

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO



DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

APLICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE PERSONAS SOYUZ

PRESENTADO POR:

LUIS ALBERTO MUSTO QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAEL VIGIL CORNEJO

2018

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la aplicación del plan estratégico con la gestión de la Calidad de Servicio en la empresa de transporte de personas SOYUZ.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el aplicado y el nivel descriptivo.

La población estuvo conformada por los jefes y gerentes de la empresa de transportes de personas SOYUZ, que ascienden 25 personas, así mismo también se encuestó a 325 clientes de la empresa, a las cuales se les aplicó el instrumento que constó de 16 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la aplicación del plan estratégico se relaciona positivamente con la gestión de la calidad de servicio en la empresa de transporte de personas SOYUZ.

Palabras Clave: Planificación, Planificación Estratégica, Gestión, Gestión de la Calidad, Calidad.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between the application of the strategic plan and the management of Quality of Service in the company of transport of people SOYUZ.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was the applied and the applied descriptive.

The population was made up of the heads and managers of the company of transports of people SOYUZ, that ascend 25 people, likewise 325 clients of the company were surveyed, To which they applied the instrument that consisted of 16 questions, using the scale of likert with multiple response alternatives.

We proceeded to analyze the results, then we tested the hypothesis, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was possible to determine that the application of the strategic plan is positively related to the management of the quality of service in the company of transport of people SOYUZ.

Key words: Planning, Strategic Planning, Management, Quality Management, Quality.