

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Calidad de servicio al cliente bajo el modelo SERVQUAL en la
empresa de transporte Sur Horizonte S. R. L. Juliaca – San
Román**

Por:
Yimi Oscar Sucaticona Cañazaca
Fredy Edwin Apaza Cahuana

Asesor:
Mg. Felix Primero Calla Calla

Juliaca, diciembre de 2019

DECLARACION JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Félix Primero Calla Calla, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Calidad de servicio al cliente bajo el modelo SERVQUAL en la empresa de transporte Sur Horizonte S. R. L. Juliaca – San Román", constituye la memoria que presentan los estudiantes Fredy Edwin Apaza Cahuana y Yimi Oscar Sucaticona Cañazaca para aspirar al grado de bachiller en administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los cinco días del mes de diciembre del año dos mil diecinueve.



Mg. Félix Primero Calla Calla

Calidad de servicio al cliente bajo el modelo SERVQUAL en la empresa de transporte Sur Horizonte S.R.L. Juliaca – San Román


TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para Optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales


JURADO CALIFICADOR



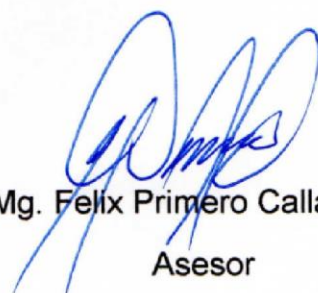
Lic. Julio Samuel Torres Miranda
Presidente



Lic. Dante Ortiz Guillen
Secretario



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco
Vocal



Mg. Felix Primero Calla Calla
Asesor

Juliaca, 01 de diciembre de 2019

Calidad de servicio al cliente bajo el modelo SERVQUAL en la empresa de transporte Sur Horizonte S. R. L. Juliaca - San Román

Customer Service Quality Under the Servqual in the Transportation Company Sur Horizonte

S. R. L. Juliaca - San Román

Fredy Edwin Apaza Cahuana ¹, Yimi Oscar Sucaticona Cañazaca²,

Universidad Peruana Unión email:fredy1314@hotmail.com

Universidad Peruana Unión email:yimiosc88@hotmail.com

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo de describir la calidad de servicio otorgado bajo el modelo SERVQUAL en la empresa de transportes Sur Horizonte S.R.L. midiendo en base a cinco dimensiones que son: La fiabilidad, elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. La metodología aplicada es de nivel descriptivo no experimental, porque parte de una situación problemática el cual busca observar y está descrita a través de un diagnóstico. Para los resultados se tomó como población y muestra 171 usuarios de este transporte público interurbano obteniendo como resultado que en la dimensión tangible el 48% indicaron que es bueno, a nivel de fiabilidad el 51% indicaron que es bueno, en la capacidad de respuesta el 61% indica que es bueno y en seguridad y empatía indican el 67% y 62% respectivamente que es bueno, concluyendo que la calidad de servicio otorgado bajo el modelo Servqual al usuario en la empresa Sur Horizonte es bueno.

Palabras clave: Calidad de servicio; empatía; seguridad; capacidad de respuesta.

Abstract

The the quality of service provided under the SERVQUAL model in the transport company Sur Horizonte S.R.L. measuring based on five dimensions that are: Reliability, tangible elements, responsiveness, security and empathy. The methodology applied is non-experimental descriptive level, why part of a problematic situation which seeks to observe and is described through a diagnosis, For the results it was taken as a population and shows 171 users of this interurban public transport, obtaining as a result that in the tangible dimension 48% indicated that it is good, at the level of reliability 51% indicated that it is good, in the response capacity 61% indicates that it is good and in security and empathy they indicate 67% and 62% respectively that It is good, concluding that the quality of service provided under the Servqual model to the client in the company Sur Horizonte is good.

Keywords. Quality of service, empathy, security, responsiveness.

1. Introducción

El presente trabajo de investigación surge con el propósito de describir y ofrecer un agregado de estrategias para la toma de decisiones en la empresa de transportes Sur Horizonte S. R. L. que les permita dar un servicio óptimo interprovincial de Juliaca – Huancané. Para Evans y Lindsay (2008) Pág. 153 en su libro administración y control de calidad menciona que, “para todos los tipos de organizaciones, la calidad debe ser absolutamente vital para conservar clientes, mantener la rentabilidad y aumentar la participación en el mercado. De tal manera la empresa obtiene mayor ingreso y mayor demanda de servicios”.

El servicio de transporte interprovincial de pasajeros en la región Puno, es caracterizado en la actualidad por el aumento en la demanda de usuarios, dado al incremento de la población, el intercambio económico. El cual origina en las empresas de transporte interprovincial una competencia entre empresas para buscar un mejor posicionamiento en la ruta que cubre.

Para (León Palomo & Pitalua Pinedo, 2011) en su tema titulado “Evaluación de la calidad del servicio al cliente en el terminal de transporte de Cartagena” utilizando como metodología la recolección de datos. Con el objetivo de analizar la calidad de servicio del transporte intermunicipal de pasajeros ofrecido en la terminal de transporte de Cartagena concluye que la satisfacción del servicio muestra q los usuarios son enfáticos en establecer elementos que deben cambiar significativamente.

Para García (2016) en su tema: Estudio propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia. Utilizando la metodología de recolección de datos. Con el objetivo de estudio: Proponer indicadores clave de calidad del servicio al cliente en la empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia (PTP) que le permitan conocer el grado de satisfacción de sus clientes. Concluyendo que la evaluación del servicio por parte de los clientes nos indica que ellos esperan más de lo que reciben, cubriendo los elementos de acuerdo al modelo Servqual integran un servicio de calidad.

Para (Matsumoto Reina, 2014) en su tema “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”, utiliza la metodología de recolección de datos. Concluye que la dimensión de elementos tangibles es la única dimensión en que los clientes de la empresa se sienten satisfechos en cuanto a la dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía fueron negativos.

Es por eso que el presente trabajo de investigación busca analizar las deficiencias que se presentan en el servicio de transporte interprovincial de Juliaca – Huancané y proponer al empresario las recomendaciones obtenidas y herramientas idóneas, que le permita ofrecer una variada y mejor opción en la calidad del servicio, lograr la satisfacción de necesidades de los usuarios. En la actualidad se observa, que hablar de calidad, es hablar de un cambio importante de toda administración de las empresas actuales, los usuarios también buscan mejorar sus condiciones en las que vive, buscando seguridad en el medio que vive con dignidad procurando cubrir todo respecto a sus necesidades del día a día, como lo es trasladarse de un lugar a otro, teniendo en cuenta al usuario de este servicio no solo se encuentran dispuestos a pagar por el servicio que se le brinda, el usuario busca la calidad de este servicio, espera que el servicio ofrecido sea eficiente. Eso mismo lo señala Raúl Labarthe jefe de investigación económica “la insatisfacción sobre la gestión del transporte que viene creciendo de manera constante desde el 2016, y es el segundo problema que más afecta la calidad de vida, después de la seguridad ciudadana” (gestión, pág. 1).

El servicio de calidad como muestra el camino fundamental del buen manejo de una organización, de ello esta investigación, como un análisis, cuyo objetivo es describir la calidad de servicio otorgado al cliente bajo el modelo Servqual para narrar si existe un buen servicio en la empresa de transportes Sur Horizonte S. R.L. para sus usuarios, quien cubre la ruta de la ciudad de Juliaca – Huancané y viceversa. Se escoge a la empresa de transportes Sur Horizonte S. R. L., porque se tiene acceso a la información debido a directivos que tienen la voluntad de brindar la información posible y necesaria facilitando así el trabajo al momento de ejecutar las encuestas, ya que tienen conocimiento de que esta investigación busca ayudar a mejorar el servicio ofrecido y por ende el crecimiento de la empresa.

2. Materiales y Métodos

Método descriptivo no experimental, en este caso “consiste en describir un hecho o fenómeno en cuanto a sus características, cualidades o relaciones” (Valderrama Mendoza, 2017, pág. 81) tiene un enfoque cuantitativo, porque parte de una situación problemática descrita a través de un modelo a seguir, cuya información es usado para proponer soluciones a los problemas, así mismo lo dice (Valderrama Mendoza, 2017, pág. 106): “Se caracteriza por la recolección y análisis de los datos para contestar la formulación del problema de investigación; utilizando los métodos o técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis”.

Lugar de ejecución y temporalidad

Está desarrollada para la empresa de transportes Sur Horizonte S. R. L. con dirección en Jr. Collao Nro. 344 Juliaca – San Román. El periodo de ejecución contempla un tiempo de 3 meses en el año 2019.

Población y muestra

La población y muestra está constituida por los usuarios del servicio de la empresa de transportes Sur Horizonte S. R. L. Juliaca.

Para determinar la muestra, se usó la formula estadística:

Formula:

$$n = \frac{z^2 \times p(1 - p)}{e^2}$$

Donde:

z = 1.955; se elige de acuerdo al nivel de confianza de los resultados, que en la investigación se considera del 92,5%.

p = 0.5 (probabilidad de éxito) Como no existen estudios en la empresa, se considera una probabilidad del 50%.

e = 0.075 % (Máximo error tolerable) Se ha considerado un error del 7.5% para efectos de estudio.

Remplazando:

$$n = \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2} \rightarrow n = \frac{1,955^2 \times 0.5(1-0.5)}{0.075^2} = 171$$

Significa que fue necesario una muestra de 171 usuarios del servicio de transporte de la empresa Sur Horizonte S.R.L. para obtener una información confiable.

2.1. Participantes

En la gestión de la calidad de servicio de la empresa de transportes Sur Horizonte S.R. L. Se observa deficiencias en cuanto a la atención al cliente por no contar con la capacidad de respuesta adecuada, y la falta de empatía, así como la falta de amabilidad en el servicio.

En base a lo observado se realizó el diagnóstico, mediante la aplicación de un cuestionario que mide el modelo SERVQUAL, a partir de los resultados de este diagnóstico se procedió desarrollar estrategias y planes de mejora con respecto a la atención del cliente.

2.2. Instrumentos

La información necesaria será obtenida principal y directamente de los usuarios que hacen uso del servicio de la empresa de transportes Sur Horizonte SRL. Para ello se aplicará un cuestionario a cada usuario. Dicho cuestionario se aplicará al momento de dirigirse a la terminal provisional donde se encuentra ubicada la empresa mencionada al momento del término del servicio.

Abordando al cliente al bajar de vehículo después de haber hecho uso del servicio para identificar sus percepciones.

El instrumento estuvo constituido por 24 ítems, distribuidos de la siguiente manera: 4 para la dimensión tangibles, 7 para la dimensión fiabilidad, 3 para la dimensión capacidad de respuesta, 5 para la dimensión seguridad, y 5 para la dimensión empatía. La aplicación del cuestionario se dio un tiempo de 12 minutos.

2.3. Análisis de datos

Para evaluar la calidad del servicio de la empresa Sur Horizonte SRL, se calculará las puntuaciones que los usuarios asignan a cada aspecto.

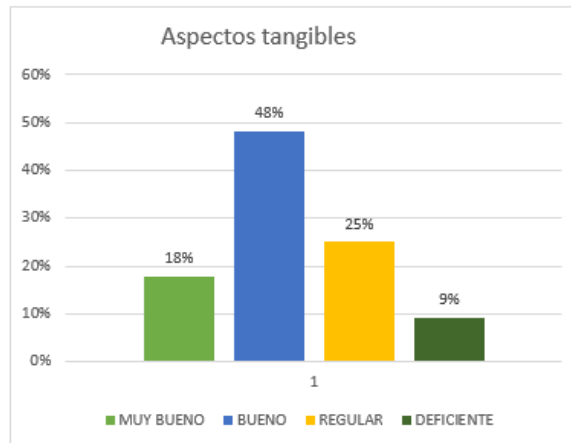
En la tabulación de la información de los cuestionarios, se determinó los valores de la calidad percibida para cada uno de los aspectos expuestos en el cuestionario, donde se realizó un análisis estadístico en la que se calcularon los promedios de cada dimensión.

3. Resultados y Discusión

En los resultados se resume los datos compilados y el análisis de los datos que sean relevantes el discurso, presente con detalle los datos a fin de que pueda justificar las conclusiones.

3.1. Nivel de calidad de servicio de los aspectos tangibles.

Figura 01 Aspectos tangibles



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 01

<i>Aspectos Tangibles</i>		Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
1	¿La apariencia de las unidades (remolques, semirremolques, cama cunas, etc.) qué aprecio tiene para usted?	33	83	45	10	
2	¿La empresa tiene buen uso de la tecnología? Uso del GPS.	29	75	45	22	
3	¿El equipamiento de conductores (uso de EPPS)?	24	73	53	21	
4	¿Los documentos para el servicio? SOAT, póliza de seguro	36	98	28	9	
		18%	48%	25%	9%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la E. T. Sur Horizonte S.R.L.

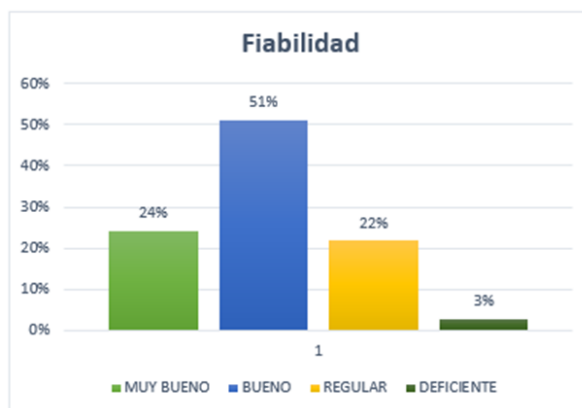
Interpretación: Figura 1

Interpretación:

Los resultados obtenidos del instrumento aplicado al cuestionario desarrollado con respecto a la dimensión de aspectos tangibles reflejan que el 48% perciben que la condición física de la empresa es bueno, 25% regular, 18% muy bueno y 9% percibe que es deficiente.

3.2. Nivel de calidad de servicio con respecto de fidelidad.

Figura 2 Resultados de fiabilidad



Fuente: Elaboración propia

Fiabilidad

		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
5	¿Se envía la unidad adecuada?	61	96	13	1	
6	¿Cuenta con disponibilidad de vehículos?	57	89	24	1	
7	¿Brinda información adicional al servicio?	50	75	43	3	
8	¿Precisión de las respuestas?	41	75	50	5	
9	¿Porcentaje de peticiones atendidas?	37	82	45	7	
10	¿Soporte operativo?	18	84	57	12	
11	¿Disponibilidad?	25	112	29	5	
		24%	51%	22%	3%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la E. T. Sur Horizonte S.R.L.

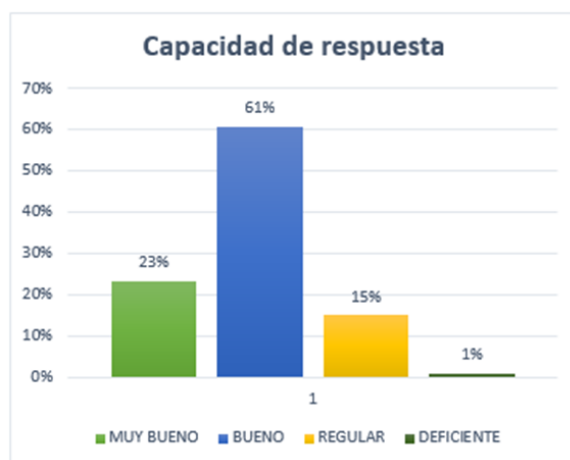
Interpretación: Figura 2

Interpretación.

Los resultados obtenidos en base al cuestionario desarrollado con respecto a la dimensión de fidelidad establecen que el 51% percibe como bueno, 24% Muy bueno y 22% regular y 3% percibe que es deficiente.

3.3. Nivel de calidad de servicio con respecto a capacidad de respuestas.

Figura 03: Capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 03
Capacidad de Respuesta

	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
12 ¿Cumple con los tiempos ofrecidos?	53	99	17	2	
13 ¿Brinda con claridad la información solicitada?	35	106	28	2	
14 ¿El personal muestra buena disposición?	31	107	32	1	
	23%	61%	15%	1%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la E. T. Sur Horizonte S.R.L.

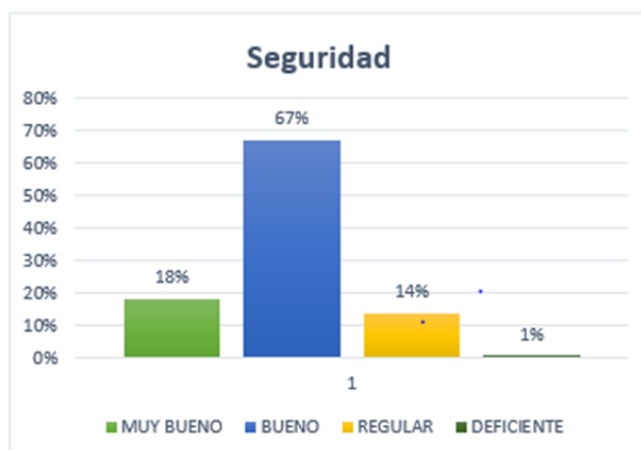
Interpretación: Figura 3

Interpretación:

Los resultados obtenidos en base al cuestionario desarrollado con respecto a la dimensión de Capacidad de respuesta establecen que el 61% percibe como bueno, 23%, muy bueno, 15% regular y 1% deficiente. Los resultados mantienen cohesión y coherencia.

3.4. Nivel de calidad de servicio con respecto a la seguridad

Figura 4 Seguridad



Fuente: Elaboración propia

Tabla 04

Seguridad

		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
15	¿Conocimiento del trabajo (servicio proporcionado/proceso)?	39	108	23	1	
16	¿Respeto?	31	121	17	2	
17	¿Transparencia?	29	110	32	0	
18	¿Honestidad?	33	117	20	1	
19	¿Confianza?	24	119	26	2	
		18%	67%	14%	1%	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la E. T. Sur Horizonte S.R.L.

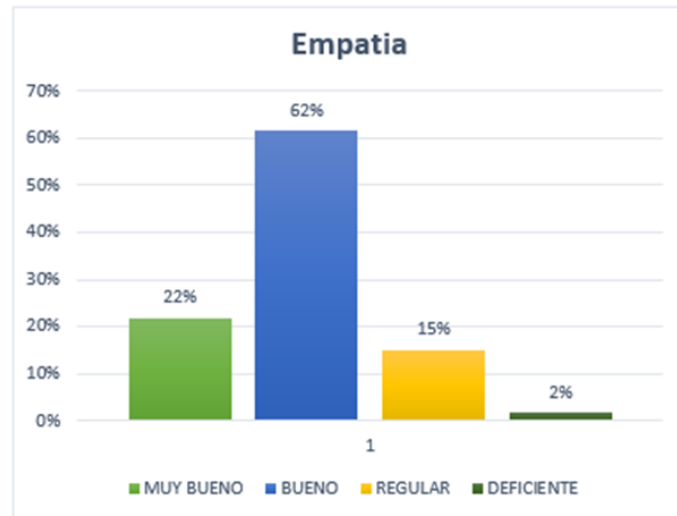
Interpretación: Figura 4

Interpretación

Los resultados obtenidos en base al cuestionario desarrollado con respecto a la dimensión de seguridad es el 67% percibe como bueno, 18% percibe como muy bueno, 14% percibe como regular y 1% percibe como deficiente. Se traduce que se tiene buena percepción de los usuarios con respecto a la seguridad, es decir el personal tiene conocimiento de su trabajo, muestra respeto, transparencia, honestidad, y confianza.

3.5. Nivel de calidad de servicio con respecto a la empatía.

Figura 5 Nivel de empatía



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 05

Empatía

		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
20	¿Horario de atención?	58	99	14	0	
21	¿Flexibilidad en los servicios?	29	118	22	2	
22	¿Comprensión de las necesidades particulares del usuario?	43	96	30	2	
23	¿Capacidad de adaptación a situaciones diversas?	25	104	36	6	
24	¿Ayuda a los usuarios?	31	109	27	4	
	Porcentaje	22%	62%	15%	2%	100%

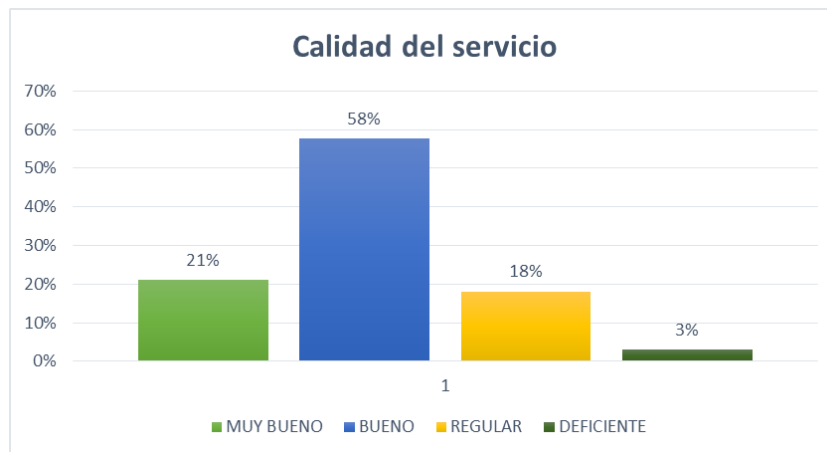
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de la E. T. Sur Horizonte S.R.L.
Interpretación: Figura 5

Interpretación:

Los resultados obtenidos en base al cuestionario aplicado con respecto a la dimensión de empatía es el 62% percibe como bueno, 22% Muy bueno, 15% como regular y 2% considera que es deficiente.

3.6. En conclusión, según el diagnóstico de los resultados.

Figura 6 Calidad del servicio



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en base al cuestionario desarrollado con respecto a la calidad de servicio establecen que el 58% percibe como bueno, 21% percibe como muy bueno, 18% como regular y 3% percibe como deficiente.

Discusión de resultados

En la investigación se tuvo como objetivo general describir la calidad de servicio otorgado al cliente bajo el modelo de SERVQUAL en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S.R. L. Juliaca – San Roman 2019, y tuvo como objetivos específicos: Describir la calidad de servicio al cliente en la dimensión de aspectos tangibles, describir la calidad de servicio al cliente en la dimensión de fiabilidad, describir calidad de servicio al cliente en la dimensión de capacidad de respuesta, describir la calidad de servicio al cliente en la dimensión de seguridad, y describir la calidad de servicio al cliente en la dimensión de empatía, obteniéndose como resultado que hay una “buena” calidad de servicio prestado por esta empresa de transporte al igual que sus objetivos específicos, por tanto, concluimos que se necesita optimizar aspectos para mejorar la calidad de servicios hacia sus usuarios llegando a la misma conclusión con la tesis “Aplicación Del Modelo Servqual Para Medir La Calidad Del Servicio Al Cliente De La Empresa De Transporte Entrubapi S.A.C, Año 2016- Piura” de (Reyes Palacios, 2016, pág. 15) cuyo objetivo principal fue, “Establecer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio del servicio de transporte público intermunicipal de pasajeros en la Terminal de Transporte de Cartagena”. Concluyendo que se debe establecer mejoras continuas y capacitación a los empleados para mejorar las competencias y conocimientos del servicio al cliente en cuanto a la respuesta rápida y la actitud. De igual manera (Cauper pinedo, 2018) tiene como objetivo general : Proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio de la microfinanciera Edaprospro, basado en el modelo Servqual, Chosica, año 2018. Y como objetivos específicos: Proponer estrategias para mejorar la fiabilidad de la microfinanciera Edaprospro: Proponer estrategias para mejorar la capacidad de respuesta de la microfinanciera Edaprospro: Proponer estrategias para mejorar la seguridad en el servicio de la microfinanciera Edaprospro: Proponer estrategias para mejorar la empatía de la microfinanciera Edaprospro y Proponer estrategias para mejorar los aspectos tangibles de la microfinanciera Edaprospro, todos basados en el modelo Servqual, concluyendo que, “La dimensión Seguridad de la calidad de servicio percibida por las socias de la microfinanciera Edaprospro es lo que más ha sido apreciado (78%), seguido por la empatía (76%), la fiabilidad (65%), la capacidad de respuesta (42%) y los elementos tangibles en último lugar con un (39%). Se propondrán estrategias de calidad del servicio para mejora en aquellas dimensiones e indicadores más débiles con la finalidad de mejorar la percepción de estos.

En la revisión de los objetivos planteados en esta investigación en relación con los resultados obtenidos Chavez et al. (2017), están orientados a analizar la calidad del servicio ubicado dentro del sector transporte terrestre interprovincial del Perú, por medio de las percepciones de los usuarios, donde se refleja la influencia de las dimensiones del modelo SERVQUAL en la calidad de servicio al cliente en ambos contextos de investigación.

En el presente apartado, se centra la discusión en los puntos más importantes que se han obtenido de los resultados logrados.

Los elementos tangibles referidos en la investigación están en buen estado de la flota de unidades, lo que permitió señalar que los usuarios esperan mucho en cuanto al buen estado de los vehículos, por temas de comodidad y seguridad en su viaje.

En el caso de la empresa de transporte Línea S. A. El promedio más alto fue la pregunta 01 con una media de 3.56, que significa tener fortaleza marcada en la empresa mencionada, la empresa de transportes Sur Horizonte también es su fortaleza este aspecto. Como complemento las empresas de transportes deben trabajar más para mejorar sus instalaciones físicas, implementar otros equipamientos, entre otros.

4. Conclusiones

En base a los resultados que se obtuvo en las encuestas y buscando siempre la excelencia en nuestros servicios se puede concluir los siguientes resultados:

La calidad de servicio al cliente de la dimensión tangibles, la percepción como “muy bueno” solo en un 18%, indica que una mayoría de usuarios está disconforme con el aspecto de las instalaciones físicas que concibe la empresa en el servicio realizado.

La calidad de servicio a nivel de fiabilidad, la percepción como “muy bueno” solo en un 24% indica que una mayoría de los usuarios no percibe los servicios brindados de manera formal y fiable.

La calidad de servicio a nivel de capacidad de respuesta, un 23% respondió que es “muy bueno” la predisposición del personal para brindar apoyo a los usuarios y atenderlos oportunamente.

La calidad del servicio brindado respecto a la seguridad es percibido “muy bueno” en un 18% esto refleja que solo una pequeña cantidad de usuarios esta satisfecho con la atención, conocimientos y pre disponibilidad para con los usuarios que les inspira confianza.

La calidad de servicio en el aspecto de la empatía es percibida “muy bueno” 22 % en esto puede observarse que el personal no hay una atención personalizada.

Como los resultados nos muestran interpretamos que la empresa de transporte Sur Horizonte S.R.L. necesita optimizar aspectos para mejorar la calidad de servicios hacia sus usuarios con el fin de hablar de una fidelidad al servicio prestado.

Recomendaciones

Como recomendación generar más información y capacitación para la mejora de calidad en el servicio, para contrarrestar la percepción de los usuarios encuestados. Por ende, se mejorarán las dimensiones mencionadas en el modelo SERVQUAL (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía).

Como empresa se debe tener en cuenta que cada usuario es muy importante, porque es el que consume el producto ofrecido y recibe un beneficio económico que se gesta en promover a llegar a los objetivos de la organización.

Como parte importante, poner en práctica la escucha activa para generar respuestas coherentes al usuario. Previa reflexión buscando entendimiento entre los participantes, sus necesidades y expectativas, sin desmerecer ningún aspecto, siempre dándole mucho interés.

La imagen de la marca en el usuario debe ser bien orientada buscando en el cliente reconocimiento de confianza, diligencia, profesionalidad, amabilidad y simpatía.

Agradecimientos

A Dios por colmar de sus bendiciones para poder realizar este informe de investigación.

Al Sr. Víctor Vilca Peñaloza gerente general de la empresa de transportes Sur Horizonte S. R. L.; por haberme brindado su apoyo y comprensión, que hizo posible que se realizara el presente trabajo.

A los docentes de la Universidad Peruana Unión por sus enseñanzas para poder mejorar nuestra vida profesional y espiritual, por inculcar en nosotros los valores y principios, pero sobre todo el amor hacia Dios.

Referencias

- Abad, A. M. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. 65.
- Aching Guzmán, C. (s.f.). *Matemáticas Financieras para Toma de Descisiones Empresariales*. BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales.
- Andes, L. (s.f.). La problemática del transporte urbano en la ciudad de Puno. Recuperado el 16 de 09 de 2019, de La problemática del transporte urbano en la ciudad de Puno
- Arnoletto, E. J. (s.f.). Glosario de conceptos políticos usuales. Obtenido de <http://www.eumed.net/dices/listado.php?dic=3>
- Arias, C. A. (2018). Gestión de la calidad. Gestión de la calidad.
- Behar Rivero, D. S. (2008). Metodología de la investigación. Editorial shalom 2008. Recuperado el 14 de octubre de 2018, de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Calderón, G., Álvarez, C. M., & Naranjo, J. C. (2011). Gestión empresarial en Colombia: un aporte desde la administración. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Cauper Pinedo, L. M. (2018). Propuesta de mejora de la calidad de servicio en la microfinanciera Edaprospro bajo el modelo Servqual, chosica, año 2018. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1358/Luz_Tesis_Titulo2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cedeño, R., & Caceréz, J. (2010). La calidad en los servicios de transporte. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2010a/cmcd.htm>
- Chiner, E. (s.f.). La fiabilidad. Temario. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/23/Tema%205-Fiabilidad.pdf>
- Camison, C. C. (2006). Gestión De la Calidad. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Coronel, A. C. (2016). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial mega plaza lima, 2016. 55.
- Colin (2004). 2 Enfoques de la calidad”125p.
- Cronin, j y S . Taylor:SERVPERF VS SERVQUAL. Reconciling Performnce-Based and Perceptions-Minus Expectations Measurement of Service Qually”, journal of marketing, vol 58, January, 1994.pp. 125-131.
- Dirección de modernización y calidad de los servicios municipales. (2014). Encuestas de satisfacción.
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, 17.
- Equipo Vértice (2008), Aspectos practicas de la calidad en el servicio publicaciones, Vértice SL editorial pág. 18.
- Evans, J. L. (2008). Administración y control de la calidad. México: Editores S.A. De C.V.
- Ibarra, L., Casas, E., & Partida, A. (2011). Método SERVQUAL aplicado a las salas de cine, Cinemark y Cinépolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso Hermosillo, Sonora. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 51-77.
- García, A. H. (2016). Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia. 55. Herrera, M. M. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. 53.
- Izquierdo, R. (10 de Agosto de 2017). Consecuencias de una mala atención al cliente.

- Obtenido de Consecuencias de una mala atención al cliente:
<https://integriaims.com/malaatencion-al-cliente/>
- García Garrido, L. C. (2011). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Ripley S.A. - Agencia Mall aventura Plaza, Trujillo, año 2011. Trujillo. Obtenido de http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3890/garcia_g.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lascurain, G. I. (2012). Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida.
- Luque, M. N. (2015). Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano "José María Arguedas" Andahuaylas 2015. Andahuaylas.
- Modesto Andres, D. Y. (2017). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM Internacional SAC. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_MODESTO_%20ANDRES_DISNELA_%20YANELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nebrera, H. J. (04 de 05 de 2018). Introducción a la calidad. Obtenido de <http://junior.us.es/jnebrera/index.html>: <http://junior.us.es/jnebrera/index.html>
ANEXOS
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- gestión, D. (s.f.). Problemática del transporte es el segundo que más afecta la calidad de vida de los limeños, según estudio. Recuperado el 2019 de 07 de 17, de <https://gestion.pe/economia/problematika-transporte-segundo-afecta-calidad-vida-limos-estudio-273435-noticia/>
- León Palomo, J., & Pitalua Pinedo, E. (2011). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente en la terminal de terminal de transporte de cartagena*. Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1421/1/tesis%20aprobada%20terminal%20de%20transporte.pdf>
- Reyes Palacios, M. (2016). *Aplicación del modelo Sevqual para medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte Emtrubapi S.A.C. - Piura*. Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1084/ADM-REY-PAL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valderrama Mendoza, S. (2017). Pasos Para elaborar Proyectos y Tesis de Investigación científica. San marcos.
- Valdez Molina, E. P., Saca Aquino, I., Guevara Garcia, J. F., & Aybar Galdos, J. A. (2018). *Calidad en el Servicio al cliente en el Transporte Público Urbano en la Provincia del Cusco*. Surco. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13217/VALDEZ_SACA_CALIDAD_TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez Coronel, C. E. (2018) *Creación de una empresa de transportes de carga para prestar servicios a empresas mineras*. obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/63/Ram%C3%ADrez%20Coronel%20C%C3%A9sar%20Enrique.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Reina Macías, C. J., Molina Guzmán, J. H. (2012) *Plan de negocio para la creación de una empresa que brinda servicio de transporte para personas con capacidades especiales en la ciudad de Quito*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1652/1/UDLA-EC-TINI-2012-11.pdf>

Anexo 01

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 01. 1. Calidad de servicio	1.1 Aspectos tangibles 1.2 Fiabilidad 1.3 Capacidad de respuesta 1.4 Seguridad 1.5 Empatía	1.1.1. La apariencia de unidades. 1.1.2. El buen uso de la tecnología. 1.1.3. El equipamiento de los conductores. 1.1.4. Los documentos para el servicio. 1.2.1. Unidad adecuada. 1.2.2. Disponibilidad de unidades. 1.2.3. Información adicional al servicio. 1.2.4. Precisión de respuestas. 1.2.5. Peticiones atendidas. 1.2.6. Soporte operativo. 1.2.7. Disponibilidad. 1.3.1. Cumplimientos de tiempo ofrecido. 1.3.2. Claridad en la información solicitada. 1.3.3. Buena disposición. 1.4.1. Conocimiento del trabajo 1.4.2. Respeto. 1.4.3. Transparencia. 1.4.4. Honestidad. 1.4.5. Confianza. 1.5.1. Horario de atención 1.5.2. Flexibilidad en los servicios. 1.5.3. Comprensión de necesidades. 1.5.4. Capacidad de adaptación a situaciones. 1.5.5. Ayuda a los usuarios.



Anexo 03

Una Institución Adventista



PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo es la calidad de servicio al cliente bajo el modelo de SERVQUAL en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L. Juliaca – San Roman 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo es la calidad de servicio al cliente en la dimensión de aspectos tangibles en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L.? 2. ¿Cómo es la calidad de servicio al cliente en la dimensión de fiabilidad en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L.? 3. ¿Cómo es la calidad de servicio al cliente en la dimensión de capacidad de respuesta en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L.? 4. ¿Cómo es la calidad de servicio al cliente en la dimensión de seguridad en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L.? 5. ¿Cómo es la calidad de servicio al cliente en la dimensión de empatía en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L.? 	<p>Describir d la calidad de servicio al cliente bajo el modelo de SERVQUAL en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L. Juliaca – San Roman 2019</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la calidad de servicio al cliente en la dimensión de aspectos tangibles en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L. 2. Describir la calidad de servicio al cliente en la dimensión de fiabilidad en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L. 3. Describir la calidad de servicio al cliente en la dimensión de capacidad de respuesta en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L. 4. Describir la calidad de servicio al cliente en la dimensión de seguridad en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L. 5. Describir la calidad de servicio al cliente en la dimensión de empatía en la empresa de transportes SUR HORIZONTE S. R. L. 	<p>No tiene hipótesis</p>	<p>Calidad de Servicio.</p>	<p>Nivel : Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicado</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Enfoque : Cuantitativo</p>

TÍTULO: “Calidad de servicio al cliente bajo el modelo SERVQUAL en la empresa de transporte Sur Horizonte S. R. L. Juliaca - San Roman 2019”