



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA
CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE TEPESA, SULLANA - 2014”

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

BACH. JUÁREZ SÁNCHEZ CINDY DANIELA

ASESOR

DRA. NÉLIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PIURA-PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Freddy William Castillo Palacios

Presidente

.....
Mg. Nélida Rodríguez De Peña

Secretario

.....
Mg. Mercedes Palacios de Briseño

Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a la Virgen de Guadalupe, que intercede por mí ante Dios, nuestro Padre Celestial, y por darme las fuerzas de enfrentar las adversidades y seguir así el camino correcto.

Es por la Santa Madre y Dios que en este momento de maravillosa y emocionante alegría, estoy presentando la Tesis que cumplirá con una de las metas más importantes de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Especial agradecimiento a mis padres: Hilda y Gumersindo, por sus constantes consejos; a mis hermanos, por su apoyo.

Un afectuoso reconocimiento también a mis profesionales maestros: Nélida, Freddy, Lerggios y René, por su sabia orientación para que esta tesis sea posible y a las personas que colaboraron en todos los procesos de su ejecución. ¡Muchas gracias!

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Cindy Daniela Juárez Sánchez identificada con DNI N°46204337, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, agosto del 2015

Cindy Daniela Juárez Sánchez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada " Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio que ofrece la Empresa de Transporte TEPESA, Sullana-2014" la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Presentación.....	vi
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Problema de Investigación	33
1.1.1 PREGUNTA GENERAL	33
1.1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	33
1.2 Hipótesis identificación de la variable.....	33
1.2.1 Hipótesis general.....	33
1.2.2 Hipótesis específicas.....	33
1.3 Objetivos	34
1.3.1 Objetivo general.....	34
1.3.2 Objetivos específicos	34
II. MARCO METODOLÓGICO	35
2.1 Identificación de variables	35
2.1.1 Variable dependiente	35
2.1.2 Variable independiente	35
2.2 Operacionalización de variables.....	36
2.3 Metodología	40
2.4 Tipo de estudio.....	40
2.5 Diseño de investigación.....	41
2.6 Población, Muestra y Muestreo	42
2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	43
2.7.1 Encuesta - Cuestionario.....	43
2.7.2 Validación y Confiabilidad del Instrumento	44
2.8. Métodos de análisis de datos.....	45
2.9. Aspectos éticos.....	45
III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	60

V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ÍNDICE DE TABLAS	Pág.
TABLAS:	
Tabla N° 01.....	47
Tabla N° 02.....	49
Tabla N° 03.....	50
Tabla N° 04.....	52
Tabla N° 05.....	53
Tabla N° 06.....	55
Tabla N° 07.....	57
Tabla N° 08.....	58
ÍNDICE DE FIGÚRAS	Pág.
FIGÚRAS:	
Figura N° 01.....	88
Figura N° 02.....	88

RESUMEN

La finalidad de la presente investigación es analizar cómo influye la calidad del servicio en el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de transporte TEPESA-Sullana. Para esta investigación se empleó una metodología observacional; donde definimos la problemática de hechos observados, así como la formulación de las hipótesis, luego recolección de datos que fueron analizados e interpretados con un registro sistemático, válido y confiable. Se trabajó con una muestra de 171 clientes a quienes se les aplicó el cuestionario Servqual, basado en percepciones. La utilización del modelo Servqual usando la metodología Servperf, ha permitido conocer las influencias de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción en un modelo global ya que de las cinco dimensiones de la calidad del servicio cuatro no ejercen influencia con la satisfacción y sólo la empatía ejerce una influencia positiva sobre la misma. La Empresa de Transporte Tepsa debería prestar mayor importancia a la Calidad Servicio que percibe el usuario, porque mejorará la satisfacción del cliente y por ende los resultados de la empresa. Para ello se debe aplicar el instrumento de medición de la calidad del servicio cada semestre, para poder detectar fallas e ir mejorando la calidad y utilizarla como herramienta competitiva, para lograr que el cliente lo diferencie de la competencia y lo elija entre las diferentes empresas que ofrecen los mismos servicios.

Palabras claves: calidad del servicio, atención al cliente, expectativas del cliente.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze how service quality influences the level of customer satisfaction of the transport company TEPESA-Sullana. For this investigation an observational methodology was used; where we define the problem of observed facts and the formulation of hypotheses, then data collection were analyzed and interpreted using a systematic, valid and reliable recording. We worked with a sample of 171 clients who were administered the questionnaire Servqual based on perceptions. The use of Servqual model using the Servperf methodology, has revealed the influence of service quality on the level of satisfaction in a global model because of the five dimensions of service quality four did not influence satisfaction and only empathy has a positive influence on it. Tepsa Transport Company should pay more attention to Quality Service perceived by the user, because it will improve customer satisfaction and therefore the results of the company. This requires applying the instrument for measuring the quality of service each semester in order to detect failures and keep improving the quality and use it as a competitive tool to get the customer sets you apart from the competition and choose between different companies offer the same services.

Keywords: service quality, customer service and customer expectations.