

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



**“FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFERTA LA
EMPRESA DE TRANSPORTES GECHISA EN LA
CIUDAD DE PIURA 2011” – PROPUESTA DE
MEJORAMIENTO.**

TESIS
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORES : GARCÍA CHOZO, JHONATHAN ARTURO
ZAPATA NOLE, ROSANA PAMELA

ASESOR METODOLÓGICO: BAYONA ESPINOZA, Ricardo

ASESOR ESPECIALISTA: RODRIGUEZ PEÑA, Nelida

PIURA – PERÚ
2012

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el Capítulo II del Artículo 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la UCV- Piura y el de la escuela profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

Sometemos a vuestro más alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFERTA LA EMPRESA DE TRANSPORTES GECHISA EN LA CIUDAD DE PIURA 2011” – PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradeciendo anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

A:

Mi Dios y a la Virgen María, por brindar salud a mis seres queridos y a mí, de esa forma mis estudios no se vean afectados.

A mis padres; Arturo y Rosario, y hermanos; Christian y Michelle, quienes me apoyaron a lo largo de mi carrera y cultivaron en mi persona valores que tengo presente en todo momento.

Y a mis profesores y amigos, por que formaron parte de mi desarrollo profesional y me ayudaron en todo lo que les fue posible.

GARCÍA CHOZO, Jhonathan Arturo

A:

Dios y a la Virgen María Auxiliadora, por guiar mis pasos y darme sabiduría para poder culminar este trabajo.

A mi Madre:

Por su apoyo en estos años de formación profesional, insuperable esfuerzo y buena formación que me ha dado.

A mis Hermanos:

En especial a mi hermano Lalo, porque sin su ayuda mi sueño de ser profesional no hubiese sido posible, y a mis demás hermanos que juntos, con cada sugerencia y consejo han hecho de mí una mejor persona, apoyándome en cada momento.

ZAPATA NOLE, Rosana Pamela

Agradecimiento:

A la empresa de transportes GECHISA, que han colaborado de manera constante con nuestro trabajo de investigación.

A todos nuestros Profesores, que contribuyeron en esta ardua y larga tarea de formación académica y profesional, en especial a nuestros Asesores Ricardo BAYONA ESPINOZA y Nelida RODRIGUEZ PEÑA, y a las personas que directa o indirectamente nos apoyaron en esta investigación.

RESUMEN

La presente investigación se realiza con la finalidad de Identificar los factores que determinan el nivel de la calidad del servicio en la empresa de transportes GECHISA y así poder realizar una propuesta de mejoramiento.

La empresa de transportes GECHISA S.A. cuenta con 10 años al servicio de la comunidad y ha venido evolucionando en estos últimos años, a raíz de la constitución del Grupo Empresarial. Cuenta con 90 buses de diferentes socios, los cuales están siendo renovados a lo largo del presente año.

Gechisa está conformado por varias áreas según actividades de servicio: gerencia de finanzas, gerencia de operaciones, gerencia de administración, gerencia general; las cuales conjuntamente buscan la mejora para la empresa.

En cuanto a servicio se trata, muchos de los usuarios dejan entrever, la carencia de una excelente calidad de servicio, y es aquí, en donde precisamente los problemas empiezan a generarse. Por muchos años Gechisa ha sido un grupo empresarial consolidado y fuerte, pero en un mundo globalizado, exigente y cambiante, las expectativas son mayores, y desde nuestra óptica identificamos las carencias que esta empresa puede tener, dando así comienzo a este trabajo de investigación.

Para este trabajo, se realizó una entrevista a una de las Socias del grupo empresarial y una encuesta a 386 personas, calificadas como usuarios del servicio de transportes, y a partir de ahí, se obtienen datos reales que reflejan en su mayoría la falta de calidad en el servicio ofertado. En este trabajo se presenta una propuesta de mejoramiento, que consta de pequeñas cosas que harían grandes cambios positivos a la empresa, generando bienestar tanto al cliente interno como externo, asegurando de alguna manera la permanencia de Gechisa en el mercado de transportes interprovinciales.

ABSTRACT

The present investigation was performed to identify the factors that determine the level of service quality in the transport company GECHISA and to make a proposal for improvement.

The transport company GECHISA SA has 10 years of service to the community and has been evolving in recent years, following the establishment of the Business Group. It has 90 buses of different partners, which are being renovated along this year.

Gechisa is comprised of various areas as service activities: financial management, operations management, management, administration, general management, which together looking for improvement the company.

For service is concerned, many users a glimpse, the absence of an excellent quality of service, and this is where problems start to precisely generate, For many years Gechisa business has been an established and strong group, but in a globalized world, challenging and changing, expectations are highest, and from our point of deficiencies identified that this company may have, thus began this research

For this study, we conducted an interview with one of the members of the business group and an inquest of 386 people, classified as users of transport services, and from there, and from there, real data are obtained mostly reflecting the absence of quality of service offered

this work presents a proposal for improvement, which consists of small things that would make great positive changes to the company, generating welfare of both internal and external customers, ensuring the permanence some way Gechisa in interprovincial transport market.

INDICE	Pág.
Presentación.....	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema	
1.1.1 Planteamiento del problema.....	15
Organigrama de la Empresa Gechisa S.A.....	16
Carreteras en el Perú.....	17
Red Vial.....	17
Terminales.....	18
Ómnibus.....	18
Semaforización.....	18
Tolerancia cero del MTC.....	18
Documentos en regla.....	19
Falta de cultura vial de la población.....	20
La informalidad.....	21
1.1.2 Formulación del Problema	
1.1.2.1 Pregunta General.....	22
1.1.2.2 Preguntas Específicas.....	22
1.1.3 Justificación de la Investigación	
1.1.3.1 Justificación científica.....	22
1.1.3.2 Justificación Social.....	22
1.1.3.3 Justificación Económica.....	23
1.1.4 Limitaciones.....	23
1.1.5 Antecedentes del Estudio	
Internacional.....	23
Nacional.....	26
Regional.....	27
1.1.6 Objetivos	
1.1.6.1 Objetivo General.....	29
1.1.6.2 Objetivos Específicos.....	29
1.2 Marco Teórico	
1.2.1 Marco Teórico.....	30
Evolución de la Calidad en el tiempo.....	30
Calidad.....	32
Calidad Total.....	32
Calidad del Servicio.....	33
Factores relacionados con la Calidad.....	36
Modelización de la Calidad.....	36
Conceptos de Servicio.....	40
Características de los servicios.....	41
Tipos de servicios.....	41

Tipos de clientes.....	42
Servicio al cliente.....	42
Consideraciones de la calidad del servicio de transporte urbano.....	43
1.2.2 Marco Conceptual – Marco Normativo	
Marco Conceptual.....	46
Marco	
Normativo.....	48

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Hipótesis	
2.1.1 Hipótesis General.....	52
2.1.2 Hipótesis Específicas.....	52
2.2 Variable – Indicadores	
2.2.1 Variable.....	52
2.2.2 Indicadores.....	52
2.3 Metodología.....	53
2.3.1 Tipo de Estudio.....	53
2.3.2 Diseño.....	53
2.4 Población – Muestra.....	53
2.5 Método de Investigación.....	54
2.6 Técnicas e – Instrumentos de Recolección de datos.....	54
2.7 Método de Análisis de datos.....	55

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3. Resultados	
3.1 Descripción de Resultados	
Resultados de la Entrevista.....	57
Fortalezas y Debilidades.....	58
Resultados de los Métodos de Observación.....	59

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Discusión de Resultados.....	96
4.2 Contrastación de Hipótesis	
4.2.1 Contrastación de Hipótesis General.....	99
4.2.2 Contrastación de Hipótesis Específica.....	99

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	101
5.2 Sugerencias.....	102
Propuesta de mejoramiento.....	103
Diagrama de Gantt.....	109
Presupuesto para la propuesta de mejoramiento.....	110

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografías.....	112
Linkografía.....	114
Entrevista al Gerente.....	116

Encuesta a los Clientes.....	117
Cuadro de Medición de Estándares de Calidad.....	118
Matriz de Consistencia.....	119

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS:

	Pág.
Tabla N° 01.....	61
Tabla N° 02.....	62
Tabla N° 03.....	63
Tabla N° 04.....	64
Tabla N° 05.....	65
Tabla N° 06.....	66
Tabla N° 07.....	67
Tabla N° 08.....	68
Tabla N° 09.....	69
Tabla N° 10.....	70
Tabla N° 11.....	71
Tabla N° 12.....	72
Tabla N° 13.....	73
Tabla N° 14.....	74
Tabla N° 15.....	75
Tabla N° 16.....	76
Tabla N° 17.....	77
Tabla N° 18.....	78
Tabla N° 19.....	79
Tabla N° 20.....	80
Tabla N° 21.....	81
Tabla N° 22.....	82
Tabla N° 23.....	83
Tabla N° 24.....	84
Tabla N° 25.....	85
Tabla N° 26.....	86
Tabla N° 27.....	87
Tabla N° 28.....	88

CRUCES:

Tabla N° 29.....	89
Tabla N° 30.....	90
Tabla N° 31.....	91
Tabla N° 32.....	92
Tabla N° 33.....	93
Tabla N° 34.....	94