



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración, denominada:

PROPUESTA GERENCIAL BASADA EN EL MODELO AMERICANO DE CALIDAD, PARA MEJORAR EL TRANSPORTE PUBLICO DE “SOL Y MAR” S.R.L DE CHICLAYO, 2009.

Autores:

Bach. Deysi Janeth Isique Galán

Bach. Rixy Nohemí Paiva Huamanchumo

PIMENTEL – PERÚ

2009

RESUMEN

La calidad de servicio es vital dentro de una organización, para que esta mantenga en el mercado, por consiguiente una empresa que tiene baja calidad de servicio es muy probable que desaparezca. La presente tesis se realizó en la empresa Sol Y Mar Pimentel S.R.L, que se dedica al transporte público urbano, en donde encontramos que existe, carencia de capacitación, ausencia de incentivos y motivación al personal, características que permitieron formular el problema de investigación, referido al inadecuado servicio y mala atención al usuario que conllevaron a la deficiencia en la organización de la empresa.

El objetivo de la tesis se centra en mejorar la calidad del servicio de transporte público urbano, para ello se recurrió a (Figuroa, 2005) y (García, 2006), entre otros para argumentar el problema de investigación; asumo a (Matallana, 2004), para fundamentar la hipótesis que quedó formulada de la siguiente manera: Si se elabora una propuesta gerencial de calidad basado en el modelo americano de Parasuraman, Zeithaml y Berry, en el modelo Zener y en la teoría de expectativas, Entonces lograremos mejorar la calidad de servicio del transporte público urbano de la Empresa” Sol Y Mar Pimentel” S.R.L de Chiclayo, 2009.

La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta; La muestra quedó definida por 8, 410 familias del Distrito de Pimentel, 01 gerente, 41 trabajadores (choferes y cobradores); se usó la técnica de entrevista y encuesta; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la empresa requiere de una propuesta gerencial para mejorar la calidad de servicio, posicionarse en el mercado y aumentar su rentabilidad.

ABSTRACT

The quality of service is vital in an organization, for this to remain on the market therefore a company with low quality of service is very likely to disappear. This thesis was conducted in the company Sol Y Mar Pimentel SRL, which is devoted to urban public transport, where we find there, lack of training, lack of incentives and staff motivation, characteristics that allowed to formulate the research problem, referred to inadequate service and poor customer service that led to the deficiency in the organization of the company.

The aim of the thesis focuses on improving the quality of urban public transport service, for it was used (Figuroa, 2005) and (Garcia, 2006), among others to argue the research problem, assume a (Matallana, 2004), to support the hypothesis that was formulated as follows: If a proposal is made of quality management based on the American model of Parasuraman, Zeithaml and Berry, in the Zener model and the theory of expectations, then achieve better quality of urban public transport service of the company "Sol Y Mar Pimentel" SRL de Chiclayo, 2009.

The research is descriptive, analytical and proposals, and the sample was defined by 8, 410 families in the District of Pimentel, 01 manager, 41 employees (drivers and conductors) technique was used interview and survey, for processing and analysis methods are used the logical framework, inductive, deductive, descriptive and analytical, it is ascertained that the company requires a management proposal to improve the quality of service, market positioning and increase profitability.