



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

---

**“OUTSOURCING EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO  
DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO - 2017”**

---

**PRESENTADA POR:**

**Bach. Naylea Beatriz Huillca Torres**

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración.**

**Asesora: Lic. Miriam Huamán Condori**

**CUSCO – PERÚ**

**2017**



**Título :** OUTSOURCING EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO – 2017.

**Autor :** - Naylea Beatriz Huillca Torres

**Fecha :** 2017

## RESÚMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en las Agencias de viajes y turismo del Centro Histórico de la Ciudad de Cusco – 2017 y tuvo como objetivo conocer el Outsourcing en dichas agencias.

El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo; la población de estudio estuvo conformada por 40 propietarios de agencias de viajes y turismo del Centro Histórico, de los cuales se recopiló la información a través de un cuestionario elaborado específicamente para este trabajo. La muestra fue no probabilística, la cual se utiliza cuando no se tiene una lista completa de las empresas que forman la población.

Los resultados fueron procesados por los programas estadísticos IBM SPSS 22 y Excel para los gráficos.

Al revisar la variable se determinó que el Outsourcing en las agencias de Viajes y Turismo del Centro Histórico de la Ciudad del Cusco 2017, es regularmente adecuada como se muestra en los resultados, con un promedio de 3,3 según la escala de medición determinada; lo cual evidencia que el Outsourcing en las agencias de viajes y turismo es medianamente funcional, ya que existen algunos puntos en los que deben mejorar a la hora de realizar dicho proceso. Los resultados generales de las dimensiones son: Planificación que es regularmente adecuada con un promedio de 3,0; la contratación que de igual manera es regularmente adecuada con un promedio de 3,3; la implementación con un promedio de 3,6 que indica que la realizan de manera adecuada y finalmente el control en el que también la realizan de manera adecuada con un promedio de 3,4 según la escala de medición establecida.

**PALABRA CLAVE:** Outsourcing.



## ABSTRACT

The present research work was carried out in the Travel and Tourism Agencies of the Historic Center of the City of Cusco - 2017, and had as objective to know the Outsourcing in these agencies.

The type of research is basic, of quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope; the study population consisted of 40 owners of travel and tourism agencies of the Historical Center, from which the information was collected through a questionnaire elaborated specifically for this work. The sample was non-probabilistic, which is used when you do not have a complete list of the companies that make up the population. The results were processed by the IBM SPSS 22 and Excel statistical programs for graphics.

When reviewing the variable, it was determined that the Outsourcing in the Travel and Tourism agencies of the Historic Center of the City of Cusco 2017, is regularly adequate as shown in the results, with an average of 3.3 according to the determined measurement scale; which evidences that the Outsourcing in the travel and tourism agencies is moderately functional, since there are some points in which they must improve when carrying out this process. The overall results of the dimensions are: planning that is regularly adequate with an average of 3.0; hiring that is also regularly adequate with an average of 3.3; the implementation with an average of 3.6 that indicates that they perform it properly and finally the control in that they also perform it adequately with an average of 3.4 according to the established measurement scale.

**KEYWORD:** Outsourcing.