

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE VIRGEN DEL
CARMEN S.R.L EN LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN**

Administración de Empresas

AUTOR

Becerra Atoche Eric Gianfranco

ASESOR

Dr. Bayona Espinoza Ricardo

Lic. León Lerggios Juan Pablo

PIURA – PERÚ

2012

INDICE

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
PRESENTACIÓN	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCION.....	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1.- Realidad problemática.....	12
1.2.- Formulación del problema	13
1.2.1.- Problema General	13
1.2.2.- Problemas Específicos.....	13
1.3.- Justificación.....	14
1.4.- Antecedentes	15
1.5.- Objetivos	18
1.5.1.- Objetivo general	18
1.5.2.- Objetivos Específicos	18
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL.....	20
2.1.- Marco Teórico	20
2.1.1.- Concepto.....	21
2.1.2.- Principales filosofías de calidad	24
2.1.3.- Servicio	27
2.1.4.- Tipos de Servicio.....	29
2.1.5.- Clasificación de los servicios	30
2.1.6.- Calidad del Servicio.....	31
2.1.7.- Indicadores en la calidad del servicio.....	41
2.1.8.- Propuesta sobre calidad del servicio en empresas de transporte publico	43
2.2.- Marco Conceptual.....	44

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	47
3.1 Hipótesis	47
3.1.1 Hipótesis General.....	47
3.1.2.Hipótesis Específicas	47
3.2 Variables:.....	47
3.2.1 Definición conceptual	47
3.2.2 Definición operacional.....	47
3.3 Metodología.....	50
3.3.1. Tipo de estudio.....	50
3.3.2. Diseño.....	50
3.4. Población, muestra y muestreo	50
3.4.1.- Población	50
3.4.2.- Muestra	51
3.5. Método de investigación	52
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.7.- Métodos de análisis de datos	53
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	55
4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	64
4.1.1 Anàlisis de las condiciones externa	64
4.1.2 Anàlisis de las condiciones internas	79
4.2. Contrastaciòn de hipótesis.....	94
4.3. Discusiòn de resultados	95
PLAN DE MEJORAMIENTO DE EMTRAVICA.....	103
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
5.1. Conclusiones.....	105
5.2. Recomendaciones	106
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	107
ANEXOS.....	109

DEDICATORIA

A Dios por ser guía en mi vida, por estar conmigo y por darme fortaleza para seguir adelante. Y a mis padres, hermanos por el apoyo moral, comprensión y cariño.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios todopoderoso y misericordioso, quien dirige nuestros destinos. A mis padres, Milena Atoche Rodríguez y Franklin Becerra Lozada por el apoyo moral que me dieron en mi carrera, a mis hermanos por esa fuerza de motivación para seguir adelante.

También agradezco profundamente al Gerente de la empresa el Sr. Wilfredo Silva Gonzales y al personal que labora en la empresa de transporte Virgen del Carmen S.R.L, por habernos proporcionado la información necesaria para realizar la presente investigación.

Así mismo, mi agradecimiento al Dr. Ricardo Bayona Espinoza por la aportación de sus conocimientos, hacia mi investigación. Así también debo agradecer al Lic. Juan Pablo León Lerggios por su apoyo de asesoramiento en el desarrollo de la investigación.

Finalmente agradezco, a todos que de alguna u otra forma nos han ayudado en la consecución de nuestra investigación.

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional Administración de Empresas, de optar el grado de Licenciado en Administración.

Se realizó la ceremonia pública de sustentación de la tesis titulada

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE VIRGEN DEL CARMEN S.R.L EN LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2012

Tesis aprobada por el jurado integrado por el Dr. Bayona Espinoza Ricardo y Lic. León Lerggios Juan Pablo, el 30 de Enero del 2013. Autor: Becerra Atoche Eric Gianfranco. Asesor Metodológico Dr. Bayona Espinoza Ricardo, Lic. León Lerggios Juan Pablo.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

RESUMEN

El presente estudio busca diagnosticar el nivel de calidad de servicio que brinda la empresa de Transporte Virgen del Carmen S.R.L en la ciudad de Piura, de esta manera se ha planteado como objetivo general Diagnosticar y proponer un plan de mejoramiento de la calidad del servicio para la empresa de transporte Virgen del Carmen S.R.L; por este motivo se ha utilizado la metodología de una investigación mixta, descriptiva y explicativa.

Los resultados obtenidos en el estudio muestra de manera general que la mayoría de los usuarios que usaron el servicio de transporte de la empresa virgen del Carmen, ubican en un punto medio alto la calidad del servicio, los elementos de la calidad del servicio como el confort y el tiempo brindado a la hora del traslado alcanzan un ponderado alto. Así mismo analizando la competencia, la empresa “Emtravica” es líder del mercado y se diferencia de la competencia por una ventaja diferenciada de contar con unidades modernas y cómodas. Pero los competidores se aprovechan de la debilidad de la empresa que es en no enfocarse en la publicidad y en la infraestructura; es muy resaltante mencionar que la motivación de los trabajadores esta debajo del promedio se muestra como un aspecto negativo. Es conveniente afirmar que la percepción de los trabajadores en cuanto a su autoevaluación afirma que no se sienten contentos al igual que la información brindada.

Del mismo modo esta investigación nos lleva enfocarnos en la parte de dirección para proponerle lineamientos de mejora y así la empresa cumpla con sus objetivos.

Palabras Clave: Calidad de Servicio

ABSTRACT

This study aimed to assess the level of quality of service provided by the transport company Virgen del Carmen SRL in the city of Piura, in this way has been designed as general purpose Diagnose and propose a plan to improve the quality of service for Virgen del Carmen SRL, for this reason we used the mixed research methodology, descriptive and explanatory.

The results obtained in the study generally shows that most of the users who used the shuttle company Virgin del Carmen, located in a middle high quality of service, the elements of the quality of service as the comfort and the time given to the time of transfer reach a high weighted. In addition to the competence, the company "Emtravica" is the market leader and the competition differs by distinct advantage to have modern and comfortable units. But competitors are taking advantage of the weakness of the company that is not focusing on advertising and infrastructure, is very highlighted mention that the motivation of workers is below average is shown as a negative. It is convenient to say that the perception of workers in their self-assessment assert they feel unhappy.

Similarly this research leads us to focus on the part of management to propose guidelines to improve for the company meets its objectives.

Keywords: Quality of Service