

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO**

**ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN: GESTIÓN DEL TURISMO**



**T003\_ 23940159\_M**

---

**INFORMALIDAD Y NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS  
AGENCIAS DE VIAJES MINORISTAS DEL TURISMO DE LA  
PROVINCIA DEL CUSCO, 2016**

---

Presentado por:

**Br. Francisco Corbacho Carpio**

Para optar al grado académico de  
Maestro en Administración, mención en  
Gestión del Turismo.

**ASESOR:**

**Dr. Gabriel Suyo Cruz**

**CUSCO – PERÚ**

**2017**

## RESUMEN

---

El presente trabajo que lleva el título INFORMALIDAD Y NIVEL DE COMPETITIVIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES MINORISTAS DEL TURISMO DE LA PROVINCIA DEL CUSCO, 2016. Habiendo llegado a establecer que las agencia de viajes minoristas del turismo, tiene un bajo índice de formalidad, es decir en su mayoría son informales, pues a pesar que la mayor parte de ellas se encuentran inscritas en la SUNAT, sin embargo en su mayoría no cumplen con pagar sus impuestos, adquieren sus servicios sin comprobantes de pago con la finalidad de adquirir ingresos económicos, así mismo sus trabajadores no cuentan con una contrata que respalde sus derechos y tampoco gozan de los beneficios de la Ley, siendo estos factores que explican el alto nivel informalidad en este sector..

Por ello, para desarrollar el presente trabajo de investigación se planteó el problema general: ¿De qué manera se relaciona la informalidad empresarial con el nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco, 2016?, el objetivo general es: Determinar la relación de la informalidad empresarial con el nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco, 2016. Para dar solución a este problema se planteó la hipótesis general: La informalidad empresarial se relaciona con el nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco, 2016. El tipo de investigación es descriptivo, prospectivo. El método de investigación aplicado es el método hipotético deductivo – inductivo. El diseño es no experimental es de corte transeccional (descriptivos, explicativos) o transversal. La población de estudio está conformada por 260 agencias de viajes minoristas, el tamaño de la muestra es de 138 encuesta aplicados a las agencias viajes minoristas, las técnicas a utilizar para la selección de la muestra, seguidamente se proceden a aplicar las encuestas.

Se ha llegado a las siguientes conclusiones: a) La informalidad empresarial se relaciona directamente con el nivel competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco, 2016. Como el resultado del análisis de la información se ha confirmado lo siguiente: Una adecuada gestión de la formalidad empresarial afecta a la competitividad, la cual genera una confianza en

los turistas nacionales y extranjeros así como la recomendación y posterior crecimiento de la empresa. b) Los factores que origina la informalidad empresarial de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco, es bajo debido a que determina a cuatro factores (registro legal, adquisición de insumos, pago de impuesto y situación de los trabajadores); influyen de manera decisiva en el nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas en la provincia del Cusco, ya que la relación entre ambas es baja, pues debido a la primera es que, el sector no se preocupa por el desempeño económico de las agencias de viajes minoristas, por la eficiencia en la gestión empresarial, por la eficiencia en sus negocios y por infraestructura de las agencias de viajes minoristas. c) El nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco, es desleal debido a que los empresarios no se preocupan en los factores que determinan la competitividad de las empresas. Esto es, que el sector está preocupado más en evadir e eludir impuestos, no pagados los mismos y comprobando sin comprobante de pago (Boletas de Venta, Facturas); así mismo se observa mantener a sus trabajadores en situaciones de irregular, ya que los empresario no se preocupan en una administración adecuada y eficiencia, solo es su afán es reducir al máximo los costos fijos y variables, pero no se preocupan en una calidad de servicio. Así mismo, no tienen un plan estratégico y del mismo modo no cuentan con un buen nivel de infraestructura adecuada a las exigencias del mercado. d) La implementación de las estrategias de formalización permitirá mejorar el nivel de competitividad de las agencias de viajes minoristas del turismo de la provincia del Cusco, pues bien el sector tiene la intención de urgente mayor intervención del aparato Estatal a efectos de revertir el alto grado de informalidad y bajo nivel de competitividad. Pues demuestra que falta expresar en los planes de desarrollo y políticas de Estado no solo nacional sino regional, pues ha quedado demostrado que solo legislación no basta para promover la formalidad y la competitividad de las empresas, sino que es necesario el trabajo directo y más continuo con los empresarios. Finalmente, esta baja competitividad está relacionada directamente con el alto nivel de informalidad, pues los empresarios descuidan la competitividad de las empresas ya que ofrecen los servicios a precios bajos.