



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

“ESTUDIO DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS AGENCIAS DE TURISMO – CUSCO 2019”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Presentado por:

Bach. Frey Luis Medina Mamani

Bach. Alexis Fabricio Luna Ccoa

Para optar el Título Profesional de Ingeniería industrial

Asesora: Ing. Rocío Muñoz Camero

Co – Asesor: José Fernando Santoyo Vargas

CUSCO - PERÚ

2020



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar el impacto del sistema de gestión de calidad (SGC) en las agencias de turismo, Cusco – 2019, la investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, el método de investigación fue deductivo-analítico y de enfoque mixto, las técnicas e instrumentos fueron el análisis documental y encuesta, con el formato de recolección de datos y el cuestionario, la población estuvo constituida por 22 agencias de turismo que habían participado en la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC), a las cuales se aplicó un cuestionario, estos resultados fueron comparados con los resultados de la línea base antes de la aplicación del sistema de gestión de calidad (SGC).

Los resultados fueron: el cumplimiento promedio de los 22 objetivos en las agencias fue del 90%, respecto al ROI, existen diferencias significativas entre el ROI antes y después de la implementación del (SGC), ya que, la significación es 0.00 menor de 0.05, por tanto, la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) tuvo un impacto significativo y positivo. Existen diferencias significativas entre la productividad antes y después de la implementación del (SGC) ya que la significación es 0.00 menor de 0.05, por tanto, el impacto fue significativo y positivo. Respecto a la innovación, se pudo apreciar que el 68.2% de las agencias innovaron sus procesos de venta y reserva. Existen diferencias significativas entre la cantidad de productos antes y después de la implementación del (SGC) ya que la significación es 0.00 menor de 0.05, por tanto, el impacto fue significativo y positivo. Finalmente, La implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) genera un impacto positivo en las agencias de turismo Cusco – 2019, ya que favorece en el crecimiento de los ingresos, retorno de la inversión, productividad e innovación de las agencias.

Palabras Clave: Sistema de gestión de calidad, retorno de la inversión, productividad e innovación.



ABSTRACT

The objective of this research work was to analyze the impact of the quality management system (QMS) in tourism agencies, Cusco - 2019, the research was applied, descriptive level, the research method was deductive-analytical and With a mixed approach, the techniques and instruments were the documentary analysis and survey, with the data collection format and the questionnaire, the population was constituted by 22 tourism agencies that had participated in the implementation of a quality management system (QMS), to which a questionnaire was applied, these results were compared with the baseline results before the application of the quality management system (QMS).

The results were: the average fulfillment of the 22 objectives in the agencies was 90%, with respect to the ROI, there are significant differences between the ROI before and after the implementation of the (SGC) since the significance is 0.00 less than 0.05, per Therefore, the implementation of the quality management system (QMS) had a significant and positive impact. There are significant differences between productivity before and after the implementation of the (QMS) since the significance is 0.00 less than 0.05, therefore, the impact was significant and positive. Regarding innovation, it was seen that 68.2% of the agencies innovated their sales and reservation processes. There are significant differences between the quantity of products before and after the implementation of the (QMS) since the significance is 0.00 less than 0.05, therefore, the impact was significant and positive. Finally, the implementation of the quality management system (QMS) generates a positive impact on tourism agencies Cusco - 2019, since it favors the growth of income, return on investment, productivity and innovation of the agencies.

Keywords: Quality management system, return on investment, productivity and innovation.