



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

**"GESTIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO Y SU EFECTO
EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL DISTRITO
DE NUEVO CHIMBOTE- 2012"**

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

AUTORA:

PANTA FAILOC ISABEL MARIBEL

ASESORA:

Mg. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN MUNICIPAL

CHIMBOTE - PERÚ

2012

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a
Dios por darme la Vida,
A mi Madre que mediante su dedicación hizo de mi
una persona con valores, y todas aquellas personas
que confían en mi y que mediante su apoyo
incondicional han impartido e interiorizado en mi la
Fé y Esperanza de un Mundo Nuevo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la Esperanza impuesta en Mí.
A mi madre, por su dedicación y apoyo incondicional
y por su aliento moral.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su elevado y sensato juicio la tesis titulada: "Gestión del Servicio de Transporte Urbano y su Efecto en la Satisfacción del Cliente del Distrito de Nuevo Chimbote- 2012", con el objeto de optar el Título de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar la satisfacción del cliente con respecto a la gestión que viene realizando la Municipalidad provincial del Santa conjuntamente con el MTC.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros docentes que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la carrera de Administración, en especial a mis asesores por brindarme su incondicional apoyo.

Panta Failoc Isabel Maribel.

Autor.

INTRODUCCIÓN

El trabajo denominado: "GESTIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO Y SU EFECTO EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE-2012", ha sido elaborado siguiendo estrictamente los pasos de la investigación científica. En estas líneas introductorias, entonces, procuramos seguir y cumplir todas las etapas y/o pasos, que implica toda pauta general del método científico.

En síntesis apretada y sumaria estos son los siguientes pasos:

Parte I:

- **Problema de Investigación.** El problema, Situación Problemática, Formulación del Problema, Antecedentes, Justificación, Limitaciones, Preguntas de investigación, Objetivos.

Parte II:

- **Marco Teórico.** Incluye las definiciones de ambas variables, características, importancia y entre otros aspectos.

Parte III

- **Marco Metodológico.** Establece la hipótesis que ha sido corroborada en el desarrollo de la investigación. Por ende expone las variable dependiente: GESTIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO y la variable independiente y la variable independiente: SATISFACCION DEL CLIENTE DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE. El diseño no experimental y para el análisis de datos obtenidos se ha utilizado el estadístico descriptivo.

Parte IV

- **Resultados de la Investigación.** Se encuentran descritos en 10 cuadros, con sus respectivas interpretaciones, así mismo se ha realizado la discusión de resultados.

ÍNDICE

1. Introducción

1.1	Problema de Investigación.....	08
1.1.1	Realidad Problemática.....	08
1.1.2	Formulación del Problema.....	10
1.1.3	Justificación.....	11
1.1.4	Antecedentes del Problema.....	11
1.1.5	Objetivos.....	19
1.2	Marco Referencial.....	20
1.2.1	Marco Teórico.....	20
1.2.1.1	Definición de gestión del Servicio.....	20
1.2.1.1.1	Componentes de la Gestión del servicio..	29
1.2.1.1.2	Gestión de Garantías y Reclamaciones...	29
1.2.1.1.3	Características de los servicios de transporte.....	29
1.2.1.2	Definición de satisfacción del Cliente.....	36
1.2.1.3	Características de la Satisfacción del Cliente	38
1.2.1.4	Nivel de Satisfacción del cliente.....	42
1.2.1.5	Medir la Satisfacción del Cliente.....	44
1.2.1.6	Beneficios para lograr la satisfacción.....	46

2.	Marco Metodológico.....	50
2.1.	Hipótesis.....	51
2.2.	Variable.....	51
2.3.	Metodología.....	52
2.4.	Población y Muestra.....	52
2.5.	Métodos de Investigación.....	53
2.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	54

3. Resultados de la Investigación..... 55
4. Discusión de Resultados..... 74
5. Conclusiones..... 79
6. Sugerencias..... 83

Referencias Bibliográficas..... 86
Anexos..... 91

RESUMEN

La investigación titulada "Gestión del servicio de Transporte Urbano y su Efecto en la Satisfacción del Cliente en el Distrito de Nuevo Chimbote - 2012", está orientada a establecer si existe un efecto negativo o positivo entre estas dos variables, para lo cual se generó la siguiente pregunta ¿Cuál es el efecto de la gestión del servicio de transporte urbano en la satisfacción del cliente en el distrito de Nuevo Chimbote – 2012?".

La siguiente investigación tiene como objetivos determinar el nivel de gestión de transporte urbano, y el nivel de satisfacción del cliente de servicios de transporte urbano. Asimismo analizar el efecto de la gestión de servicios de transporte urbano en la satisfacción del cliente de servicios de transporte urbano

Para el desarrollo de la recolección de datos, se ha optado por medir la percepción de la satisfacción del servicio de transporte Urbano en la población de Nuevo Chimbote. El instrumento se aplicó a la población en la localidad donde éstos radican.

La población estuvo constituida por el número actual de pobladores del distrito de Nuevo Chimbote al 2012, que según el INEI son un total de 113166, al cual se extrajo una muestra representativa de 383, aplicándose un Nivel de Confianza del 95% y Estimación de Error de 5%.

De acuerdo a la presente investigación se ha dado énfasis a la percepción del servicio de transporte urbano del distrito de Nuevo Chimbote para determinar la gestión del servicio de transporte Urbano.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que la satisfacción del Cliente del distrito de Nuevo Chimbote es negativa con respecto a la Gestión que viene realizando la Municipalidad Provincial y Distrital conjuntamente con el

Ministerio de Transporte y Comunicaciones, así como que esta población no se siente satisfecho con la labor de estos.

En tal perspectiva se ha efectuado las recomendaciones pertinentes a la Unidad de Transportes de ambas Municipalidades (Provincial y Distrital) para lograr mejorar gradualmente la percepción que tienen la población de Nuevo Chimbote en torno al servicio brindado por esta, así como la satisfacción por la gestión que pudiera brindar.

ABSTRACT

This research entitled "Management of Urban Transport Service and its Effect on Customer Satisfaction in the District of Nuevo Chimbote - 2012", aims to establish whether there is a negative or positive effect between these two variables, which generated the following question: What is the effect of managing urban transport service in customers satisfaction in the district of Nuevo Chimbote - 2012?.

The research objective is to determine the level of urban transport management, and the level of customer satisfaction of urban transport services. It also analyzes the effect of managing urban transport services in customer satisfaction of urban transport services.

For collecting the data, it was decided to measure the perception of satisfaction of urban transport services in the town of Nuevo Chimbote. The instrument was applied to the population in the neighborhood where they live.

The population consisted of the current number of residents of the district of Nuevo Chimbote up to 2012, which the INEI indicates there are a total of 113,166 people, from which was extracted a representative sample of 383, applying a confidence level of 95% and estimation error of 5%.

According to this research, it has emphasized the perception of urban transportation service in the District of Nuevo Chimbote to determine the management of urban transport services.

After conducting the research process there have been made some conclusions, within which it has been considered that customer satisfaction Nuevo Chimbote District is negative with respect to the management being done by the Provincial

and District Municipal government together with the Ministry of Transport and Communication and that the population is not satisfied with their work.

For this perspective it has been made appropriate recommendations to the Unit of Transportation from both governments (Provincial and District) to achieve gradually the improvement of people perception around Nuevo Chimbote provided by this service and satisfaction by the management it could provide.