



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA DEMANDA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS PARA LA APERTURA DE LA RUTA TOCACHE – AGUAS CLARAS EN LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VILLA BELLAVISTA S.R.L. EN EL AÑO 2013”

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

AUTOR:

PAOLO GUERRA SANGAMA

ASESORES:

Lic. ROGER BURGOS BARDALES

Ms.Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

**TARAPOTO – PERÚ
2013**

PÁGINA DEL JURADO

.....
LIC. MANUEL SEVILLA ANGELATHS

PRESIDENTE

.....
M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

SECRETARIO

.....
LIC. ROGER BURGOS BARDALES

MIEMBRO

DEDICATORIA

A la luz divina, a la fuente inagotable de energía, que nos permite sonreír en las dificultades, a aquel que nos fortalece: A DIOS.

A los que depositaron su confianza, sus consejos, su amor, su sacrificio día a día y por darme la herencia más grande que es la educación: a mis padres; JOSÉ JAIME GUERRA SANGAMA y CECILIA SANGAMA SINARAHUA.

A los que me brindaron su apoyo incondicional: a mis hermanas; MERINA GUERRA SANGAMA, PATTY GUERRA SANGAMA y CARMEN SUSY GUERRA SANGAMA.

PAOLO GUERRA SANGAMA

AGRADECIMIENTO

A los accionistas y colaboradores de la Empresa de Transportes y Servicios Turismo Express Villa Bellavista S.R.L. por brindarme las facilidades para realizar mi tesis, especialmente al Gerente General Sr. PEDRO VARELA GARCÍA.

A los que me brindaron siempre su orientación con profesionalismo y por su valiosa colaboración durante la elaboración de esta tesis: a los asesores; Lic. ROGER BURGOS BARDALES, Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS y M. SC. SANTOS ALBERTO SOTERO MONTERO.

Por permitir desarrollar mis conocimientos dentro y fuera de las aulas; a la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO y a todos aquellos que han contribuido directa o indirectamente en mi formación profesional.

PAOLO GUERRA SANGAMA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Paolo Guerra Sangama, con DNI N° 47072168 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, de la 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 la información aportada por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, agosto del 2013.

PAOLO GUERRA SANGAMA

DNI: 47072168

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

“LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA DEMANDA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS PARA LA APERTURA DE LA RUTA TOCACHE – AGUAS CLARAS EN LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VILLA BELLAVISTA S.R.L. EN EL AÑO 2013”

Espero que el presente trabajo de investigación tenga una firme importancia y pueda ser valorado en cuanto al proceso de investigación. Del mismo modo, espero que éste sirva para generar un mayor interés en la población estudiantil de todas las universidades del País, que buscan dar soluciones prácticas y analíticas en la búsqueda de ser más competitivos en el mundo empresarial.

Tarapoto, Agosto del 2013

GUERRA SANGAMA, PAOLO

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO -----	ii
DEDICATORIA-----	iii
AGRADECIMIENTO -----	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD-----	v
PRESENTACIÓN-----	vi
ÍNDICE -----	vii
RESUMEN -----	ix
ABSTRACT -----	x
I. INTRODUCCIÓN -----	Pág.13
1.1. Marco Teórico -----	15
1.2. Antecedentes -----	35
1.3. Justificación -----	38
1.4. Realidad Problemática -	--39
1.5. Formulación del Problema --	-41
1.6. Hipótesis -----	-----41
1.7. Objetivos-----	-----41
1.7.1. Objetivo General -----	-----41
1.7.2. Objetivos Específicos -----	-----41
II. MARCO METODOLÓGICO -----	Pág.43
2.1. Variable -----	43
2.2. Operacionalización de Variable-----	43
2.3. Metodología-----	44
2.3.1. Tipo de estudio -----	44
2.3.2. Diseño de estudio-----	44
2.3.3. Población, muestra y muestreo-----	45
2.3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ----	46
2.3.5. Métodos de análisis de datos -----	46

III. RESULTADOS	Pág.47
3.1. Características	48
3.2. Precios	50
3.3. Pasajeros	52
3.4. Velocidad de Servicio	54
3.5. Calidad de Servicio	56
3.6. Evaluación de los Factores Determinantes	58
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
V. CONCLUSIONES	67
VI. SEGERENCIAS	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
VIII. ANEXOS	73
8.1. Encuesta	73
8.2. Características	78
8.3. Precios	80
8.4. Pasajeros	88
8.5. Velocidad del Servicio	93
8.6. Calidad de Servicio	101
8.7. Evaluación de los Factores Determinantes	109
8.8. Matriz de Consistencia	111
8.9. Constancia	112

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo "Evaluar los factores determinantes de la demanda de transporte de pasajeros para la apertura de la ruta Tocache – Aguas Claras en los usuarios de la empresa de transportes Villa Bellavista S.R.L. en el año 2013". El estudio se desarrolló como una investigación descriptiva - explicativa, apoyado en un trabajo de campo, se tomó como muestra a doscientos sesenta y nueve (269) pasajeros transportados por la ruta de Sur a Norte.

Así mismo se aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, dicha encuesta está compuesta por sesenta preguntas (60): todas las preguntas estuvieron separadas en 5 dimensiones, para poder conocer el cómo están los factores determinantes de la demanda de transportes de la ruta Tocache – Aguas Claras, para lo cual se utilizó la teoría propuesta por Stuar Cole, James (1998), para la escala de calificación que se utilizó para analizar los resultados de la encuesta , es la que muestra a continuación:

La escala de calificación que se utilizó para analizar los resultados empiezan desde; **Muy deficiente**, **Deficiente**, **Regular**, **Eficiente**, **Muy eficiente**, sin embargo todas estas respuestas se resumen en tres escalas generales, **Deficiente**, **Regular y Eficiente**, en la investigación se llegó a determinar que:

- ❖ Las características de la empresa Villa Bellavista S.R.L. en base a las instalaciones del terminal se encuentra en un escenario eficiente, este resultado se resuelve en suma de las respuestas regulares y eficientes las cuales ascienden a 52% de eficiencia, este factor se debe a que los pasajeros consideran que el tamaño del terminal es el adecuado para brindar el servicio, en conclusión el análisis de esta dimensión detallado en cinco (5) preguntas realizadas en la presente investigación, se pudo identificar el estado actual de las características, en la cual muestra un escenario positivo para la empresa y se proponen sugerencias para mejorar el desarrollo de las actividades de la empresa.

- ❖ El precio se puede observar mediante el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta que se aplicó a los pasajeros de la empresa Villa Bellavista S.R.L., en la cual muestra un 51% de eficiencia, esto se debe a que los pasajeros perciben que si existe un contraste entre lo que pagan por el servicio y lo que reciben, ya que la empresa es capaz de generar beneficios que eleven sus expectativas, los cobros que cobran por el exceso de equipaje son los adecuados, los precios de los pasajes no varían desde hace mucho tiempo, es por el cual la empresa se encuentra en un interesante escenario en cuanto a las estrategias de precios con los competidores, puesto que sus precios están de acorde al estándar del mercado.
- ❖ Los pasajeros de la empresa Villa Bellavista S.R.L. muestran un resultado positivo con un 53% de eficiencia, para la apertura de la ruta Tocache – Aguas Claras, porque cuentan con enormes posibilidades para el crecimiento económico y comercial.
- ❖ La velocidad del servicio de la empresa Villa Bellavista S.R.L. mediante los resultados de los análisis obtenidos se puede observar que tiene un 56% de eficiencia, en la cual muestra un resultado positivo, estos resultados se sustentan debido a que los pasajeros consideran que el estado de los vehículos se encuentran en óptimas condiciones y su legalidad, el tiempo que la empresa se demora en llegar desde su punto de origen hasta su punto de destino es el adecuado, y están entre las expectativas de los pasajeros, de igualmente los horarios y el monto de salidas diarias.
- ❖ La calidad del servicio de la empresa Villa Bellavista S.R.L., según el análisis de los resultados obtenidos se encuentra en un escenario deficiente, puesto que el 50% de los pasajeros así lo perciben, esto se debe a que los transportistas no se están enfocando en brindar un buen servicio y no inspiran confianza a los pasajeros durante el viaje y por otra parte vemos que la seguridad es deficiente, para la protección de los pasajeros ante cualquier imprevisto que se presenta, en la las cuales los encargados muestran cierta debilidad para dar solución.

ABSTRACT

In this study we aimed to "assess the determinants of passenger demand for opening the route Tocache - Aguas Claras in users of the carrier Villa Bellavista SRL in 2013 ". The study was conducted as a descriptive - explanatory, supported by field work was sampled at two hundred sixty-nine (269) passengers carried on the route from south to north.

Likewise, a survey as data collection technique, the survey questions are composed sixty (60): all questions were separated on 5 dimensions, in order to know how are the determinants of the demand for transport of the route Tocache - Aguas Claras, for which we used the theory proposed by Stuart Cole, James (1998), for rating scale was used to analyze the results of the survey, is as shown below:

The rating scale was used to analyze the results start from; Very Poor, Poor, Fair, Efficient, Highly efficient, however all of these responses are summarized in three general scales, Poor, Fair, Efficient, research it was determining that:

- ❖ The firm characteristics Villa Bellavista SRL based on terminal facilities in a scenario is efficient, this result is resolved sum of regular and efficient responses which amount to 52% efficiency, this factor is that passengers consider that the size of the terminal is adequate to provide the service, in conclusion, the detailed analysis of this dimension within five (5) questions asked in the present investigation, we could identify the current status of the features, which shows a positive scenario for the company and suggests suggestions for better development of the activities of the company.
- ❖ The price can be seen by analyzing the results of the survey that was applied to passengers Company Villa Bellavista SRL, which shows a 51% efficiency, this is because passengers feel that if a contrast between what they pay for the service and what they receive, as the company is able to generate profits that raise their expectations, charges they charge for excess baggage are adequate, the fares do not vary in a long time, by which the company is in an

interesting scenario in terms of pricing strategies with competitors, since its prices are in keeping with the market standard.

- ❖ Company Passengers Villa Bellavista SRL show a positive result with 53% efficiency, for opening the route Tocache - Aguas Claras, because they have enormous potential for economic growth and trade.
- ❖ Speed of service ∞ Company Villa Bellavista SRL using the obtained test results shows that has a 56% efficiency, which shows a positive result, these results are sustained because passengers consider the condition of the vehicles are in good and its legality, Company time it takes to reach from their point of origin to its destination quickly is right, and are between the expectations of the passengers, it also schedules and the amount of daily departures.
- ❖ Service quality Villa Bellavista SRL company, according to the analysis of the results is in a poor scenario, since 50% of passengers perceive so, this is because carriers are not focusing to provide good service and do not inspire confidence to passengers during the journey and on the other we see that security is poor, for the protection of passengers against any unforeseen occurrence, in which managers show some weakness for solving.