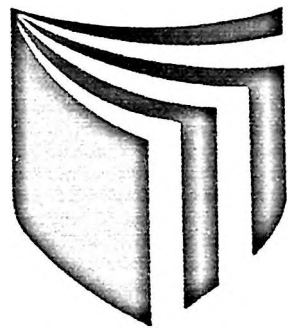


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



UCV
**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

TESIS:

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES EL DORADO – SULLANA Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PERÍODO ENERO – JULIO 2010.**

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

AUTORES:

MOGOLLÓN PEÑA ROSINA LOURDES.

MORÓN ALAMO LADY ELIZABETH.

ASESOR:

Mg. GUTIÉRREZ ALBÁN LUIS IGNACIO.

PIURA-PERÚ

2010

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres por su apoyo, comprensión y amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis, lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de este aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término.

Agradecemos a Dios por darnos vida, salud, dedicación y perseverancia requerida para culminar esta tesis.

A nuestros padres por brindarnos la oportunidad de estudiar, por su comprensión y esfuerzo.

A nuestros profesores de curso por su paciencia, apoyo y ayuda, durante la realización de esta investigación.

A la empresa de transportes "El Dorado", por brindarnos toda la información que se requería.

Y finalmente a todas aquellas personas que nos ayudaron de una manera directa e indirecta para llevar a cabo este trabajo y siempre estuvieron dispuestos a compartir sus conocimientos e información.

Muchas Gracias a todos.

PRESENTACIÓN

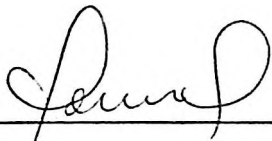
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15º del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

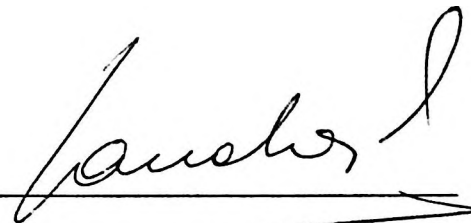
Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EL DORADO – SULLANA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PERÍODO ENERO – JULIO 2010.

Con la convicción que se le otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.



Mg. Lemin Abanto Cerna



Mg. Luis Alberto Sánchez Pacheco.



Mg. Luis Ignacio Gutiérrez Albán

ÍNDICE:

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.2 REALIDAD DEL PROBLEMA.....	6-10
1.3 ANTECEDENTES.....	11-13
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.4.1. Pregunta General.....	14
1.4.2. Pregunta Específica.....	14
1.5 JUSTIFICACIÓN	14-15
1.6 LIMITACIONES.....	15
1.7 OBJETIVOS.....	15
1.7.1. Objetivo General.....	15
1.7.2. Objetivos Específicos.....	16

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1 MARCO TEÓRICO.....	18
GLOSARIO TERMINOLÓGICO.....	28-33

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS, VARIABLES Y METODOLOGÍA

3.1 HIPÓTESIS.....	35
3.1.1. Hipótesis General.....	35
3.1.2. Hipótesis Específica	35
3.2 VARIABLES.....	36
3.2.1 Definición Conceptual.....	36
3.2.2 Definición Operacional.....	37
3.3 METODOLOGÍA	38
3.3.1 Diseño de Investigación.....	38
3.4 POBLACIÓN –MUESTRA.....	38
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS.....	39

3.6	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	39
-----	--	----

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	41-53
-----	--------------------------------	-------

4.2	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54-56
-----	------------------------------	-------

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1	CONCLUSIONES.....	58
-----	-------------------	----

5.2	SUGERENCIAS.....	59
-----	------------------	----

	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60-61
--	---------------------------------	-------

RESUMEN

Nos ha tocado vivir en un mundo globalizado, en el sentido de que los avances, obligan a los empresarios modernos brindar un servicio de calidad eminente, este es el caso de las empresas de transporte que necesitan generar valor para mantenerse en un mercado altamente competitivo pero que a la vez genera muchas situaciones de rechazo para la sociedad debido a factores desfavorables en el servicio en general.

Por ello, hemos considerado desarrollar el presente trabajo de investigación en la empresa de transportes "El Dorado" – Sullana, para poder analizar la Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente, tomando como base las principales filosofías de Deming, Juran, Crosby, Tagushi, Ishikawa, donde percibimos que hablar de calidad no sólo significa ser altamente competitivo sino que su importancia radica en satisfacer al cliente externo como interno, utilizando herramientas que nos lleven a la mejora continua, ya que este concepto ha ido evolucionando a través de la historia.

Actualmente, se busca la satisfacción de los trabajadores mediante un trabajo bien hecho y un rendimiento percibido por un producto o servicio alcanzando sus expectativas.

No cabe duda, que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios.

ABSTRACT

We live in a globalized world, in the sense of progress, modern businesses require providing eminent quality service, his is the case of transport companies need to create value to remain in highly competitive market but which in turn creates many situations distaste for society due to unfavorable factors in the overall service.

Therefore, we considered developing this research in the carrier "El Dorado" - Sullana, to analyze the service quality and its influence on customer satisfaction, based on the major philosophies of Deming, Juran, Crosby, Tagushi, Ishikawa, where we perceive to talk about quality not only means to be highly competitive but its importance lies in meeting external and internal customers, using tools that lead to continuous improvement, as this concept has evolved through history.

Currently, we seek the satisfaction of workers with a job well done and income received by a product or service meeting their expectations.

There is no doubt that having happy and fully satisfied customers is one of the key factors for success in business.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación se ha realizado con la finalidad de conocer cómo se encuentra la empresa de transportes "EL DORADO", analizando tanto a su cliente interno como externo para analizar su grado de satisfacción. Se busca brindar una ayuda a la empresa mediante el reconocimiento de las variables de calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Su importancia radica en la creciente demanda de transportes interprovinciales que actualmente se muestra inconforme debido a las informalidades, mal estado de las unidades de transportes, accidentes e ineficiencia en los servicios de atención al cliente.

El trabajo consta de una fundamentación teórica que nos relata cómo se encuentra hoy en día el transporte interprovincial, asimismo conocer sobre la evolución de teorías de calidad y conceptos relacionados con el tema para encontrar mejoras ante el problema planteado.