

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERÍA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

*“CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE  
TRANSPORTE- CASO EMPRESA DE TRANSPORTE  
FLORES HNOS. -LIMA”*

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE:**

**Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTOR:**

Lilibhet Sammy - Su Herrera Apolaya

**ASESOR METODOLOGICO**

Msc. Miguel Armesto Céspedes

**ASESOR TEMATICO**

Lic. Tur. Bertha Gladys Miranda Guevara

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA:**

Creatividad e innovación en el desarrollo de productos turísticos  
sostenibles

## Dedicatoria:

Este trabajo se lo dedico a Dios, a mis padres, también, a todas las personas que me apoyaron y estuvieron conmigo en los momentos buenos y malos.

## **AGRADECIMIENTOS:**

Como estudiante me he sentido privilegiada y agradecida. Me gustaría tener por lo tanto, esta oportunidad para expresar mi gratitud a quienes han contribuido a la realización de esta tesis.

En primer lugar, me gustaría expresar mi agradecimiento a la amiga, asesora y profesora licenciada Bertha Gladys Miranda. Gracias por el apoyo y la valiosa información. También gracias al profesor Miguel Armesto y José Vallejos por sus recomendaciones a fin de mejorar mi tesis.

También, me gustaría expresar mi gratitud al administrador de transporte Flores, don Fidel por permitirme acceder a las instalaciones de su empresa.

Gracias, también a mi mami Susana y mi padre Walter, por el amor y el apoyo que me dan, no sólo durante mi formación académica, sino también a lo largo de mi vida, han sido la razón más importante para lo que soy hoy.

Lima, noviembre de 2011

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado de la prestigiosa Universidad “César Vallejo” de Lima a continuación daremos a conocer el trabajo de investigación titulado **“CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE –CASO EMPRESA DE TRANSPORTE FLORES HNOS.-LIMA”**.

De conformidad con las disposiciones del reglamento de grados y títulos vigente a la fecha de la Universidad, desarrollamos este trabajo con la finalidad de fomentar el desarrollo de la filosofía administrativa de calidad de servicio en las empresas de transporte.

Si todos se dieran cuenta de la gran importancia de la calidad de servicio para el éxito, todos los negocios pudieran satisfacer las necesidades de sus clientes.

El trabajo consta de VI capítulos: El capítulo I comprende el contexto global del problema a investigar; El capítulo II se sustenta con el marco teórico; El capítulo III plantea la metodología desde el tipo de investigación hasta el análisis de datos; El capítulo IV se presentan en forma gráfica y expositiva los resultados de la investigación que sirven para organizar y precisar la información; El capítulo V en el cual se plantea las conclusiones y sugerencias como ideas centrales finalmente en el capítulo VI se incluye las referencias bibliográficas donde se obtuvo la información necesaria.

## ÍNDICE

Dedicatoria-----	2
Agradecimiento-----	3
Presentación-----	4
Índice-----	5
RESUMEN-----	6
ABSTRACT-----	7
Introducción-----	8
Generalidades-----	9
<b>Capítulo I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema-----	11
1.2. Formulación del problema-----	12
1.3. Objetivos	
1.3.1. General-----	12
1.3.2. Especifico-----	12
1.4. Justificación-----	12-13
1.5. Matriz de Consistencia-----	14
<b>Capítulo II.- MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación-----	16-18
2.2 Marco Teórico-----	18-25
2.3 Marco Conceptual-----	25-27
<b>Capítulo III.- MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Variables	
3.1.1 Definición conceptual-----	29
3.1.2 Definición operacional-----	30
3.2 Paradigma Metodológico	
3.2.1 Tipo de estudio-----	31
3.2.2 Nivel de investigación-----	31
3.2.3 Diseño de investigación-----	31
3.3 Población, muestra, muestreo-----	31
3.4 Método de investigación-----	31
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos-----	32
3.6 Métodos de análisis de datos-----	32
3.7 Indicar las técnicas estadísticas a utilizar-----	32
<b>Capítulo IV.- RESULTADOS</b>	
4.1 Descripción – interpretación-----	34-60
4.2 Discusión-----	61-62
<b>CONCLUSIONES</b> -----	64-66
<b>SUGERENCIAS</b> -----	68-71
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> -----	73-77
<b>ANEXOS</b> -----	79-81

## **RESUMEN**

El objetivo del trabajo es determinar el nivel del servicio que prestan las empresas de transporte terrestre -Caso Empresa de Transporte Flores Hnos. en Lima. El tipo de diseño utilizado es exploratorio; determinándose el tamaño de la población de los pasajeros de la empresa en un mes. La muestra estuvo constituida por 383 pasajeros. El instrumento utilizado fue un cuestionario, los encuestados fueron anónimos. Los datos obtenidos se analizaron haciendo uso del paquete estadístico IBM SPSS STATISTICS 19 – inglés. Obteniéndose las siguientes conclusiones:

La investigación nos muestra que la empresa de transporte Flores Hnos. la calidad de servicio es evaluada por el cliente de la siguiente manera: aspecto tangible (regular y malo), fiabilidad (regular), capacidad de respuesta (regular), seguridad (regular) y empatía (regular y mala). La actitud encontrada en la mayoría de los pasajeros fue negativa, por diversos casos como: mal trato por parte del personal y no cumplir con el horario pactado.

## **ABSTRACT**

The aim of this work is to determine the level of the service that land transport companies offer – Case Transporte Flores Hnos. Company in Lima. The design type employed is exploratory; thus determining the size of the company passengers' population in a month. This sample consisted of 383 passengers. The employed tool was a questionnaire, the respondents were anonymous. The obtained data was analysed by using the statistical package IBM SPSS STATISTICS 19 – English. Yielding the following conclusions:

The research shows us that concerning the transport company Flores Hnos. the service quality is evaluated by the customer as follows: tangible appearance (fair and poor), reliability (fair), responsiveness (fair), safety (fair) and empathy (fair and poor). The attitude found in most of the passengers was negative, for various cases such as: abuse by staff and not complying with the agreed schedule.