“Optimización de la Gestión Organizacional en la Agencia de Rap Travel Perú mediante la Implementación de un Sistema Digital Integral

**Fecha:** 27/08/2025

**Autor: Carlos Alberto Bolaños Gamarra**

**Rodrigo Holgado Quispe**

**Fabricio Huillca Perez**

**Raul Ppacsi Chillihuani**

**Versión:** 1.0

# Introducción

Breve descripción del proyecto, su propósito y la importancia de su desarrollo.

La agencia Rap Travel Perú, ubicada en la ciudad de Cusco, se ha posicionado como un referente en la oferta de experiencias turísticas hacia destinos emblemáticos como Machu Picchu, el Valle Sagrado de los Incas y la Montaña de Siete Colores. Sin embargo, el crecimiento del turismo en la región ha puesto de manifiesto la necesidad de modernizar los procesos internos que sostienen la operación diaria.

Actualmente, la agencia gestiona áreas clave como ventas, reservas, finanzas y posventa, pero la ausencia de un sistema integral dificulta la comunicación, el seguimiento de clientes y la eficiencia en la organización. Por ello, este proyecto busca implementar un sistema digital integral de gestión organizacional, con el propósito de garantizar procesos más ágiles, transparentes y alineados con la excelencia que caracteriza a Rap Travel.

Más allá de la tecnología, este proyecto se concibe como una herramienta humanista, donde cada colaborador encuentra claridad en sus funciones y cada cliente percibe la calidez y confianza que distinguen la cultura de servicio en Cusco.

# Problema a Resolver

Explicación del problema o necesidad detectada.

En la actualidad, Rap Travel enfrenta los siguientes desafíos:

* Tiempos de respuesta prolongados a clientes interesados en tours.
* Dificultad para coordinar información entre ventas, reservas y finanzas.
* Falta de trazabilidad en el seguimiento de pagos y confirmaciones de servicios.
* Dependencia de procesos manuales, lo cual incrementa los errores y la carga administrativa.

Estos problemas no solo generan tensión interna en los equipos de trabajo, sino que también impactan en la experiencia del cliente, que espera inmediatez y profesionalismo en un destino turístico altamente competitivo.

—------

# Objetivos del Proyecto

Define lo que se busca lograr con el software.

## Objetivo General:

Implementar un sistema digital integral en Rap Travel Perú que permita unificar procesos internos actualmente dispersos, incrementando la eficiencia organizacional, fortaleciendo la transparencia en la gestión y brindando un servicio más humano hacia los clientes.

## Objetivos Específicos:

* Centralizar los procesos actualmente gestionados en Excel en una plataforma digital integrada, que brinde confianza a colaboradores y clientes.
* Implementar un módulo de reservas que garantice la trazabilidad completa desde la solicitud inicial hasta la confirmación final.
* Integrar las áreas de ventas, reservas y finanzas para reducir reprocesos y mejorar la comunicación interna.
* Proveer indicadores estratégicos en tiempo real, que sirvan como brújula para la gerencia y permitan tomar decisiones con seguridad.
* Crear un módulo de posventa que priorice la atención cercana y personalizada, fortaleciendo la fidelización de clientes.

# Público Objetivo (Usuarios Finales)

Define quién utilizará el software y qué beneficios obtendrá.

## Usuarios principales:

* Equipo de ventas: quienes con pasión presentan el Perú al mundo.
* Área de operaciones y reservas: el corazón logístico que asegura la experiencia del viajero.
* Área financiera: guardianes de la transparencia y la confianza económica.
* Área de posventa: voces de empatía que acompañan al cliente después de su viaje.
* Gerencia: responsables de guiar la visión de Rap Travel hacia el futuro.

## Beneficios esperados:

* Colaboradores empoderados, liberados de tareas repetitivas y con más tiempo para enfocarse en lo esencial: las personas.
* Clientes que confían, porque perciben orden, transparencia y profesionalismo en cada interacción.
* Decisiones estratégicas claras, gracias a datos confiables en tiempo real.
* Una agencia más humana y moderna, que combina tecnología con la hospitalidad andina que la distingue.

# Funcionalidades Principales

Lista de características clave de la primera versión del software.

## Funcionalidades esenciales:

1. Gestión centralizada de clientes y reservas.
2. Módulo de reservas con confirmación automatizada y trazabilidad.
3. Conciliación de pagos con comprobantes digitales seguros.
4. Dashboard con indicadores en tiempo real.
5. Módulo de posventa para encuestas y atención personalizada.

## Funcionalidades futuras (Opcionales):

1. Aplicación móvil para clientes de Rap Travel.
2. Integración con proveedores internacionales.
3. Inteligencia artificial para anticipar necesidades y recomendar viajes.
4. Comunicación interna integrada para fortalecer la cultura colaborativa.

# Requisitos Técnicos

Define el stack tecnológico del proyecto.

## Lenguajes y Frameworks:

Frontend: React + TypeScript, TailwindCSS.

Backend: Node.js con NestJS, PostgreSQL.

Seguridad: Autenticación JWT y cifrado de datos (alineado a OWASP).

## Compatibilidad:

Compatible con dispositivos móviles.

Integración con Google Workspace.

Escalabilidad en la nube (AWS o GCP).

# Riesgos y Limitaciones

Posibles problemas que pueden surgir durante el desarrollo.

## Riesgos:

* Resistencia al cambio de quienes ya se sienten cómodos con Excel.
* Necesidad de capacitación para aprovechar al máximo la nueva plataforma.
* Posibles dificultades en la migración de datos iniciales.

## Limitaciones:

* La primera versión no incluirá inteligencia artificial avanzada.
* El sistema estará enfocado en la gestión interna, no en un portal público de reservas.

# Alcance del Proyecto

Define qué incluirá y qué quedará fuera en la primera versión.

## Lo que incluirá:

* Migración de procesos de Excel a un sistema digital integral.
* Gestión centralizada de reservas, pagos y reportes.
* Dashboards con KPIs clave.
* Roles de acceso por área, con seguridad de datos.

## Lo que NO incluirá (por ahora):

Aplicación móvil independiente.

Integración total con proveedores globales.

Funcionalidades predictivas avanzadas.

# Referencias

**Espina-Romero, L., Ríos Parra, D., Gutiérrez Hurtado, H., Peixoto Rodríguez, E., Arias-Montoya, F., Noroño-Sánchez, J. G., Talavera-Aguirre, R., Ramírez Corzo, J. & Vilchez Pirela, R. A.** *The Role of Digital Transformation and Digital Competencies in Organizational Sustainability: A Study of SMEs in Lima, Peru.*

[**https://doi.org/10.3390/su16166993**](https://doi.org/10.3390/su16166993)

**Toscano-Jara, J.; Loza-Aguirre, E.; Franco-Crespo, A.** *La transformación digital en el turismo: un modelo desde la construcción social de la tecnología (SCOT).* ***360: Revista de ciencias de la gestión****, nº 8 (2023), pp. 1-25.*

<https://doi.org/10.18800/360gestion.202308.006>

# Control de Cambios

| **Nro.** | **Fecha** | **Autor(es)** | **Descripción** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 25/08/2025 | **Autor: Carlos Alberto Bolaños Gamarra**  **Rodrigo Holgado Quispe**  **Fabricio Huillca Perez**  **Raul Ppacsi Chillihuani** | Versión inicial del documento para Rap Travel, considerando información veraz |
|  |  |  |  |