.A.C.	Pj. Los Pinos Nro. 156 Int. 4b-7 - Urb. Acacias De Monterrico - 2° Piso (Cruce Av. La Molina Y Av. Constructores)	Minorista	Cusi Aysanoa Geronimo Filomeno
Cuznaztravel S.A.C.	Av. Los Quechuas Nro. 1097 Int. C	Minorista	Norma Aysanao Calixto
D & C Tour Adventure S.R.L.	Pj. Coronel Inclan Nro. 242 Int. 22 -	Minorista	Diego Cuellar Alcantara
D Francos Negocios Y Servicios Generales S.A.C.	Av. España Nro. 660 -	Minorista	Calderon Cespedes Jose Luis
D'Rosario S.A.C.	Jr. Huaraz Nro. 777 Int. 102	Minorista / Operador De Turismo	Rosario Beatriz Caceres Chacon
D' Viajes.Com S.A.C	Av. Jose Larco Nro. 1150 Int. 21	Operador De Turismo	Hidalgo Davila Guiornella Oracelli
D'Class Tours S.A.C.	Av. Larco Nro. 101 Int. 108	Minorista	Olga Patricia Lara Menendez
Dainichi Transfer E.I.R.L.	Av. 28 De Julio Nro. 974 Int. 503 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Toshiakishiohata
Dalmacia Tours Sociedad Anonima Cerrada	Av. Rafael Escardo Nro. 823 - Urb. Maranga	Minorista	Carmen Milenka Bryson Butrica
Daly Tours Sa	Av. La Paz Nro. 549 Int. 306 -	Minorista	Dalila Vilchez Herrera
Dangel Tours S.A.C.	Av. M. Luzurriaga Nro. 518	Minorista	Gamboa Loayza Lizet Jacqueline
Danuta Travel S.A.C.	Av. Aramburu Nro. 836 Int. E - Urb. Limatambo	Minorista	Danuta Madej Razniewska
David Acosta Viajes Y Turismo S.A.C.	Clle Schell Nro. 343 Int. 503 -	Mayorista / Operador De Turismo	David Augusto Acosta Rodriguez La Rosa
Dayana Travel Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Bolognesi Nro. 364	Minorista	-
De Travel Sociedad Anonima	Bl. Block 65 Int. 112 - U.V. Unidad Vecinal Mirones	Operador De Turismo	Emilio Alberto Delgado Centeno
Deidatours S.A.C.	Clle Porta Nro. 130 Int. 601 - (Alt. Parque Kennedy)	Minorista	Percy Juan Salinas Mazuelos
Delta Tango Peru S.R.L.	Jr. Lampa Nro. 216 Int. 154	Operador De Turismo	Daniel Tacs Olaechea
Depaz Travel & Tours S.A.C.	Jr. Matir Olaya Nro. 129 Int. 301	Minorista	Angel Alfredo Paz Yactayo
Despegar.Com Peru S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 182 Int. 502 -	Minorista / Operador De Turismo	Eduardo Luna Bulnes
Destino Peru S.A.	Clle Porta Nro. 170 Int. 809 -	Operador De Turismo	Eyzaguirre Delgado Petronio Augusto
Destinos & Turismo Sociedad Anonima Cerrada	Av. Arequipa Nro. 1851 Int. 503	Mayorista / Minorista	Aldo Paolo Benedetti Ortega
Destinos & Viajes Turisticos S.A.C.	Av. Javier Prado Este Nro. 5268 Int. 68 Mz. G Lt. 1 - Ce. La Fontana	Minorista	Barrionuevo Javier Maria Cecilia
Destinos Mundiales S.A.C.	Av. Jose A. Larco Nro. 724 Int. 3° Piso -	Mayorista / Minorista	Ana Maria Morin Vargas
Destinos Peru Travel S.A.C	Av. Santiago Antunez De Mayolo Nro. 804 Int. 401 - Urb. Mercurio	Operador De Turismo	Ruiz Vasquez Alejandro
Destinos Y Diversion Ag Viajes Y Tmo Sac	Clle Los Milanos Nro. 565 - Urb. El Palomar (Alt. Cdras. 3 Y 4 Av. Pablo Carriquiry)	Minorista	Silvia Villacorta Saavedra
Destinos Y Viajes S.A.C.	Jr. Puno Nro. 108 - (Cruce De Puno Y Jr. De La Union)	Operador De Turismo	Jose Manuel Olivari Zevallos
Difference Travel S.A.C.	Av. Jose Arnaldo Marquez Nro. 648 -	Minorista / Operador De Turismo	Edgardo Roberto Rodriguez Ruiz
Dika Aventure Travel Eirl	Clle Grimaldo Del Solar Nro. 236 Int. 101	Mayorista	Carlos Miranda Velasquez
Dimensiones Peru S.A.C.	Clle Tambo De Oro Nro. 121 - Urb. Monterrico Chico (A 1 Cdra. Museo De Oro)	Operador De Turismo	Benalcazar Zajicek Jean Paul
Diners Travel Peru S A	Av. Republica De Panama Nro. 3385 - Urb. El Palomar	Minorista	Carlos Raul Bustamante Ma
Diomat Sa	Av. 15 De Julio Mz. L1 Lt. 9 - A.H. Huaycan Zona D	Mayorista	Nancy Hermina Atalaya Herrera
Distribuidora Eu-Mi E.I.R.L.	Av. Cuba Nro. 1039 -	Minorista	Leveau Guzman Juan Alejandro
Domicol Tours S.A.	Av. Nicolas De Pierola Nro. 978 -	Minorista	Dominguez Ramon Juan Edgardo
Dominguez Lopez Rafael Erik	Av. Carlos Izaguirre Nro. 216 Int. 1s/56	Minorista	Dominguez Lopez Rafael Erik
Dominguez Zavaleta Cecibel Karin	Clle Inca Ripac Nro. 346 Int. A - Urb. Fundo Oyague	Minorista	Dominguez Zavaleta Cecibel Karin
Domireps S.A.C	Jr. Rio De Janeiro Nro. 216	Mayorista / Minorista	Doris Beatriz Samaniego Ramos De Medina
Domiruth Travel Service S.A.C	Jr. Rio De Janeiro Nro. 216-218 -	Mayorista / Operador De Turismo	Doris Beatriz Samaniego Ramos De Medina
Doris Delgado D D Travel & Reprs.Peru S.R.Ltda.	Av. Santa Rosa De Lima Norte Nro. 1581 Int. 1° Piso	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Delgado Cerdan Doris Est
Drymtex S.A.C.	Av. La Marina Nro. 1602 Int. 208	Minorista	Roman Ganggini Carlos Alfredo
Du Soleil S.R.L.	Av. España Nro. 678	Minorista	Cristine Solange Salomon Estela
Dulca Tours E.I.R.L.	Av. Paseo De La Republica Nro. 3195 Int. 305 -	Operador De Turismo	Delia Marcela Camino Salazar
Duncan Tours S.A.C.	Jr. Huaraz Nro. 839	Minorista	Matilde Ana Duncan Laguna
E - Travel S.A.C.	Jr. Orbegozo Nro. 627 - Urb. S.L. Gonzaga	Operador De Turismo	Vidal Benavides Edwin Arturo
Eco Expeditions Travel & Services Group S.A.C.	Clle Jose Benigno Samanez Ocampo Nro. 570 - Urb. Panamericana Norte	Operador De Turismo	Jesus Gunnar Cruz Baras

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Ecoinka S.R.L.	Clle 2 De Mayo Nro. 679 Int. 102 -	Operador De Turismo	Frederic Alan Schiller Garland
Ecot Peru S.A.C.	Clle Los Totorales Nro. 110 Int. 401	Minorista	Maria Del Pilar Suqueyama Ugamoto
Ecovans Tours Peru S.A.C	Clle Lorenzo Farfan Nro. 519 - Urb. El Trebol - 1° Etapa	Minorista / Operador De Turismo	Jimmy Antonio Ramos Changa
Ecs Travel S.A.C	Pj. Los Pinos Nro. 156 Int. 502	Operador De Turismo	Eliu Campos Sanchez
El Shadai J Y M Asociados Sociedad Comercial De Responsa.Limitada - El Shadai J Y M Asociados S.R.L.	Av. Defensores Del Morro Nro. 611 Int. 202	Minorista	Gomez Thomas Maria Concepcion
El Trigal Travel Sociedad Anonima Cerrada	Av. Velasco Astete Nro. 2094 Int. 216	Minorista	Beltran Dueñas Jorge Antonio
Elohim Service Tour S.A.	Av. Tupac Amaru Nro. 392 Int. 2° Piso - Co. La Universal Mza. U-2 Lote 2 - 2° Etapa	Operador De Turismo	Marta Ines Perez Herrera
Emmanuel Viajes Repts E.I.R.L.	Av. Larco Nro. 101 Int. 120	Mayorista	Yeny Angelica Fajardo Gonzales
Empresa De Servicios Turisticos Multiples Peru Inkasico Sac	Jr. Carabaya Nro. 337 Int. 217	Operador De Turismo	Saldaña Huamancayo Victor Orlando
Encantos Peru Travel Sociedad Anonima Cerrada	Av. Flora Tristan Nro. 655 - Urb. Santa Patricia (Alt 68 De Javier Prado Este)	Minorista / Operador De Turismo	Silva Santisteban Del Mar Paola Fiorella
Enlace Mundial Peru S.A.C.	Clle Los Aymaras Nro. 132	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Gabriel Vivas Ruben David
Enviosin S.R.L.	Av. Proceres De La Independencia Nro. 1898 - Urb. Las Flores	Operador De Turismo	Natividad Parejas
Epi Tours Eirl	Av. Canada Nro. 3341 Int. K-29 -	Minorista	Epifania Pielago Vda. Salinas
Equss Peru Operadores De Turismo Sociedad Anonima Cerrada	Av. Rafael Escardo Nro. 673 Int. 304 -	Minorista / Operador De Turismo	Leonila Barbara Sanz Alcalde De Reyes
Erlebnisseisen Peru E.I.R.L	Av. Aviacion Nro. 5092 Int. 277 - Urb. Residencial Higuiereta (Alt. Plaza Veja)	Operador De Turismo	Rosa Nelly Laguna Basombrio De Mathys
Escaped To Latin America E.I.R.L.	Clle Independencia Nro. 120 Int. 1203 -	Mayorista	Gary John Sargent
Esmeralda Tours Representaciones S.A.C.	Av. La Encalada Nro. 1619 - Urb. Lima Polo Hunt (Frente Embajada Ee.Uu.)	Minorista	Esmeralda Judith Davila Peña
Espejo Huertas Jose Nelson	Av. Jose Larco Nro. 101 Int. 309 - Urb. Miraflores	Minorista / Operador De Turismo	Jose Espejo Huertas
Euroandina De Turismo S.A.C.	Av. General Ernesto Montagne Nro. 685 Int. 201-202 - Urb. Marsano	Minorista	Malca De Quinonez Maria Eleonora
Evasion Latina S.A.C.	Pj. Los Pinos Nro. 114 Int. 907 -	Minorista	Christophe Dudsonne
Exclusive Peru Repts Sac	Clle Alcanfores Nro. 132 Int. 20 -	Operador De Turismo	David Galindo Rivera
Exclusive South America S.A.C.	Av. Los Pinos Nro. 156 Int. 5 -	Operador De Turismo	Mariella Wurst Cavassa
Expedition De La Vega Aventuras De Oro Sac	Clle Santa Isabel Nro. 111	Operador De Turismo	Borda Southall Daniel Christopher
Expeditions Group S.A.C.	Av. Larco Nro. 345 Int. S-03 -	Operador De Turismo	Diana Milagros Lecca Cisneros
Exporior Travel S.A.C.	Av. Huarochiri Nro. 1183 Int. 1 -	Operador De Turismo	Yesenia Tello Cuellar
Explora Peru Servicios Turisticos Integrados Scrl	Av. Petit Thouars Nro. 2866 Int. 402 - (Entre Av. Javier Prado Y Petit Thouars)	Minorista	Rincon Paredes Harold
Explorandes Sac	Clle Cmdte Aristides Aljovin Nro. 484	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Victor Jesus Celis Cadillo
Explorando Peru S.A.C.	Pj. J Mz. T Lt. 68a - A.H. Juan Velasco Alvarado	Operador De Turismo	Laguna Huayhua Moises Alberto
Express Tours S.A.C.	Clle Monterosa Nro. 128 Int. 22 - Urb. Chacarilla Del Estanque (Centro Comercial Chacarilla)	Minorista	Sara Lender De Alhalel
Express Travel Peru S.A.C.	Av. Tejada Nro. 470	Minorista / Operador De Turismo	Ramos Haro Maria Del Carmen
Fabiale Tours Agencia De Viajes Y Turismo E.I.R.L.	Av. Gran Chimú Nro. 364 Int. 2do. Piso - Urb. Zarate	Minorista	Paredes Zapata Mercedes Yvon
Factotum Pro E.I.R.L	Av. Geronimo De Aliaga Norte Nro. 308 Int. B	Minorista / Operador De Turismo	Alatriza Rivera Elard
Fantastic Tours S.R. Ltda	Av. Jose Larco Nro. 321 Int. 2° Piso - Res. Miraflores	Minorista	Edith Comejo Comejo
Farr Tours S A	Av. Gregorio Escobedo Nro. 768 -	Minorista	Luis Tamashiro Irei
Fast Travel S.R.Ltda.	Av. Los Constructores Nro. 395 Int. 201a - Urb. Acacias - Alt. Cdra. 7 Y 8 Av. La Molina	Minorista	Lisbeth Lilia Rojas Neyra
Fenix Peru Turismo E.I.R.L.	Jr. San Pedro Nro. 1375 Int. A	Operador De Turismo	Paul Oscar Cuzcano Quispe
Fernandez Murga Yrma Diana	Jr. Manuel Pazos Nro. 153 - Urb. San Juan Mza. B Lote 23 - Zona A (Alt. Cdra. 1 Belisario Suarez)	Operador De Turismo	Fernandez Murga Yrma Diana
Fertur Peru E.I.R.L.	Jr. Junin Nro. 211	Operador De Turismo	Siduih Elena Ferrer Herrera
Festival International Tour Operators S.A.C.	Av. Schell Nro. 343 Int. 407 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Melendez Acha, Ruben Gustavo
Festival Travel & Tours S.A.C.	Clle Schell Nro. 343 Int. 407 -	Mayorista / Minorista	Melendez Acha Ruben Gustavo
Festival Travel Service S.A.	Av. Diez Canseco Nro. 434 Int. 101 -	Minorista	Catalina Smith De Garcia
Fiesta Tours International Sa	Av. San Luis Nro. 2644 - Urb. San Borja Sur	Operador De Turismo	Luisa Diaz Cervera
Fiorgia Travel S.A.C.	Av. Alameda Del Corregidor Nro. 1798 Int. 201 - Of. 3 - Urb. La Ensenada	Minorista / Operador De Turismo	Delgado Wixsan Aurora Del Rosario
Fisila Tours S.A.C.	Clle Cantuarias Nro. 270	Minorista	Glennis Perez Escudero
Fk Travel & Services Sociedad Anonima Cerrada	Av. Separadora Industrial Nro. 2970 Int. 101 - Urb. Mayorazgo Iii	Operador De Turismo	Andrea Jordan
Flight Services & Tours E.I.R.L.	Clle Juan Fanning Nro. 550 -	Minorista / Operador De Turismo	Sarela Maura Pumaricra Paredes
Flores Masias Victor Alberto	Jr. Guardia Civil Norte Int. Tda. 2 Mz. E Lt. 32 - Urb. Villa Alegre	Minorista	Victor Flores Masias
Forest Tour S.A.C.	Av. Grau Nro. 618 -	Operador De Turismo	Ernesto Ivan Vargas Cardenas
France Travel S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 601 Int. 804	Minorista	Paquita Lopez Najas De Geng
Friend'S Tour Sociedad Anonima Cerrada - Ftour Sac	Clle Gerona Nro. 176 - Urb. Javier Prado Av Canada Y San Luis	Minorista	Llanos Roman Ana Liz
Friends Travel S.A.C.	Av. Camino Real Nro. 348 Int. 18 A - Ce. Centro Comercial Camino Real Nivel B (Frente A Bembo)	Minorista	Fernandez Tapia Milagros Daysi
Full Travel Service S.A.C.	Av. Nicolas Ayllon Nro. 4376 - Urb. Los Portales De Javier Prado(Costado Ruinas Puruchuco - Pios Chicken)	Minorista	Javier Jaramillo Zavala
Full Turismo Service Eirl	Jr. Huallaga Nro. 160 Int. 102	Operador De Turismo	Wilman Melecio Alata San Miguel
Futurama Tours Sac	Av. Alfredo Benavides Nro. 3705 Int. 301 - Urb. Chama	Minorista	Suarez Porturas De Segura Alicia
Future System Incorporated Global S.A.C.	Av. Javier Prado Este Nro. 5193 Int. 7b - Ce. Camacho	Operador De Turismo	Midori Uchida
G & G Import Y Export S.A.C.	Jr. Tacna Nro. 245 Int. 1- 2do Piso - Ce. San Hilarion	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Alina Maria Gonzales Montoya
G Y V Travel And Mail S R Ltda	Av. La Molina Nro. 1167 Int. 103 - Ce. La Rotonda	Minorista	Gonzales Velasquez Marnie
G.A.P. Adventures Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Dos De Mayo Nro. 237	Operador De Turismo	Eleni Amanda Kalitsis
Gabriela Tours Eirl	Pj. Julio C Tello Nro. 162 Int. 16	Minorista	Guillermo M. Orbezo Cabeza
Gacela Tours Sa	Av. Miraflores Nro. 547 - (Antes 28 De Julio)	Minorista	Abraham Victor Valenzuela Garcia
Galapagos Travel E.I.R.L	Clle Elias Aguirre Nro. 273 Int. 302	Operador De Turismo	Oscar Jesus Perez Torrez
Galaxy Peru Travel S.R.L.	Av. Petit Thouars Nro. 3866 Int. 2 -	Minorista	Zheng Jiefeng
Galicia Travel S.A.C.	Av. Jorge Chavez Nro. 115 Int. 206 - Entre Av Jose Pardo Y Comandante Espinar	Minorista	Olazabal Carrillo Nelly Esther
Galitour S.A Agencia De Viajes Y Turismo	Av. Javier Prado Oeste Nro. 681 -	Minorista	Lizarraga Ortiz De Zevallos Luis Martin

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Gallegos Grados De Cornejo Monica Carol	Clle Alcanfores Nro. 267 Int. 202	Minorista	Gallegos Grados De Cornejo Monica Carol
Garcia Laupa Gladys	Av. España Nro. 554 - Urb. Chacra Colorada	Minorista	Garcia Laupa Gladys
Garden Hotel S A	Av. Ricardo Rivera Navarrete Nro. 450 - Urb. Jardin	Minorista	Hector Grimaldo Muenta
Genesis Travel S.R.L.	Av. Aviacion Nro. 5092 Int. 305 - Urb. Higuiereta C.C.Santa Rosa (Tienda 305 - 3° Nivel)	Minorista	Rogger Luis Yarango Alejandria
Gennao Travel E.I.R.L	Av. Nicolas De Pierola Nro. 994	Operador De Turismo	Castro Briceño Sonia Fabiola
Geographical Tours S.A.C.	Pj. Los Pinos Nro. 114 Int. 308	Minorista	Melba Teresa Lopez Pardo Figueroa
Getaway Travel Sac	Jr. Filadelfia Nro. 2376 Int. 201 - Urb. Peru (Alt. Cdra. 23 Av. Peru)	Operador De Turismo	David Porras Angulo
Giany'S Travel S.A.C.	Av. Conquistadores Nro. 396 Int. 201	Minorista	Tenorio Sancho Davila Gutierrez Magaly
Girasol Tours S.A.C.	Av. Las Nazarenas Nro. 878 Int. 101	Minorista / Operador De Turismo	Ana Maria Saavedra De Soldevilla
Glamar Peru Sac	Av. Los Fresnos Nro. 1372 Int. 102 - Urb. El Cascajal	Operador De Turismo	Marfa Marlene Bustamante Piskunov De Zamudio
Global Experience Network Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada	Pj. Los Pinos Nro. 114 Int. 804	Minorista	Maria Luz Diaz Navarro
Global Repts S A	Clle Jose De San Martin Nro. 724 - (Alt. Cdra. 7 Av. Larco)	Mayorista	Olga Maria Elias Townsend
Gloria Travel E.I.R.L.	Clle Grimaldo Del Solar Nro. 236 Int. 101 - Urb. Armendariz (Entre Cdras 6 Y 7 Av. Benavides)	Minorista	Jose Victor Salazar Acuachi
Go Travel Peruvian Agency Sociedad Anonima Cerrada	Av. La Paz Nro. 840 -	Operador De Turismo	Ana Patricia Gomez De La Fuente
Go2inkas S.A.C.	Clle Esperanza Nro. 184 Int. 311 -	Operador De Turismo	Hermoza Muñiz Williams Rodolfo
God'S Pioneers Peru Sociedad Anonima Cerrada	Clle Las Magnolias Nro. 1502	Operador De Turismo	Nunes Alegria Nelson Severo
Golden Peruvian Tours S.A.C.	Pj. La Princesa Nro. 115 Int. 301 -	Operador De Turismo	Jean Paul Miranda Villanueva
Gomez Garcia Marisol Patricia	Av. Casanave Nro. 143 - P.J. El Carmen	Operador De Turismo	Gomez Garcia Marisol Patricia
Grantour Peru S.A.	Av. 28 De Julio Nro. 271	Operador De Turismo	Kenzo Shima Miyahira
Green Management Del Peru S.A.C.	Clle Los Incas Nro. 128 -	Minorista	Curay Garcia Victor Leonardo
Grumenfhis S.A.C.	Av. Angelica Gamarra Nro. 493	Minorista	Garnique Gonzales Lady
Grupo Avych S.A.C. - Avych S.A.C.	Jr. Recuay Mza. I Lote 24 Int. 202 - Urb. Los Pinares (Alt. Cdras. 12 Y 13 Av. Carlos Izaguirre)	Mayorista	Ronald Edwin Cortez Palomino
Grupo Incatrekperu S.A.C.	Av. Benavides Nro. 255 Int. C -	Operador De Turismo	Olga Mercedes Cruz Velasquez
Grupo Maral S.A.C.	Clle Elias Aguirre Nro. 126 Int. 604 -	Minorista	Liliam Quispe Ayquipa
Grupo Mdt Repts S.A.C.	Av. 28 De Julio Nro. 462 Int. 110 -	Mayorista	Isable Rocio Sandon Herrera
Grupo Megaval S.A.C.	Av. Nicolas De Pierola Nro. 937	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Luis Teodoro Faustino Garcia Bravo
Grupo Mykonos S.A.C	Jr. Lampa Nro. 1141	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Melchor Justiniano Zevallos Vela
Grupo Sueños S.A.C.	Clle Caobas Nro. 170 Int. 3 - Urb. El Remanso	Minorista	Sanchez Tejada Patricia Raquel
Grupo Turismo Integral E.I.R.L. - Gruturin E.I.R.L.	Av. 2 De Mayo Nro. 516 Int. 201 -	Operador De Turismo	Julissa Marangunich Rachumi
Gte Travel S.A.C.	Av. Armendariz Nro. 234 Int. 202 -	Operador De Turismo	Arbulu Leon Prado Diego
Gutierrez Matos Claudia Karina	Av. Bolivar Nro. 363	Mayorista / Operador De Turismo	Gutierrez Matos Claudia Karina
H C G International Travel S R L	Av. Av Benavides Nro. 212 Int. 2 - Res. Benavides	Minorista	Milton Becerra Miranda
Hada Travel S.A.C.	Av. Larco Nro. 743 Int. 601	Mayorista / Operador De Turismo	Hauyon Geldres Paola Denisse
Hallpa Peru Agencia De Viajes Srl	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 101	Minorista	Walter Hugo Becerra Mendoza
Hansaperu Consulting S.A.C.	Av. Jorge Basadre Nro. 1330 -	Operador De Turismo	Grimaneza Ana Maria Silva Velarde Alvarez
Happy Tours Sa	Clle Schell Nro. 319 Int. 401 -	Operador De Turismo	Augusto Alejandro Chian Pow-Sang
Hbk Peru Tour E.I.R.L.	Clle 24 Mza B Lote 6 - As. Las Gardenias De Pro (Alt Oval Infantas Pan Norte/Espld Edelnor)	Minorista	Huerta Estrada Rebeca Doris
Hermitage Sa	Av. Jose Pardo - 2 ° Piso Nro. 640 Int. 2 -	Minorista	Tatiana Murashova
Hernandez Chavez Rosario Antonieta	Av. Nicolas Ayllon Nro. 2061	Minorista / Operador De Turismo	Hernandez Chavez Rosario Antonieta
Highland Peru Tours S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 231 Int. 401	Minorista / Operador De Turismo	Romina Isabel Siu Loo
Holiday Travels E.I.R.L.	Clj, Prolong Grau Nro. 448	Minorista	Espinoza Moncada Jessica Patricia
Horizon 'S Tours Sociedad Anonima Cerrada	Av. Aviacion Nro. 3053 Int. 301 -	Minorista	Blanca Lilian Dueñas Chacon De Carrasco
Hotel Restaurant Turistico Casablanca S.A.C.	Clle Las Rosas Nro. 347	Operador De Turismo	Rodolfo Moreno Dominguez
Huayane Nuñez Dora Rosalia	Clle Los Chimus Nro. 221 - Urb. Maranga (Entre Las Cdras 1 Y 2 De R. Escardo)	Minorista	Huayane Nuñez Dora Rosalia
Huellas Peruanas Tours E.I.R.L.	Av. Jose Pardo Nro. 541 Int. 102	Minorista / Operador De Turismo	Maria Pascuala Garcia Guevara
Hyper Travelpass E.I.R.L.	Av. Benavides Nro. 451	Minorista	-
I.B. Tours S.A.C.	Av. Jose A.Larco Nro. 1150 Int. 206 -	Minorista / Operador De Turismo	Aida C. Loredo Goicochea
I.N.V.Travel Service S.A.C.	Jr. San Martin Nro. 432 Int. 101 -	Minorista / Operador De Turismo	Ines Sonia Vicuña
Iberoamericana De Servicios S.R.L.	Av. Petit Thouars Nro. 2866 Int. 1103 -	Minorista	Mirtha O. Aliaga Jibaja
Iberojet Peru S.A.	Clle Las Camelias Nro. 710 Int. 11° Piso -	Operador De Turismo	Cecilia Vier Rossi
Il Tucano Peru S.A.C.	Clle Elias Aguirre Nro. 633	Minorista / Operador De Turismo	Maria Fassio Alessandro
Ilusiones Travel S.A.C.	Clle Los Antares Nro. 320 Int. 403 -	Minorista	Cornejo Paico Patricia Rossana
Ima Perú Travel E.I.R.L.	Av. Lima Mz. I Lt. 15 - Urb. Perú	Operador De Turismo	Morales Santa Cruz Miguel Alejandro
Iman Travel Service Srl	Av. Luis Braile Nro. 1337 - Urb. Trinidad (Alt. Cdra. 20 Av. Colonial)	Minorista	Nishikawa Shirakawa Iris
Imperial Services Sac	Av. 28 De Julio Nro. 569 Int. 301 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Aurelio Aquisé Ordoñez
Inca Roca Travel S.A.C.	Clle Esperanza Nro. 184 Int. 39 -	Operador De Turismo	Teevin Oliva Teresa Wendy
Incamerica Tours & Travel E.I.R.L.	Av. Tarata Nro. 185	Minorista	Domingo Aquiles Bejar Lozano
Indiana Expedition E.I.R.L	Av. Grau Nro. 208 Int. 303 -	Operador De Turismo	Ivan Cristhian Gallegos Castillo
Infoperu S.A.C.	Jr. De La Union Nro. 1066 Int. 102	Minorista	Munoz Izquierdo Lilian Irene
Inka & Amazonian Tours S.R.L.	Av. El Polo Nro. 354 - Urb. C.C. Monterrico	Operador De Turismo	Jorge Carlos Kun Navarro
Inka Terra Peru S.A.C.	Clle Andalucia Nro. 174	Operador De Turismo	Ricardo Andres Capurro Trucios
Inka Tours & Courier E.I.R.L.	Av. Angamos Este Nro. 264 Int. 180	Minorista	Pablich Nuñez Karim Janet
Inka Vacations Travel & Tours S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 541 Int. 105	Minorista	Marlene Moreno Rabanal

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Inka'S Rent A Car S A	Jr. Cantuarias Nro. 160	Operador De Turismo	Diaz La Rosa De Hurtado Maria Isabel
Inkaland Tours E.I.R.L.	Clle Los Libertadores Nro. 445 -	Operador De Turismo	Katrim Susana Castillo Schwennick
Inkamanta Travel & Services S.A.C.	Jr. Ucayali Nro. 129-131 - Urb. Santa Patricia (Alt. Iglesia Mormones)	Minorista	Hellen Jannet Huerta Sanchez
Inkanatura Travel S.A.C.	Clle Manuel Bañon Nro. 461	Operador De Turismo	Daniel Blanco Zamalloa
Inkandina Travel & Tours Sociedad Anonima Cerrada	Pj. Los Pinos Nro. 114 Int. 207 -	Mayorista / Operador De Turismo	Paola Milagros Puentes Zegarra
Inkanova Tour S.A.C.	Jr. Porta Nro. 130 Int. 601	Minorista	Jose Saul Zevallos Pickman
Inkapfad S.R.L.	Clle Santiago De Compostela Nro. 183 Int. 301 -	Operador De Turismo	Gittsching Matthias
Inkari Tours S.A	Clle Federico Villarreal Nro. 252 Int. 101 -	Operador De Turismo	Mancisidor Ruiz Gloria Luz
Inkas Magic S.A.C.	Av. Caminos Del Inca Nro. 257 Int. 314 - Urb. Chacarilla Del Estanque - C.C. Caminos Del Inca Ii - 2º Etapa	Minorista	Amparo Ivonne Bulnes Sotelo
Inmel Travel Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 8 -	Minorista	Pereyra Sahuarico Ana Ines
Interagencias S.A.C.	Jr. Jorge Chavez Nro. 225	Minorista	Elisa Santos Palacios Barrio De Mendoza
Interandina Viajes Y Turismo S.R.L.	Av. Nicolas De Pierola Nro. 958	Minorista	Haydee Pilar Sedano Pando
International Business Travel S.A.C.	Clle Las 3 Marias Nro. 363 Int. 6 - Urb. Monterrico	Operador De Turismo	Gisella Maria Del Solar Vergara
International Yuly Tours S.A.	Av. Petit Thouars Nro. 3070 -	Minorista	Flores Rivera Alcira Natalia
Internet Travel S.A.C.	Av. La Marina Cdra. 20 Int. B-3 - Ce. Plaza San Miguel Shopping Center	Mayorista	Rosario Portugal Morzan
Intertours Andina S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 610 Int. Sot. 22 - Urb. Miraflores (Centro Comercial Pardo)	Minorista	Sonia Myriam Montoya Villarroel
Inti Tours Peru Agency S.A.C.	Jr. Logroño Nro. 242 - Urb. Javier Prado V Etapa	Mayorista	Amarildo Salas Solano
Inversiones En Turismo Duran S.A.C.	Av. Alcazar Nro. 450 -	Minorista	Masias Garcia De Duran Maria Carmen
Inversiones Fraxi S.A.C.	Pj. Villaran Nro. 198 - Urb. Los Sauces	Minorista	Jaime Raymundo Capuñay Benites
Inversiones Impetus E.I.R.L.	Pj. Montes Pierre Nro. 108 Int. Tda. 272 - Urb. Chacarilla Del Estanque	Operador De Turismo	Sharon Armida Zamudio Gutierrez
Inversiones Kinti S.A.C.	Clle Conde De La Monclova Nro. 315 Int. 406	Operador De Turismo	Moreno Zevallos Graciela Nelly
Inversiones Latino American Group Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Av. Las Palmeras Nro. 3856 Int. 2do Piso -	Minorista	Rojas Jaime Marianella Teresa
Inversiones Nuevo Horizonte Viajes Y Turismo S.A. - Invitur S.A.	Clle Los Tulipanes Nro. 188 Int. 104-B - (Alt. Cdra. 16 Av. La Encalada)	Minorista	Magno Gery Palomino Villegas
Inversiones Receptour S.A.	Av. Del Pinar Nro. 180 Int. 1001 - Urb. Chacarilla Del Estanque	Operador De Turismo	Alonso Roggero Bustamante
Inversiones Turisticas Maury S.A.C.	Jr. Ucayali Nro. 223	Minorista	He Long Huang Huang
Inversiones Turisticas World Trips Sac	Av. Las Americas Nro. 452 Int. 1 -	Operador De Turismo	Juan Horna Bardales
Inversiones Y Servicios Mirabus E.I.R.L.	Av. Larco Nro. 345 Int. M 9	Operador De Turismo	Reaño Pairazaman Edgard Orlando
Isabel'S Travel Sociedad Anonima Cerrada - Isabel'S Travel S.A.C.	Av. 28 De Julio Nro. 462 Int. 111	Minorista	Herrera La Torre De Sandon Miriam Susa
Isamart Representaciones E.I.R.L.	Clle Bolivar Nro. 221 Int. 5 - (Transversal De La Cdra 7 De Av Larco)	Minorista	Martha Egusquiza Ortiz
Ishcaytwo-22,Peru Travel Sociedad Anonima Cerrada-Ishcaytwo-22 T, S A C	Clle Bajada Balta Nro. 131 Int. 20	Mayorista / Operador De Turismo	Huaranga Zuñiga Manuel A
J & H Globetrotters Sociedad Anonima Cerrada - J & H Globetrotters S A C	Clle Jose Gabriel Aguilar Nro. 115 Int. 101 - Urb. Maranga	Minorista	Harold Junior Ascoy Pizan
J.J. Marwen S.A.C.	Av. Precursores Nro. 755 Int. 2º Piso - Urb. Maranga	Minorista	David Gabriel Mari Hajar
Jaer Servicios Turisticos S.R.Ltda.	Av. Benavides Nro. 3634 Int. 207 - Urb. Los Rosales (A Dos Cuadras Ovalo Higuiereta)	Minorista	Jaime Arevalo Flores
Jaguar Aventura Tours S.A.C.	Clle Coronel Inclan Nro. 135 Int. 205 - Urb. Miraflores	Operador De Turismo	Anzhelika Pozniakova
Jama Empresa Individual De Resp. Ltda	Av. Larco Nro. 101 Int. 903 -	Minorista	Quispe Reategui De Marrou Ana Esther Isabel
Jdr Viajes & Turismo Sociedad Anonima Cerrada	Jr. De La Union Nro. 1031 -	Minorista	Garcia Cancino Judith Salvith
Jeanbelam Tours Travels E.I.R.L.	Av. Honorio Delgado Nro. 216 Int. 2º Piso - Urb. Ingenieria (Alt. Hospital Cayetano Heredia)	Minorista	Carmen Angelica Calle Farfan
Jerusalen Travel Service S A	Av. Jose Pardo Nro. 640 Int. M-30 -	Minorista	Elena Samoro Morales
Jet Travel Sac	Clle Alcanfores Nro. 675	Operador De Turismo	Isidoro Pio Fuhr
Jg.Conexiones,Represent. Y Servicios Srl	Av. Alfredo Benavides Nro. 4600 Int. 227 - Urb. Las Gardenias (Esq De Cdra 45 Y 46 Benavides)	Minorista	Jimenez Hencke Nancy Margarita
Jnc Tours S.A. Agencia De Viajes Y Turism	Av. Petit Thouars Nro. 4350 Int. 504 -	Mayorista / Operador De Turismo	Olga Jordan Jauregui
Journey Travel Company S.A.C.	Clle Union Nro. 259	Operador De Turismo	Jose Desiderio Torres Cerron
Joyce Travel Agency Multiservices E.I.R.L.	Clle Huandoy Nro. 650	Minorista	Cesar Amador Matheus Aparcana
Jsm Peru S.A.C.	Av. Benavides Nro. 477 Int. S105	Minorista	Torres De La Piedra Catherine E.
Julius Tours E.I.R.L.	Clle Bolivar Nro. 172 Int. 3	Minorista	Salazar Cajo Julio Rolando
Juloz Tours Sac	Clle Conquistadores Nro. 282 Int. 33 -	Mayorista / Minorista	Juan Enrique Lopez Hualpaitrupa
July & Karen Travel Sociedad Anonima Cerrada	Clle Colon Nro. 110 Int. 108	Minorista	Saira Karen Alcantara Zegarra
Jusma Peru Tours E.I.R.L	Av. Aviacion Nro. 3326 - Urb. Las Magnolias	Minorista	Sotil Alvarado Maria Angelica
K & D Travels S.A.C.	Av. Jose Antonio Larco Nro. 812 Int. 204 -	Minorista	Maurtua Ollaguez Diego Edher
K & M Servicios Generales E.I.R.L.	Av. Aviacion Nro. 5092 Int. 244	Minorista / Operador De Turismo	Katia Mercado Pillaca
Kadi Tours Sa	Clle Alcanfores Nro. 344 - Urb. Residencial Miraflores	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Wilberto Pesantes Esquibel
Kaiiperu S.A.C.	Av. El Polo Nro. 670 Int. A-308 - Ce. El Polo Ii	Operador De Turismo	Alex Felipe Bustios Alban
Kantu Peru Eirl	Clle Artesanos Nro. 150 Int. 172 - Urb. Las Gardenias	Minorista	Spiers Vargas Maria Alexandra
Kantu Tours S.A.C.	Jr. San Agustin Nro. 187 - (Alt. Cdras. 50 Y 51 Av. Paseo De La Republica)	Minorista	Carmen Cecilia Bianchi Gainza
Kayobe Internacional Travel Tours S.R.L.	Av. Diez Canseco Nro. 380 Int. 4	Minorista / Operador De Turismo	Cruz Ortiz Miriam Malena
Kero Travel And Adventure S.A.C.	Av. Globo Terraqueo Nro. 7489 Int. 2	Operador De Turismo	Odin Ciro Huaynalaya Rojas
Key'S Travel S.A.C.	Av. Ernesto Diez Canseco Nro. 319 Int. 12 - Urb. Miraflores	Minorista	Kathleen Cyntia Granados Mendoza
King Travel Service S.A.	Av. Jorge Chavez Nro. 115 Int. 201 - Esq Av Pardo Y Comandante Espinar	Minorista	Araujo Alva Gladys Nelly
Kipu Tours & Travel E.I.R.L.	Av. Petit Thouars Nro. 5356 Int. 2012 - Ce. Compupalace	Operador De Turismo	Alejandro San Martin Leveratto
Kipu Tours Sa	Av. Tupac Amaru Nro. 1072 - (Alt. Km. 11 Av. Tupac Amaru)	Minorista	Carolina Caballero Rojas
Kiss Travel Eirl	Av. Jose Pardo Nro. 1067 -	Minorista	Copello Portocarrero Jorge Alberto
Kram Inversiones Generales S.R.L.	Av. Larco Nro. 1036 Int. 201	Minorista / Operador De Turismo	Manrique Pedraza Karina
Kusikay Tours S.A.C.	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 112 -	Operador De Turismo	Luis Alberto Garcia Garayar

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Kusiy Details S.A.C.	Jr. Palmas Nro. 518 Int. 301 - Res. Hancayo	Minorista	Beingolea Campos Carlos Alberto
Kuskiraymi Viajes S.R.L.	Jr. Canterac Nro. 381	Minorista	Gallardo Menendez Lincoln Cesar
L&Z Tours S.A.C. Representaciones De Turismo Y Servicios Multiples - L&Z Tours S.A.C. Rtsm	Clle Chayanta Nro. 2033 - Urb. El Trebol Mza. G Lote 13 - 4º Etapa	Minorista	Zoila Victoria Aguilar Bardales De Villegas
L.R.S. Tours S.A.C.	Av. Saenz Peña Nro. 212 Int. 3º Piso -	Operador De Turismo	Gagliuffi Allemant De Castagnino Blanca
La Jungla S.R.Ltda	Clle Henry Arredondo Nro. 381 Int. 2º Piso - Urb. Palao	Minorista	Rodriguez Grandez Gustavo Segundo
Lagunas Tours E.I.R.L.	Clle Chinchon Nro. 944 Int. 124	Minorista	Alejandro Rojas Adrianzen
Lan Peru S.A	Av. Aviacion Nro. 3620 Int. 137	Minorista	Desiree Bianca Orsini Wisotzki
Laos & Asociados S.R.L.	Clle El Parque Nro. 185	Mayorista / Operador De Turismo	Mario Enrique Laos Silva
Lat Peru S.A.C.	Av. Nicolas Arriola Nro. 265 Int. 301 - Urb. Santa Catalina (Alt. Cdra 10 Av. Canada)	Minorista / Operador De Turismo	Maria Esther Tisoc
Latin American Quality Holidays Sac	Av. Uruguay Nro. 346 Int. 212 -	Minorista / Operador De Turismo	Beraun Lazo Guillermo Fernando
Latin American Trips S.A.C.	Clle Solitario De Sayan Nro. 741 Int. 301	Operador De Turismo	Giovanna Mariela Perez Sanchez
Latino Travel Eirl	Av. Jose Pardo Nro. 610 Int. M-17	Minorista	-
Latino'S International Tours S.A.	Jr. Natalio Sanchez Nro. 220 Int. 507 -	Minorista	Vignolo Boggio Carlos
Lay Tours S A	Clle Recavarren Nro. 285 Int. 202 - 2º Piso	Mayorista	Monica Mabel Mont Pacon
Lili Y Victor Ross Eirl	Clle Pedro Villalobos Nro. 1260 -	Minorista / Operador De Turismo	Lilia Z. Holguin Bizarreta
Lilys Import Export Srltda	Av. La Mar Nro. 2275 Int. 39 - Urb. Pando 6ta. Etapa-Shopping Center	Minorista	Matilde Liliana Barrantes De Gamarra
Lima Discover S.A.C.	Jr. Huaman Poma Nro. 201 Int. 3er Piso -	Operador De Turismo	Andres Carrera Del Carpio
Lima Golden Travel Mayorista Y Tour Operador S.R.L.	Av. Carabaya Nro. 337 Int. 216 - Urb. Cercado	Mayorista	Manuel Daniel Rivera Morales
Lima Mentor S.A.C.	Jr. Esperanza Nro. 184 Int. 308 -	Operador De Turismo	Caceres Linares Cynthia Karina
Lima Tours S.A.C.	Jr. De La Union Nro. 1040 -	Operador De Turismo	Carlos Alberto Arrarte Fiedler
Link Travel & Tours E.I.R.L.	Av. Antunez De Mayolo- Tda. 2 Int. 2 Mz. B Lt. 1 - Ur. Comercial	Minorista	Christian Eduardo Pinedo Bravo
Llama Servicios Turisticos Y Hoteleros Sac	Jr. Sol De Oro Nro. 2173 Int. 302 - Urb. El Trebol Mza. D Lote 7 - 1º Etapa	Minorista	Rocio Gladys Leon Medrano
Lobo'S Abenteuer S.A.	Clle Millet Nro. 125 - Urb. San Borja	Minorista	Ramon Sipan Rosario Edith
Lock Tours S.R.L.	Jr. Carabaya Nro. 719 Int. 108	Minorista / Operador De Turismo	Eduardo Alejandro Segura Vasquez
Luca Adventure S.A.C.	Via Cooperativa Santa Apolonia J-5 - Co.	Operador De Turismo	Claudia Izquierdo Nuñez
Luna Galvez, Isaac Ivan	Jr. Salaverry Nro. 1283 -	Operador De Turismo	Isaac Ivan Luna Galvez
Luna Villafana Edgar Rafael	Via Mza. F Lote 1 - Urb. Pinos De Naranjal - Paradero La Tranquera Vipol Naranjal	Minorista	Luna Villafana Edgar Rafael
Luxury Travel Peru S.A.C.	Av. Peru Nro. 1480 - Urb. Peru	Minorista / Operador De Turismo	Freddy William Silva Tuesta
Lym Asesoría En Turismo Eirl	Av. Gral. Garzon Nro. 1599 Int. 25 - Urb. Fundo Oyague	Minorista / Operador De Turismo	Lady Zoilita Pio Saire
Lyma Servicios Turisticos S. A. C.	Av. Jose A. Larco Nro. 812 Int. 204	Minorista	Mariela Adalgisa Paz Calle
M & M Company S.A.C.	Av. Gran Chimú Nro. 153 - Urb. Zarate	Minorista	Melina Mayda Manjarres Llanos
M R Tours S A	Av. Jose Pardo Nro. 182 Int. 303 -	Minorista	Miguel Rivero Levi
M&M Travel Agency And Tour Operator	Jr. Granada Nro. 411 Int. B -	Minorista	Matta Laithon Hernan
M.P. Representaciones S.A.	Av. Conquistadores Nro. 256 Int. 601	Mayorista / Operador De Turismo	Luisa Mariella Pomar Rospigliosi
M.P. Travel Sociedad Anonima - M.P. Travel S.A.	Av. Conquistadores Nro. 256 Int. 601	Minorista	Luisa Mariella Pomar Rospigliosi
Magical Cusco Tours S.A.	Av. Javier Prado Este Nro. 1111 - Urb. El Palomar Norte	Mayorista / Operador De Turismo	Wendy Sophia Siu Lopez
Magistrar Peru S.R.L.	Clle Esperanza Nro. 184 Int. 40 -	Operador De Turismo	Oscar Enrique Rivera Heredia
Magli Perú S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 345 Int. 201 -	Minorista / Operador De Turismo	Marcos Cristofaro Freire
Majo Travel & Tours S.R.L.	Av. 28 De Julio Nro. 569 Int. 5 -	Operador De Turismo	Vera Tudela Landavere Joanna
Maletas & Lugares S.A.C.	Prlg Av. Centinela Mz. I Lt. 23 - Urb. Villa Mangomarca	Minorista	Patricia Liliana Sanchez De La Vega
Malpica Cardenas Luis Alberto	Clle Francisco De Zela Mza B Lote 5 - Urb. Ceres 1era Etapa Car.Central (Alt. Grifo Tokyo Por Luz Del Sur)	Minorista / Operador De Turismo	Malpica Cardenas Luis Alberto
Manchego Turismo S.R.Ltda.	Clle Cipriano Agüero Nro. 141 Int. 104 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Nelly Maria Castillo La Serna
Mandujano Cabezas Julio Ernesto	Av. La Universidad Nro. 2073 - Ce. Molicentro	Operador De Turismo	Julio Mandujano Cabezas
Manos Amigas S.A	Av. Del Ejercito Nro. 1067 - Urb. Santa Cruz (Por El Estadio De Miraflores)	Operador De Turismo	Meza Conde Roberto Melchisedec
Manri Marrokko S.A.	Clle Makaha Nro. 144 -	Operador De Turismo	Alberto Manrique Marroquin
Manzanilla Chong Augusto Abelardo	Av. Angamos Este Nro. 995 Int. 201	Minorista / Operador De Turismo	Manzanilla Chong Augusto Abelardo
Mapusur Travel E.I.R.L.	Clle Elias Aguirre Nro. 126 Int. 701 - (Alt Cdra 5 Av. Pardo)	Operador De Turismo	Gutierrez Segura Angel Tibor
Margarita Travel S.A.C.	Av. Colon Nro. 110 Int. 108 -	Minorista / Operador De Turismo	Sonan Taira Alfonso
Margaritas T & T S.A.C.	Jr. Jesus Morales Nro. 803 - Zn. Zona A- Urb. San Juan	Operador De Turismo	Cesar Cabanillas Garcia
Martinez Eyzaguirre Karen Elizabeth	Clle Tnte. Diego Ferre Nro. 127 - Urb. Pando - 8º Etapa	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Martinez Eyzaguirre Karen Elizabeth
Marve Rent Car S.R.Ltda	Mlc. Malecon Jose Balta Nro. 159 - Urb. Miraflores	Operador De Turismo	Mirtha Lourdes Ramirez Veliz
Mb Viajes S.A.C.	Jr. Huascar Nro. 2084	Operador De Turismo	Moises Walter Victor Barraza Betancourt
Mdo Group S.A.C.	Av. Alfredo Benavides Nro. 291 Int. 113 -	Operador De Turismo	Montes De Oca Malatto Juan Luis Ramon
Mega Mundo Repts S.A.C.	Av. Camino Real Nro. 441	Mayorista	Rosario Erazo Manrique
Mega Tours Service S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 541 Int. 206	Minorista	Arturo David Corvetto Marquina
Meridiano S.R.L	Clle Los Algarrobos Nro. 310 - Urb. Los Jardines (Alt. Cruce Bartolome De Las Casas Y M. Polo)	Minorista	Gonzales Carmona Hector
Mickey Tour E I R L	Av. Jose Galvez Barrenechea Nro. 186 - Urb. Corpac (Alt. Cdra. 4 Av. Parque Del Norte)	Operador De Turismo	Carmen Lidia Noda Kozono De Tsumura
Migrao Travel S.A.C.	Av. Larco Nro. 812 Int. 205 - Urb. Miraflores	Minorista	Olga Gracheva
Mijanick Travel Sociedad Anonima Cerrada - Mijanick Travel S.A.C.	Av. Camino Real Nro. 390 Int. B-32	Minorista	Miguel Angel Javier Hilario
Mil Caminos S.R.L.	Av. Arica Nro. 445 Int. 104 -	Minorista / Operador De Turismo	Luis Enrique Ramirez Ruiz
Miramar Tours Srltda	Jr. Camana Nro. 780 Int. 511 -	Minorista	Sanchez Limaylla Alejandra
Moablu Express S.A.C.	Av. Camino Real Nro. 492 Int. 55-56 - Ce. Camino Real - 1º Nivel B	Operador De Turismo	Lorenzo Velasquez Fajardo
Mober Viajes E.I.R.L.	Jr. Pachacutec Nro. 920 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Arrese Moreno Maria Del Pilar
Mobiltravel S.A.C.	Jr. Filadelfia Nro. 1771	Mayorista / Minorista	Gonzales Castellares Erick Raul

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Morillas Travel Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Bernardo Ohiggins Nro. 899 Int. 202 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Silvia Pilar Morillas Meza
Morisan Tours Agencia De Viajes Y Turismo E.I.R.L.	Clle 8 Mza. Q Lote 9 - Urb. Santa Elisa - 2° Etapa (Alt. Cruce Avs. Marañon Y Huandoy)	Minorista / Operador De Turismo	Ricardo Alberto Mori Santana
Mosoq Peru S.A.C.	Clle Tambo Huascar Nro. 171 Int. 201 - Urb. Maranga	Minorista	Carmen Cristina Chirinos Benavides De Larrea
Mountain Lodges Of Peru S.A.C.	Av. Emilio Cavenecia Nro. 225 Int. 321	Operador De Turismo	Enrique Joaquin Umbert Olazabal
Multiservice Agency Sa	Av. Emancipacion Nro. 184 Int. 102 -	Minorista	Sonia Ordoñez Lopez
Mundo Agencias S.A.C.	Jr. Soledad Nro. 254 Int. 2 - Urb. Lobaton	Minorista / Operador De Turismo	Reyna Ramos Fernando Enrique
Mundo Dimensiones Peru Empresa Individual De Responsabilidad Limitada-Mundo Dimensiones Peru	Clle Tambo De Oro Nro. 121 - Urb. Monterrico (Alt. Cdra. 19 Y 20 Prl. Primavera)	Operador De Turismo	Jean Paul Benalcazar Zajicek
Mundo Escondido Peru E.I.R.L.	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 210 -	Minorista	Mimbela Pachas Cintia Vanessa
Mundo Sin Fronteras Travel Tours S.A.C.	Pj. 8d Int. 50 Lt. 8 - Ce. Sesquicentenario- Sector 2 Grupo 10	Minorista	Joanna Leonor Huangal Novoa
Mundo Total O & L Representaciones S.A.C	Av. Arequipa Nro. 4130 Int. 105	Mayorista	-
Muriel Tours Sociedad Anonima Cerrada	Av. La Paz Nro. 356 Int. 1	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Ubillus Verastegui Andrea Esperanza
Myr'S Peruvian Travel S.R.L.	Av. Jorge Basadre Nro. 356 Int. 106	Operador De Turismo	Yovi Marisol Uribarri Moran
Mystic Adventure Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 22 -	Operador De Turismo	Legein Karel Valeer
Nativo Travel E.I.R.L.	Av. Antunez De Mayolo Nro. 906 Int. 2° Piso - Urb. Mercurio Mza. V Lote 2 - 1° Etapa	Operador De Turismo	Yohany Rosemary Alborno Tinoco
Nautilus Viajes Y Excursiones E.I.R.L.	Av. Del Aire Nro. 250 Int. 201 - Urb. Las Torres De San Borja	Operador De Turismo	Dancourt San Martin Vanessa Yasmin
Nazca Conexxion S.A.C.	Av. Aramburu Nro. 858	Operador De Turismo	Palacin Corcuera Silvana Desiree
Neta Travel Service S A	Av. Del Ejercito Nro. 455 - (Av. Perez Aranibar)	Minorista	Nancy Saavedra De Chun
Nevado Tours Inter Eirl	Jr. Pablo Bermudes Nro. 150 Int. 7 A -	Mayorista	Pacheco Quiñonez Ulianof Gustavo
New York Tours S A	Clle Edificio Las Palmeras Nro. 49 Int. 101	Mayorista / Minorista	Ricardo Acosta Rodriguez La Rosa
News Tours S.A.C.	Clle Aristides Aljovin Nro. 264 Int. 2° Piso	Operador De Turismo	Negron Miranda Alberto Adolfo
Nexos Servicios Y Representaciones Turisticas S.A.C.	Av. Libertadores Nro. 561 -	Mayorista	Claudia Eva Lifschitz De Alt
Next Way Service Tours S.A.C.	Clle Tarata Nro. 269 - Urb. Boulevard - Mezanine A	Minorista	Ardiles Zapata Nelly
Nievesa Tours S.A.C.	Clle Cantuarias Nro. 270 Int. 205 -	Minorista / Operador De Turismo	Zenobia Caceres Neyra
Nippon Travel S.A.C.	Av. Petit Thouars Nro. 5356 Int. 2110 -	Minorista / Operador De Turismo	Heleodoro William Rojas Gomez
Nishikawa Tours S.A.C.	Av. Ernesto Diez Canseco Nro. 236 Int. 503 - Urb. Miraflores	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Nishikawa Tatsuo
Nova Tours S.A.C.	Clle Gervasio Santillana Nro. 181 -	Minorista / Operador De Turismo	Elsa Maria Aramburu Picaso De Vargas
Nueva Era Travels S.A.	Av. Nicolas De Pierola Nro. 734	Minorista	Jenny Maria Marquina Bustamante
Nuevo Destino Agencia De Viajes Y Turismo S.A.C.	Av. Ferrocarril Nro. 799 -	Minorista / Operador De Turismo	Jose Antonio Palpa Santiago
Nuevo Milenio S.R.Ltda.	Clle Jose Galvez Nro. 912	Minorista	Julio Jose Kooseng Lam
Oficina De Informacion Y Servicios Turisticos Multiservice S.A.C	Av. Aviacion Nro. 5092 Int. 285 - Urb. Residencial Higuiereta (Centro Comercial Santa Rosa Higuiereta)	Minorista / Operador De Turismo	Luis Enrique Vera Valverde
Ollantaytambo Travel Service Empresa Individual De Responsabilidad Limitada - Ollantaytambo Travel	Jr. Las Anemonas Nro. 1462 -	Operador De Turismo	Juan Genaro Galdo Espinoza
Olmarual Travel Tours S.A.C.	Av. Coronel Juan P. Pringles Nro. 440 Int. 1005 - Ce. La Rotonda Ii - 1° Piso)	Minorista / Operador De Turismo	Ruiz Ruiz Olga Maritza
Omvesa Peru S.A.C.	Av. Victor Maurtua Nro. 140 Int. K - (Alt. Ovalo Gutierrez)	Mayorista	Monica Magnifico Heliopoulos
One Earth Peru S.A.C.	Av. Pacifico Norte Nro. 2060	Operador De Turismo	Alberto Astete Odiaga
One Peru Travel S.A.C.	Clle Garcilazo De La Vega Nro. 735 - Urb. Salamanca De Monterrico	Mayorista / Operador De Turismo	Cerron Parker Miguel Hugo
One Way Travel Eirl	Clle Las Orquideas Nro. 2839	Minorista	Cortes Velit Hector Gerardo
Open Mind Peru E.I.R.L.	Clle Orbegoso Nro. 263 Int. T244 -	Operador De Turismo	Jose Manuel Sanchez Gatica
Operadores Turisticos Royal Travels S.A.C.	Av. Benavides Nro. 477 Int. Sot104	Minorista	Huerta Medina Hector Humberto
Original Travels S.A.	Av. Nicolas De Pierola Nro. 784 -	Minorista	Marquina Bustamante Suzi
Orion Viajes Y Turismo Srltda	Av. Republica De Chile Nro. 476 Int. 803 -	Minorista	Rossana M. Ferrigno Oyarce
Orquidea Tours E.I.R.L.	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. 27	Minorista / Operador De Turismo	Jose Antonio Montenegro Cossio
P & A Campoverde Tours E.I.R.L.	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 229 - Urb. Miraflores (Esq. Julio C. Tello)	Operador De Turismo	Campoverde Castillo Paola Madai
P&G Sky Travel S.A.C.	Av. La Mar Nro. 2275 Int. 193 -	Operador De Turismo	Evelyn Magaly Pique Buitron
Pacha Conection S.R.L.	Av. Alfredo Mendiola Nro. 3521 -	Operador De Turismo	Jessica Pacheco Tupayachi
Pacha Mama Tour Eirl	Av. Nicolas Ayllon Nro. 2061	Operador De Turismo	Rosario Antonieta Hernandez Chavez
Pachamama Empresa De Turismo Responsable S.A.C.	Jr. Victor Navarro Nro. 339 Int. 204 - Urb. El Establo Mza. B Lote 13	Operador De Turismo	Jose Luis Chavez Paucar
Paracas Tours S A	Av. Ricardo Rivera Navarrete Nro. 723 - Por El Banco Continental	Minorista	Patricia Llong Coppo
Paraiso Repts S.A.C.	Av. Aviacion Nro. 2512 Int. 304 -	Minorista	Erika Alvarado Galleno
Paseos Amazonicos Ambassador S R Ltda	Av. Bajada Balta Nro. 131 Int. 204	Minorista / Operador De Turismo	Manuel Enrique Peña Rubio
Passenger Peru S.A.C. Passper	Jr. Carabaya Nro. 319 Int. 107	Minorista / Operador De Turismo	Miguel Fabrizio Escaro Andrade
Passion Travel Perú S.A.C.	Av. Santa Cruz Nro. 957 -	Operador De Turismo	Maria Eugenia Tanaka Ganiko
Patricia Tours Sociedad Anonima Cerrada	Av. 28 De Julio Nro. 575 Int. Std. 5 - Ce. Centro Comercial 28 De Julio (Frente Comisaria De Chosica)	Minorista	Francesca Andrade Rengifo
Patrimonio Turismo E.I.R.L.	Av. Jose A. Larco Nro. 101 Int. 803 -	Operador De Turismo	Koki Ogata
Pax Travel International S.A.	Av. La Encalada Nro. 1218 Int. 307 - Urb. Monterrico - Block C	Minorista	Rosa Elena Huari Rosas
Peak South America S.A.C.	Av. Grau Nro. 1050 Int. 301	Operador De Turismo	Mary Ann Moses
Peregrinus E.I.R.L.	Av. La Alborada Nro. 1378 - Urb. Las Brisas (Cruce Av. Alborada Y Pardo)	Minorista	Ricardo Alfredo Acosta Rios
Perez Chavez Maria Celeste	Clle Arica Nro. 184	Minorista / Operador De Turismo	Perez Chavez Maria Celeste
Perochena Ledesma Jose Alberto	Clle Bolivar Nro. 150	Operador De Turismo	Perochena Ledesma Jose Alberto
Perou Decouverte E.I.R.L.	Mza. B Lote 4 Int. 2° Piso - Co. Manuel Correa (Alt. Puente Azul / Calle Marcella 461)	Operador De Turismo	Fabiola Zapata Sani
Peru A Travel Sociedad Anonima Cerrada - Pat S.A.C.	Av. Petit Thouars Nro. 5554 Int. A - (A 30 Mts. Av. Ricardo Palma)	Operador De Turismo	Publio Edmundo Santander Castro
Peru Aventura Tours S.A.C.	Clle Coronel Inclan Nro. 135 Int. 205 - Urb. Miraflores (Cdra 2 De Pardo)	Operador De Turismo	Anzhelika Pozniakova
Peru Aventura Travel S.A.C	Clle Dos De Mayo Nro. 516 Int. 506 -	Operador De Turismo	Irina Odlianitskaya Pochobut De Portilla
Peru Best Deals Sac	Jr. Cantuarias Nro. 140 Int. 118	Operador De Turismo	Medina Mori Luis Martin
Peru Best Travels Sociedad Anonima Cerrada	Av. Caminos Del Inca Nro. 2122 Int. 401 -	Operador De Turismo	Virginia Gilda Vaderrama Abarca

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Peru Bussiness & Trips S.A.C.	Av. Mello Franco Nro. 557 Int. 2° Piso - Fnd. Oyague (Alt. Cdra. 14 Av. Brasil)	Mayorista	Narda Esmeralda Perez Hamada De Pacheco
Peru Chasquitur S.A.C.	Clle Mariano De Los Santos Nro. 183 Int. 201 - Urb. Los Jardines	Operador De Turismo	Sandra Maria Ratto Risso De Prieto
Peru Connections Travel Service S.A.C.	Av. Larco Nro. 655 Int. 3 -	Mayorista	Juan Linian Ruiz
Peru Destination Group S.A.C.	Jr. Ricardo Flores Nro. 385 Int. 401 - Urb. Santa Catalina	Mayorista / Operador De Turismo	Sandra Virginia Larrea Pando
Peru Expeditions E.I.R.L.	Av. Paseo De La Republica Nro. 5662 Int. 1201 -	Operador De Turismo	Rafael Belmonte Vergara
Peru Experience S.A.C.	Av. Dos De Mayo Nro. 534 Int. 304 -	Operador De Turismo	Korch Carsten Michael
Peru Gateway Travel S.R.L.	Av. Jose Pardo Nro. 601 Int. 702 -	Minorista	Roxana Patricia Zarate Guerra
Peru Impresiona S.A.C.	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 37 -	Operador De Turismo	Chalco Curiñaupa Edwin Lin
Peru Inside Travel Sociedad Anonima	Av. La Molina Nro. 1167 Int. 218 - Ce. C.C. La Rotonda (2° Piso- Av Media Cdra Javier Prado)	Minorista / Operador De Turismo	Zorilla Olivares Oscar Eduardo
Cerrada-Peru Inside Travel S.A.C.	Jr. Mariscal Castilla Nro. 751	Minorista	Marco Antonio De Loayza Guillen
Peru Interact Tours & Travel Sac.	Clle Teruel Nro. 356 Int. 202 - Urb. Miraflores	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Vanessa Peredo Arenas
Peru Machu Picchu Tour Operator S.A.C.		Operador De Turismo	Balbin Egas Ruth Rocio
Peru Majestic World Travel Tours Sociedad Anonima Cerrada	Av. Larco Nro. 595 Int. 47	Minorista	Romero Valer Giomer
Peru Mundo Travel Sociadada Anonima Cerrada	Clle Gral Trinidad Moran Nro. 225 Int. A	Operador De Turismo	Edith Lucila Miguel D Ambrosio
Peru Mystical & Ecological Tours S.R.L.	Jr. General Belizario Suarez Nro. 518 Int. 401	Operador De Turismo	Doris Guzman Mendoza
Peru Nilo Viajes S.A.C.	Av. Miguel Angel Nro. 222 - Urb. Fiori	Operador De Turismo	Cesar Percy Rios Rojas
Peru On A Budget E.I.R.L.	Av. Brasil Nro. 3235 Int. B1 -	Minorista	Espinoza Miranda Patrisia Elizabeth
Peru Profundo Tours Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Av. Larco Nro. 101 Int. 103	Operador De Turismo	Cecilia Natalhi Correa Roldan
Peru Routes - Tour Operador S.A.C.	Av. Carlos Alberto Izaguirre Nro. 586 - Urb. Panamericana Norte	Operador De Turismo	Mercedes Alvarado Hinojosa
Peru Southameris Travel E.I.R.L.	Jr. Agustin Gamarra Nro. 418 420 Int. 103-B -	Operador De Turismo	Orcoapaza Vilca Nelly
Peru Tour Operator S.A.C. - Pto Sac	Clle Santander Nro. 260 Int. 401 - Urb. Mayorazgo	Minorista	Mesta Mendoza Gisella Ivonne
Peru Tours Explorer E.I.R.L.	Clle Alcanfores Nro. 345 Int. 216 -	Minorista	Maryliss Naupay Marcelo
Peru Tours International Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Marcos Farfan Nro. 3435 - Urb. Panamericana Norte Espalda Mega Plaza	Mayorista	Juan Carlos Luna Leon
Peru Travel & Tours On Line Eirl	Av. Larco Nro. 657 Int. 9	Operador De Turismo	Gladys Kiyomi Kinjo Tamashiro
Peru Travel Bureau S.A	Clle Sebastian Telleria Nro. 045 - Urb. Jardin (Alt. Cdra. 1 Andres Reyes)	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Pinedo Guerra Ricardo
Peru Travel Servicios Y Turismo E.I.R.L.	Clle Ernesto Diez Canseco Nro. 319 Int. 10 -	Minorista	Aldo Romero Valer
Peru Travels Net S.A.C.	Av. Jorge Basadre Nro. 381 Int. 2° Piso - Urb. El Rosario (A 1/2 Cdra. Embajada De España)	Minorista	Maria Graciela Nuñez Dominguez
Peru Trip Advisors S.A.C.	Av. La Paz Nro. 676 Int. 4 - Ce. El Balcon	Operador De Turismo	Luis Martin Medina Mori
Peru Vacation Tours Sac	Av. Domingo Orue Nro. 469 Int. 201 - Urb. Limatambo	Minorista	Sara Luisa Virginia Rodriguez Cajo De Blanco
Peru Viajes And Tours S.A.C	Clle E. Guzman Y Barron Nro. 3853 Int. 2 - Urb. Condevilla Señor - 1° Etapa (Alt. Cdra. 2 Jose Galvez Y Cdra. 36 Jose Granda)	Operador De Turismo	Gogny Leon Carmen Liliana
Peru Wonderful Tours E.I.R.L.	Clle Oviedo Nro. 109 Int. 201 - Urb. La Capilla (Alt.Cdra.32 Av. El Corregidor)	Operador De Turismo	Fihman Batievski Elena
Peru4you Tours & Travel Sac	Av. Del Ejercito Nro. 2154 Int. 302	Operador De Turismo	Evelyn Gloria Rivera Alvarez
Peruanitos Travel & Vacations S.A.C.	Av. Alcanfores Nro. 267 Int. 108 -	Minorista	Nina Amparo Alves Milho Pezo
Peruinteract Trails E.I.R.L.	Clle Caciue Umachiri Nro. 326 -	Operador De Turismo	Andrea Alberto Maria Ravaglioli
Peruresponsabile.It S.A.C.	Clle Elias Aguirre Nro. 126 Int. 1003	Operador De Turismo	Rosario Griffiths
Perurooms S.A.C	Av. Dos De Mayo Nro. 1545 Int. 205	Operador De Turismo	Javier Chuquiruna Ames
Perutrails2go E.I.R.L.	Av. Separadora Industrial Mz. O Lt. 26 - Urb. Sicuani	Mayorista / Operador De Turismo	Apolaya Prado Ana Maria
Peruvian Company Tour & Asociados Sac	Jr. Wiracocha Nro. 436 - Urb. Zarate	Minorista	Chavez Chavarry Rossana
Peruvian Connection Travel Group Sac	Av. Aviacion Nro. 3143 Int. 301 -	Minorista	Jaime Camilo Jimenez Hernandez
Peruvian International Dreams & Travels S.A.C.	Av. Petit Thouars Nro. 1113 - Urb. Santa Beatriz	Operador De Turismo	Maria Luz Muñoz Semsch
Peruvian Journeys Sociedad Anonima Cerrada-Peruvian Journeys S.A.C.	Av. Alameda San Juan De Buena Vista-Jr Alameda Don Augusto S/N Nro. 348 - Urb. La Encantada - Los Huertos De Villa	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Jose Fernando Campodonico Vassallo
Peruvian Net E.I.R.L.	Clle Colon Nro. 189	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Maximo Marco Antonio Bustamante Arenas
Peruvian Odyssey S A	Jr. Cantuarias Nro. 270 Int. 204 - Urb. Miraflores	Minorista	Pablo Oswaldo Garcia Quispe
Peruvian Real Tours S.A.C.	Clle Padre Urraca Nro. 275 -	Minorista	Auccapure Bellota Bruno
Peruvian Reps E.I.R.L.	Av. Arenales Nro. 1737 Int. 3-18 - Ce. Centro Comercial Arenales	Operador De Turismo	Gustavo Enrique Ebermann Vera
Peruvian Soul S.A.C.	Clle Esperanza Nro. 184 Int. 308 -	Operador De Turismo	Vilcapoma Quispe Magali
Peruvian Sun Tour Operator S.R.L.	Av. Nicolas De Pierola Nro. 981 Int. 311 -	Mayorista / Minorista	Ronald Alfredo Pinto De La Sotta Gonzales
Peruvian Tour Bureau Sac	Jr. Tarata Nro. 290	Operador De Turismo	Liliana Elizabeth Rojas Rodriguez
Peruvian Tours Representaciones S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. Ts12 - Ce. Pardo	Minorista	Andia Garcia Carol Nattaly
Peruvian Tourscorp Sociedad Anonima - Peruvian Tourscorp S.A.	Av. La Molina Nro. 1167 Int. 314 - Ce. La Rotonda	Minorista	Mendoza Vega Jose Alejandro
Peruvian Travel Service And Businesses E.I.R.L.	Clle Elias Aguirre Nro. 141 Int. 10 -	Operador De Turismo	Jorge Enrique Diaz Hernandez
Peruvian Trip S.A.C.	Av. Grau Nro. 610 Int. 406 -	Minorista / Operador De Turismo	Francisco Javier Zavaleta Lozada
Peruvian Universal Tours S.A.	Av. Arequipa Nro. 4964 Int. 202b -	Minorista	Guillermo Angel Calderon Rubio
Peruvian Wonders Travel Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Felipe Yofre Nro. 2852 - Urb. Elio	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Valentina Lourdes Mar Monroy
Peruvian S Life S.A.	Jr. Diez Canseco Nro. 315 Int. 4 -	Minorista	Garcia Pelayo Arana Pedro Jose Del Carmen
Pgp Travel E.I.R.L.	Av. Alfredo Benavides Nro. 2050 Int. 201b	Operador De Turismo	Pillaca Neyra Wenceslao
Pillaca Neyra Wenceslao	Av. 13 De Enero Nro. 2233-2235 - Co. La Huayrona (Alt.Comisaria De La Huayrona)	Operador De Turismo	Pinto Ramirez Daniel Alfonso
Pinto Ramirez, Daniel Alfonso Pto Rueda, Juana	Jr. Cailloma Nro. 124 Int. 310 -	Minorista	Juana Pto Rueda
Piscis Eirl	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 221 -	Operador De Turismo	Zoila Hortencia Ruiz De Torres
Piscis Eirl	Av. Los Ruisenores Nro. 204 Int. A - Urb. Santa Anita (A 1 Cdra. Ovalo Santa Anita)	Minorista	Porras Chavez Briggitt Eugenia
Porras Chavez Briggitt Eugenia	Clle Huaraz Nro. 757	Minorista	Collazos Pareja Lynda Doris
Prince Tours & Travel S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 640 Int. Tm15 - (Mezzanine)	Mayorista	Gladys Torres Gonzales
Pro Peru Travel Eirl	Av. Republica De Chile Nro. 223	Minorista	Javier Edgardo Ramon Victor
Procesa Tours S.A.	Av. Las Artes Norte Nro. 538	Operador De Turismo	Luis Enrique Sanchez Roca
Program Tours S.R.L	Av. La Paz Nro. 356 Int. 203		

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Project & Business S.A.C.	Av. Caminos Del Inca Nro. 111 Int. G6-A - Urb. Chacarilla Del Estanque (Alt. Cdra. 29 Av. Angamos Este)	Minorista	Cesar Augusto Santana Prado
Project & Business S.A.C.	Av. Primavera Nro. 120 Int. A-406 - Urb. Chacarilla Del Estanque	Minorista / Operador De Turismo	Cesar Augusto Santana Prado
Prom Constr Y De Turismo Sa Procutur	Av. Tomas Marsano Nro. 2813 Int. 507 - Res. Higuiereta	Minorista	Carlos Alberto Bravo
Promers Peru Adventure E.I.R.L.	Av. La Mar Nro. 2275 Int. 171 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Neyra Larrea Prospero Jose
Promo Tours S.A.	Av. Pumacahua Nro. 1185 -	Minorista	Agripina Flores Cordova
Promotora De Turismo Elanci S.A.C.	Pj. Ismael Castillo Nro. 109 Int. A	Minorista	Egusquiza Yataco Claudia
Promotora De Turismo Nuevo Mundo Sa	Av. España Nro. 674	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Juan Ricardo Portugal Morzan
Promotora De Turismo S.A.C.	Clle Cantuarias Nro. 270 Int. 402 -	Minorista	Miguel Angel Guibovich
Promovijajes & Aventuras Sociedad De Responsabilidad Limitada	Clle Nicolas Perez Aranibar Int. Tda. 23 - Urb. Ingenieria - Centro Comercial Ingenieria	Operador De Turismo	Ruben Arturo Pradillo Lugo
Prusia Tours Eirl	Av. Jose Pardo Nro. 764 Int. 12 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Schmidt Schuler Notburga
Pts Peru S.A.C.	Jr. Hernando De Soto Nro. 126 - Urb. Maranga - 4º Etapa	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Vilma Ipanaque Carrillo
Pure Peru Sociedad Anonima Cerrada	Pj. Martir Olaya Nro. 201 Int. 601 -	Operador De Turismo	Fiorella Ana Isabel Freyre
Q Tente Tours Inversiones Eirl	Av. Jose A. Larco Nro. 345 Int. S-17	Operador De Turismo	Joaquin Jordan Serrano
Qoyllur Tours S.A.C.	Clle Enrique Palacios Nro. 1125 Int. A - Urb. Miraflores (Alt. Cdra. 11 Av. Pardo)	Operador De Turismo	Edwin Oswaldo Ridoutt Rodriguez
Queens International S.A.C.	Jr. Fray Luis De Leon Nro. 561 Int. 301 -	Minorista	Liliana Elizabeth Caceres
Quimbaya Tours S.A.C.	Av. Jorge Chavez Nro. 263 Int. 202 -	Mayorista / Operador De Turismo	Oscar Leonardo Baudoin Ochoa
Quorum De Turismo S.R.L.	Clle Felix Dibos Nro. 1087 -	Minorista	Falcon Ore Jose Antonio
R & R Acosta Tours S.A.C.	Bl. Edificio Las Palmeras Nro. 101 Int. 49 - Ur. San Felipe	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Ricardo Augusto Acosta
R & R Tours S.A.C.	Av. San Juan Nro. 1078 Int. 103 - Zona D	Minorista / Operador De Turismo	Uber Persy Nuñez Nolasco
R Y Representaciones E.I.R.L.	Av. Los Conquistadores Nro. 620 -	Minorista	Yong Taira Rafael
Ramirez Chaparro Francisca Aurora	Jr. Huiracocha Nro. 1872 Int. J	Operador De Turismo	Ramirez Chaparro Francisca
Rapid Jet Tours Cargo E.I.R.L.	Clle Manuel Bonilla Nro. 162 Int. 203 -	Minorista	Vasquez Del Aguila Reinel
Rasgos Del Peru Operador Turistico E.I.R.L.	Av. Larco Nro. 345 Int. M-22 -	Operador De Turismo	Gutierrez Baca Concepcion
Rasgos Del Peru Tour Operador S.A.C.	Av. Larco Nro. 345 Int. M-5	Mayorista	Chacon Gutierrez Juan Jose
Rdp Inversiones Turisticas S.A.C.	Clle Enrique Palacios Nro. 1110	Operador De Turismo	Antonio Baca Solf
Real Tours S.A.	Jr. Horacio Cachay Diaz Nro. 141 Int. 1 -	Minorista	Alfredo Yoshimura Ganaja
Rebathed Adventure Tours Eirl	Jr. Manco Capac Nro. 7232 - Urb. El Trebol (Frente A Estadio Guadalupeño)	Minorista	Sanchez Huayaney Renan Alcides
Receptivo S.A.C.	Jr. Tarata Nro. 160 Int. 14º Piso	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Gladys Patricia La Rosa
Representaciones Del Centro S.A.	Av. Conquistadores Nro. 1020 Int. 203 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Oscar Guido Quinana
Representaciones Le Roy E.I.R.L.	Clle 2 De Mayo Nro. 657 -	Operador De Turismo	Marchand Pezo Priscilla
Representaciones Sipan S.R.L.	Jr. Gamarra Nro. 653 Int. 811	Minorista	Moises Loayza Huapaya
Representaciones Turisticas Skc S.A.	Clle Elias Aguirre Nro. 358 Int. 101 -	Mayorista	Copello Portocarrero Jorge
Reservaciones Peru E.I.R.L.	Av. Las Palmeras Nro. 5327 - Urb. Peregrinos Del Señor	Operador De Turismo	Keila Leandrina Espinoza
Retto Sanchez Ignacia Elisa	Av. Prlg. Javier Prado Nro. 9285 - Urb. Los Portales De Javier Prado	Operador De Turismo	Retto Sanchez Ignacia Elisa
Reyes Zamora Eirl	Av. Agustin De La Rosa Toro Nro. 992 - Urb. La Rosa Toro	Minorista	Reyes Zamora Maria Luisa
River Tours Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Jr. Prolog. Ayacucho Nro. 483 Int. 3d	Minorista	Vertiz Hernandez Ricardo
Robytoours & Travel S.A.C.	Av. Benavides Nro. 2050 Int. 302b -	Minorista	Yabar De Robinson Jesus
Rodrigo S-Travel & Tour E.I.R.L.	Clle Molokai Mza. F-6 Lote 9 - Urb. Los Cedros De Villa	Operador De Turismo	Roque Eulogio Fritz Rubhert
Roldan Hurtado Fernando Ricardo	Pj. Rimac Nro. 113 - A.H. Huascarán	Minorista	Roldan Hurtado Fernando
Romina Travel And Tour S.A.C.	Av. Larco Nro. 345 Int. M12 - Ce. Galerias Multicentro	Minorista	Gladys Guadalupe Leon
Ronda Tour Eirl	Av. España Nro. 695-697 -	Minorista	Gloria Mabel Sotomayor
Rosita Tour S.R.L.	Av. Gral. Garzon Nro. 1617 - (Cruce Av. Brasil Con Bolivar)	Minorista	Maximiliano Carnero Andia
Rosmar & Asociados S.A.C.	Av. Grau Nro. 918	Minorista	Mario Jesus Stoll Lujan
Rossendito Tours Travel And Service S.A.C.	Pj. Los Pinos Nro. 114	Operador De Turismo	Rosendo Alejandro Olivo
Royal Nippon Eirl	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. Ts 8	Minorista	Rosa Elena Valdivia Alejandro
Royal Travel Service S A	Av. Jose Pardo Nro. 182 -	Minorista	Mercedes Aurora Otoyá Trelles
Rubiños Soto Lourdes Del Carmen	Clle Orellana Nro. 206 Int. 3º Piso - Urb. Higuiereta (Alt. Cdra. 45 Av. Aviacion)	Minorista	Rubiños Soto Lourdes Del Carmen
Rumbos & Destinos Travel E.I.R.L.	Av. Gral Garzon Nro. 1283 Int. 205	Minorista	Giron Mauricio Tatiana
Rumbos Tours S.A.C.	Av. España Nro. 672	Minorista / Operador De Turismo	Igari Ramirez Gladys Wendy
Rutas Del Peru S.A.C.	Jr. Enrique Palacios Nro. 1110	Operador De Turismo	Rosa Patricia Baca Solf
Sa Luxury Expeditions S.A.C	Clle Ramon Zavala Nro. 415 -	Mayorista / Operador De Turismo	Stanziano Nicholas Anthony
Samay Viajes & Turismo Sociedad Anonima Cerrada	Av. Primavera Nro. 1654 Int. 203 - Ce. Monterrico	Minorista / Operador De Turismo	Cecilia Laura Torres Calderon
San Cristobal Tourist Services S.A.C.	Av. De Los Heroes Nro. 424 Int. 502 -	Minorista / Operador De Turismo	Kennedy Soto Rojas
Sanchez Valverde Jorge	Av. Ignacio Merino Nro. 2074 Int. 121	Minorista / Operador De Turismo	Sanchez Valverde Jorge
Sans Frontieres Travel E.I.R.L.	Av. Grau Nro. 2092 - Urb. Santoyo	Operador De Turismo	Miryam Mabel Mendoza Diaz
Santos Diaz De Lanfranco Miryam Begoña	Av. La Mar Nro. 990 Int. A - Urb. Santa Cruz	Minorista	Santos Diaz De Lanfranco
Sata Travel Sociedad Anónima Cerrada	Clle Los Capulies Nro. 140 Int. 402 - Urb. La Aurora	Operador De Turismo	Leon Mejia Ricardo Jose
Segura Vasquez Eduardo Alejandro	Jr. Carabaya Nro. 618 Int. 104	Minorista / Operador De Turismo	Segura Vasquez Eduardo
Selheni E.I.R.L.	Clle Luis Montero Nro. 3809 - Urb. Panamericana Norte	Minorista / Operador De Turismo	Maryzela Angelita Atala Ruiz
Selva Mar Travel Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Leoncio Prado Nro. 942 Int. 03 - Urb. Orbea	Operador De Turismo	Oscar Alberto Rodriguez
Serv Turisticos Generales Sa	Av. Comandante Espinar Nro. 229	Operador De Turismo	Lincoln Vilchez Espinoza
Servi Tours Nelara E.I.R.L.	Jr. Juan Tobias Meyer Nro. 292 Mz. Q Lt. 11 - Urb. El Pacifico-3ra. Etapa	Operador De Turismo	Graciela Araujo Contreras
Servicio Internacional De Turismo Sa	Clle Chinchon Nro. 875 Int. 201-204 -	Minorista	Agripina Tamura Teramae

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Servicios America 24 Horas Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada - Se America S.R.L.	Jr. Enrique Llosa Nro. 364 Int. 130	Minorista	Alberca Mundaca Eyelina Sugei
Servicios E Inversiones Turisticas Peru S.A.C.	Av. Carlos Izaguirre Nro. 773 - Urb. Mercurio	Operador De Turismo	Edith Catalina Cristobal Sanchez
Servicios Ecoturísticos Los Paisajes De Oyon Sociedad Anonima Cerrada	Av. Huanuco Nro. 391	Minorista	Huaraz Damazo Richard Nilo
Servicios Generales Haylli Peru S.A.C.	Av. Aviacion Nro. 5092 Int. 271 - Urb. Higuera	Minorista	Alegria Muñoz Olga Maria
Servicios Integrados De Transporte Turismo Y Excursiones S.A.C. - Sitte S.A.C.	Av. Pardo Nro. 620 Int. Tda. 21 - Cm. Calle Elias Aguirre N° 141-Torre C - Mezzanine	Operador De Turismo	Maria Gabriela Gallardo Villamarin
Servicios Turísticos Cumbaza Srl	Av. Alfredo Benavides Nro. 350	Operador De Turismo	Guzman Chavez Clemente
Servicios Turísticos Juan Pablo S.A.C.	Jr. De La Union Nro. 870 Int. 103 -	Minorista	Vicente Espinoza Chavarria
Servicios Turísticos Paracas S.A.	Clle Las Begonias Nro. 450	Operador De Turismo	Jorge Melero Blanco
Servicios Turísticos Peruanos S.A.	Av. Piramide Del Sol Nro. 552 - Urb. Zarate	Operador De Turismo	Solorzano Vasquez Maria Soledad
Servicios Turísticos Rio Santa S.A.C.	Jr. Amazonas Nro. 411	Operador De Turismo	Tony Fernando Cordova Roque
Servicios Turísticos South Pacific Travel Sociedad Anonima Cerrada	Via Mza. D Lote 15 - Coop. Coopip (Alt. Cruce Avs. Dominicos Y Santa Rosa)	Operador De Turismo	Jorge Luis Vila Galarza
Servicios Turísticos Todomundo E.I.R.L.	Av. Soledad Nro. 254	Minorista / Operador De Turismo	Brennie Denise Beltran Benalcazar
Servitour Prama Empresa Individual De Responsabilidad Limitada - Servitour Prama Eirl	Clle Pinar Del Rio Nro. 2977 Int. 201 - Urb. Peru (Alt. Cdra. 29 Av. Peru)	Operador De Turismo	Maribel Leonor Reynaga Quispe
Sierra Verde Peru Tour Operador Sac	Clle Colon Nro. 110 Int. 706	Operador De Turismo	Gonzalo Cordova Del Campo
Silvana Tours S.A.C.	Av. 28 De Julio Nro. 660 Int. 11 -	Operador De Turismo	Cristina Ugolotti Foschi
Skema Travels Sa	Clle Tumbes Nro. 309 Int. 201 -	Minorista	Pilar Malaga Tapia
Sky Travel Peru S.A.C.	Av. Primavera Nro. 251 - Urb. Chacarilla Del Estanque	Minorista	Milla Forno Carlos Humberto
Small Group Adventures Eirl	Jr. Domeyer Nro. 303	Operador De Turismo	Marcilla Quispe Janet
Sol Full Representaciones S.R.L.	Av. Micaela Bastidas Nro. 692 Int. 2° Piso Mz. X Lt. 29 - Urb. San Agustin	Minorista	Sonia Ordoñez Lopez
Solange Repts Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada	Clle Alcanfores Nro. 245	Mayorista	Viso Jimenez Carlos Shennando
Solidaire Inca Tour Srl	Av. Grau Nro. 612 -	Operador De Turismo	Clara Violeta Vasquez Matta
Solis Bernazza Maria Del Pilar	Jr. Iquique Nro. 890	Minorista	Solis Bernazza Maria Del Pilar
Solmartour S A	Av. Grau Nro. 300 -	Minorista	Maria Margarita Revilla Calvo
Solymar Travel & Tours S.A.C.	Av. Petit Thouars Nro. 5356 Int. 2019 -	Minorista	Echagüe Segovia Aldo Dante
South America Planet Services Sociedad Anonima Cerrada-South America Planet Services S.A.C.	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 19 -	Mayorista	Vicky Yucra Callo
South American Tours Del Peru S A	Jr. Bolognesi Nro. 381	Operador De Turismo	Diana Andrea Madeleine Spehn
Southamerica.Travel S.A.C.	Clle Elias Aguirre Nro. 141 Int. 313 -	Operador De Turismo	Almeida De La Torre Ugarte David Alexis
Southland Peru S.A.C.	Av. Juan Pablo Fernandini Nro. 1202 -	Operador De Turismo	Delfina Montesinos Collado
Southwild S.A.C	Clle Chinchon Nro. 875 Int. 304 -	Operador De Turismo	Patricia Miranda Chuecas
Special Tour & Services Operator Sociedad Anonima Cerrada	Clle Alcanfores Nro. 267 Int. 203	Operador De Turismo	Yolanda Estela Velarde Rosales
Special Travel S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. 14 -	Minorista	Teresa Mariñas Marin
Speedy Travel Sociedad Anonima Cerrada - Speedy Travel S.A.C.	Clle Colon Nro. 110 Int. 706	Minorista	Diaz Scharff Mariela Del Pilar
Splendid Travels Sa	Clle Alcanfores Nro. 290 Int. 18 -	Minorista	Dora Herrera Bernal
Sports Travel S.A.C.	Jr. Emilio Althaus Nro. 109 Int. 203 -	Operador De Turismo	Flor De Maria Sanchez Palacio
St Travel S.A.C.	Clle Monterrey Nro. 258 Int. Nivel 4 - Ce. Camino Del Inca (Alt. Cdra. 2 Av. Caminos Del Inca)	Minorista	Alejandro Macera Nemi
Stay Here Tours Sac	Av. Alfredo Mendiola Nro. 3669 Int. 301 -	Mayorista	Arahuanaza Perez Angelica Maria
Sudamerican Explorer Incatrek Sociedad Anonima Cerrada	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. Of. 11	Operador De Turismo	Alvaro Cabrera Mancilla
Sugey Tours Eirl	Clle Raul Porras Barrenechea Nro. 112 Int. 1 - Urb. Santa Candelaria (Alt Av La Capilla Cdra 11-Parque España)	Minorista	Flores Ramos Guillermina Juana
Sumac Tiki Travel Tours Sociedad Anonima Cerrada - Sumac Tiki S.A.C.	Av. Benavides Nro. 571 Int. 101	Minorista	Salaverry Acedo Rubela Angela
Sunqu Travel E.I.R.L.	Via - Mz. M2 Lt. 1a - Urb. Los Naranjos Ii Etapa	Operador De Turismo	Saida Otilia Medina Calderon
Sunshine International Sociedad Anonima Cerrada - Sunshine International S.A.C.	Av. La Paz Nro. 356 Int. 501 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Fei Bai
Super Tours S.A.C	Clle Nn Nro. 2 Int. 112 -	Minorista	Mendoza Alata Marielena
Sweetrips Travel & Tours S.A.C.	Via - Mz. N Lt. 1 - Urb. Rosa Luz	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Gloria Paola Cruz Tuesta
T.G. Turismo En Grupo Sociedad Anonima Cerrada - T.G. Turismo En Grupo S.A.C.	Av. 2 De Mayo Nro. 768 Int. 101	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Carlos Ivan Gamero Quintana
T'ika Peru S.A.C.	Clle Los Almendros Nro. 121 - Res. Monterrico (Alt. Cdra.6 Av. La Molina - Grifo Primax	Minorista	Gonzales Guerrero De Valer Carmen Marieta
Taitalindo Peru Tours E.I.R.L.	Clle Colcas Mza. K3 Lote 18 - A - Urb. Los Naranjos	Mayorista / Minorista	Montenegro Febres Richard Andres
Tambo Peru Tours S.A.C.	Av. Nicolas De Pierola Nro. 851	Minorista	Hidalgo Ruiz Luz Erika
Tammy Tours E.I.R.L.	Av. Aviacion Nro. 2763	Minorista	Kenny Augusto Endo Kikushima
Tarikapuy Expeditions Sociedad Anonima Cerrada	Clle Manuel Bonilla Nro. 162 Int. 201 -	Operador De Turismo	Calderón Velarde Norma Doris
Tarikapuy Sac			
Tasso Tours & Travel S.A.C.	Av. La Paz Nro. 356 Int. 201	Minorista	Engy Aldo Salcedo Bermudez
Taxi Mar Tours S.A.C.	Av. Paseo De La Republica Nro. 2264	Operador De Turismo	Roberto Fredy Navarrete Huarcaya
Tayka Travel E.I.R.L.	Via - Mz. J Lt. 24 - P.J. Benjamin Doig Lossio	Minorista	Cabello Quispe Silvia Elody
Tebas Sociedad Anonima	Av. Aviacion Nro. 2768-A Int. 201 - (2° Piso)	Mayorista / Minorista	Edgard Ramon Mendoza Zegarra
Tempo Tours Sa	Av. Diez Canseco Nro. 315 Int. 3-6-7-8 -	Minorista	Burneo Raffo Ignacio
Terra Magica Peru Sac	Jr. Luis N. Saenz Nro. 174 Int. 3er. Piso - Urb. Santa Catalina	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Panduro Aliaga Gilma
The Inka'S Dream S.A.C.	Clle Los Robles Mz. I Lt. 2 - Urb. Los Angeles Del Naranjal	Operador De Turismo	Jorge Garagorri Rojas
Thomas Tours Sa	Av. Guardia Civil Nro. 820 Int. 202 - Urb. Corpac	Minorista	Ibanez Nunez Tomas Antonio
Tianma Vacations Sociedad Anonima Cerrada	Av. Jose Pardo Nro. 537 Int. 301	Minorista / Operador De Turismo	Li Qun Wang Lam
Tickets & Tours S.A.	Clle Venecia Nro. 186 Int. A	Mayorista	Elsa Victoria Rocha Merino De Alvistur
Tierras De Los Andes S.A.C.	Av. Petit Thouars Nro. 5356 Int. Tda 2089 -	Operador De Turismo	Valencia Salas Ricardo
Tika Group Representaciones S.C.R.Ltda.	Av. Jose Pardo Nro. 482	Mayorista	Maria Esther Suarez Orbezo
Tika Tours S R Ltda	Av. Jose Pardo Nro. 332 Int. 350	Mayorista / Operador De Turismo	Maria Esther Suarez Orbezo
Todo Vacaciones Sociedad Anonima Cerrada - Todo Vacaciones S.A.C.	Jr. Esperanza Nro. 184 Int. 32 -	Minorista	Carlos Enrique Ruiz Rieckhof
Tomodashi S.A.C	Jr. General Cordova Nro. 1580 Int. 1582 -	Minorista / Operador De Turismo	Nishinohara Chinga De Vargas Rosa Eva

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Top Seller S.A.C.	Clle Artesanos Nro. 150 Int. 168 - Urb. Las Gardenias Mza. D-3 Lote 6-7	Minorista / Operador De Turismo	Marlene Grethel Iannacone Oliver
Top Travel Peru E.I.R.L.	Clle Cantuarias Nro. 270 Int. 304 -	Mayorista / Operador De Turismo	Malca Alarcon Jimmy Anthoni
Top Way Expedition Eirl	Via Mza. F Lote 2 - Urb. San Juan Masias (Espalda Museo De La Nacion)	Operador De Turismo	Mario Aragon Duran
Tours & Travel. Com S.A.C.	Av. Benavides Nro. 4692 Int. 204 - Urb. Alborada (Esq. Con Velasco Asteta)	Minorista	Jorge Alberto Tavera Fernandez
Tours Around Peru And The World E.I.R.L.	Clle Torino - Urb. Javier Prado Vi Etapa	Minorista	Rosa Maria Costilla Morales
Tours Y Arte S.A.C.	Clle Jose Gonzales Nro. 719	Minorista	Victoria Corina Arteaga Linares
Tourscaribe Peru S.A.	Clle Maria Parado De Bellido Nro. 196 -	Operador De Turismo	Raul Ernesto Vargas Moya
Tpn Agencias S.A.C.	Av. Rivera Navarrete Nro. 770 Int. 202 -	Mayorista / Minorista	Juan Carlos Barraza Okamoto
Trafico S.A.	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. 506	Minorista	Ernesto Carlos Arrarte Ferreyros
Trail S.A.C.	Av. Alvarez Calderon Nro. 185 Int. 1 -	Operador De Turismo	Nicolas Ramirez Mejia
Trans Aviatur S.R.L.	Clle Leonidas Yerovi Nro. 115 Int. 9 - (Por Embajada De Uruguay)	Mayorista / Operador De Turismo	Leticia Yolanda Cossio Batanero
Transmar Express Sac	Av. Nicolas Arriola Nro. 197	Minorista	Vitor Ingunza Yonel Dennis
Transmeridian Travel S.A.C.	Jr. Mariano De Los Santos Nro. 111-115 Int. 202 - (Alt. Cdra. 3 Av. General V. Morales)	Minorista	Wendorff Reynoso Amparo
Transp.Org. Y Prom.Turistica S.A.C.	Pj. Los Pinos Nro. 173 Int. Tda. 104 -	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Blaszczyk Gerard Patrice
Transportes Koochoy S A	Clle Los Libertadores Nro. 532 Int. 108	Minorista	Mario Ricardo Koochoy Egas
Travel & Live E.I.R.L.	Av. 28 De Julio Nro. 462 Int. 102	Minorista	Maria Antonieta Portella
Travel Consulting Group S.A.	Av. La Paz Nro. 1190	Minorista / Operador De Turismo	Yamile Natalie Jasauí Marquez
Travel Genesis Cultural E.I.R.L.	Clle Cantuarias Nro. 270 Int. 303 -	Minorista	Marco Antonio Urbina Cruz
Travel Group Peru S.A.	Av. 28 De Julio Nro. 674	Operador De Turismo	Guru Ram Sharma
Travel International Partners Peru S.A.C.	Clle Montegrande Nro. 129 Int. 7° Piso	Minorista	Elsa Milagros Mateo Rodriguez
Travel La Muralla Sociedad Anonima Cerrada	Av. Aviacion Nro. 2883 Int. 206 -	Minorista	Si Muen Loo
Travel Peru Now Sac	Av. Arnaldo Marquez Nro. 638 -	Operador De Turismo	Emil Francis Rios Carty
Travel Plus S.A.C.	Av. Camino Real Nro. 111 Int. 205	Minorista	Ronald Quiroz Cerdan
Travel Reps Sac Agencia De Viajes Mayor	Clle Isaac Recavarren Nro. 131 Int. 304 -	Mayorista / Operador De Turismo	Enrique Gamio Larenas
Travel School Peru Sac	Av. Manco Capac Nro. 1482	Operador De Turismo	Ricardo Mercado Melgarejo
Travel Service Flight Tour Operador Sac - Travel Service Flight	Av. Jose Pardo Nro. 620 Int. 14	Operador De Turismo	Montoya Villarroel Silvia
Travel Services Piscis Tours S.R.L.	Clle Japon Nro. 285 - Urb. El Parral (Alt. Espalda Colegio J. Obrero)	Minorista	Elizabeth Rosales Ruth Elizabeth
Travel Shop S.A.C.	Av. Encalada Nro. 998 - Urb. Monterrico	Minorista	Carla Patricia Carty Bette
Travel Time S A	Av. Javier Prado Este Nro. 5193 Int. C-10,C-4,C-3 - Urb. Camacho	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Mery Luz Vitor Ingunza
Travel Wasi Andina E.I.R.L.	Av. Jose Pardo Nro. 182 Int. 205	Operador De Turismo	Castillo De La Fuente Wilber Jesus
Travel Well Peru S.A.C.	Av. General Garzon Nro. 1599 Int. 18 - Urb. Jesus Maria	Minorista / Operador De Turismo	Cardoza Novoa Jorge Luis
Traveling With Peru Sociedad Anonima Cerrada	Av. La Paz Nro. 676 Int. 204 -	Operador De Turismo	Maria Jannet Zegarra Cubas
Travelink Agencia De Viajes Y Turismo S.A.C.	Av. Larco Nro. 101 Int. 6 - Urb. Miraflores - Centro Comercial Caracol	Minorista	Raquel Haydee Pajan Espejo
Travelmax S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 480	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Roque Gargano
Travelnet S.A.	Av. Jose Pardo Nro. 610 Int. 5 -	Minorista / Operador De Turismo	Romero Echague Ruben Alejandro
Travelone International Network Peru Sac	Clle Manuel Gonzales Olaechea Nro. 135 Int. 502	Minorista	Larissa Portavo Pancorvo
Travelone Service & Tour Peru Sa	Av. Camino Real Nro. 348 Int. 1-A - (Edificio Torre El Pilar)	Minorista	Larissa Portaro Pancorvo
Traveloz Representaciones S.A.C.	Av. Felipe Pardo Y Aliaga Nro. 680 Int. 706 -	Mayorista	Erik Gallesi Lahaye
Travex S.A.	Av. Santa Cruz Nro. 875 Int. 601 -	Minorista / Operador De Turismo	Maria Magdalena Pazos Pastor De Herrera
Treinta Once Ag Viajes Y Turismo S A	Av. Benavides Nro. 255 Int. 205 - 2° Piso - Mezanine	Minorista	Fernandez Paniagua Carmen Rina
Trek Altitude S.A.C.	Av. Pardo Nro. 138 Int. 304 -	Minorista	Hortensia Enriqueta Castillo Villacorta De Rosalbin
Tribu Viajes E.I.R.L.	Av. La Fontana Nro. 410 Int. Tda. 255 - Urb. San Cesar Mza. G Lote 10-B - 2° Etapa - Centro Comercial La Botonda	Operador De Turismo	Luis Paredes Paredes
Trip Peru Inside S.A.C.	Av. Larco Nro. 101 Int. 115	Operador De Turismo	Ivo Yvan Garcia Romero
Tri-Travel Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Pardiño Nro. 127 - Urb. Santa Anita (Alt. Cdra. 7 Av. Ruiseñores)	Mayorista / Operador De Turismo	Gamarra Gonzales Gustavo Rafael
Tropicana Tours S.R.Ltda	Clle 23 (Ex-Reemington) Nro. 214 Int. 202 - Urb. Corpac (Centro Comercial Ekecu / Santa Isabel)	Minorista	Gabriela Sanchez Aguirre
Trotamundos Reps Sac	Clle German Schereiber Nro. 299 Int. 2	Mayorista	Piera Amor Jordi Jaime
Tucano Representaciones - Peru Latin Trails S.A.C	Jr. Michigan Nro. 845 - Urb. Rinconada Del Lago - 1° Etapa	Operador De Turismo	Veronica Elsa Napuri Peirano De Wilber
Turamerica Shipping Express Sa	Av. Ricardo Palma Nro. 1288 - Urb. Aurora	Minorista	Jorge Picasso Salinas
Turandino S.A.C.	Av. Caminos Del Inca Nro. 257 Int. 326 - Urb. Chacarilla Del Estanque	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Oscar Eduardo Rivera Pielago
Turifax S.A.	Av. Centro Camino Del Inca Nro. 257 Int. 306 - Urb. Chacarilla Del Estanque	Minorista / Operador De Turismo	Patricia Maria San Martin Casullo
Turis Tours And Travel Soc. C.Resp.Ltda.	Pj. Los Pinos Nro. 114 Int. 605 - Av. Arenales Cdra 2	Minorista	Eric Fernandez Nunez Del Prado
Turisandes S.R.L.	Av. Larco Nro. 101 Int. 304	Operador De Turismo	Victor E. Rodriguez Rueda
Turismo & Inversiones Inti Inkas Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada	Jr. Los Terrazos Nro. 1947 Int. B - Urb. Inca Manco Capac (Alt. C.C. Mata De Sil)	Operador De Turismo	Juan Cristoval Ojeda Malasquez
Turismo America Latina Sociedad Anonima Cerrada	Clle Elias Aguirre Nro. 126 Int. 302	Mayorista	Patricia Cecilia Campos Quintana
Turismo Cultura Y Alternativas E.I.R.L.	Av. Javier Prado Este Nro. 5193 Int. 7-B - Ce. Plaza Camacho	Operador De Turismo	Uchida Midori
Turismo En Grupo S.A.C.	Av. Dos De Mayo Nro. 768 Int. 201	Mayorista / Minorista	Gamero Quintana Carlos Ivan
Turismo Inkaiko Srl	Av. Jose Pardo Nro. 610 Int. 21	Mayorista / Operador De Turismo	Hilda Enriqueta Paragulla Lora
Turismo Polo E.I.R.L.	Jr. Nicanor Garcia Y Lastres Nro. 472 - Urb. Ingenieria	Minorista	Lilia Ysabel Polo Loarte
Turismo Soyuz Sociedad Anonima	Av. Mexico Nro. 333	Mayorista	Domingo Ricardo Rosas Guzman
Turismo Y Aventuras Peru Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Jr. Almirante Guisse Nro. 1942 Int. 201	Operador De Turismo	Ricardo Willian Tello Alvarado
Turistiando S.R.L.	Clle Galapagos Nro. 120 Int. L101 - Urb. Los Cedros De Villa - Block L (Alt. Av. Alameda Sur)	Minorista	Ascue Portanova Carlos Eduardo
Turpuno S.A.C.	Jr. De La Union Nro. 1040 Int. 1	Operador De Turismo	Neptali Angel Franco Tarazona
Ugk Travel S.A.C.	Clle Intisuyo Nro. 222 - Urb. Maranga	Minorista	Guillen Kuroki Uishiro Alfredo
Unique Travel S R L	Av. Arenales Nro. 480 Int. 203	Minorista / Operador De Turismo	Julio Haro Aspilcueta

RAZON SOCIAL	DIRECCION	CLASE	REPRESENTANTE LEGAL
Universal Viajes Group Sac	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 203 -	Minorista	Adriana Portuguez Ascasibar
Up Travel S.A.C.	Av. Garcilazo De La Vega Nro. 915 -	Minorista	Karen Rico Aguilar
Urpi Viajes Peru S.A.C.	Clle La Habana Nro. 390	Minorista / Operador De Turismo	Vega Valdiviez0 Gabriel Enrique
V.I.P. Viajes Y Representaciones S.A.	Clle Los Antares Nro. 320 Int. 403 - Urb. Alborada	Mayorista	Maria Luz Guizado Machacca
Va & Sa Company S.A.C.	Jr. Alberto Montellanos Nro. 345 - Urb. Apolo Alt Cdra 12 De Av Aviacion	Minorista	Saromo Morales Elena Vilma
Vacaciones Sudamerica S.A.C.	Clle Alcanfores Nro. 267 Int. 204	Minorista	Manuel Peña Retamozo
Vacations Travels Tours S.A.C.	Pj. Los Pinos Nro. 190 Int. 403 - (Entre Cdras. 2 Y 3 De Av Benavides)	Minorista	Ramirez Chinchey Noemi Yolanda
Vamos Expeditions S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 1167 Int. 407 -	Operador De Turismo	Diaz Silva Frola Daniel Antonio
Vargas Cervera Bruno Ivan	Clle Grau Nro. 618 -	Minorista	Vargas Cervera Bruno Ivan
Veas Tours S.A.	Av. Aviacion Nro. 1564 Int. 201 - Urb. Santa Catalina	Mayorista / Minorista / Operador De Turismo	Marcos Landman Rubinger
Vh Tours E.I.R.L.	Clle Los Tulipanes Nro. 188 Int. 110-B - Urb. Polo Hunt (Alt. Cdra. 16 Av. Encalada)	Minorista	Veronica Davila Lizarraga
Viaja-2 S. A. C.	Av. Benavides Nro. 1180	Minorista	Jose Luis Arrarte Fiedler
Viajachkani S.A.C.	Jr. Cantuarias Nro. 140 Int. 226 - Ce. Centro Comercial Polvos De Miraflores	Minorista	Jimmy Anthoni Malca Alarcon
Viaje Facil E.I.R.L.	Av. Camino Real Nro. 111 Int. 208	Minorista	Rosa Elena Hernandez Quintana
Viajero S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 1394 Int. 902	Operador De Turismo	-
Viajes Armendariz S R Ltda	Mlc. Paul Harris Nro. 336 Int. 101 -	Minorista	Caceres De Montes Consuelo
Viajes Barcelona S.A.C.	Av. Jose Pardo Nro. 138 Int. 205 - (Frente Cine El Pacifico)	Minorista	Sinche Gherzzinich Javier
Viajes Club S A	Av. Jose Larco Nro. 759 - Urb. Leuro	Minorista	Hector Velit Nuñez
Viajes Escorpio E.I.R.L.	Clle Schell Nro. 687 Int. 301 -	Minorista	-
Viajes Falabella S.A.	Av. Ricardo Rivera Navarrete Nro. 889 Int. 206 -	Mayorista / Minorista	Rafael Felipe Masias Miranda
Viajes Golden Tours S A	Clle San Ignacio De Loyola Nro. 346 -	Minorista	Mercedes Vasquez Benvenuto
Viajes Klassic S.A.C.	Av. Mariscal Oscar R. Benavides Nro. 380 Int. 605 -	Minorista	Irma Dolores Mariaza Freyre
Viajes Nani Y Bessytours Asociadas S.A.C.	Jr. Huaraz Nro. 775 Int. M101 -	Minorista	Miranda Quispe Maritza Alondra
Viajes Pacifico S.A.C.	Clle La Mar Nro. 163 - (Alt. Cdra. 11 Ovalo Pardo)	Operador De Turismo	Enrique Javier Quiñones Pareja
Viajes Pentagrama S A	Av. Larco Nro. 101 Int. 1301 -	Minorista	Lahura Ponce Miguel Angel
Viajes Peruanos Sociedad Anonima	Av. 28 De Julio Nro. 425 Int. 301 -	Minorista	Cecilia Toso Stagi
Viajes Picaflor Peru Tour Operador S.A.C	Av. Jose Pardo Nro. 610 Int. 22 -	Operador De Turismo	Conco Fajardo Emilia Veronica
Viajes Reales Sac	Av. Larco Nro. 101 Int. 119 - Ce. Caracol (Ovalo Miraflores)	Minorista	Arrieta Villena Ana Gabriela
Viajes Representaciones Eirl	Av. Camino Real Nro. 456 Int. B-51-1	Minorista	Pecho Martinez Juan Carlos
Viajes Responsables S.A.C.	Clle Porta Nro. 170 Int. 205	Operador De Turismo	Enrique Hermosa
Viajes Rosario Florez S.A.C.	Av. Angamos Oeste Nro. 423 Int. D	Mayorista / Minorista	Maria Del Rosario Florez Garcia Rada
Viajes Roxana S.A.C.	Jr. Huallaga Nro. 160 Int. 415 -	Operador De Turismo	Carlos Salazar Salas
Viajes Sol De Oro Peru Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada - Vso Peru S.R.L.	Av. Jose A. Larco Nro. 101 Int. 305 -	Operador De Turismo	Karem Alessandra Pacheco Urquiza
Viajes Y Turismo Miraflores Sociedad Anonima Cerrada	Av. Jose Pardo Nro. 1075 -	Minorista	Penich Jerkovich Neda
Viajes Y Turismo Peru Travel Times Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 135	Mayorista / Operador De Turismo	Geovanny Christian Zevallos Landeo
Viajes Y Turismo Salcantay Sociedad Anonima Cerrada	Clle Gral. Belisario Suarez Nro. 250 - Urb. Miraflores	Operador De Turismo	Alvaro Florez Prevost
Viajes Y Viajes S.A.C.	Clle Pardo Nro. 610 Int. 26	Minorista	Aldo Quintana
Vias Peru Servicios Sac	Jr. Ramirez Peña Nro. 224 Int. 401 - Urb. San German (Alt. Cdra. 7 Av. German Aguirre)	Minorista	Javier Jesus Gomez Beteta
Villacre Mundo Viajes S.A.C	Av. Caminos Del Inca Nro. 257 Int. 306	Minorista / Operador De Turismo	Adriana Villacre Alva
Vip Tours Club Viajes Y Servicios Turisticos S.A.C. - Vip Tours Club S.A.C.	Clle Ricardo Angulo Nro. 729 Int. 306 - Urb. Corpac	Operador De Turismo	Victor Manuel Tasaico Bellido
Virreynal Tours & Travel S S.R.L.	Av. La Marina Nro. 290 - Urb. Sucre	Minorista / Operador De Turismo	Alvarado Ortiz Carolina Victoria
Virreynal Tours Srl	Clle Shell Nro. 120 Int. 24 -	Minorista / Operador De Turismo	Susana Orihuela Espinoza
Visal Travel E.I.R.L.	Av. La Mar Nro. 2275 Int. 53	Minorista	Raquel Maria Casaperalta Allasi De Vidal
Vision Travel Service E.I.R.L.	Av. Jorge Chavez Nro. 129	Minorista	Cahuas Andrade Carina
Vitaperutrasel S.A.C	Clle Los Musgos Nro. 184 - Urb. Matellini	Minorista / Operador De Turismo	Calderon Sandoval Luis Alonso
Vojomi Peru Travel Agency Sociedad Anonima Cerrada	Jr. Castilla Nro. 318 Int. 2do. Piso -	Operador De Turismo	Guerrero Legua Monica Rosario
Voy Pa Perú Tours Sociedad Anonima Cerrada-Voy Pa Perú Tours Sac	Av. Santiago De Surco Nro. 3010 Int. 205 - Urb. La Castellana	Minorista	Nancy Thays Victoria Moreano
Vrama Servicios Turisticos S.A.C.	Av. Emilio Cavenecia Nro. 225 Int. 306 - (Alt. Ovalo Gutierrez)	Minorista	Maria Angela Ruiz Rincon
Waltako Peru Eirl	Av. Benavides Nro. 250 Int. 113	Operador De Turismo	Jaramillo Quiroga Rodrigo Augusto
Wampu Peru Travel Sac	Via La Molina Nro. 744 - Urb. Residencial Monterrico	Operador De Turismo	Grisell Chumbes Bendezu
Wara Travel S.A.C.	Av. Larco Nro. 1036	Minorista	Ramirez Verastegui Walter Rodolfo
Wasary Travel S.A.C.	Jr. Lampa Nro. 216 Int. 175 - Urb. Lima	Operador De Turismo	Silvia Natali Loayza Roldes
Wat Peru S.A.C.	Av. Guillermo Prescott - Alt. Cdra. 22 Av. Salaverry Nro. 490	Minorista	Roberto Oshiro Oshiro
Weekend Travel Peru Eirl	Av. La Paz Nro. 356 Int. 303 -	Mayorista / Operador De Turismo	Mariella Maribel Perez Pulido
Welcome To Peru Tour Operator S.A.C.	Av. Javier Prado Este Nro. 4921 Int. 1 - Ce. El Golf - Urb. Camacho	Operador De Turismo	Tula Doris Vitor Ingunza
Willka Mayu Peru Tours Grupo Caminos Del Sol Operador S.A.C.	Clle Schell Nro. 319 Int. 901	Operador De Turismo	Vargas Peralta Julio
Wings Travels S A	Jr. Cuzco Nro. 425 Int. 804 -	Minorista	Amaro La Rosa Maria Caterina
Winro Tours Agencia De Viajes Y Turismo S.A.C.	Jr. Esperanza Nro. 184 Int. 49 - Ce. Esperanza	Minorista	Zulma Saray Saldaña Millones
Wjn Tours S.A.C.	Clle Cantuarias Nro. 140 Int. 238 -	Operador De Turismo	Mesia Macher Paolo
Yachaq Runa Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada Y.R. S.R.L.	Clle Colcabamba Nro. 261 - Urb. Covida (Alt Cdra 14 Av Antunez De Mayolo)	Operador De Turismo	Alfonso Torres Espinoza
Yaku Travel S.A.C.	Av. Jose Larco Nro. 123 Int. A -	Mayorista / Operador De Turismo	Linares Toledo Cinthya Melanie
Yalu Travel S.R.L.	Clle Shell Nro. 128 Int. 20	Minorista	Yalu Tirado Chaponan
Yaming Service Tickets & Tours Eirl	Clle Alcanfores Nro. 272 Int. 12 - (Cruce Diez Canseco Con Alcanfores)	Minorista / Operador De Turismo	Benites Farfan Ynggrid Esmeralda
Yin He S.R.L.	Av. Emilio Cavenecia Nro. 175 Int. 1-2	Minorista	Yingnan Xu
Yllari Travel Peru S.A.C.	Av. Los Paracas Nro. 413 Int. 1º Piso - Urb. Salamanca Monterrico (A 2 Cdras. Comisaria De Salamanca)	Operador De Turismo	Zarella Sdenka Flores Bueno
Yo Peru Travel Receptivo S.A.C.	Av. Larco Nro. 874	Operador De Turismo	Esmeralda Judith Davila Peña
Ze Travel Sac	Clle Adolfo Viera Nro. 1035 - Zn. Zona E	Minorista	Marco Antonio Salazar Effio
Zena Nunez Luis Carlos	Av. Guardia Civil Nro. 820 Int. 101	Operador De Turismo	Zena Nunez Luis Carlos
Znider'S Holidays E.I.R.L.	Jr. Libertad Nro. 118	Minorista	Martin Krasntger
Zorro Travel Peru S.A.C.	Av. Antares Nro. 233 Int. 2º Piso - Urb. San Roque (Esq. Cdra. 1 Av. El Carmen)	Minorista	Juan Jose Tinoco Gomez
Zuni'S Tours Srl	Av. Petit Thouars Nro. 5524 -	Minorista	Durand Perez De Tagle Zunilda

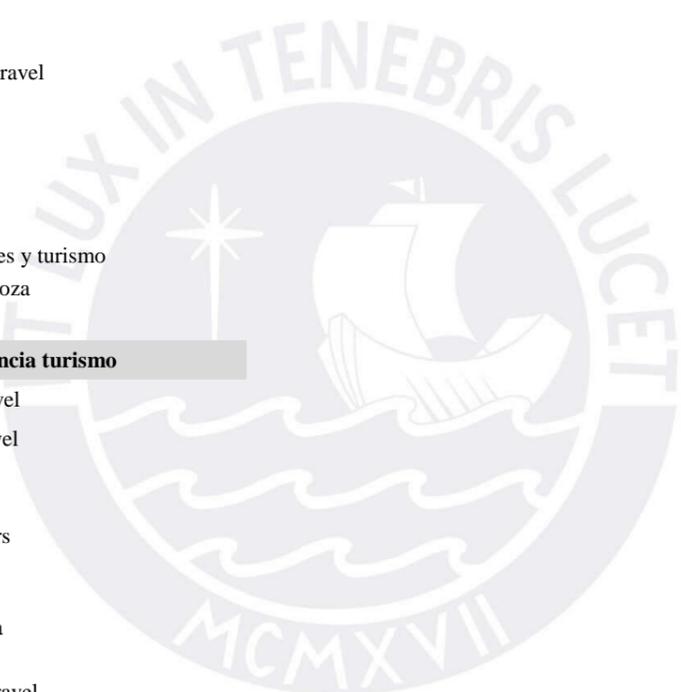
Apéndice C: Muestra

Agencia turismo

e1 imaperu travel
 e2 comienza viajar
 e3 lima discover
 e4 viajes pe
 e5 intertravel
 e6 hotel casablanca huacho
 e7 acsuperu
 e8 destinos
 e9 mathias goettsching
 e10 malu munoz
 e11 dc travel
 e12 fk travel
 e13 dika travel
 e14 peru aventura
 e15 travel and live
 e16 panam tour peru
 e17 peru inka sico
 e18 adt travel
 e19 be peru
 e20 amuy viajes
 e21 costamar
 e22 el polo tours
 e23 peak adventure travel
 e24 delta tango peru
 e25 atrapalo
 e26 Experience Tour
 e27 mundo escondido
 e28 continentalt
 e29 wampu peru
 e30 lima golden travel
 e31 mosoq peru
 e32 turismo polo
 e33 inka roca
 e34 cuarzo travel
 e35 nextway viajes y turismo
 e36 vicente espinoza
 e37 travex

Agencia turismo

e38 domiruth travel
 e39 costamar travel
 e40 next way
 e41 inrairo
 e42 peruvian tours
 e43 simareg
 e44 atenas
 e45 santa catalina
 e46 wayki trok
 e47 peru vision travel
 e48 Encuesta AC Tours-mayorista
 e49. bradi
 e50. euroandina
 e51. metropolitan
 e52. inkaland
 e53. buganvilla
 e54. Atipax
 e55 nuevo mundo-mayorista
 e56 lima vision-mayorista
 e57 Continental
 e58 st travel
 e59 euromundotours
 e60 limamentor
 e61 destinos mundiales
 e62 viajes pacifico
 e63 continental viajes
 e64 yalu travel
 e65 fm servicios turisticos
 e66 continental golden
 e67 atlantic tours
 e68 depaz travel
 e69 peruvian net



Apéndice D: Factores de Calidad (TQM) y las Variables Específicas, Benzaquen (2013)

Factores de Calidad		Preguntas	
		X11	21. La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa.
		X12	6. La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad.
X1	Alta Gerencia	X13	29. La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad.
		X14	8. La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad.
		X15	14. La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo.
		X21	5. La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad.
X2	Planeamiento de la Calidad	X22	27. La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad.
		X23	33. La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad.
X3	Auditoría y Evaluación de la Calidad	X31	22. La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones
		X32	23. La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad.
		X33	3. El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la empresa.
X4	Diseño del Producto	X41	32. Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto.
		X42	31. La empresa invierte en el diseño del producto.
		X43	35. La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto.
X5	Gestión de la Calidad del Proveedor	X51	13. La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores.
		X52	7. La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad.
		X53	15. La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada.
		X54	34. La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores.
		X61	16. El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes.
		X62	12. Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente.
X6	Control y Mejoramiento de Proceso	X63	20. Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento.
		X64	28. La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de Relaciones).
		X65	1. La empresa implementa el control de calidad con eficacia.
		X71	18. La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad.
		X72	4. La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad.
X7	Educación y Entrenamiento	X73	11. Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad.
		X74	30. . La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte.
		X81	2. La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad
		X82	26. La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad.
X8	Círculos de Calidad	X83	25. Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa.
		X84	17. La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad.
		X91	19. La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes.
		X92	9. La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años.
X9	Enfoque hacia la satisfacción del cliente	X93	10. El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes.
		X94	24. La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes.

Apéndice E: Características de las Agencias de Turismo de Lima que Cuentan con Sistema de Gestión de Calidad

DESCRIPCIÓN	2014	
Total de empresas que si cuenta con un sistema gestión calidad	6	100
Tamaño de empresa (Por número de trabajadores)		100
Empresa grande (201 a más)	2	33
Empresa mediana (51-200)	2	33
Empresa pequeña (11-50)	1	17
Microempresa (1-10)	1	17
Persona que contestó:		100
Presidente o Gerente General	1	17
Gerente de Área o Jefe de Departamento	3	50
Otro	2	33
Tiempo de Fundación:		100
Más de 20 años	4	67
16 a 20 años	1	17
11 a 15 años	1	17
6 a 10 años	0	0
0 a 5 años	0	0
Tiempo que su empresa cuenta con sistema de gestión de calidad		100
8 a más años	2	33
4 a 7 años	1	17
1 a 3 años	3	50



Apéndice F: Valores Promedio de las Variables por Factor

	Empresas encuestadas (79)
Alta Gerencia - X1	3.27
X11	3.30
X12	3.32
X13	2.96
X14	3.19
X15	3.56
Planeamiento de la Calidad - X2	3.17
X21	3.34
X22	3.10
X23	3.06
Auditoría y Evaluación de la Calidad - X3	3.05
X31	3.32
X32	3.18
X33	2.66
Diseño del Producto - X4	3.12
X41	3.28
X42	3.22
X43	2.87
Gestión de la Calidad del Proveedor - X5	3.15
X51	3.23
X52	3.15
X53	3.38
X54	2.85
Control y Mejoramiento de Proceso - X6	3.07
X61	3.44
X62	3.29
X63	3.29
X64	2.41
X65	2.90
Educación y Entrenamiento - X7	3.14
X71	3.00
X72	3.06
X73	3.32
X74	3.19
Círculos de Calidad - X8	2.91
X81	3.00
X82	2.81
X83	2.89
X84	2.95
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X9	3.16
X91	3.19
X92	2.99
X93	3.29
X94	3.18

Apéndice G: Resultados de la Encuesta

CASOS	AGENCIA	A. Su empresa o Institución está ubicada	B. Su empresa es	C. ¿Cuántos trabajadores tiene?	D. Su cargo es	E. ¿En qué tipo de empresa trabaja?	F. ¿Cuántos años de fundada tiene su empresa?	G. Su empresa ¿cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?	H. Indique qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa	I. Indique el tiempo que su empresa cuenta con Sistema de Gestión de calidad	J. La empresa implementa el control de calidad con eficacia
1	e1 imaperu travel	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
2	e2 comienza viajar	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
3	e3 lima discover	En Lima	Privada	11 a 50	Otro	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
4	e4 viajes pe	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	Más de 20	No			2. En desacuerdo
5	e5 intertravel	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	16 - 20	Si	curso mincetour mejoras sistemas gestion empresas turisticas	De 1 a 3 años	4. De acuerdo
6	e6 hotel casablanca huacho	En provincia	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	Si	BPM (Business process management)	De 1 a 3 años	3. Neutro
7	e7 acsuperu	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			3. Neutro
8	e8 destinos	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			4. De acuerdo
9	e9 mathias goettching	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			4. De acuerdo
10	e10 malu munoz	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
11	e11 dc travel	En provincia	Otra	201 a más	Otro	Otra	Más de 20	No			2. En desacuerdo
12	e12 fk travel	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
13	e13 dika travel	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
14	e14 peru aventura	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			4. De acuerdo
15	e15 travel and live	En Lima	Otra	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
16	e16 panam tour peru	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	Más de 20	Si	sistema creado por la misma compañía hace 20 años	De 8 a más años	5. Totalmente de acuerdo
17	e17 peru inka sico	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	No			1. Totalmente en desacuerdo
18	e18 adt travel	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	No			1. Totalmente en desacuerdo
19	e19 be peru	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	6 - 10	No			2. En desacuerdo
20	e20 amuy viajes	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	0 - 5	No			3. Neutro
21	e21 costamar	En Lima	Privada	201 a más	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	Más de 20	No			4. De acuerdo
22	e22 el polo tours	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	11 - 15	No			1. Totalmente en desacuerdo
23	e23 peak adventure travel	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	No			1. Totalmente en desacuerdo
24	e24 delta tango peru	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	No			1. Totalmente en desacuerdo
25	e25 atrapalo	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	0 - 5	Si	OTRS sistema de gestion propio	De 8 a más años	4. De acuerdo
26	e26 Experience Tour	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
27	e27 mundo escondido	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
28	e28 continentalt	En Lima	Privada	51 a 200	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	16 - 20	No			3. Neutro
29	e29 wampu peru	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
30	e30 lima golden travel	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	No			1. Totalmente en desacuerdo
31	e31 mosoq peru	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	No			1. Totalmente en desacuerdo
32	e32 turismo polo	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			4. De acuerdo
33	e33 inka roca	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	Si		De 8 a más años	5. Totalmente de acuerdo
34	e34 cuarzo travel	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	11 - 15	No			1. Totalmente en desacuerdo
35	e35 nextway viajes y turismo	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	16 - 20	No			1. Totalmente en desacuerdo
36	e36 vicente espinoza	En Lima	Privada	1 a 10	Otro	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	16 - 20	No			3. Neutro
37	e37 travex	En Lima	Privada	51 a 200	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	11 - 15	No			2. En desacuerdo
38	e38 domiruth travel	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	16 - 20	Si		De 4 a 7 años	3. Neutro
39	e39 costamar travel	En Lima	Privada	201 a más	Otro	Otra	Más de 20	Si	monitoreos, audios, online, videos	De 8 a más años	4. De acuerdo
40	e40 next way	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	16 - 20	Si		De 1 a 3 años	4. De acuerdo
41	e41 inrairo	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	Más de 20	No			5. Totalmente de acuerdo
42	e42 peruvian tours	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	Si	sistema de informacion con tecnologia de punta	De 1 a 3 años	3. Neutro
43	e43 simareg	En Lima	Privada	201 a más	Otro	Otra	Más de 20	No			4. De acuerdo
44	e44 atenas	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	11 - 15	Si	encuesta de servicio brindada a los clientes	De 1 a 3 años	4. De acuerdo
45	e45 santa catalina	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	16 - 20	Si		De 1 a 3 años	3. Neutro
46	e46 wayki trek	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	11 - 15	Si	en proceso implementacion iso9001	De 1 a 3 años	3. Neutro
47	e47 peru vision travel	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	6 - 10	No			4. De acuerdo
48	e48 AC Tours-mayorista	En Lima	Privada	51 a 200	Otro	Manufactura: construcción, fabricación,	Más de 20	Si		De 8 a más años	4. De acuerdo
49	e49. bradi	En Lima	Privada	1 a 10	Otro	Otra	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
50	e50. euroandina	En Lima	Pública	1 a 10	Otro	Otra	11 - 15	No			3. Neutro
51	e51. metropolitano	En Lima	Privada	11 a 50	Otro	Otra	6 - 10	No			4. De acuerdo
52	e52. inkaland	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	11 - 15	No			4. De acuerdo
53	e53. buganvilla	En provincia	Privada	11 a 50	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	11 - 15	Si	propio	De 4 a 7 años	3. Neutro
54	e54. Atipax	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	6 - 10	No			4. De acuerdo
55	e55 nuevo mundo-mayorista	En Lima	Privada	201 a más	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	Más de 20	Si	no usamos ningun sistema conocido implementamos uno propio	De 1 a 3 años	4. De acuerdo
56	e56 lima vision-mayorista	En Lima	Privada	51 a 200	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	Más de 20	Si	ISO 9001:2008	De 1 a 3 años	4. De acuerdo
57	e57 Continental	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	6 - 10	No			4. De acuerdo
58	e58 st travel	En Lima	Privada	11 a 50	Otro	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	16 - 20	No			1. Totalmente en desacuerdo
59	e59 euromundotours	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	No			3. Neutro
60	e60 limamentor	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			3. Neutro
61	e61 destinos mundiales	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	0 - 5	No			4. De acuerdo
62	e62 viajes pacifico	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	6 - 10	No			4. De acuerdo
63	e63 continental viajes	En Lima	Privada	11 a 50	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	16 - 20	No			4. De acuerdo
64	e64 yalu travel	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	6 - 10	No			2. En desacuerdo
65	e65 fm servicios turisticos	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Otra	0 - 5	No			1. Totalmente en desacuerdo
66	e66 continental golden	En Lima	Privada	51 a 200	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	16 - 20	Si		De 1 a 3 años	3. Neutro
67	e67 atlantic tours	En Lima	Privada	1 a 10	Otro	Otra	6 - 10	No			3. Neutro
68	e68 depaz travel	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	6 - 10	No			4. De acuerdo
69	e69 peruvian net	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Otra	16 - 20	Si		De 1 a 3 años	4. De acuerdo
70	e70 David Acosta Viajes y Turismo	En Lima	Privada	1 a 10	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	Más de 20	Si		De 1 a 3 años	5. Totalmente de acuerdo
71	e71 Travel Courier e Inversiones Sac	En Lima	Privada	1 a 10	Otro	Otra	11 - 15	No			4. De acuerdo
72	e72 Expedition Group sac	En Lima	Privada	1 a 10	Otro	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	11 - 15	Si	trato directo al cliente	De 1 a 3 años	5. Totalmente de acuerdo
73	e73 Travelmar	En Lima	Privada	1 a 10	Otro	Otra	6 - 10	Si	turismo	De 8 a más años	5. Totalmente de acuerdo
74	e74 Belmondo Viajes y Turismo	En Lima	Privada	1 a 10	Otro	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	0 - 5	No			3. Neutro
75	e75 Aventours	En Lima	Privada	1 a 10	Presidente de Directorio o Gerente General	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	6 - 10	No			4. De acuerdo
76	e76 Milano Tours	En Lima	Privada	11 a 50	Gerente de Area o Jefe de Departamento	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	16 - 20	Si		De 4 a 7 años	4. De acuerdo
77	e77 PUNTO DE VIAJES	En Lima	Privada	1 a 10	Otro	Bienestar: salud, educación, asesoría, turismo	11 - 15	Si		De 1 a 3 años	4. De acuerdo
78	e78 Agencias de Viajes	En Lima	Privada	11 a 50	Otro	Manufactura: construcción, fabricación,	6 - 10	Si	Amadeus	De 1 a 3 años	3. Neutro
79	e79 Bno travel	En Lima	Privada	11 a 50	Otro	Manufactura: construcción, fabricación,	6 - 10	No			4. De acuerdo

