

**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
<b>CAPÍTULO I MARCO CONCEPTUAL</b>	
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**

	<b>PÁGINA</b>
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

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



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

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>PÁGINA</b>
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

	<b>PÁGINA</b>
ANEXO 1 TABLA DE PROYECCIONES.....	83
ANEXO 2 DISTRIBUCIÓN POR BARRIO .....	83
ANEXO 3 GEORREFERENCIA .....	85

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