

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación; tiene como objetivo principal, la elaboración de un plan de mejoras de la calidad del servicio en el transporte público de micros de la ciudad de Tarija, mismo que está encaminado al diseño de estrategias, que responden: al análisis externo e interno y diagnóstico realizado en el sector, buscando la aplicación práctica y funcional, que satisfagan las exigencias de los usuarios del transporte público.

Para este propósito; se ha desarrollado el presente proyecto de investigación, que se pone a consideración de las autoridades académicas e institucionales, mismo que comprende:

Capítulo I, corresponde al Marco Teórico, donde se establece el cuerpo teórico sobre un plan de mejoras, que comprende de forma general aspectos tales como el servicio, la calidad, la calidad del servicio, entre otros.

En el capítulo II, del Diagnóstico; primeramente se realiza un análisis externo y de la competitividad de la organización, posterior a ello, se desarrolla una investigación de mercados que aborda la problemática de la empresa. El desarrollo de todo lo mencionado fue para evaluar integralmente al sector del transporte público de micros y en base a ello elaborar una matriz FODA, con el propósito de prestar un mayor énfasis en las debilidades identificadas del servicio, para posteriormente desarrollar la propuesta.

En el Capítulo III, se elabora el plan de mejoras que comprende un conjunto de estrategias que responden a las debilidades encontradas a fin de mejorar la calidad del servicio en el transporte público de micros de la ciudad de Tarija.