



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

TÍTULO

LAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES
TURISMO DIAS SA. TRUJILLO EN EL AÑO 2014.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

BR.SALDAÑA CHARCAPE, DIANA ELIZABETH

ASESORA:

DRA. CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

TRUJILLO - PERÚ
2014

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva
Presidenta

Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol
Secretaria

Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS por su infinito amor, bondad y por haberme guiado y permitido culminar esta etapa de mi carrera profesional, brindándome salud a pleno para lograr mis objetivos y al ángel que me cuida CMP.

A MIS PADRES CHARCAPE ULLOA, MARIA Y SALDAÑA CASTRO, JILMER por su apoyo incondicional, quienes han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme a quienes nunca podre pagar todos sus sacrificios ni con toda la riqueza del mundo y sabiendo que jamás existirá una forma de agradecer en esta vida de lucha y superación constante.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento va dirigido a DIOS por brindarme la vida, salud y la oportunidad de lograr terminar satisfactoriamente la carrera profesional de Administración y además de brindarme los recursos necesarios a mis padres para poder solventar mis estudios universitarios, ya que sin él no lo hubiera logrado.

Agradezco a mi mamá María Charcape y a mi papá Jilmer Saldaña, por enseñarme a valorar las cosas espirituales y materiales, por apoyarme incondicionalmente en esta hermosa etapa de mi vida, enseñándome a superar cada obstáculo que se me presentaba en el camino a mis hermanos por su apoyo espiritual y moral.

A nuestra reconocida casa de estudio, la Universidad Cesar Vallejo, a mis docentes y asesores de la Escuela de Administración, a la Dra. Alicia Calvanapon Alva, por haber contribuido sólidamente con mi formación académica y profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Diana Elizabeth Saldaña Charcape elabore la tesis denominada:

LAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIAS SA, TRUJILLO EN EL AÑO 2014

Para optar el Título Profesional de: Licenciada en Administración otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en el no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea esta educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las formas académicas de la Universidad Cesar Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo, Julio 2014



Diana Elizabeth Saldaña Charcape

DNI.Nº 44941045

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado.

De conformidad con las normas establecidas en el reglamento de la escuela profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “ **LAS POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO DIAS SA, TRUJILLO EN EL AÑO 2014**”, con la finalidad de analizar la influencia de las políticas de responsabilidad social de la Empresa de Transportes Turismo Días SA en la satisfacción de los clientes, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación

La autora

ÍNDICE

	Páginas
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCION	
Introducción	2
MARCO METODOLOGICO	
2.1. Variables	29
2.2. Operacionalización de Variable	29
2.3. Metodología	32
2.4. Tipo de Estudio	32
2.5. Diseño de Investigación.....	32
2.6. Población y Muestra.....	32
2.6.1. Población	33
2.6.2. Muestra	33
2.6.3. Criterios de Inclusión	34
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
2.8. Métodos de Análisis de Datos.....	35
RESULTADOS	
3.1. Generalidades de la Empresa	37
DISCUSION.....	88
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES	93
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	95
ANEXOS	99

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia que tienen las políticas de responsabilidad social en la satisfacción de los clientes de la Empresa de Transportes Turismo Días SA, de la Ciudad de Trujillo en el año 2014. El presente trabajo de investigación de tipo descriptivo, y de acuerdo a la temporalidad es de corte transversal, dentro de la población se considero a todos los trabajadores de la Empresa Sucursal Trujillo, los cuales fueron 50 trabajadores y los 1500 clientes repetitivos, información brindada por la Empresa. Para la recolección de datos se aplicó análisis documentario y encuestas; a los trabajadores y clientes de la empresa. Se identificaron las siguientes políticas de responsabilidad social: Seguridad y Salud, Calidad de Servicio, Gestión Medio Ambiental, Medios de Comunicación, Capacitaciones y Apoyo a la Comunidad y mediante la evaluación realizada obtuvimos un puntaje de 80 y de acuerdo a la distribución del puntaje concluimos que la empresa SIEMPRE REALIZA las políticas de responsabilidad social y es por ellos que los clientes se sienten satisfechos con un resultado de acuerdo a la calificación con un puntaje de 68.52 de acuerdo a la distribución de puntaje los clientes se sienten satisfechos en los servicios de manera general; es por ello que los clientes perciben una buena atención y por ende se sienten satisfechos con el servicio brindado por los trabajadores porque son ellos los que hacen que la empresa sea competitiva.

Palabra clave: Políticas, Responsabilidad Social, Satisfacción al Cliente.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of social responsibility policies in customer satisfaction Transport Business Day SA Tourism, the City of Trujillo in 2014. Research This descriptive, and according to temporality is cross-sectional, population within all workers Trujillo Branch Company, which were 50 workers and 1500 repeat customers, information provided by the Company will consider. For data collection and surveys documentary analysis was applied; workers and customers of the company. The following policies of social responsibility were identified: Health and Safety, Quality of Service, Environmental Management, Media, capitations and Community Support and by evaluating on got a score of 80 and according to the distribution of the score we conclude ALWAYS DO the company policies and social responsibility is for them that customers are satisfied with a result according to the rating with a score of 68.52 according to the score distribution customers are satisfied in the way services general; is why customers perceive good care and therefore are satisfied with the service provided by the workers because they are the ones that make the company competitive.