

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO**

**ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POST GRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION EN GESTION  
DEL TURISMO**



**SISTEMA DE CONTROL Y LA CALIDAD DE SERVICIO  
DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA PROVINCIA DEL  
CUSCO, PERIODO: 2018.**

**Tesis presentada por:**

**Bach. DAVID YAÑEZ LOPEZ.**

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN GESTION DEL TURISMO.

**ASESOR:**

Dr. Tito Livio Paredes Gordon.

CUSCO – PERÚ

2021

## Resumen

Habiendo cumplido el análisis y diseño del trabajo de investigación, nos encontramos frente a un nuevo momento del trabajo de investigación, la acción en la realidad misma, la aplicación del sistema de control interno y la calidad del servicio en base a las decisiones asumidas para cumplir con el trabajo de investigación; es decir, que asumimos el control interno de las acciones para buscar el mejor desempeño posible de nuestros recursos, en pos de los resultados esperados.

Con este trabajo se propone una forma sistemática y continua de conocer el sistema de control interno y la calidad del servicio, el esfuerzo y los resultados de trabajo de una organización turística que atiende a los turistas.

El primer capítulo, contiene los aspectos referidos al problema de la investigación, su planteamiento, formulación, importancia y justificación, los objetivos y las hipótesis de trabajo, entre otros.

En el segundo capítulo, se detalla el marco referencial histórico, teórico y conceptual de la investigación, además de las teorías básicas que sustentan el trabajo y el marco conceptual sobre el cual gira la investigación.

En el capítulo tercero, se aprecia el tratamiento metodológico de la investigación, las técnicas estadísticas e instrumentos de recolección de datos y los elementos que limitaron y dificultaron la investigación.

El cuarto capítulo contiene los resultados de la investigación, dando respuesta a los objetivos específicos propuestos, a través de la presentación general de resultados y la presentación de resultados.

En el quinto capítulo, se presenta la discusión de resultados del control interno y la calidad del servicio.

**Palabras clave:** Administración, Administración de la calidad total, Administración estratégica, Agentes turísticos, Área turística, Balance turística, Estrategia, Incertidumbre.