



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA TURISMO CIVA S.A.C Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA SU MEJORA, PIURA - 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

CALLE MARQUEZ JACKELYN FIORELLA

ASESOR

MG. SÁNCHEZ PACHECO LUIS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

PIURA – PERÚ

2016

Página del jurado

.....
Mg. Luis Sánchez Pacheco
Presidente

.....
Mg. Mercedes Palacios De Briceño
Secretaria

.....
Mg. Juan Pablo León Lerggios
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por derramar sus bendiciones sobre mí y darme fortaleza para vencer todos los obstáculos de mi vida.

A mis padres por todo el esfuerzo, sacrificio, comprensión, confianza y el apoyo incondicional en cada momento de mi vida, sobre todo en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional.

A mi hermana por el apoyo que siempre me ha brindado día a día en el transcurso de mi carrera universitaria.

A mis sobrinos que fueron motivos de inspiración para mí.

Agradecimiento

A mi asesor por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus conocimientos científicos y así también por la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la investigación.

A la empresa turismo Civa S.A.C y a mi cuñado Luis Paucar por haberme ayudado en mi investigación.

A mis amigos por estar siempre a mi lado apoyándome de manera incondicional sin pedir nada a cambio.

Declaración de autenticidad

Yo, Jackelyn Fiorella Calle Marquez, con DNI N° 47428390, 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, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que muestran 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 de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, julio del 2016.

Jackelyn Fiorella Calle Marquez

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Análisis de la calidad de servicio de la empresa Turismo Civa S.A.C y propuesta de estrategias para su mejora, Piura – 2016 “con la finalidad de desarrollar una mejor calidad de servicio. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, donde se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da conocer el diseño de investigación, la variable, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se encuentran los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación.

En el Capítulo V, VI, VII, VIII y IX: Se presentan las conclusiones, las recomendaciones, se desarrolla la propuesta de la calidad de servicio, se presentan las referencias bibliográficas que sirven para el desempeño de la presente investigación y los anexos.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en administración.

Índice

	Página
Página del jurado	2
Agradecimiento.....	4
Declaración de autenticidad.....	5
Presentación.....	6
Índice	7
Índice de tablas.....	9
Resumen.....	11
Abstract.....	12
I.INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teoría relacionada al tema	20
1.4. Formulación del problema	24
1.4.1. Pregunta general	24
1.4.2. Pregunta específica	24
1.5 Justificación del estudio.....	24
1.6. Objetivos.....	25
1.6.1. Objetivo general	25
1.6.2. Objetivos específicos	25
II. METODO	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables	26
2.3. Población y muestra.....	26
2.3.1 Población.....	26
2.3.2. Muestra.....	27
2.3.3 Criterios de selección.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	28
2.4.4 Validación y confiabilidad del instrumento	29
2.5. Métodos de análisis de datos.....	29
2. 6. Aspectos éticos	29

III. Resultados	31
IV. Discusión y Propuesta	38
V. Conclusión	60
VI. Recomendaciones	61
VII. Referencias	62
ANEXO	66
Anexo Nº 01: INSTRUMENTO A - CUESTIONARIO	67
Anexo Nº 01: INSTRUMENTO B - CUESTIONARIO	69
Anexo 03: Matriz De Consistencia	73
Anexo 04: tablas del cuestionario	75
Anexo 05: Validación de los instrumentos	88

Índice de tablas

	Pagina
Tabla 1. Cumplimiento de horarios en turismo Civa.....	32
Tabla 2. Trato cortés del personal de turismo Civa.....	32
Tabla 3. Accesibilidad de los terminales de turismo Civa al pasajero.....	33
Tabla 4. Disponibilidad del personal para ayudar a los pasajeros.....	33
Tabla 5. Nivel de interacción y buena presentación de los trabajadores.....	34
Tabla 6. Adecuación del trato brindado al pasajero en la empresa.....	34
Tabla 7. Presentación adecuada del personal de turismo Civa.....	59
Tabla 8. Cumplimiento de las normas de calidad técnica en la empresa turismo Civa.....	60
Tabla 9. Seguridad de los clientes en su interacción con el personal de la empresa.....	60
Tabla 10. Rapidez de servicio que ofrece el personal de la empresa.....	61
Tabla 11. Nivel de recomendación de turismo Civa a otros pasajeros.....	61
Tabla 12. Cumplimiento de lo prometido por la empresa.....	62
Tabla 13. La empresa comunica a los pasajeros cuando ha culminado el servicio	62
Tabla 14. El terminal de turismo Civa se encuentra en buenas condiciones..	63
Tabla 15. Recurrencias de problemas con el servicio ofrecido de la Empresa.....	64
Tabla 16. Conveniencia del horario ofrecido por la empresa a sus Pasajeros.....	64
Tabla 17. Los precios de pasaje entre Piura y Paita de turismo Civa se encuentra dentro del promedio.....	65
Tabla 18. Cumplimiento del horario ofrecido por parte de la empresa.....	65
Tabla 19. Conocimiento de las necesidades de sus pasajeros por parte del personal.....	66

Tabla 20. Cumplimiento de las normas técnicas de seguridad en la Empresa.....	67
Tabla 21. Limpieza y buen estado de los vehículos.....	67
Tabla 22. Accesibilidad de los terminales de turismo Civa al pasajero.....	68
Tabla 23. Cumplimiento de lo prometido por la empresa.....	68
Tabla 24. Apoyo de la empresa para el buen desempeño del personal.....	69
Tabla 25. Conveniencia del horario ofrecido por la empresa a sus Pasajeros.....	69
Tabla 26. Trabajo en horas extras a la jornada laboral.....	70
Tabla 27. Reconocimiento de la empresa por el buen desempeño de los trabajadores.....	70
Tabla 28. Apoyo brindado por la empresa para el eficiente trabajo de los colaboradores.....	71

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta estratégica para orientar la calidad de servicio de la empresa turismo Civa S.A.C. El tipo de estudio de la investigación según el nivel fue descriptiva y transeccional, mediante un diseño no experimental, ya que se describió y se identificó la variable estudiada para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron la encuesta dirigida a los trabajadores y clientes, la entrevista para el administrador de la empresa turismo Civa S.A.C y por último la observación aplicada por la autora a los trabajadores. La muestra fue de tipo aleatoria simple. La población de estudio a tomar en cuenta fueron los trabajadores y los clientes de la empresa turismo Civa S.A.C. Se concluyó que la empresa turismo Civa S.A.C no cuenta con políticas de calidad, esto trae como consecuencia tener una mala calidad del servicio y atención al cliente dentro de la empresa. Así mismo, los trabajadores de la empresa nunca comunican a sus clientes cuando ha culminado el servicio y el cliente lo observa como que la empresa no se preocupa por brindar un buen servicio obteniendo que se lleven una imagen negativa de los servicios ofrecidos dentro de la empresa.

Palabras claves: Calidad, servicio, atención al cliente, políticas de calidad.

Abstract

The present research job had like objective design a strategic proposed to guide the service quality of the tourism company Civa S.A.C. The company's type study according with the level was descriptive and transeccional, through a non-experimental design, the studied variable was described and identified to propose some changes in the problematic reality. The technics and instruments of the data's pickup were the poll to the workers and clients, the interview to the administrator of the tourism company Civa S.A.C. and finally the applied observation from the author to the workers. The sample was simple random. The population of research to have in mind were the works and the clients of the tourism company Civa S.A.C. This job concluded that the tourism company Civa S.A.C. doesn't have politics of quality, it brings as consequence have a bad quality of the service and the client's attention inside the company. Also, the company's workers never communicate to their clients when the service have finished and the clients think that the company isn't worried in give a good service, it causes that the clients get a negative imagine about the offered services inside the company.

Keywords: Quality, service, attention to the client, quality politics.