



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
EN TURISMO Y HOTELERIA**

**Nivel de calidad de servicio de la Empresa de Transporte Flores, en el
distrito de la Victoria- Lima**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PRPFESIONAL DE
ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA**

AUTOR:

Siles La Torre Jessenia

ASESOR:

Mg.Sc.Valdez Roca, Álvaro Fernando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turística y de centros de esparcimiento

LIMA- PERÚ

2016

PÁGINAS DEL JURADO

Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios

Mg. Edwin Natividad Gabriel

Mg. Carlos Tovar Zacarías

DEDICATORIA

A mis padres y mis familiares que me dieron su apoyo para la realización de mi tesis y por supuesto a Dios que me dio las fuerzas para lograrlo con éxito.

AGRADECIMIENTO:

Un agradecimiento especial a mi asesor el

Mg.Sc.Valdez Roca, Álvaro Fernando

que me oriento para elaborar mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Siles La Torre, Jessenia Alexandra con DNI N°48126748, 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 en Turismo y Hotelería; declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestra en el presente informe de investigación 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, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de octubre del 2016

Siles La Torre, Jessenia Alexandra
DNI: 48126748

PRESENTACIÓN

Esta investigación toca un tema importante hoy en día para los servicios turísticos se refiere a la calidad de servicio, donde este se compone principalmente de brindar una grata experiencia ya sea con el comportamiento de sus empleados hasta la comodidad de las instalaciones.

La calidad de servicio no es un tema reciente ya viene desde tiempos antiguos puesto que la calidad ha ido siendo más considerada por los empresarios a la hora de brindar o realizar ya sea un producto o servicio si se da una excelente calidad de servicio la empresa será vista desde una perspectiva distinta es decir vista de manera positiva por los usuarios ganando más clientes cada día por su posición dentro de las demás empresas por ello se analizó la Empresa de Transporte Flores para conocer si su calidad de servicio es la adecuada para brindar su servicio de transporte interprovincial.

En la investigación el primer capítulo se habló de la realidad problemática que engloba todo aquellos aspectos negativos que presenta la empresa, y sobre las teorías relacionadas al tema que se enfocan principalmente a la calidad y al servicio como también los objetivos de la investigación, el segundo capítulo presenta la metodología que se utilizó para encontrar los resultados acerca de la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio de la empresa ,el tercer capítulo se presenta los resultados que obtuvimos a través de las encuestas , el cuarto capítulo la discusión donde se encuentra la interpretación de los resultados, el penúltimo punto están las conclusiones de la investigación y como último punto las recomendaciones para que la empresa pueda mejorar su calidad de servicio.

ÍNDICE

	Páginas
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página al jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	13
ABSTRAC.....	14
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Trabajos previos.....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	
1.3.1 Desarrollo de calidad	23
1.3.2 Calidad	
1.3.2.1 Definición.....	32
1.3.3 Servicio	
1.3.3.1 Definición.....	33
1.3.3.2 Características del servicio	33
1.3.4 Calidad de servicio.....	34

1.3.5 Dimensiones de la calidad de servicio.....	35
1.3.6 Modelos de calidad de servicio.....	37
1.3.6.1. Modelo SERVQUAL.....	37
1.3.6.1.1 El cuestionario SERVQUAL.....	38
1.3.6.2 Modelo SEPRPERFV.....	38
1.3.6.3 Otros modelos.....	41
1.4 Formulación del problema.....	42
1.5 Justificación del estudio.....	43
1.6 Objetivo.....	44
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	
2.1.1 Tipo.....	45
2.1.2 Diseño.....	45
2.2. Variable de operacionalización	46
2.3 Población y muestra	
2.3.1 Población.....	46
2.3.2 Muestra.....	48
2.3.3 Muestreo.....	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	49
2.5 Método de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos.....	49
III .RESULTADOS	50

IV DISCUSIÓN.....	64
VI. CONCLUSIÓN.....	69
VII. RECOMENDACIONES.....	71
VIII. REFERENCIAS.....	72
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE ANEXOS

	Páginas
Anexo N°1. Teorías de la calidad.....	78
Anexo N°2. Información de la empresa.....	80
Anexo N°3. Cuestionario.....	85
Anexo N°4. Validez del contenido y Confiabilidad del contenido.....	89
Anexo N°5. Validación del cuestionario.....	90
Anexo N°6. Fotos.....	93
Anexo N°7. Gráficos.....	96
Anexo N°8. Matriz de consistencia.....	110

ÍNDICE DE CUADROS

	Paginas
Cuadro N°1.Dimensiones de calidad.....	39
Cuadro N°2.Operacionalizacion de la Variable.....	46
Cuadro N°3.Nivel de calidad de servicio	50
Cuadro N°4. Nivel de calidad de servicio con respecto a la tangibilidad.....	50
Cuadro N°5.Equipos y nuevas tecnologías.....	51
Cuadro N°6.Instalaciones físicas	51
Cuadro N°7.Apariencia de los empleados	52
Cuadro N°8.Material relacionados con el servicio.....	52
Cuadro N°9.Calaidad de servicio con respecto a la fiabilidad	53
Cuadro N°10.Cumplimiento de la promesa del servicio.....	53
Cuadro N°11.Interés en la solución de problemas.....	54
Cuadro N°12.Presta bien el servicio	54
Cuadro N°13.Presta el servicio en el tiempo acordado	55
Cuadro N°14. Evita errores	55
Cuadro N°15.Nivel de la calidad de servicio con respecto a la capacidad de respuestas.....	56
Cuadro N°16.Informacion de las condiciones del servicio.....	56
Cuadro N°17.Servicio rápido y ágil	57
Cuadro N°18.Tiempo necesario para responder a las preguntas.....	57
Cuadro N°19.Empleados dispuestos a ayudar	58

Cuadro N°20.Nivel de calidad de servicio con respecto a la seguridad.....	58
Cuadro N°21.Comportamiento de los empleados.....	59
Cuadro N°22.Seguridad en las transacciones.....	59
Cuadro N°23.Amabilidad.....	60
Cuadro N °24.Conocimientos para responder a las preguntas.....	60
Cuadro N°25.Nivel de la calidad de servicio con respecto a la empatía.....	61
Cuadro N°26.Seguimiento personalizado.....	61
Cuadro N°27.Horarios adecuados.....	62
Cuadro N°28.Informacion y atención personalizada.....	62
Cuadro N°29.Interes del cliente.....	63
Cuadro N°30. Necesidades específicas.....	63

RESUMEN

El presente trabajo lleva por título “Nivel de calidad de servicio de la Empresa de Transporte Flores, en el distrito de La Victoria-Lima“, tiene como objetivo determinar cuál es el nivel de calidad de servicio de la Empresa de Transporte Flores. La metodología que se utilizó es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y su diseño no experimental, además se realizó la técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario donde se encuestó a una muestra de 384 usuarios que viajaron en la Empresa Flores dándonos a conocer la percepción de la calidad de servicio que ofrece la Empresa de Transporte flores.

Se concluyó que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio porque los usuarios se sienten satisfechos con su tangibilidad, la fiabilidad que ofrece la empresa, la capacidad de respuesta de sus colaboradores, la seguridad brindada a sus clientes y la empatía que muestran los empleados pero aun no es totalmente satisfactorio debido a que aún no ha logrado superar o sorprender a sus usuarios. Finalmente se recomienda a la Gerencia General de la Empresa de Transporte Flores que debe tomar en cuenta que su calidad de servicio aun no es buena por ello deben de mejorar o trabajar básicamente en cuatro de sus dimensiones de la calidad de servicio como en su tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía ya que en estas radica su debilidad en el servicio.

Palabras claves: Calidad, servicio, usuarios, Transporte

ABSTRAC

The present work is titled "Quality of service Transportation Company Flores, in the district of Victory- Lima", aims to determine the level of quality of service Transportation Company Flores. The methodology that I used in this work was quantitative approach descriptive and non-experimental design, and the technique has conducted the survey and as an instrument the questionnaire where they surveyed a sample of 384 people who had traveled in the company Flores letting us know the perception quality of service offered by the company Transport Flores.

It was concluded that the quality of service is at an average level because users are satisfied with its tangibility, reliability offered by the company, the responsiveness of its employees, the security provided to its customers and empathy showing employees but it still is not entirely satisfactory because it has not been overcome or surprise their users yet. Finally, the General Manager Flores should take into account that it is recommended that their service quality still is not good, for it, they must improve or work basically in four dimensions of service quality and its tangibility, reliability, security and empathy because in this lies its weakness in service.

Keywords: Quality, service users, Transportation