

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**ESTRATEGIAS INTEGRADORAS PARA MEJORAR EL
SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA PROVINCIA
CERCADO TJA**

Por:

FERNADEZ RODRIGUEZ ANDREA FLORENCIA

Docente guía: M.S.c Lic. Baldiviezo Mogro Roxana Pilar

Modalidad de graduación Proyecto de Investigación presentado a consideración de la “UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO” como requisitos para optar el grado académico de la licenciatura en Administración de Empresas

15 de julio de 2019

TARIJA- BOLIVIA

El tribunal calificador del presente trabajo, no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el mismo, siendo éstas responsabilidad del (la) autor (a)

DEDICATORIA

A mi padre por el gran esfuerzo, apoyo y gran cariño, que siempre me ha impulsado a seguir luchando

AGRADECIMIENTO

A CIEPLANE institución que me brindó su apoyo desde el principio a final de mi trabajo

A mis amigos por estar conmigo y acompañarme en este proceso.

Y por último a una persona en especial, que siempre estuvo y está para apoyarme; gracias totales por no dejarme renunciar y creer en mí Diana.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. ANTECEDENTES.....	1
1.1. Bolivia.....	1
2. JUSTIFICACIÓN.....	4
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
3.1. Definición del problema.....	8
4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	9
4.1. Variables dependientes:.....	9
4.2. Variable independiente:.....	9
4.3. Unidad de muestra:.....	9
5. OBJETIVOS.....	9
5.1. Objetivo general.....	9
5.2. Objetivos específicos.....	10
6. ALCANCES.....	10
6.1. Alcance teórico.....	10
6.2. Alcance espacial.....	10
6.3. Alcance temporal.....	10
7. METODOLOGÍA.....	10
CAPÍTULO I MARCO CONCEPTUAL	
8. MARCO TEÓRICO.....	11
8.1 CONCEPTO DE SERVICIO.....	11
8.1.1 Servicios públicos.....	11
8.1.2 Elementos constitutivos.....	12
8.1.3. Clasificación de los servicios.....	13
8.2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	14
8.2.1. Calidad de los servicios públicos.....	16
8.2.3. Calidad percibida de los servicios.....	17
8.2.3. Diferencia entre calidad objetiva y calidad percibida.....	17
8.2.4. Atributos intrínsecos y extrínsecos.....	17

8.3. EL MODELO SERVQUAL	17
8.3.1. Enfoques del modelo	20
8.3.2. El cuestionario SERVQUAL	21
8.3.3. SERVQUAL como instrumento de mejora	22
8.4. MODELO SERVPERF	23
8.4.1. Fundamento del ServPerf	24
8.4.2. Ventajas del SERVPERF	24
8.5. ESTRATEGIA	25
8.5.1. Concepto de estrategia	25
8.5.2. Estrategia en la empresa	25
8.5.3. Niveles de la estrategia	26
8.5.4. Criterios para evaluar una estrategia	27

CAPÍTULO II RECOLECCION DE INFORMACIÓN

9. TRABAJO DE CAMPO	29
9.1. Población	29
9.1.1. Subpoblación 1	29
9.1.2. Subpoblación 2	29
9.2. Muestra	29
9.3. Recolección de datos	30
10. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
10.1. Interpretaciones Encuesta N° 1	32
10.2. Interpretaciones encuesta N° 2	64
10.3. MODELO SERVPERF	69

CAPÍTULO III DESARROLLO DE ESTRATEGIAS

11. ESTRATEGIAS DE MEJORA	70
11.1. Estrategia de comunicación (creación de un spot publicitario)	70
11.1.1. Plan de acción	71
11.1.2. Cronograma de actividades	71
11.1.3. Presupuesto	71
11.2. Creación de una página web	72

11.2.1. Plan de acción.....	72
11.2.2. Cronograma de actividades	73
11.2.3. Presupuesto.....	73
11.3. Creación de una aplicación móvil	74
11.3.1 Plan de acción.....	75
11.3.2. Cronograma de actividades	76
11.3.3. Presupuesto.....	76

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12. CONCLUSIONES.....	77
13. RECOMENDACIONES	77
14. BIBLIOGRAFÍA	79
15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	81
16. ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICAS

	PÁGINA
GRÁFICA 1 USO DEL SERVICIO (TOTAL ENCUESTADOS).....	32
GRÁFICA 2 FRECUENCIA DE USO	34
GRÁFICA 3 CONDICIONES FÍSICAS DEL MICRO	35
GRÁFICA 4 TRATO DE LOS CHÓFERES	36
GRÁFICA 5 A) MALA ORGANIZACIÓN POR PARTE DE SINDICATOS	37
GRÁFICA 6: B) CARENCIA DE CONTROL DE LAS INSTITUCIONES REGULADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO (ALCALDÍA MUNICIPAL, TRANSITO).....	38
GRÁFICA 7 C)DESCONOCIMIENTO DE NORMAS Y OBLIGACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS	39
GRÁFICA 8 A) SE CUENTA CON PUNTOS ESPECÍFICOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS EN CUANTO A LA CALIDAD DE SERVICIO DE MICROS.	40

GRÁFICA 9 B)EXISTEN FOLLETOS DE INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN VIAL.	41
GRÁFICA 10 C) SE DISPONE DE PLATAFORMAS PARA INFORMACIÓN	42
GRÁFICA 11 D)FACILIDAD PARA OBTENER INFORMACIÓN DE MANERA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	43
GRÁFICA 12 E) DISPONIBILIDAD DE PÁGINAS/SITIOS WEB INFORMATIVOS	44
GRÁFICA 13 F)LA ALCALDÍA MUNICIPAL PROPONE PROYECTOS EN MEJORA DEL SERVICIO	45
GRÁFICA 14 G) SE PUEDE OBSERVAR A PERSONAL DE TRÁNSITO CONTROLAR EN DIFERENTES TRAMOS QUE LA CAPACIDAD DE PASAJEROS EN LOS MICROS SEA LA APROPIADA.	46
GRÁFICA 15 H) LAS INSPECCIONES VEHICULARES QUE SE REALIZAN, HAN MEJORADO LA CALIDAD DEL SERVICIO.	47
GRÁFICA 16 I) LAS RUTAS DE LOS MICROS SON LAS ADECUADAS	48
GRÁFICA 17 J) LAS LÍNEAS DE MICROS SON LAS APTAS	49
GRÁFICA 18 EDUCACIÓN VIAL	50
GRÁFICA 19 MEDIOS DE EDUCACIÓN VIAL	51
GRÁFICA 20 A) CONTROL ESTRICTO EN CUANTO A PARADAS DE MICROS	52
GRÁFICA 21 B) LA CAPACIDAD INSTALADA DE LOS MICROS NO SE DEBE SOBREPASAR	53
GRÁFICA 22 C) CAPACITACIONES GRATUITAS PARA CONCIENTIZAR A LOS USUARIOS	54
GRÁFICA 23 D) APLICACIONES DE RUTAS Y PARADAS DE MICROS	55
GRÁFICA 24 E) LAS INSPECCIONES TÉCNICAS VEHICULARES RIGUROSAS	56
GRÁFICA 25 A)ESPERAR AL SIGUIENTE MICRO SI EL QUE ESTÁ PASANDO ESTÁ DEMASIADO LLENO ..	57
GRÁFICA 26 B) HACER PARAR EL MICRO SOLO EN LOS LUGARES ESTABLECIDOS	58
GRÁFICA 27 C) ESPERAR LOS MICROS SOLO EN LOS LUGARES ESTABLECIDOS(PARADAS)	59
GRÁFICA 28 D)INFORMARME EN CUANTO A DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO USUARIOS	60
GRÁFICA 29 E) ANUNCIAR LA BAJADA CON ANTICIPACIÓN MIENTRAS SE DIRIGE A LA PUERTA DE SALIDA EVITANDO ASÍ LA DEMORA	61
GRÁFICA 30 SEXO DE LOS ENTREVISTADOS	63
GRÁFICA 31 CONDICIONES FÍSICAS DEL MICRO	64
GRÁFICA 32 TRATO DE LOS CHÓFERES	65

GRÁFICA 33 A)MALA ORGANIZACIÓN POR PARTE DE LOS CHOFERES PAT A MEJORAR EL SERVICIO ...	66
GRÁFICA 34 FALTA DE CULTURA CIUDANA	67
GRÁFICA 35 CARENCIA DE CONTROL DE LAS INSTITUCIONES REGULADORAS	68
GRÁFICA 36 PORCENTAJE DE LAS DIMENSIONES SERVPERF	69

ÍNDICE DE TABLAS

	PÁGINA
TABLA 1 POBLACIÓN EMPADRONADA POR ÁREA, SEGÚN PROVINCIA Y MUNICIPIO, CENSO 2012	5
TABLA 2 DIMENSIONES Y DESCRIPCIÓN DEL MODELO SERVQUAL.....	19
TABLA 3: PERSONAS QUE HACEN USO DE MICROS	33
TABLA 4 FRECUENCIA DE USO	34
TABLA 5 CALIDAD DEL SERVICIO.....	35
TABLA 6 CALIDAD DEL SERVICIO.....	36
TABLA 7 RAZONES.....	37
TABLA 8 RAZONES.....	38
TABLA 9 RAZONES.....	39
TABLA 10 AFIRMACIONES	40
TABLA 11 AFIRMACIONES.....	41
TABLA 12 AFIRMACIONES.....	42
TABLA 13 AFIRMACIONES	43
TABLA 14 AFIRMACIONES	44
TABLA 15 AFIRMACIONES	45
TABLA 16 AFIRMACIONES	46
TABLA 17 AFIRMACIONES	47
TABLA 18 AFIRMACIONES	48
TABLA 19 AFIRMACIONES.....	49

TABLA 20 EDUCACIÓN VIAL.....	50
TABLA 21 FACTORES DE UTILIDAD	52
TABLA 22 FACTORES DE UTILIDAD	53
TABLA 23 FACTORES DE UTILIDAD	54
TABLA 24 FACTORES DE UTILIDAD	55
TABLA 25 FACTORES DE UTILIDAD	56
TABLA 26 AUTOEVALUACIÓN.....	58
TABLA 27 AUTOEVALUACIÓN.....	59
TABLA 28 AUTOEVALUACIÓN.....	60
TABLA 29 AUTOEVALUACIÓN.....	61
TABLA 30 AUTOEVALUACIÓN.....	62
TABLA 31 SEXO DE LOS ENCUESTADOS	63
TABLA 32 CONDICIONES FÍSICAS DEL MICRO	64
TABLA 33 TRATO DE LOS CHÓFERES	65
TABLA 34 RAZONES A) MALA ORGANIZACIÓN POR PARTE DE LOS SINDICATOS	66
TABLA 35 RAZONES B) FALTA DE CULTURA CIUDADANA	67
TABLA 36 RAZONES C) CARENCIA DE CONTROL DE LAS INSTITUCIONES REGULADORAS	68

ÍNDICE DE ANEXOS

	PÁGINA
ANEXO 1 TABLA DE PROYECCIONES.....	83
ANEXO 2 DISTRIBUCIÓN POR BARRIO	83
ANEXO 3 GEORREFERENCIA	85

ANEXO 4 CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PRESIDENTES DE BARRIO	86
ANEXO 5 CUESTIONARIO DIRIGIDO A CIUDADANO COMÚN QUE HACE USO DEL SERVICIO	89
ANEXO 6 ENTREVISTAS	93
ANEXO 7 RESULTADOS INDIVIDUALES, CUESTIONARIO DIRIGIDO A DIRIGENTES BARRIALES	98
ANEXO 8 CARTA DE SOLICITUD DE ENTREVISTA TRANSITO.....	116
ANEXO 9 CARTA DE SOLICITUD DE ENTREVISTA SECRETARIA DE MOVILIDAD URBANA	117
ANEXO 10 SOLICITUD DE LLENADO DE ENCUESTAS A PRESIDENTES DE BARRIO	118
ANEXO 11 LLAMADAS TELEFÓNICAS REALIZADAS A PRESIDENTES DE BARRIO	119