



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los  
conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo

2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Gonzales Céspedes, Claudia Luciana

**ASESORAS:**

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

Mg. Malpica Risco Vhanya Olenka

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**TRUJILLO – PERÚ**

2017

## PÁGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTA

---

SECRETARIA

---

VOCAL

## DEDICATORIA

A Dios por haber iluminado mi camino personal y pre profesional. Y por hacer de mi cada día una persona perseverante.

A mi abuelita María López Trujillo, que es mi ángel que siempre me cuida desde el cielo.

A mi madre Sara Céspedes Álvarez y mi padre Gregorio Gonzales López quienes son las personas que me encaminan e inculcan cada día y la cual son mi fuente de inspiración, y las razones principales de mi esfuerzo y dedicación diario.

A mis hermanos Sergio y Juan, porque han sido el apoyo necesario en toda mi etapa universitaria y así poder lograr mi objetivo deseado.

A mi pequeño ángel que día a día crece junto a mí con salud y por darme las fuerzas de seguir adelante.

A mi compañero de vida Kevin Gil Rego que por su motivación y apoyo constante haga que continúe con mucha fortaleza y convicción.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por su guía espiritual en la culminación de la presente tesis.

A mis padres Sara Edith Céspedes Alvarez y Gregorio Gonzales López, por su esfuerzo y ayuda incondicional que me han brindado en toda mi vida.

A mis asesoras Mg. Nancy Deifilia Aguilar Aragón y Mg. Vhanya Malpica Risco, que con sus conocimientos brindados y paciencia permitieron con éxito que culmine la presente tesis.

A los administrativos, conductores y pasajeros de la empresa de transportes Huanchaco S.A., por su ayuda indispensable en la obtención de datos y resultados del presente estudio.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Claudia Luciana Gonzales Céspedes con DNI 72484287, 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 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 auténticas y veraces.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo, publicar la presente Investigación si lo cree conveniente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde 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.

Trujillo, Julio del 2017.

  
Gonzales Céspedes Claudia Luciana  
DNI: 72484287

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada "Desgaste Ocupacional y su efecto con la calidad de servicio en los conductores de la empresa de transportes Huanchaco SA, Trujillo 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos.....	27
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Tipo de Investigación.....	29
2.2. Diseño de investigación.....	29
2.3. Variables, Operacionalización.....	30
2.3.1 Operacionalización de Variable.....	30
2.4. Población y muestra.....	32
2.4.1 Población.....	32

2.4.2 Muestra.....	32
2.4.3. Muestreo.....	33
2.4.2.1. Criterios de Selección.....	33
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.6. Validación y confiabilidad.....	35
2.7. Métodos de análisis de datos.....	35
<b>II. RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
3.1. Generalidades de la empresa.....	36
3.2. Efecto del Agotamiento emocional de los conductores en la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.....	38
3.3. Efecto de la despersonalización en los conductores sobre la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.....	39
3.4. Efecto de la Insatisfacción de logro en los conductores sobre la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.....	40
3.5. Efecto del Trastorno Psicossomático en los conductores sobre la calidad del servicio y sus indicadores percibidos por los usuarios de la Empresa de Transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.....	41
3.6. Contratación de Hipótesis.....	42
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>V. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>46</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>52</b>



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el efecto del Desgaste ocupacional en la Calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017. Se trabajó con un diseño Transaccional Correlacional Causal, en una población de 135 conductores de género masculino de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Siendo la muestra compuesta por 100 conductores y 200 pasajeros (esta última calculada con la fórmula de muestra desconocida). Los instrumentos empleados fueron la Escala de Desgaste Ocupacional y una encuesta de calidad de servicio la cual fue elaborada en base al Modelo SERVQUAL. Finalmente se demostró un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo ( $p < .05$ ) del desgaste ocupacional de los conductores en la calidad del servicio percibida de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

**Palabras Clave:** *desgaste ocupacional, calidad de servicio, conductores.*

## **Abstract**

The present investigation aimed to determine the effect of occupational wear on the quality of service of the drivers of the transport company Huanchaco S.A. Trujillo 2017. We worked with a Causal Correlational Transactional design in a population of 135 male drivers of the transport company Huanchaco S.A. The sample consists of 100 conductors and 200 passengers (the latter calculated with the formula of unknown sample). The instruments used were the Occupational Wear Scale and a quality of service survey which was elaborated based on the SERVQUAL approach. Finally, a negative, medium and statistically significant ( $p < .05$ ) effect of the occupational wear and tear on the quality of the service perceived by the drivers of the transport company Huanchaco S.A. Trujillo 2017.

***Palabras Clave:*** *occupational wear, quality of service, drivers.*