

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Escuela de Postgrado

Maestría en Administración

Mención: Gestión del Turismo



Tema:

“GESTION POR PROCESOS Y EL OUTSOURCING DE LAS
AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS - CAMINO INKA. REGION
CUSCO - PERIODO: 2017”

Tesis presentado por:

Bach. Israel Jacob Mendoza Mejia.

Para optar al Grado de Maestro en Administración,
con mención en Gestión del Turismo.

Asesor:

Dr. Roger Venero Gibaja

Cusco – Perú

2018

RESUMEN

El turismo se convierte en la más importante actividad socio-económica del Cusco, puesto que ocupa a un importante sector de la población generando trabajo y empleo indirecto, ingresos e impuestos; aumenta las rentas disponibles en amplios sectores de la población, hay mayor movimiento de la población por motivo del turismo, hay mayor número de empresas estimulando las inversiones, mayor educación; incide en el crecimiento de las ciudades de la Región Cusco, realización de viajes organizados que han adquirido importancia, con grupos de excursión como una satisfacción inmediata. En tanto que el Centro Receptor Cusco, es un lugar eminentemente turístico, ya que tiene una gran naturaleza e historia, así que el Cusco puede ofrecer una gama de servicios turísticos, es por ello el de tener que brindar una excelente calidad de esta misma. Por ello, nuestro problema materia de investigación, Problema Principal: ¿Cómo es la Gestión por procesos y el Outsourcing de las agencias de viajes del distrito de Cusco en el periodo 2017?, así mismo tiene el siguiente Objetivo General: Determinar la situación actual de la Gestión de procesos y el Outsourcing en las agencias de viaje del Camino Inka de la Región en el periodo 2017. En tanto que la empresa tiene que tener una complementariedad con las otras para alcanzar satisfacer casi todas las necesidades de los turistas. Esta modalidad se ha hecho cada vez más atractiva para los empresarios debido a que éstos se enfrentaban a un esquema laboral que mermaba las utilidades de las agencias de viajes, y también a una sociedad en continuo cambio y exigente. Posiblemente es parte de un movimiento más amplio de la sociedad para la conformación de un mundo más productivo y menos derrochador así conformando en las agencias de viajes lo que es la “ventajas competitivas”.

Palabras claves: Tercializacion, outsorsing, ventas, gestión, procesos.