



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

Denominada:

**PROPUESTA PARA MEJORAR EL NIVEL DE CALIDAD DE
SERVICIOS DE TRANSPORTES DE PASAJEROS QUE BRINDA LA
EMPRESA DE TRANSPORTES EL AMIGO DEL NORTE EIRL.
BASADO EN EL MODELO AMERICANO DE CALIDAD - PERIODO
2013**

AUTORAS:

Bach. Enma Yanina Salas Julón

Bach. Miriam Soledad Vílchez Ríos

PIMENTEL - PERÚ

2013

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa de Transportes el Amigo del Norte EIRL, que se dedica al transporte interprovincial de pasajeros, esta empresa a pesar su poca experiencia en el mercado competitivo, cuenta con un significativo nivel de aceptación en los pasajeros, que cubren la ruta Cutervo – Chiclayo y viceversa, pero a pesar de ello existen algunas otras deficiencias que deben mejorar a fin de constituirse en la mejor empresa de transporte de pasajeros de la ciudad de Cutervo, es así que surge el problema a resolver ¿Cómo se podrá mejorar el nivel de calidad del servicio de transporte de pasajeros que brinda la empresa El Amigo del Norte EIRL - periodo 2013?, teniendo para ello una justificación Técnica en la que se beneficiará la empresa, porque al solucionar el problema de la calidad del servicio actual, se logrará mejorar y se dará la satisfacción del pasajero. Económica, ya que permitirá a la empresa mejore sus ingresos y rentabilidad y Social que beneficiará a los usuarios actuales y potenciales.

En lo que respecta a nuestra hipótesis hemos planteado que La implantación del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, permitirá mejorar el nivel de calidad del servicio de transporte de pasajeros de la empresa El Amigo del Norte E. I. R. I. y así logramos cumplir con el objetivo principal de la investigación. En cuanto a nuestro diseño de investigación ha sido no experimental transversal descriptiva, la población son todos los pasajeros que usan el servicio de transportes, con una muestra de 357 pasajeros, habiendo utilizado como técnica de recolección de datos la Encuesta y nuestro instrumento de recolección de datos ha sido el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, encontrando que el 66% de los pasajeros considera que es regular el estado de las instalaciones de la empresa Amigo del Norte, sin llegar a ser modernas ni atractivas, llegando a la conclusión de que se debe mejorar este aspecto y recomendando que se tenga una agencia con terminal propio y mejorando así la seguridad y confianza de su servicio, así mismo un 52% de los encuestados si recomendarían los servicios de la empresa, lo que demuestra la preferencia y fidelidad de los usuarios.

ABSTRACT

This research was conducted at the company Transportes Amigo del Norte EIRL, which is dedicated to interprovincial passenger transport company despite lack of experience in the competitive market has a significant level of acceptance passengers, covering the route Cutervo - Chiclayo and vice versa, but despite this there are some other weaknesses to be improved to become the best company passenger Cutervo city, so that resolve the problem arises How can improve the quality of passenger service offered by the company El Amigo del Norte EIRL - 2013 period, for which purpose a technical justification in which the company will benefit because to solve the problem of the quality of the current service, will result in improved passenger satisfaction and will Economic, as it will allow the company to improve its revenue and profitability and Social benefit current and potential users.

With respect to our hypothesis we have argued that the introduction of SERVQUAL Service Quality Model, will improve the quality of passenger service company The North EIR Friend I. and so we meet the main objective of the research. As for our research design has been no experimental cross descriptive, population are all passengers using the transport service, with a sample of 357 passengers, having used as a technique for data collection survey and our collection instrument data has been the model based on the SERVQUAL questionnaire, finding that 66% of passengers is considered to regulate the status of company facilities Friend North, without being modern and attractive, concluding that should improve this aspect and recommending that an agency has terminal itself and thereby improving the safety and reliability of their service, as well as 52% of the same respondents whether they would recommend the services of the company, demonstrating the preference and loyalty users.