



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

---

**"EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD  
DE SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DE LA EMPRESA  
DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS  
TRANSPORTES LINEA S.A." - FILIAL CHIMBOTE, AÑO 2011**

---

**TESIS PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

**Bach. Brescia Sánchez González**

**ASESOR:**

**José Linares Cazola**

**NUEVO CHIMBOTE  
2011**

## **Dedicatoria**

A mi MADRE, siempre me brindo su amor, cariño, respeto y por sembrar en mi la semilla de la sensibilidad y la comprensión, por enseñarme a que debemos tener la fortaleza de continuar hacia delante no importa las circunstancias que la vida nos presenta. Muchas gracias por haber sido mi fuente de inspiración en mi deseo de proseguir.

*BRESCIA SANCHEZ GONZALES*

### **Agradecimiento**

En primer lugar gracias a Dios por poner en mi camino a tantas personas, quienes han contribuido de forma *significativa* a este trabajo y a mi vida.

A mi asesor MG. JOSE LINARES CAZOLA, por su amistad, respeto y por su enseñanza en todo este proceso por enseñarme a cuestionar lo incuestionable.

A mí siempre recordada y querida Directora de Escuela de Administración Lic. JAELA PEÑA ROMERO, por su liderazgo, sobre todo su fuerza y perseverancia para hacernos los mejores profesionales

A mis maestros quienes siempre estuvieron presentes con sus ideas y su apoyo fue de suma importancia para la culminación de mi carrera profesional.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado *“El Desempeño Laboral y su relación con La Calidad de Servicio brindado por El Personal de La Empresa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “Transportes Línea S.A.” – Filial Chimbote, Año 2011”*, elaborado con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Desempeño Laboral y la calidad de servicio brindada por la empresa “Transportes Línea S.A.”, con el propósito de aportar sugerencias o recomendaciones a la mencionada empresa, con miras a mejorar tales aspectos.

Con la convicción que se le otorgue el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco anticipadamente, por las sugerencias y apreciaciones que se le brinden a la presente investigación.

## INDICE

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstrac	ix
<b>CAPÍTULO I. Marco Metodológico</b>	<b>9</b>
<b>1.1. El problema</b>	<b>10</b>
1.1.1. Selección del problema	14
1.1.2. Antecedentes del problema	16
1.1.3. Formulación del problema	27
1.1.4. Justificación	27
1.1.5. Limitaciones	28
<b>1.2. Objetivos</b>	<b>28</b>
<b>1.3. Hipótesis</b>	<b>29</b>
<b>1.4. Variables – Indicadores</b>	<b>29</b>
<b>1.5. Diseño de la ejecución</b>	<b>32</b>
1.5.1. Tipo de Investigación	32
1.5.2. Población. Muestra	32
1.5.3. Técnicas, instrumentos e informantes	32
<b>CAPÍTULO II. Marco Referencial Científico</b>	<b>36</b>
2.1. Marco Teórico	36
2.2. Marco Conceptual	66
<b>CAPÍTULO III. Descripción de Resultados</b>	<b>68</b>
<b>CAPÍTULO IV. Contrastación de Hipótesis</b>	<b>126</b>
<b>CAPÍTULO V. Discusión de Resultados</b>	<b>145</b>
<b>CAPÍTULO VI. Conclusiones y Recomendaciones</b>	<b>152</b>
6.1. Conclusiones	153

6.2. Recomendaciones	155
<b>CAPÍTULO VII. Bibliografía y Anexos</b>	156
7.1. Bibliografía consultada	157
7.2. Anexos	161

## **Resumen**

*El objetivo principal de la presente investigación, fue determinar si existe relación entre el Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio de la empresa “Transportes Línea S.A.”, al respecto la Prueba Chi Cuadrado de Pearson demostró tal relación (a un nivel de confianza del 95% y error máximo aceptable del 5%), la cual fue la apropiada de acuerdo al tipo de hipótesis formulado y al enfoque de la investigación (Descriptiva correlacional)*

*El estudio realizado se enmarco bajo la siguiente operacionalización de las variables, cabe indicar “Desempeño Laboral” (Variable Independiente), el cual se definió en base a las habilidades técnicas, humanas y conceptuales del personal; en cuanto a la “Calidad de Servicio” (Variable Dependiente), se definió en base a los niveles de fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta por parte del personal, seguridad que inspira la empresa y los niveles de empatía por parte de su personal.*

*De los resultados encontrados se determino que los niveles de Desempeño laboral del Administrador, supervisores y personal de atención estuvieron a un nivel medio como consecuencia la calidad de servicio brindada por la mencionada empresa se encontró en igual nivel en la gran mayoría de aspectos evaluados; a excepción de los niveles de de confianza que inspira la empresa (Seguridad).*

*A consecuencia de las conclusiones que se llegó en el presente estudio entre las recomendaciones que se desprendieron, a considerar por parte de la empresa fue de: ejercer el liderazgo por parte de la administración y de los supervisores con fines de orientar al personal a identificarse con la empresa; entre otros aspectos capacitar al personal de atención, desde la forma en que deben dar la bienvenida a los clientes a la agencia hasta la puesta en el destino del mismo por parte del respectivo personal, así como mostrar toda la atención debida a las consultas de los clientes como por ejemplo, la cotización de un pasaje u horario de salida, mostrando siempre su habilidad técnica, humana y conceptual que poseen para brindar una alta calidad de servicio.*

## Abstrac

The main objective of this research was to determine the correlation between job performance and Quality of Service of the company "SA Transport Line," about the Chi square test showed this relationship (at a level of 95 % and maximum acceptable error of 5%), which was appropriate for the type of assumptions made and the focus of research (descriptive correlational)

The study is carried out under the following operationalization of the variables, it is noted "Work Performance" (Independent Variable), which was defined based on technical skills, conceptual human and personal as the "Quality of Service (Dependent Variable) was defined based on levels of service reliability, responsiveness by staff, the company that inspires safety and levels of empathy by the staff.

From the findings it was determined that levels of work performance of managers, supervisors and care staff were to average the effect of quality of service provided by the company mentioned in the same level found in the vast majority of areas assessed, to except for levels of confidence that inspires the company (Security).

As a result of the conclusions reached in this study among the recommendations that came off, to be considered by the company was: to provide leadership by management and supervisors for the purpose of directing staff to identify with the company, including staff training aspects of care, from the way we should welcome customers to the agency to put the fate of same by the respective staff, as well as showing all the attention due to customer inquiries such as the price of a ticket or departure times, always showing his technical skills, human and conceptual possess to deliver high quality service.