



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

Denominada:

"PROPUESTA DE UN PROGRAMA ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE CIVA S.A. CHICLAYO"

Autor:

Isabel Lucia Exebio Cabrera

Pimentel – Perú

2011

RESUMEN

El presente trabajo denominado: "**Propuesta de un programa estratégico para mejorar la calidad de atención de servicio al cliente en la empresa de Transporte CIVA S.A. Chiclayo**"; es un trabajo de tipo descriptivo explicativo; que tiene por objetivo general proponer y evaluar el nivel de Atención al Cliente con la finalidad de mejorar la Calidad de los Servicio; el diseño de investigación que se ha utilizado es de corte transversal; se han aplicado instrumentos diseñados previamente con la finalidad de realizar las mediciones de atención al cliente y calidad de servicio; estas mediciones se han realizado tanto a los clientes externos como a los internos.

La empresa que es objeto de nuestro estudio es una empresa de Transporte interprovincial; que se ha desarrollado en los últimos años fortaleciendo su servicio y la cobertura; preocupándose por incorporar a trabajadores comprometidos con el crecimiento organizacional; la empresa también se ha preocupado por la implementación de su infraestructura y de las unidades móviles con la finalidad de brindar un adecuado servicio a los usuarios.

Sin embargo de acuerdo a lo que hemos evaluado existen porcentajes significativos de usuarios que no se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda debida a razones de impuntualidad y de atención (amabilidad, orden y limpieza); sin embargo son aspectos que se pueden mejorar. Los trabajadores manifiestan que reciben muy pocas capacitaciones, es necesario desarrollar en ellos mejores capacidades para beneficio de la empresa y de ellos mismos.

Es importante también velar constantemente por el tema de la seguridad cumplir con la normatividad de la dirección de tránsito y transporte; tolerancia cero y las normas que emana el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

ABSTRACT

This paper entitled: "Proposal for a strategic program to improve the quality of customer service care in the CIVA Transportation Company SA Chicago" is a descriptive and explanatory work, which generally aims to propose and evaluate the level of customer Service in order to improve the Quality of service, the research design has been used is cross sectional designed instruments have been used previously for the purpose of performing measurements on customer service and quality of service, these measurements have been made to both external customers and interns.

The company that is the subject of our study is an interprovincial transportation company, which has developed in recent years to strengthen its service and coverage, worrying about employees committed to incorporate organizational growth, the company also has been concerned with the implementation of its infrastructure and mobile units in order to provide adequate service to users.

But according to what we have evaluated are significant percentages of users who are not satisfied with the service provided to them due to reasons of lack of punctuality and care (friendliness, and cleanliness), but are aspects that can improve . The workers say they receive very little training, they need to develop better skills for the benefit of the company and themselves.

It is also important to pay constant attention to the issue of security regulations to comply with the direction of travel and transportation, and zero tolerance rules emanating from the Ministry of Transport and Communications.