



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

**EVALUACIÓN, PROPUESTA Y VALIDACIÓN DE UN PLAN DE
MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TURÍSTICOS
“SELVA S.A.” EN RIOJA, EN EL AÑO 2012**

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

AUTORA:

ENITH BAUTISTA VILCHEZ

ASESORES:

LIC. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

LIC. ROGER BURGOS BARDALEZ

**TARAPOTO – PERÚ
2012**

DEDICATORIA

A mi madre,

Virginia Vílchez R., por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyas con tu adorado nieto James A. Martínez B. Mamá gracias, todo esto te lo debo a ti.

A mi hijo,

James A. Martínez B., porque él tuvo que soportar largas horas sin la compañía de su madre, sin poder entender, a su corta edad, el porqué prefería estar hablando por el celular y no acostado y/o jugando, Te amo mucho.

Mis hermanos, Maribel y Abel, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “César Vallejo”, pongo a su consideración la presente Tesis titulada “ **EVALUACIÓN, PROPUESTA Y VALIDACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TURÍSTICOS SELVA S.A., EN RIOJA, EN EL AÑO 2012**”

Espero que el presente trabajo pueda ser valorado y apreciado por que es el resultado de un proceso de investigación. Del mismo modo, espero que éste sirva para generar un mayor interés en la comunidad estudiantil de nuestra prestigiosa Universidad, comprometida con la búsqueda de soluciones para los problemas que aquejan al desarrollo económico social, a fin de que se sigan investigando diversos temas vinculados a nuestra profesión.

BAUTISTA VILCHEZ, Enith

Tarapoto, diciembre de 2012

AGRADECIMIENTO

Fundamentalmente agradezco a la Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas y Lic. Roger Burgos Bardalez, por sus comentarios, apreciaciones y críticas.

A todos, mil gracias...

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
Dedicatoria.....	II
Presentación.....	III
Agradecimiento	IV
Índice General	V
Índice de Tablas	VII
Índice de Gráficos	VIII
Declaración jurada de autenticidad y no plagio.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRAC	XI
INTRODUCCIÓN	XII

CAPÍTULO I-MARCO METODOLÓGICO

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1.1. Planteamiento del problema	14
1.1.2. Antecedentes.....	15
1.1.3. Formulación del problema.....	19
1.1.4. Justificación.....	19
1.1.5. Limitaciones.....	20
1.2. OBJETIVOS.....	20
1.2.1. Objetivo General.....	20
1.2.2. Objetivos Específicos	21
1.3. HIPÓTESIS.....	21
1.3.1. Enunciado	21
1.3.2. Tipo de Hipótesis.....	22
1.4. VARIABLES- INDICADORES.....	22
1.4.1. Definición Conceptual.....	22
1.4.2. Definición Operacional	22
1.5. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN.....	23
1.5.1. Tipo de Diseño o investigación	23

1.5.2. Población y Muestra	24
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes:.....	24

CAPÍTULO II-MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1. MARCO TEÓRICO.....	26
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	50

CAPÍTULO III-DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1. PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	53
---------------------------------------------------	----

CAPÍTULO IV-CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	73
---------------------------------------------	----

CAPÍTULO V-DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
-----------------------------------------	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
--------------------------------------------------	----

CAPITULO VII-BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.....	80
-----------------------------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla N° 01:-----	53
Tabla N° 02: - - - - -	54
Tabla N° 03:-----	55
Tabla N° 04: ---- -	56
Tabla N° 05:-----	57
Tabla N° 06:-----	58
Tabla N° 07:-----	82
Tabla N° 08: -----	83
Tabla N° 09:-----	84
Tabla N° 10:-----	85
Tabla N° 11:-----	86
Tabla N° 12:-----	87
Tabla N° 13: -----	88
Tabla N° 14:-----	89
Tabla N° 15:-----	90

Tabla N° 16:-----	91
Tabla N° 17:-----	92
Tabla N° 18:-----	93
Tabla N° 19:-----	94
Tabla N° 20:-----	95
Tabla N° 21:-----	96
Tabla N° 22:-----	97
Tabla N° 23:-----	98
Tabla N° 24:-----	99
Tabla N° 25:-----	100
Tabla N° 26:-----	101
Tabla N° 27:-----	102
Tabla N° 28:-----	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Página
Gráfico N° 01: - -----	54
Gráfico N° 02: - -----	55
Gráfico N° 03: - -----	56
Gráfico N° 04: - -----	57
Gráfico N° 05: - -----	58
Gráfico N° 06: - -----	59
Gráfico N° 07: - -----	82
Gráfico N° 08: - -----	83
Gráfico N° 09: - -----	84
Gráfico N° 10: - -----	85
Gráfico N° 11: - -----	86
Gráfico N° 12: - -----	87
Gráfico N° 13: - -----	88
Gráfico N° 14: - -----	89
Gráfico N° 15: - --	90
Gráfico N° 16: - -----	91
Gráfico N° 17: - -----	92
Gráfico N° 18: - -----	93
Gráfico N° 19: - -----	94

Gráfico N° 20: -	95
Gráfico N° 21: -	96
Gráfico N° 22: -	97
Gráfico N° 23: -	98
Gráfico N° 24: -	99
Gráfico N° 25: -	100
Gráfico N° 26: -	101
Gráfico N° 27: -	102
Gráfico N° 28: -	103

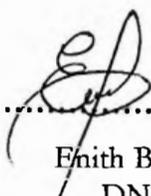
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita, **Enith Bautista Vilchez** con DNI N° 43196536, domiciliada en Jr. Cajamarca N° 140 - Rioja, estudiante del X Ciclo de la escuela de Administración de esta Universidad, quien ha elaborado la tesis denominada: **EVALUACIÓN, PROPUESTA Y VALIDACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TURÍSTICOS SELVA S.A. EN RIOJA, EN EL AÑO 2012** para optar el grado de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN, otorgado por la Universidad César Vallejo.

Declaro bajo juramento que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa. Igualmente dejo expresa constancia que se ha respetado las reglas nacionales de derechos de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Rioja, 12 de diciembre de 2012



.....
Enith Bautista Vilchez
DNI 43196536

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal: Analizar la calidad del servicio que brinda la Empresa de Transportes y Servicios Turísticos Selva S.A. en el año 2012, y elaborar la propuesta y conseguir la validación de un plan de mejora de la calidad del servicio de esta empresa. Estudio que se desarrolló como una investigación descriptiva-explicativa, apoyado en un trabajo de campo, se realizó una encuesta tomando como muestra a 84 usuarios, teniendo en cuenta que son aproximadamente 1,000 personas las que se trasladan diariamente en esta empresa.

Como técnica de recolección de datos, se ha aplicado la encuesta mencionada, que contiene 22 preguntas, las mismas que se han subdividido en 5 dimensiones con la cual se ha buscado conocer cómo es la percepción de la calidad de servicio de la empresa en estudio.

Los resultados de la encuesta y el análisis documental realizado en el proceso de investigación, nos ha permitido elaborar una propuesta de un plan de mejora basándonos en el método utilizado por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Ministerio de la Presidencia: España

En la investigación se llegó a determinar qué:

El 35% de encuestados está de acuerdo en que se otorga un servicio adecuado, pero el 34% opina que el servicio no es adecuado o es deficiente, mientras que un 16% en promedio es escéptico al responder las 22 afirmaciones o frases con los cuales se mide la calidad de servicio, según el método SERVPERF. Por lo tanto, se concluye que la calidad de servicio es deficiente, ya que la aprobación del mismo, no supera el 50%.

También en esta investigación se encuentran distintos capítulos que ayudaran a profundizar y analizar toda la investigación desde diferentes contextos, haciendo de esta una investigación científica, metodológica, didáctica y aplicada.

ABSTRACT

The present study had the objective: To analyze the quality of service provided by the carrier and Selva SA Tourism Services in 2012, and the proposal and get the validation of a plan to improve the quality of service of this company. Study was developed as a descriptive-explanatory, supported by fieldwork, we conducted a survey taking as sample to 84 users, given that approximately 1,000 people are those who move daily in this company.

As data collection technique, we applied the above survey, containing 22 questions, the questions have been subdivided into 5 dimensions with which we have sought to know what the perception of the quality of service the company under study.

The results of the survey and documentary analysis in the research process has enabled us to develop a proposal for an improvement plan based on the method used by the Agency for the Evaluation of Public Policies and Quality of Services. Ministry of the Presidency: Spain

The investigation was determined that:

35% of respondents agree that adequate service is provided, but 34% think that the service is not adequate or poor, while 16% average is skeptical to answer 22 statements or phrases with which measuring the quality of service, according to the method SERVPERF. Therefore, it is concluded that the quality of service is poor, since the approval thereof, does not exceed 50%.

Also in this research are chapters that help deepen and analyze all the research from different contexts, making this a scientific, methodological, didactic and applicative.