



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE
BASADO EN EL MODELO SERVQUAL EN LA EMPRESA
JADE VENTAS Y SERVICIOS GENERALES 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

SOLANO BERNABÉ, LUIS ANGELO

ASESOR:

MSc. MARIO ROBERTO SEMINARIO ATARAMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y CALIDAD

PIURA – PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado en cargo de evaluar la tesis presentada por don (a) Solano Bernabé Luis Anzelo
cuyo título es: Evaluación de la calidad de Servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL en la Empresa Jade Ventas y Servicios Generales 2018.

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número) Doce (letras).

Trujillo (o Filial) 19 de diciembre Del 2018

Mg. Gerardo Sosa Panta

PRESIDENTE

Mg. Severin Falsbeuder Cespedes

SECRETARIO

Mg. Miguel Aranda Bermes

VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A mi hijo Angelo Elí, porque es quien con su tierna mirada me da inspiración, alegría y ganas de culminar mis estudios.

A mi esposa que me da el apoyo moral y espiritual.

A mis padres por el apoyo brindado en toda mi carrera y por ser un ejemplo a seguir.

A mis hermanos por darme los ánimos necesarios y confiar en mí.

A Dios quien me da la fortaleza y sabiduría cuando las necesito, por darme entendimiento en la realización del proyecto.

AGRADECIMIENTO

A la empresa JADE Ventas y Servicios Generales por brindar la información y el apoyo para llevar a cabo este proyecto, en especial a la Administradora, la Sra. Elena Bernabé Mogollón.

A mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo, en especial a mis asesores de tesis, el Ing. Mario Seminario Atarama y el Ing. Oliver Cupen Castañeda.

A mi familia, por apoyarme siempre en seguir mis sueños y luchar por ellos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Luis Angelo Solano Bernabé, Identificado con documento de identidad N° 43653903, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de ingeniería, escuela académico profesional de ingeniería industrial, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la presente tesis es veraz y real. Asimismo, se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Así mismo autorizo a la universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Piura, Junio 2018

DNI N°: 43653903

PRESENTACIÓN

La presente tesis denominada “Evaluación de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo Servqual en la empresa JADE Ventas y Servicios generales 2018”, se centra en determinar la calidad de servicio que brinda la empresa JADE Ventas y Servicios Generales, a través de la percepción de sus clientes, basado en el modelo americano de calidad Servqual.

El presente trabajo de investigación comprende seis capítulos.

El primer capítulo relata la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos.

El Segundo capítulo trata del método, diseño de investigación, variables, operacionalización; población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, y aspectos éticos.

El tercer capítulo refiere a los resultados obtenidos en ésta investigación.

El cuarto capítulo se centraliza en la discusión del tema.

El quinto capítulo hace mención a las conclusiones.

El sexto capítulo alcanza las recomendaciones.

Señores miembros del jurado mi persona se mantiene en espera de cumplir los requisitos para su aprobación.

El autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
ÍNDICE	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2 TRABAJOS PREVIOS	11
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	14
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:	22
1.6 HIPÓTESIS	23
1.7 OBJETIVOS:	23
II. MÉTODO	24
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS	41
VIII. ANEXOS	

RESUMEN

La presente tesis titulada “Evaluación de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo Servqual en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales 2018” tiene por objetivo determinar la calidad del servicio que brinda a sus clientes, los cuales son empresas pertenecientes al rubro hidrocarburos en su mayoría, de gran a mediana envergadura, que operan en la ciudad de Talara. El presente trabajo es de investigación descriptiva, corte transversal, no experimental y enfoque cuantitativo, con una muestra de estudio de 15 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos con aplicación de la escala Likert, recurriendo al modelo SERVQUAL, midiendo las percepciones de los usuarios atendidos. Según los resultados, la calidad de servicio empresa JADE Ventas y Servicios Generales es muy aceptable al mantener todas sus dimensiones entre 85% (Elementos tangibles) y 94% (Capacidad de respuesta).

Palabras claves: Calidad del servicio, modelo SERVQUAL, expectativa y percepción.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the quality of the service provided by JADE Ventas y Servicios Generales to its customers, which are companies belonging to the hydrocarbons category mostly, large to medium-sized, operating in the city of Talara. The research is descriptive level, cross-sectional, non-experimental, quantitative approach, whose study sample consisted of 15 users served at the taxpayer service center, having used as a technique the survey and as a data collection instrument the questionnaire with application of the Likert scale, using the SERVQUAL model. According to the results, the quality of service JADE Ventas y Servicios Generale is very acceptable to maintain all its dimensions between 85% (tangible elements) and 94% (responsiveness).

KEYWORDS: Quality of service, SERVQUAL model, expectation and perceptions.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

La globalización y crecimiento de empresas ha generado competitividad, trayendo como consecuencia la oferta de productos y/o servicios de mejor calidad.

Dado que la calidad nace con la necesidad de adquisición de productos y/o servicios que tengan cierto nivel de preferencia entre los consumidores o clientes, se ha visto afectada un 30% de las empresas que operan a nivel nacional, producto de esto, las empresas han ido implementando metodologías con el fin de subsistir a los distintos cambios económicos a nivel mundial.

A nivel local, las empresas prestadoras de servicios, también han sufrido un impacto negativo perjudicando la economía del grupo de empresas prestadoras de servicio en la ciudad de Talara.

La empresa JADE Ventas y Servicios Generales es una Micro Empresa Personal de Ventas y Servicios Generales a Empresas en Talara, desde el año 2010. Se dedica a atender de forma oportuna e inmediata a las empresas locales de las cuales son proveedores.

En distintas ocasiones y eventualmente, la empresa no cumple con los plazos pactados de entrega de productos y demoras en los cronogramas de servicios, no contando con disponibilidad de equipos y de personal para realizar las ventas y servicios. Generalmente, por motivos de personal ocupado en actividades operativas, no se llega a brindar la atención al cliente de modo oportuno y personalizado, generando desconfianza en los clientes. Sumándose a esto, la comunicación a veces representa un problema, ya sea por motivos de señal o porque en ciertas zonas de trabajo no está permitido el uso de dispositivos móviles.

Las organizaciones con el fin de diferenciarse y ser más competitivos, se han enfocado en mejorar la calidad aplicando distintas metodologías para evaluar el producto y el servicio brindado por el personal hacia el cliente, comprometiéndose a efectuar a cabalidad lo prometido, inspirando confianza al cliente a través del trato amable y personalizado, contando con la mejor maquinaria y equipos actuando de forma acertada y oportuna, como se observa en las dimensiones de estudio (fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles).

Es necesario iniciar el cambio en la empresa basado en el análisis de la presente situación utilizando para ello herramientas como el Servqual que permitan identificar las falencias de la calidad de servicio de la empresa. Será necesario contar con el apoyo de los clientes para que participen en la encuesta con la herramienta en mención. Producto del análisis efectuado, nos enfocaremos en investigar cómo mejorar la calidad de los servicios brindados mediante la aplicación del Modelo Servqual en la empresa Jade Ventas y Servicios Generales para el presente año.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

ISRAEL (2016) en su tesis bajo el nombre de: “Medición de la Calidad en el servicio de una Empresa de Distribución de Acumuladores de la Ciudad de los Mochis”, presentada en la Universidad Politécnica nacional de México, para alcanzar el grado de Maestro en Ingeniería Industrial, estudio que planteó como objetivo el medir la satisfacción del cliente a través de la herramienta Servqual para determinar qué factores afectan la calidad en los servicios ofrecidos por la empresa, y posteriormente desarrollar propuestas que cubran las expectativas de los clientes, el instrumento usado corresponden a una entrevista que midió el nivel de satisfacción que permiten los clientes y se concluyó que existen diversas propuestas a establecer a fin de mejorar los procesos internos de la compañía.

VALENCIA (2015) en su estudio denominado “Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y

limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY”, presentado en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador para optar el grado de Ingeniero Industrial, que tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión SERVQUAL con la finalidad de medir la calidad en el servicio que brindaba la empresa, haciendo uso de métodos descriptivos, cuantitativos y deductivos y empleando una encuesta y cuestionario a los miembros de la comunidad educativa y a los trabajadores de la empresa, los resultados indicaron que 79% de la muestra han discutido en algún momento con los conserjes respecto a tu trato, otro 60% indica que fueron impuntuales en los horarios, se identificó la ausencia de limpieza en los servicios higiénicos, además se sabe que la empresa no cuenta con manuales de calidad ni de operaciones, por lo que no existe tampoco capacitación en el personal, la propuesta indicó que se simplemente un modelo de toma de decisiones y la implementación de un modelo de gestión SERVQUAL con la finalidad que se mejore la calidad en el servicio de limpieza.

JAGÁN (2014) en su estudio: “Diseño de investigación de la aplicación de herramienta Servqual en la medición de la calidad en el servicio al cliente en una empresa de mercadotecnia e investigación de mercados en la ciudad de Guatemala”, presentado en la Universidad San Carlos de Guatemala, para optar el título de Ingeniero Industrial, estudio que tuvo como objetivo general marcar la situación actual, para determinar la satisfacción de los clientes y comprender la opinión de los consumidores o clientes para ofrecer propuestas que ayuden a cumplir las expectativas de los clientes, para poder orientar las ofertas al cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes.

GONZÁLEZ (2015) en su estudio acerca de la evaluación de la calidad percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual, presentada en la Universidad de Cienfuegos en Cuba para optar el título de Ingeniero Industrial con mención en Calidad, con el objetivo de evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua, diseñando e implementando la mejora de servicios basados en la escala de calidad Servqual, los resultados permitieron percibir que la percepción de los clientes no supera las expectativas esperadas,

finalmente se propone un conjunto de acciones que contribuyen a la mejora de la calidad.

BASANTES (2017) en su tesis denominada “Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para alcanzar el grado de Doctor en Gestión de Empresas, propuso como objetivo principal reconocer el grado de influencia del Modelo Servqual Académico enfocado en la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador, el estudio se basó en un diseño descriptivo – explicativo y de propuesta de herramientas de calidad en el sector educativo. Los resultados indican que existe demanda en la sociedad respecto a las necesidades y exigencias de los estudiantes respecto a la acreditación de los directivos y que se debe aplicar el modelo SERVQUAL para mejorar esta realidad.

MONTERO (2015) en su tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de ginecología en el Hospital Regional docente materno infantil El Carmen - 2015”, en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” – Huánuco, para optar el grado de Magíster en Ciencias de la Salud, que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, donde se aplicó la encuesta SERVQUAL para recolectar datos. Se halló un nivel de satisfacción global de 37.8% e insatisfacción global 62.2% en los usuarios, donde es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la empatía ya que representa el mayor porcentaje de todas las dimensiones de estudio con un 68%, ya que existe un alto nivel de insatisfacción con el personal profesional asistencial y administrativo, con respecto al trato amable, con paciencia y respeto.

PODESTÁ (2012) en su tesis titulada “Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte”, en la Universidad

Nacional Mayor de San Marcos – Lima, para obtener el grado académico de Magister de Gerencia de Servicios de Salud con mención en Seguros y Seguridad Social en Salud, que tuvo como objetivo primordial determinar la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital EsSalud Vitarte. Al contrastar la hipótesis no se cumple con el objetivo propuesto, ya que se observa la no confirmación de la variable propuesta; Por tanto, el nivel no es óptimo en cuanto a la dimensión 1 de elementos tangibles en la atención de la calidad hospitalaria en los 1000 pacientes quirúrgicos referidos.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

Para mejor conocimiento del tema de investigación, se ha procedido a recabar información referente a las variables de estudio.

Calidad

De acuerdo a la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2005) la calidad es un término subjetivo, considerando que cada persona tiene su propia definición, según la norma ISO 9000; 2005, se refiere al grado de cumplimiento de necesidades sobrentendidas y a veces ineludibles por parte de un ente que ofrece un legajo de atributos que le diferencian.

“El principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente.” (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010)

Es decir, la calidad en un principio es subjetiva, al estar definida por cada usuario o cliente, pero la misma a través de la identificación de factores específicos, dimensiones y criterios se la puede medir y cuantificar para poder crear un estándar el cual llene la mayor cantidad de expectativas.

Servicio

El servicio se puede definir como “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)”. (Sabatin, 1999)

Calidad de servicio

El concepto de calidad va desde un sentido objetivo hasta un sentido subjetivo, debido a que depende netamente en la percepción del cliente, es decir, el cliente es el que define lo que realmente es calidad según su percepción.

Expectativa

Las expectativas son las opiniones que se generan del servicio brindado, pudiendo considerarse como pautas referenciales o estándares para calificar el desempeño del proveedor del servicio. Podría entenderse como lo que el cliente espera del servicio recibido, y se generan por la comunicación de otras personas que han experimentado servicios similares. La evaluación de la expectativa logra modificarse obedeciendo al punto de referencia que el cliente posea. Asimismo las expectativas son dinámicas y varían con celeridad con la presencia de la competencia.

Percepción

La percepción es cómo evalúan los clientes al servicio recibido. Es decir, como las observan, comparan y definen diferencias con otros servicios similares. Las percepciones se encuentran vinculadas a las particularidades o extensiones de la calidad del servicio brindado; fiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles.

El modelo SERVQUAL

MORENO (2016) en su tesis doctoral “Análisis de la calidad del servicio de auditoría desde la perspectiva de los clientes: una aproximación de la escala Servqual” indica que probablemente sea uno de los conjuntos de más amplio y difundido sobre la calidad en el servicio, diseñado por A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml y Leonard L. Berry por el año 1985 en los Estado Unidos, desarrollado posteriormente entre los años 1988 y 1991. A raíz de una vasta agrupación de entrevistas se localizaron diez determinantes en la calidad de servicio. Todos aquellos diez determinantes, basados en estas entrevistas a los consumidores, van desde las expectativas que se creaban entorno a los servicios, las prioridades, y las expectativas vividas. La importancia relativa de las categorías varía entre distintos tipos de servicios y clientes, pero para la mayor parte de los consumidores, se podrían incluir todas en dicha lista de dimensiones, las cuales se distinguen en:

- Elementos tangibles: visualización de instalaciones físicas, personal, equipos, y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio de acuerdo a lo pactado de forma segura y fiable.
- Capacidad de respuesta: disponibilidad en ayudar a los clientes y suministrarles un pronto servicio.
- Profesionalidad: aplicar habilidades requeridas y conocimientos del proceso para la prestación del servicio.
- Cortesía: respeto, consideración, amabilidad del personal de contacto, buen trato y atención.
- Credibilidad: ser veraz, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
- Seguridad: eliminar riesgos o dudas, carencia de peligros.
- Accesibilidad: fluidez y sencillez de contacto.
- Comunicación: siempre mantener informados a los clientes, usando un lenguaje entendible.
- Comprensión del cliente: Tratar de comprender a los clientes y las necesidades

que tienen.

Las diez dimensiones anteriormente definidas no necesariamente son independientes unas de otras (por ejemplo, en seguridad y facetas de credibilidad, efectivamente deben coincidir en algo). Dada a una extensa investigación exploratoria y cualitativa, la mención de posibles coincidencias entre las diez dimensiones tuvo que esperar una subsiguiente fase de investigación cuantitativa.

En Parasuraman et al. (1988, 1991), se basan en la definición conceptual de la calidad del servicio y en los diez criterios valorativos que encontraron en su investigación exploratoria, se embarcaron en la fase cuantitativa de la investigación con el propósito de desarrollar un instrumento que permitiese medir las percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios. Dicha fase de investigación implicó el estudio de cinco diferentes modalidades de servicio de los usuarios: restauración y mantenimiento de equipos, banca minorista, llamadas de larga distancia, corredores de valores y tarjetas de crédito. Se concluyó con la fase cuantitativa, con la elaboración de un instrumento de medición que permita percibir la calidad de los servicios y que se denominaron SERVQUAL. Dicho instrumento permitió una mayor aproximación a la medición de la calidad de un servicio, mediante la evaluación por separado de las percepciones de un cliente y las expectativas.

El SERVQUAL está constituido por veintidós parejas de preguntas distribuidos en dos secciones, una de expectativas y otra de percepciones. En la sección de expectativas se adquieren las expectativas de los clientes para una categoría de servicios genérica; en la otra sección de percepciones se miden las valoraciones que tiene un cliente sobre una empresa en específico. Ambas son medidas en escalas de Likert de siete puntos.

A raíz de los análisis estadísticos ejecutados para la consecución del SERVQUAL, se demostró que existe una correlación entre algunas de las diez dimensiones iniciales propuestas por el estudio cualitativo.

Como consecuencia de esta correlación, se llegó a proceder en consolidar algunos de los ítems, quedando cinco: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

- Elementos tangibles: visualización de instalaciones físicas, personal, equipos, y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio de acuerdo a lo pactado de forma segura y fiable.
- Capacidad de respuesta: disponibilidad en ayudar a los clientes y suministrarles un pronto servicio.
- Seguridad: eliminar riesgos o dudas, carencia de peligros.
- Empatía: individualización en la atención que ofrecen las empresas a sus consumidores. Agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

Se llegó a la conclusión, según sus investigaciones, que las dimensiones del servicio no son del mismo nivel de importancia para los clientes. Estos datos relacionados con la importancia de las dimensiones, junto con los datos de una empresa y sus competidores, deberían constituir la base para un programa de mejora del servicio. Medir la importancia relativa de las dimensiones de los servicios ayuda a los directivos empresariales a asignar recursos de forma efectiva. Los resultados obtenidos nos permiten demostrar que la fiabilidad es el criterio más crítico sin importar el tipo de servicio que se esté analizando; y que la dimensión menos importante son los elementos tangibles (Parasuraman, et al., 1988).

DÁVILA (2012) en su artículo “Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica”; se realizó un análisis factorial para evaluar cómo estaban compuestas las dimensiones de calidad del servicio percibidas por los clientes, y el método de ecuaciones estructurales para poder validar el modelo teórico del caso. En éste caso se evaluará un sistema eléctrico mediante un modelo de investigación que integra la teoría de SERVQUAL, respecto a la calidad de salida y servicio en campo. La muestra fue de 3803 usuarios mediante el instrumento de la encuesta telefónica. Los resultados arrojados por el

análisis factorial mostraron que no coinciden las dimensiones del modelo SERVQUAL con la de las dimensiones de la calidad del proceso. Asimismo, se obtuvo que el constructo de la calidad funcional en base difiere al constructo de la calidad funcional de campo y, por último, el análisis de ecuaciones estructurales confirma que el constructo de la calidad de salida no es una dimensión diferente separada de la calidad funcional, por lo que ambas miden la calidad del servicio.

Modelo de las brechas

Los autores del Servqual (Parasuraman, Zeithaml, y Berry) plantean las brechas como contrastes existente de los aspectos significativos del servicio, considerando las necesidades de los clientes, la experiencia propia de la prestación del servicio y las percepciones que los empleados manifiestan de la empresa con respecto a las exigencias de los clientes. Las brechas evalúan 5 diferencias que producen inconvenientes en el servicio y que intervienen en la apreciación final que los clientes hacen de la calidad del servicio. Estas son:

- Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si la gerencia no llega a comprender los requerimientos de los clientes, es difícil que logren promover y desenvolver operaciones que satisfagan esas necesidades y expectativas.
- Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El elemento que corresponde estar vigente para impedir esta brecha es la composición de las expectativas, entendido como las especificaciones de las normas de la calidad del servicio.
- Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. Si las normas y procedimientos se incumplen, lo más probable es que la calidad del servicio no se alcanzará.
- Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los componentes principales en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las ofertas que la empresa establece, y la publicidad que efectúa influenciará en las expectativas.

- Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Las cinco brechas mencionadas acceden a revelar los aspectos negativos que logran fallas en la empresa, ya sea en la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles, y permitan a la empresa tomar las medidas correctivas para minorar las mismas y desarrollar la calidad en el servicio.

Diseño de cuestionario

La combinación del cuestionario del Modelo Servqual, está establecido en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems (ZEITHAML, PARASURAMAN y BERRY, 2004). Para establecer la escala de cada ítem, se maneja una escala de Likert, en donde, uno constituye el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y cinco representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta. En el anexo 2 se presenta el diseño del cuestionario de Servqual, para las expectativas y percepciones.

DE LA GUERRA (2015) de su libro “Calidad y servicio: Conceptos y herramientas”

Para establecer la calidad del producto se realizan mediciones de ciertas características críticas y se traslucen mediante datos numéricos. Dichos valores numéricos pueden presentar ciertas fluctuaciones o variaciones de acuerdo a las distintas unidades del producto fabricado.

La combinación de variables y factores que condicionan el proceso productivo dan como resultado el valor de una característica de calidad. Dichas características de calidad, colaboran a dar información sobre la calidad del producto, y permiten estudiar y corregir el funcionamiento del proceso, ya sea aceptando o rechazando lotes de producto. Como todo se basa en toma de decisiones y éstas dependen del análisis de datos, y dichos datos siempre tienden a presentar fluctuaciones aleatorias, por lo tanto, será necesario recurrir a técnicas estadísticas que permitan visualizar mejor la situación.

Dentro de dichas técnicas, se seguirá el pensamiento del Dr. Kaoru Ishikawa, donde encontraremos la técnica conocida como las siete herramientas de la calidad. Las cuales se conforman por: Diagrama de Ishikawa (Diagrama de causa-efecto), hoja de verificación o comprobación, gráfico de control, histograma, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión y el muestreo estratificado. Las siete herramientas de calidad mencionadas anteriormente, aún mantienen vigencia y nivel de aceptación en la actualidad tanto por numerosas organizaciones y asociaciones como la Sociedad Americana de Calidad (ASQ), Quality Progress (QP) y que han sido diseñadas por grandes mentores en la materia como Edwards Deming, Walter Shewart, Kaoru Ishikawa y Joseph Juran.

La primera herramienta mencionada, llamada Diagrama de Ishikawa, es una representación gráfica de las relaciones lógicas que hay entre las causas y sub-causas que producen un determinado efecto. Según se observa la variabilidad de las características de calidad, es un efecto que puede tener múltiples causas. Dado que, al presentarse un problema relacionado con la calidad del producto, se debe analizar e investigar para poder localizar las causas del mismo. Es aquí donde se emplea el Diagrama de Ishikawa y nos sirve para visualizar el panorama general de las causas y efectos ligados al problema generado.

El Diagrama de Causa-Efecto se realiza siguiendo los siguientes pasos: Se decide cual será la característica de calidad a analizar. Luego se traza una flecha gruesa que representa el proceso y a la derecha de ésta donde finaliza, se escribe la característica de calidad. Se trazan flechas secundarias hacia la principal donde indicamos los factores causales más importantes y generales que puedan generar la fluctuación de la característica de calidad. Por ejemplo, Materias primas, equipos, operarios, método de medición, etcétera. Se incorpora en cada rama los factores más detallados que puedan considerarse las causas de fluctuación.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Pregunta General:

- ¿Cómo se encuentra la Calidad de servicio con el modelo Servqual en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales 2018?

Preguntas Específicas:

- ¿Cuál es la percepción de la calidad según la fiabilidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales?
- ¿Cuál es la percepción la calidad según la seguridad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad según la capacidad de respuesta en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales?
- ¿En qué grado se encuentra la calidad según la empatía en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad según los elementos tangibles en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica debido a que la empresa JADE Ventas y Servicios Generales necesita contar con información fiable respecto a la evaluación de la calidad de servicio que brinda a sus clientes o usuarios, de tal modo que permitirá detectar las falencias respecto a éste, y podrá medir periódicamente el nivel de satisfacción de sus clientes. Por lo tanto, los encargados de la toma de decisiones de JADE, optimizarán las medidas preventivas o correctivas respecto a la calidad del servicio brindado, y se propondrá la implementación de un plan de gestión de calidad a seguir.

La aplicación del modelo Servqual permitirá demostrar su aplicación a las empresas de servicios (transporte de personal, alquiler de vehículos, etcétera) y poder determinar factores de desempeño para el planteamiento de actividades que logren mejorar la percepción de los clientes hasta alcanzar sus expectativas en el tiempo. Además, marca un antecedente para futuros investigadores de la materia.

1.6 HIPÓTESIS

No corresponden al estudio, por ser de tipo descriptivo – explicativo.

1.7 OBJETIVOS:

Objetivo General:

- Evaluar la Calidad del servicio desde la percepción de los clientes de la empresa JADE Ventas y Servicios Generales

Objetivos Específicos:

- Realizar una evaluación de la calidad de servicio según la fiabilidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales
- Desarrollar una evaluación de la calidad de servicio según la seguridad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales
- Desarrollar una evaluación de la calidad de servicio según la seguridad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales
- Llevar a cabo la evaluación de la calidad de servicio según la empatía en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales
- Ejecutar la evaluación de la calidad de servicio según los elementos tangibles en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la Investigación.

2.1.1 Tipo de estudio

Tipo de diseño transversal, habiendo considerado los datos en el año 2018 a través de las encuestas. Es no experimental, ya que se realizará una observación directa y la propuesta de una implementación para alcanzar una evolución futura positiva sobre el problema.

2.1.2 Nivel de Investigación

Descriptivo en función a la variable de evaluación de la Calidad en función a la teoría Servqual considerando que la realidad problemática no presentara cambio alguno hasta que se implemente las recomendaciones de la presente investigación.

2.1.3 Diseño

El diseño es descriptivo simple, en el que se podrá observar y describir los datos y los resultados del estudio, y se muestra en el Anexo 4, Figura 1: Esquema del diseño de la investigación .

Se representa de manera gráfica del siguiente modo:

G → O

G = Clientes de la empresa JADE Ventas y Servicios Generales

O = Encuesta según modelo Servqual

2.2 Variable, Operacionalización

Tabla N°01: Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Escala
Evaluación de Calidad (Servqual)	Análisis de la calidad del servicio o medición de discrepancias entre las percepciones de clientes y las expectativas de los mismos	Realizar una evaluación de la calidad según la fiabilidad	Índice de Cumplimiento de promesas	De razón
			Índice de Resolución de problemas	De razón
			Índice de Cumplimiento de plazos	De razón
			Índice de brecha	De razón
		Desarrollar una evaluación de la calidad según la seguridad	Índice de Personal transmite confianza	De razón
			Índice de Usuarios seguros con el personal	De razón
			Índice de Personal Amable	De razón
			Índice de Personal Capacitado	De razón
		Hacer una evaluación de la calidad según la capacidad de respuesta	Índice de brecha	De razón
			Índice de Comunicación sincera	De razón
			Índice de Servicio rápido y ágil	De razón
			Índice de Disposición para ayudar a los usuarios	De razón
		Llevar a cabo la evaluación de la calidad según la empatía	Índice de Personal dispuesto a resolver interrogantes	De razón
			Índice de brecha	De razón
			Índice de Horario conveniente	De razón
			Índice de Atención personalizada	De razón
		Ejecutar la evaluación de la calidad según los elementos tangibles	Índice de Comprensión de las necesidades del cliente	De razón
			Índice de brecha	De razón
			Índice de Equipamiento de aspectos moderno	De razón
			Índice de Instalaciones atractivas	De razón
		Índice de Apariencia pulcra en los trabajadores	De razón	
		Índice de brecha	De razón	

Fuente: Elaboración propia

Los índices resultan de la división de la suma del número de clientes por la ponderación de Likert entre el número de personas por 5 (mayor valor de la escala de Likert)

2.3 Población y muestra

ARIAS (2012) en su libro “El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición” afirma que la población está determinada por el conjunto de elementos humanos o físicos que mantienen características similares, los mismos que serán materia de estudio hasta el final de la investigación. La población queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio. El estudio delimita como población a los clientes a los cuales se les brinda servicios, y que están agrupados en un número de 15 empresas (Anexo 4, Tabla 1: Población). El presente estudio trabajó con la población, no siendo necesario determinar muestra ni muestreo.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

ARIAS (2012) define a la técnica como la forma particular o el procedimiento de la obtención de información o datos.

Esta investigación utilizó la técnica de encuesta, suministrada por un grupo de trabajadores pertenecientes a las empresas que forman parte de la cartera de clientes de JADE Ventas y Servicios Generales, con la finalidad de recolectar información sobre las percepciones del servicio brindado.

Instrumentos

El instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación es el cuestionario Servqual adaptado (Anexo 2), que corresponde a la técnica encuesta. Según ARIAS (2012) “el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

Tabla N°02: Análisis de datos

Variable	Indicador	Técnica	Instrumento
Evaluación de la Calidad	▫ Cumplimiento de promesas	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Resolución de problemas	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Cumplimiento de plazos	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Personal transmite confianza	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Usuarios seguros con el personal	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Personal Amable	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Personal Capacitado	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Comunicación sincera	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Servicio rápido y ágil	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Disposición para ayudar a los usuarios	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Personal dispuesto a resolver interrogantes	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Horario conveniente	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Atención personalizada	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Comprensión de las necesidades del cliente	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Equipamiento de aspectos moderno	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Instalaciones atractivas	Encuesta	Cuestionario Anexo 2
	▫ Apariencia pulcra en los trabajadores	Encuesta	Cuestionario Anexo 2

Fuente: Elaboración propia

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos de todos los indicadores para la medición de la calidad han sido formalizados a través de la comparación de las expectativas (que en éste caso de estudio se considerará el valor máximo o de excelencia correspondiente al número 5 de la escala Likert) con las percepciones de los clientes, tal como lo detalla la escala Servqual, que conceptualiza dicha diferencia como una variable multidimensional. Dicha escala determina la calidad de servicio a través de un cuestionario de 22 ítems,

de los cuales se determinaron 17 ítems de acuerdo a la relevancia y la correlación existente entre éstos para la empresa, divididos en 5 dimensiones, es decir, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Para la interpretación de los niveles de calidad se tuvo en cuenta la siguiente fórmula:
Calidad de Servicio = $1 - [(Expectativa - Percepciones)/5] = \text{Índice de brecha}$

Donde el número 1 es la satisfacción máxima de calidad correspondiente al 100%

De la fórmula anterior se pueden obtener 3 posibles resultados:

- a) $0 \leq (\text{Índice de brecha}) \leq 0.25 = \text{Alto nivel de calidad}$
- b) $0.25 \leq (\text{Índice de brecha}) \leq 0.50 = \text{Medio nivel de calidad}$
- c) $\text{Índice de brecha} \geq 0.50 = \text{Bajo nivel de calidad}$

Una vez obtenidos los datos a través de la encuesta Servqual, serán analizados con el software estadístico SPSS para determinar agrupaciones de las dimensiones según las respuestas de los cuestionarios hechas a los clientes así como estadística descriptiva (medias, máximos y mínimos, desviaciones, otros) ubicados en el Anexo 4: Tablas de Estadísticos de Cuestionario.

Así mismo para poder graficar los diagramas (Anexo 4: Gráficos de los Resultados), se han digitado los datos en el Microsoft Excel.

2.6 Aspectos Éticos

Cuando el ser humano ha sido materia de estudio, en cualquier investigación, se tuvo en cuenta los criterios de respeto por su dignidad y la protección de los datos que él desee consignar mientras no se haya trasgredido sus derechos y bienestar, de otro lado, es importante también reconocer que los datos que fueron obtenidos directamente de la estadística interna de la empresa, fueron salvaguardados bajo el régimen de confidencialidad y buen manejo, además de respetó el derecho de autor.

III. RESULTADOS

Evaluación de la calidad según la fiabilidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los clientes con el modelo Servqual (Anexo 4: Matriz 1), los 15 clientes evalúan la dimensión de Fiabilidad según las tablas de resultados (Anexo 4: Tablas de Resultados del cuestionario), con un 53.3% en totalmente de acuerdo y un 46.7% en bastante de acuerdo respecto al Ítem de Cumplimiento de promesas. Del mismo modo se obtuvo un 60% en totalmente de acuerdo y un 40% en bastante de acuerdo para el Ítem de Resolución de problemas. También se obtuvo un 73.3% en totalmente de acuerdo y un 26.7% en bastante de acuerdo para el Ítem de Cumplimiento de plazos. Obteniendo la siguiente tabla respecto a los índices de la dimensión Fiabilidad.

Tabla N° 03: Índices de Fiabilidad modelo Servqual

Indicador	Valor
Índice de Cumplimiento de promesas	$\{(7*4)+(8*5)\} / (15*5)=0.906$
Índice de Resolución de problemas	0.920
Índice de Cumplimiento de plazos	0.946
Índice de Brecha	0.075

Fuente: Anexo 4

El índice de la brecha es la diferencia entre el máximo índice que se pueda obtener (“1” demostrando que están “totalmente de acuerdo”) y el promedio de los índices calculados de la dimensión, siendo el índice promedio de Fiabilidad “0.925”, obteniendo como resultado de la diferencia el valor de “0.075”.

Evaluación de la calidad según la seguridad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales.

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los clientes con el modelo Servqual (Anexo 4: Matriz 1), los 15 clientes evalúan la dimensión de Seguridad según las tablas de resultados (Anexo 4: Tablas de Resultados del cuestionario), con un 73.3% en totalmente de acuerdo y un 26.7% en bastante de acuerdo respecto al Ítem de Transmisión de confianza. A su vez se obtuvo un 53.3% en totalmente de acuerdo, 40% en bastante de acuerdo y un 6.7% en ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al Ítem de Seguridad con el personal. Del mismo modo se obtuvo un 73.3% en totalmente de acuerdo y un 26.7% en bastante de acuerdo para el Ítem de Trato amable. También se obtuvo un 60% en totalmente de acuerdo y un 40% en bastante de acuerdo para el Ítem de Personal capacitado. Obteniendo la siguiente tabla respecto a los índices de la dimensión Seguridad.

Tabla N° 04: Índices de Seguridad modelo Servqual

Indicador	Valor
Índice de Transmisión de confianza	0.946
Índice de Seguridad con el personal	0.893
Índice de Trato amable	0.946
Índice de Personal capacitado	0.920
Índice de brecha	0.0736

Fuente: Anexo 4

El índice más bajo en la dimensión de Seguridad es en cuanto a la seguridad que el personal transmite al cliente obteniendo un 0.893, pero se debe considerar que a pesar de ser el más bajo, su valor es muy aceptable. Con relación a la brecha en esta dimensión, es de 0.0736, siendo menor que la dimensión de Fiabilidad y por ende se comprende que está en mejor condición.

Evaluación de la calidad según la capacidad de respuesta en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los clientes con el modelo Servqual (Anexo 4: Matriz 1), los 15 clientes evalúan la dimensión de Capacidad de respuesta según las tablas de resultados (Anexo 4: Tablas de Resultados del cuestionario), con un 80% en totalmente de acuerdo y un 20% en bastante de acuerdo respecto al Ítem de Comunicación sincera. A su vez se obtuvo un 60% en totalmente de acuerdo, 40% en bastante de acuerdo respecto al Ítem de Servicio ágil y rápido. Del mismo modo se obtuvo un 66.7% en totalmente de acuerdo y un 33.3% en bastante de acuerdo para el Ítem de Disposición para ayudar a usuarios. También se obtuvo un 73.3% en totalmente de acuerdo y un 26.7% en bastante de acuerdo para el Ítem de Resolución de interrogantes. Obteniendo la siguiente tabla respecto a los índices de la dimensión Capacidad de respuesta.

Tabla N° 05: Índices de Capacidad de respuesta

Indicador	Valor
Índice de Comunicación sincera	0.96
Índice de Servicio ágil y rápido	0.92
Índice de Disposición para ayudar a usuarios	0.933
Índice de Resolución de interrogantes	0.946
Índice de brecha	0.06

Fuente: Anexo 4

Esta dimensión muestra los índices más altos donde el más bajo en la dimensión en cuanto a la rapidez y agilidad del servicio brindado obteniendo un 0.92. Con relación a la brecha en esta dimensión, es de 0.060, siendo la menor de las dimensiones estudiadas.

Evaluación de la calidad según la empatía en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los clientes con el modelo Servqual (Anexo 4: Matriz 1), los 15 clientes evalúan la dimensión de Empatía según las tablas de resultados (A Anexo 4: Tablas de Resultados del cuestionario), con un 60% en totalmente de acuerdo y un 40% en bastante de acuerdo respecto al Ítem de Horario Conveniente. Del mismo modo se obtuvo un 66.7% en totalmente de acuerdo y un 33.3% en bastante de acuerdo para el Ítem de Atención personalizada. También se obtuvo un 73.3% en totalmente de acuerdo, 20% en bastante de acuerdo y 6.7% en ni acuerdo ni en desacuerdo para el Ítem de Comprensión de necesidades. Obteniendo la siguiente tabla respecto a los índices de la dimensión Empatía.

Tabla N° 06: Índices de Empatía

Indicador	Valor
Índice de Horario conveniente	0.92
Índice de Atención personalizada	0.933
Índice de Comprensión de necesidades	0.933
Índice de brecha	0.0713

Fuente: Anexo 4

Los índices muestran una constancia de la empatía evaluada en las tres preguntas del cuestionario, característica que marca diferencia de las demás dimensiones evaluadas. La brecha es muy aceptable con un valor de 0.0713.

Evaluación de la calidad según los elementos tangibles en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los clientes con el modelo Servqual (Anexo 4: Matriz 1), los 15 clientes evalúan la dimensión de Elementos tangibles según las tablas de resultados (Anexo 4: Tablas de Resultados del cuestionario), con un 46.7% en totalmente de acuerdo, 40% en bastante de acuerdo y 13.3% en ni acuerdo ni en desacuerdo para el Ítem de Equipamiento moderno. Del mismo modo se obtuvo un 26.7% en totalmente de acuerdo, 46.7% en bastante de acuerdo y 26.7% en ni acuerdo ni en desacuerdo para el Ítem de Instalaciones atractivas. También se obtuvo un 60% en totalmente de acuerdo, 33.3% en bastante de acuerdo y 6.7% en ni acuerdo ni en desacuerdo para el Ítem de Apariencia pulcra de trabajadores. Obteniendo la siguiente tabla respecto a los índices de la dimensión Elementos tangibles.

Tabla N° 07: Índices de Materiales Tangible

Indicador	Valor
Índice de Equipamiento moderno	0.866
Índice de Instalaciones atractivas	0.800
Índice de Apariencia pulcra de trabajadores	0.906
Índice de brecha	0.142

Fuente: Anexo 4

Esta dimensión es la que presenta los índices más bajos de acuerdo a la encuesta, aunque se consideran aceptables, con el valor mínimo de 0.8 correspondiente a las instalaciones de la empresa. Así mismo, la brecha es la más amplia de las dimensiones estudiadas, con un valor de 0.142.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- En la presente investigación se ha determinado en la evaluación de la calidad según la fiabilidad de la empresa JADE Ventas y Servicios Generales es muy aceptable, pero donde presenta un mínimo de dificultades es en cumplimiento de promesas para con los clientes. BASANTES (2017) en su investigación aplica el modelo ServQual para buscar un desarrollo de la calidad de los servicios educativos donde los resultados indican que existe demanda en la sociedad respecto a las necesidades y exigencias de los estudiantes respecto a la acreditación de los directivos y que se debe aplicar el modelo SERVQUAL para mejorar esta realidad. En ambas investigaciones se puede apreciar que el modelo Servqual ha permitido identificar los factores dentro de la dimensión de Fiabilidad donde el cliente tiene la expectativa más alta con respecto al servicio brindado.

- Al desarrollar la evaluación de la calidad según la seguridad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales con la encuesta, se observa que la seguridad que el personal transmite al cliente presenta el valor más bajo con un 89.3%, que aunque aceptable, es el factor a considerar para la mejora de la calidad. VALENCIA (2015) elaboró un modelo de gestión SERVQUAL con la finalidad de medir la calidad en el servicio de limpieza que brindaba la empresa SYRY, donde los resultados indicaron que 79% de la muestra han discutido en algún momento con los conserjes respecto a tu trato. Se puede considerar que la selección del personal en las empresas es un punto crucial, al ser ellos quienes están en cara de la empresa para con los clientes, y en ambas investigaciones, aunque en diferentes grados, se presenta la necesidad de atención por parte de la empresa en cuidar la actitud de los empleados.

- En relación a la capacidad de respuesta en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales se observa que ha alcanzado niveles muy cercanos a las expectativas de los clientes, donde esta dimensión es la mejor valorada por los mismos con una brecha de 6.0%. VALENCIA (2015) en su trabajo de investigación identifica que un 60% de los encuestados indica que fueron impuntuales en los horarios, se identificó la ausencia de limpieza en los servicios higiénicos, además se sabe que la empresa no cuenta con manuales de calidad ni de operaciones, por lo que no existe tampoco capacitación en el personal. A pesar de tener valoraciones diferentes en ambas investigaciones, debido a las particularidades de la gestión de cada una de las empresas de los estudios, el modelo Servqual ha identificado los factores en los que se debe trabajar para mejorar la calidad de servicio.

- Por otro lado, respecto a la empatía en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales se aprecia que es la segunda dimensión en aceptación que llega a satisfacer a los clientes, con una brecha de 7.13%. MONTERO (2015) en su trabajo de investigación concluyó que es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la empatía ya que representa el mayor porcentaje de todas las dimensiones de estudio con un 68%, ya que existe un alto nivel de insatisfacción con el personal profesional asistencial y administrativo con respecto al trato con amabilidad, respeto y paciencia. A pesar de existir diferencias sustanciales en las valoraciones de ambos casos de estudio, se hace énfasis en el trato amable, paciente y con respeto, lo cual es un factor determinante en la mejora de la calidad de servicio.

- Respecto a los elementos tangibles en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales, se obtuvo la puntuación más baja en aceptación o menos cercana a las expectativas, con una brecha de 14.2%. PODESTÁ (2012) en su tesis identificó que el nivel no es óptimo en cuanto a la dimensión de elementos tangibles en la atención de la calidad hospitalaria en los 1000

pacientes quirúrgicos referidos. En ambos casos de estudio se concuerda que es de crucial importancia los elementos tangibles para brindar una calidad óptima de servicio y poder estar acorde a las particularidades de calidad necesarias.

V. CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general, podemos indicar que la calidad de servicio empresa JADE Ventas y Servicios Generales es muy aceptable al mantener todas sus dimensiones entre 85% (Elementos tangibles) y 94% (Capacidad de respuesta). De tener que trabajar en una dimensión específica y en prioridad sería en Elementos tangibles que viene de la mano en inversión de infraestructura y equipos.
- Al realizar una evaluación de la calidad según la fiabilidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales podemos encontrar que de los factores analizados todos se encuentran en rangos muy aceptables, mayores al 90% con una brecha en la dimensión de 7.5% de cumplir sus expectativas. El valor más bajo calificado por los clientes se encuentra en el cumplimiento de Promesas, con un 90.6%.
- En la evaluación de la calidad según la seguridad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales, sólo la seguridad con el personal muestra un índice menor al 90%, pero gracias a los demás factores evaluados en la dimensión, la brecha es de 7.36% con relación a las expectativas de los clientes.
- La evaluación de la calidad según la capacidad de respuesta en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales muestra los índices mejor calificados entre las 5 dimensiones en estudio con un promedio de 94% y una brecha de 6.0%.
- En cuanto a la calidad según la empatía en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales muestra consistencia en los factores evaluados de la dimensión, con porcentajes mayores al 92% y con una brecha de 7.13% en relación a las expectativas de los clientes.

- En la ejecución de la evaluación de la calidad según la intangibilidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales se verifica que el la dimensión donde presenta la menor evaluación por los clientes, con un 85.8 %, que a pesar de ser un porcentaje aceptable, y con una brecha de 14.2%, es la dimensión que se debería atender de inmediato si se desea mejorar la percepción de la empresa en relación a la calidad de servicio.

VI. RECOMENDACIONES

- Al haber llegado a las conclusiones anteriores, podemos indicar en forma general que la empresa podría al menos mantener sus estándares de calidad de servicio, en un escenario conformista, por ser aceptables, pero se recomienda que en la medida que pueda continuar con la evaluación del modelo Servqual durante los siguientes años para que sea material de base a la planificación estratégica de la empresa y lograr definir ventajas competitivas que lo diferencien de las demás empresas, ya que las mismas buscarán también expandir su cartera de clientes.

- La calidad según la fiabilidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales es muy aceptable, pero muestra el factor de cumplimiento de promesas con el menor porcentaje, para lo cual se recomienda que se analice más exhaustivamente las causas que generan este desfase entre las expectativas de los clientes considerando mejorar su planificación de los proyectos ejecutados con los clientes incluyendo holguras que le permitan manejar alteraciones externas de tiempos (como entrega a destiempo de bienes por parte de los proveedores) que puedan presentarse.

- Se recomienda observar y controlar mejor al personal que trabaja en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales, recomendándoles siempre que deben estar conscientes que el trabajo que se realiza debe brindarse con ética, cordialidad y empatía, por ser la fuente de ingresos de todos en la empresa y que en gran parte la apertura de nuevos proyectos es gracias a las recomendaciones de los clientes.

- Se debe considerar mantener capacitado y motivado al personal de la empresa JADE Ventas y Servicios Generales con miras a brindar un servicio satisfactorio para el cliente, acompañado de un trato agradable. La inversión en capacitaciones no debería verse como un gasto, sino como una inversión que repercute en el cumplimiento de las expectativas de los

clientes y como consecuencia la apertura de nuevos trabajos y proyectos con ellos y con los nuevos clientes que puedan recomendar.

- Cuidar la comunicación interna en la empresa que permita un desempeño responsable al estar al tanto de sus inconvenientes y necesidades (cliente interno), donde la gerencia brinde un trato justo a los trabajadores con sus horarios y salarios. Esto permitirá mantener a los trabajadores atentos a la comunicación con los clientes, a prestarle atención a sus comunicaciones, basado en la experiencia que se desarrolla dentro de la propia empresa (ejemplo de conducta).

- Es preciso que la empresa incluya en su planificación la mejora de infraestructura y equipos, al ser esta la dimensión (Intangibles) con la menor valoración por parte de los clientes. La comodidad que se pueda brindar a los clientes en las instalaciones, así como la confianza que se genera al usar equipos y herramientas en buen estado se verá traducido en la satisfacción de los mismos.

VII. REFERENCIAS

- ARIAS, Fidias. El Proyecto de Investigación. 5.^a ed. Caracas: Episteme, 2006. 143pp. ISBN: 980-07-8529-9
- BASANTES, René. Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017. 222pp.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6132>
- DÁVILA, Manuel, CORONADO, José y CERECER, Bayardo. Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. México: Universidad Tecnológica Comisión Federal de Electricidad, 2012. ISSN: 0186-1042
<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186->
- DE LA GUERRA, Juan. Las siete herramientas de la calidad. Lircay: Universidad para el Desarrollo Andino, 2015. 8pp
<http://repositorio.udea.edu.pe/handle/123456789/62>
10422012000300008&script=sci_arttext
- MORENO, Francisco. Análisis de la calidad del servicio de auditoría desde la perspectiva de los clientes, una aproximación de la escala Servqual. Sevilla: Universidad de Sevilla, 2016. 437pp.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=47035>
- GONZÁLEZ, Roxana. Evaluación de la calidad percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos en Cuba, 2015.135pp.

<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

- ISRAEL, Víctor. Medición de la Calidad en el Servicio de una Empresa de Distribución de Acumuladores de la Ciudad de los Mochis. Mexico D.F: Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería Ciencias Sociales y Administrativas, 2016. 119pp.
<http://148.204.210.201/tesis/1471374796328TESISVICTORAL.pdf>
- JAGÁN, Juan. Diseño de investigación de la aplicación de herramienta Servqual en la medición de la calidad en el servicio al cliente en una empresa de mercadotecnia e investigación de mercados en la ciudad de Guatemala. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, 2014. 93pp.
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3057_IN.pdf
- MONTERO, Yeny. Percepción de la calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de ginecología en el Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – 2015. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2015. 134pp.
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1671>
- PODESTÁ, Luis. Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2012. 146pp.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3161>
- VALENCIA, Edgar. Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, 2015. 139pp.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Población Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	Método de análisis de datos
“Evaluación de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo Servqual en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales 2018”	<p><u>Pregunta general</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se encuentra la Calidad de servicio con el modelo Servqual en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales 2018? 	<p><u>Objetivo general</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar la Calidad desde la percepción de los clientes de la empresa JADE Ventas y Servicios Generales 	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>No corresponden al estudio, por ser de tipo descriptivo – explicativo.</p>	<p>Variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Independiente: Evaluación de la calidad de servicio al cliente Dependiente: Modelo Servqual en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales 	<p>a) Población: Total de empresas a las que se les brinda servicios y ventas, que son 15 en total.</p> <p>b) Muestra: No existe, ya que se trabaja con toda la población.</p>	<p>El diseño de la investigación es descriptivo simple, de tipo no experimental, ya que se realizará una observación directa y la propuesta de una implementación para alcanzar una evolución futura positiva sobre el problema en función a la variable de evaluación</p>	<p>a) Técnica: Encuesta</p> <p>b) Instrumento de recolección de datos: Cuestionario de 17 items basado en el modelo Servqual</p>	<p>Por observación, a través de la utilización de encuesta.</p>
	<p><u>Preguntas específicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la percepción de la calidad según la fiabilidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales? ¿Cuál es la percepción la calidad según la seguridad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales? 	<p><u>Objetivos específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar una evaluación de la calidad según la fiabilidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales Desarrollar una evaluación de la calidad según la seguridad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales 						

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Población Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	Método de análisis de datos
<p>“Evaluación de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo Servqual en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales 2018”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la percepción de la capacidad de respuesta de la calidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales? • ¿En qué grado se encuentra la calidad según la empatía en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales? • ¿Cuál es la percepción de la calidad según en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer una evaluación de la calidad según la capacidad de respuesta en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales • Llevar a cabo la evaluación de la calidad según la empatía en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales • Ejecutar la evaluación de la calidad según la intangibilidad en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales 						

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. CUESTIONARIO SERVQUAL



Buenos días, con fines de análisis de datos para estudio del proyecto “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE BASADO EN EL MODELO SERVQUAL EN LA EMPRESA JADE VENTAS Y SERVICIOS GENERALES 2018” se le solicita nos conceda cinco minutos de su tiempo, a fin de poder conocer su perspectiva acerca de la calidad de nuestro servicio y el logro de la competitividad de la empresa.

Es una encuesta no confidencial, por lo que se solicitará datos personales necesarios.

El cuestionario Servqual utiliza la escala Likert, la cual se detalla a continuación:

- Totalmente en desacuerdo con una ponderación de 1.
- Bastante en desacuerdo con una ponderación de 2.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo con una ponderación de 3
- Bastante en acuerdo con una ponderación de 4
- Totalmente en acuerdo con una ponderación de 5.

Dimensiones para medir la Calidad						
Fiabilidad		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	¿El servicio que brinda la empresa cumple con las promesas?					
2.	¿El servicio de la empresa está dispuesto a resolver problemas que se presenten?					
3.	¿La empresa cumple con los plazos pactados?					
Seguridad						
4.	¿El personal transmite confianza?					
5.	¿Los usuarios están seguros con el personal?					

6.	¿El personal tiene un trato amable?					
7.	¿El personal se encuentra capacitado?					
Capacidad de Respuesta						
8.	¿La comunicación entre el personal y el cliente es sincera?					
9.	¿El servicio se brinda de forma rápida y ágil?					
10.	¿El personal está siempre dispuesto ayudar a los usuarios?					
11.	¿El personal está dispuesto a resolver interrogantes?					
Empatía						
12.	¿La atención del personal se desarrolla en horario conveniente?					
13.	¿La atención es personalizada?					
14.	¿Hay comprensión de las necesidades del cliente?					
Elementos Tangibles						
15.	¿El equipamiento es de aspecto moderno?					
16.	¿Las instalaciones son atractivas?					
17.	¿La apariencia de los trabajadores es pulcra?					

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 3: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

▫ Ing. Eusebio Eduardo Ancajima Cueva



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Eusebio Eduardo Ancajima Cueva con DNI N° 42365545
Ingeniero en Ingeniería Industrial N° ANR: 142225
de profesión Ingeniería Industrial
desempeñándome actualmente como QHJP
en CPVEN Servicios Petroleros S.A.C

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

ENCUESTA DE MEDICIÓN PARA CALIDAD DE SERVICIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Dimensiones para medir calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de octubre del Dos mil Diecisiete.



Ingeniero : Eusebio Eduardo Ancajima Cueva
DNI : 42365545
Especialidad : Ing. Industrial
E-mail : eusebio.ancajima@gmail.com

- Ing. Héctor Eduardo Briceño Zapata



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HÉCTOR BRICEÑO ZAPATA con DNI N° 44177364
 Ingeniero en INDUSTRIAL y SISTEMAS N° ANR: 144.352
 de profesión INGENIERO INDUSTRIAL
 desempeñándome actualmente como SUPERVISOR DE PERFORACIÓN
 en CPTS DRILLING FLUIDS LIMITED

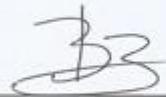
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

ENCUESTA DE MEDICIÓN PARA CALIDAD DE SERVICIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario de Dimensiones para medir calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de octubre del Dos mil Diecisiete.



Ingeniero : HÉCTOR BALCEÑO ZAPATA
DNI : 49177364
Especialidad : Ing. INDUSTRIAL Y SISTEMAS
E-mail : brice-hector@hotmail.com

- Ing. Hugo Raúl Távara Elías



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HUGO RAÚL TÁVARA ELÍAS con DNI N° 02638900
 Ingeniero en INGENIERIA INDUSTRIAL N° ANR: 82548,
 de profesión INGENIERO INDUSTRIAL
 desempeñándome actualmente como SUPERVISIÓN DE OBRAS,
 en CONSORCIO PETROSAC - GRUPO HERNAN - SATISAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

ENCUESTA DE MEDICIÓN PARA CALIDAD DE SERVICIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Dimensiones para medir calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de octubre del Dos mil Diecisiete.



Ingeniero : *HUGO RAÚL TÁVARA ELÍAS*
DNI : *02638900*
Especialidad : *INGENIERIA INDUSTRIAL*
E-mail : *TavaraH33@yahoo.com.*

ANEXO 4: PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

- 1. FIGURA 1: ESQUEMA DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**
- 2. TABLA 1: POBLACIÓN**
- 3. MATRIZ 1: MATRIZ DE DATOS**
- 4. TABLAS DE RESULTADOS DE CUESTIONARIO**
 - **DIMENSIÓN FIABILIDAD: TABLA 2, TABLA 3 y TABLA 4.**
 - **DIMENSIÓN SEGURIDAD: TABLA 5, TABLA 6, TABLA 7 y TABLA 8**
 - **DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA: TABLA 9, TABLA 10, TABLA 11 y TABLA 12.**
 - **DIMENSIÓN EMPATÍA: TABLA 13, TABLA 14 y TABLA 15.**
 - **DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES: TABLA 16, TABLA 17 y TABLA 18.**
- 5. TABLAS DE ESTADÍSTICOS DE CUESTIONARIO**
 - **TABLA 19, TABLA 20, TABLA 21 y TABLA 22**
- 6. GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS**
 - **GRÁFICO 1: FIABILIDAD**
 - **GRÁFICO 2: SEGURIDAD**
 - **GRÁFICO 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA**
 - **GRÁFICO 4: EMPATÍA**
 - **GRÁFICO 5: ELEMENTOS TANGIBLES**
- 7. REGISTRO FOTOGRÁFICO**

El siguiente trabajo de investigación tiene como finalidad medir el nivel de calidad que la empresa JADE Ventas y Servicios Generales ofrece a sus clientes, los cuales serán evaluados a través de una de las técnicas más efectivas y usadas a nivel organizacional, que es la encuesta. En el actual trabajo de investigación se consideró como base teórica de medición de calidad, el modelo Servqual (según Figura 1) y se llevó a cabo el siguiente procedimiento para evaluación:

- Agrupar en una lista la totalidad de clientes o empresas a las que brinda servicios JADE Ventas y Servicios Generales (TABLA 1).
- Contactar con el personal de cada empresa, de preferencia personal idóneo que haya tenido mayor afluencia a los servicios y ventas que les hayamos ofrecido en el pasado. Y coordinar una fecha y horario de reunión adecuado para ambas partes.
- Reunirse personalmente con las personas indicadas anteriormente y proceder a encuestarlos con un cuestionario general de 17 ítems elaborado por JADE, en base a la pertinencia y relación de los aspectos de calidad de servicio que se brindan.
- Recabar información de todos los 15 clientes encuestados e ingresarlos en una matriz de datos en Excel (MATRIZ 1).
- Ingresar datos al software estadístico SPSS para determinar agrupaciones de las dimensiones y valores estadísticos generales (TABLAS DE RESULTADOS DE CUESTIONARIO).
- Analizar los datos a través de la metodología propuesta por el diseño del modelo Servqual, el cual agrupa las percepciones de los clientes a través de dimensiones (TABLAS DE ESTADÍSTICOS DE CUESTIONARIO).
- Determinar los valores analizados según los índices de calidad de cada ítem agrupados en cada dimensión (GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS).
- Obtener resultados de los índices de brechas o calidad, y corroborar los niveles específicos de calidad de servicio la empresa JADE Ventas y Servicios Generales.

- Especificar los aspectos positivos o negativos pertenecientes a las dimensiones de estudio y determinar las conclusiones respecto a las falencias y ventajas obtenidas.
- El siguiente trabajo de investigación queda comprobado a través de evidencias físicas (REGISTRO FOTOGRÁFICO)

FIGURA 1: ESQUEMA DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

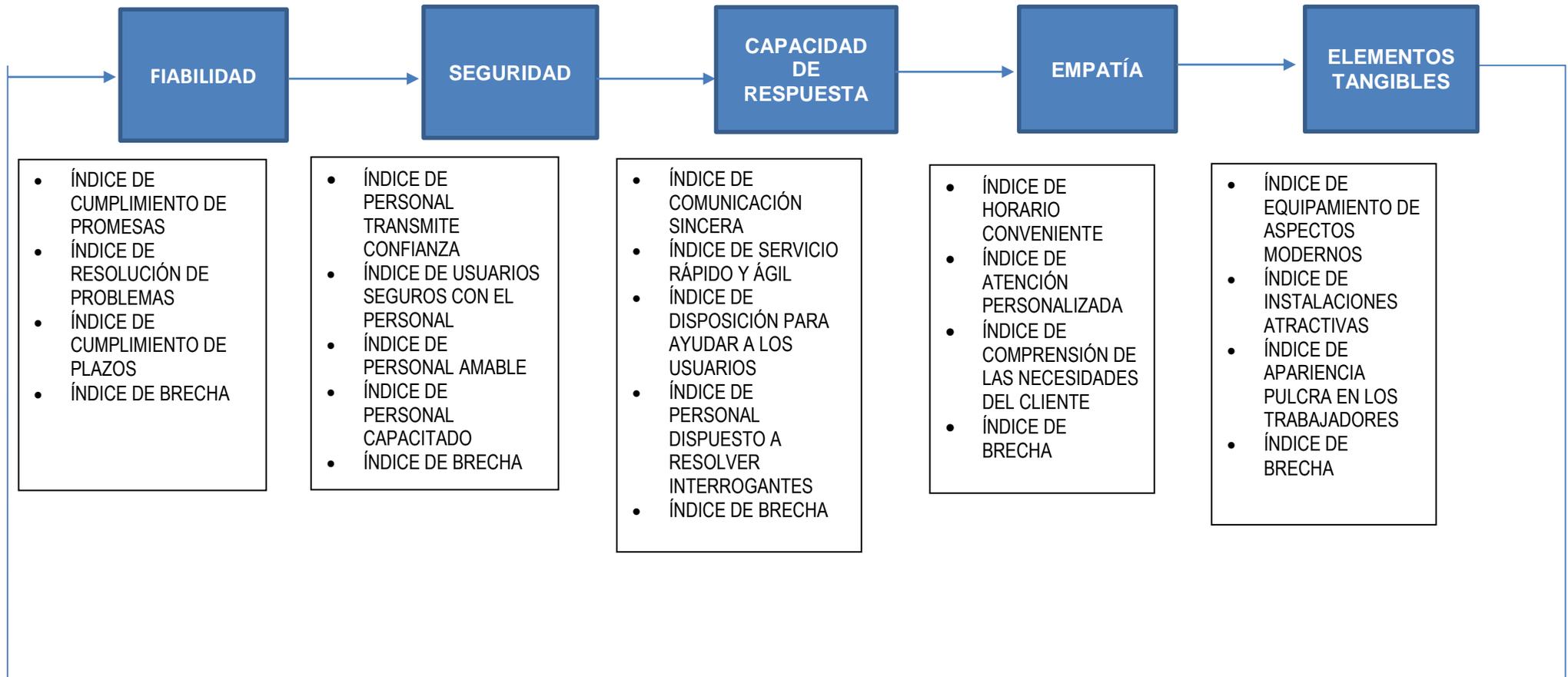


TABLA 1: POBLACIÓN

Nº	EMPRESA	RUC	DIRECCION	TELEFONOS	CONTACTO	FECHA DE INICIO	MONEDA FACTURA	CONTRATO	MOTIVO
1	BHDC SUCURSAL DE PERU S.A.C.	20602155464	CALLE MARTIR OLAYA 129 TORRE A OF. 405 MIRAFLORES LIMA	963583935	MR. HU CHUNMING	4-oct-17	DOLARES	SI	ALQUILER DE VEHICULOS
2	BENZA LOPEZ LAURA SOLERAD	10038359253	URB. ENACE B-33 2DA ETAPA TALARA	999444195	WILLI SALAZAR GOYBURU	21-mar-18	DOLARES	NO	ALQUILER DE CAMPER
3	CCDC - PERÚ	20601807921	CAL. DOS DE MAYO N° 516 INT. 604 LIMA – LIMA – MIRAFLORES	940145932	ANTONIO GIANNOTTI BARROSO	21-mar-18	DOLARES	NO	ALQUILER DE CAMPER
4	CONSORCIO DEMEM SA - M Y C PARIÑAS S.A. II	20529959819	PARQUE 22 - 19 TALARA	994191727	ANA MARIA BULLON DE ESPINOZA	4-may-15	SOLES	SI	TRANSPORTE DE PERSONAL Y ALQUILER DE VEHICULOS
5	CPTS DRILLING FLUIDS LIMIED S.A.C.	20463722472	CALLE OCHO # 149 CORPAC - SAN ISIDRO LIMA	981018547	SARITA FRANCO CASTILLO	23-ene-18	DOLARES	SI	ALQUILER CAMPER
6	DIVING. DEL PERU S.A.C.	20441938846	ZONA INDUSTRIAL NORTA A1 S/N TALARA	073 -0383159	JULIO VEGA BOYER	1-oct-14	SOLES	NO	VENTA DE AGUA DE MESA Y OTROS / TRANSPORTE DE PERSONAL Y ALQ. VEHICULOS
7	EMPRESA PETROLERA UNIPETRO ABC S.A.C.	20161738272	ZONA INDUSTRIAL TALARA ALTA	01- 4422277	JOVANNY SANDOVAL RIVERA	11-jul-14	DOLARES / SOLES	NO	TRANSPORTE DE PERSONAL Y ALQUILER DE VEHICULOS
8	EXTERRAN PERU S.R.L.	20441409002	URBANIZACION LOS PINOS TALARA	01- 7129100	EDUARDO PARODI ESPINOZA	1-feb-11	SOLES	SI	TRANSPORTE DE PERSONAL Y ALQUILER DE VEHICULOS

N°	EMPRESA	RUC	DIRECCION	TELEFONOS	CONTACTO	FECHA DE INICIO	MONEDA FACTURA	CONTRATO	MOTIVO
9	HALLIBURTON DEL PERU S.R.L.	20100118506	CAL. GERMAN SCHEREIBER N° 276 URB. SANTA ANA -SAN ISIDRO - LIMA	942992180	FIGURELLA PERALTA VALLADARES	14-feb-11	DOLARES / SOLES	NO	VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS EN GENERAL
10	HOERBIGER DE ARGENTINA S.A. SUCURSAL PERU	20512965751	Av. EL DERBY N° 1214 URB. EL DERBY LIMA SANTIAGO DE SURCO	073-384556 968100291	ING. JAIRO VEGA PEÑA	3-abr-17	DOLARES / SOLES	SI	ALQUILER DE VEHICULOS
11	LIFTOIL S.A. SUCURSAL DE PERU	20484291145	PARQUE 54-9 TALARA	998255781	MANUEL HUTADO LEON	1-ene-11	DOLARES / SOLES	SI	SERVICIOS / ALQUILER VEHICULOS
12	PETRÓLEOS DEL PERÚ – PETROPERÚ S.A.	20100128218	AV. ENRIQUE CANAVAL MOREYRA 150, LIMA	930337872	RICARDO MEDINA LÓPEZ	21-may-18	SOLES	NO	TRANSPORTE DE PERSONAL
13	PROVEEDURIA Y SERVICIOS PARIÑAS SAC	20398961171	CALLE TARAPACA164 BARRIO PARTICULAR TALARA	073 - 381125	JULIA JAQUI MENDOZA	1-ene-11	SOLES	NO	TRANSPORTE DE PERSONAL Y ALQUILER DE VEHICULOS
14	TRABAJOS MARITIMOS S.A.	20101395031	ZONA INDUSTRIAL NORTA A1 S/N TALARA	963547140	XAVIER MORENO VALDIVIEZO	13-feb-14	DOLARES / SOLES	NO	VENTA DE AGUA DE MESA Y OTROS / TRANSPORTE DE PERSONAL Y ALQ. VEHICULOS
15	U S N HEALTH AND SECURITY S.A.C. – USN S.A.C.	20600798627	MZA. H LOTE. 26 URB. LOS PINOS I ETAPA - PIURA - TALARA - PARIÑAS	945528000	DR. WILLIAM SEMINARIO GIRÓN	16- may-18	SOLES	NO	TRANSPORTE DE PERSONAL

MATRIZ 1: MATRIZ DE DATOS – RESPUESTAS DE ENCUESTAS

CLIENTES JADE	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO																
	Preg. #1	Preg. #2	Preg. #3	Preg. #4	Preg. #5	Preg. #6	Preg. #7	Preg. #8	Preg. #9	Preg. #10	Preg. #11	Preg. #12	Preg. #13	Preg. #14	Preg. #15	Preg. #16	Preg. #17
N°1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
N°2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
N°3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
N°4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
N°5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
N°6	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
N°7	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
N°8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
N°9	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4
N°10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
N°11	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
N°12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
N°13	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4
N°14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
N°15	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4

Ponderación de datos en base a la escala Likert:

- Totalmente en desacuerdo con una ponderación de 1.
- Bastante en desacuerdo con una ponderación de 2.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo con una ponderación de 3
- Bastante en acuerdo con una ponderación de 4
- Totalmente en acuerdo con una ponderación de 5.

TABLAS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

DIMENSIÓN FIABILIDAD

Tabla 02: ¿El servicio que brinda la empresa cumple con las promesas?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Bastante en acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	Totalmente en acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 03: ¿El servicio de la empresa está dispuesto a resolver problemas que se presenten?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Bastante en acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 04: ¿La empresa cumple con los plazos pactados?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Bastante en acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Totalmente en acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

DIMENSIÓN SEGURIDAD

Tabla 05: ¿El personal transmite confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Bastante en acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Totalmente en acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 06: ¿Los usuarios están seguros con el personal?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Bastante en acuerdo	6	40,0	40,0	46,7
	Totalmente en acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 07: ¿El personal tiene un trato amable?

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos Bastante en acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Válidos Totalmente en acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 08: ¿El personal se encuentra capacitado?

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos Bastante en acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
Válidos Totalmente en acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**Tabla 09: ¿La comunicación entre el personal y el cliente es sincera?**

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos Bastante en acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
Válidos Totalmente en acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 10: ¿El servicio se brinda de forma rápida y ágil?

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos Bastante en acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
Válidos Totalmente en acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 11: ¿El personal está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos Bastante en acuerdo	5	33,3	33,3	33,3
Válidos Totalmente en acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 12: ¿El personal está dispuesto a resolver interrogante?

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos Bastante en acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Válidos Totalmente en acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ

DIMENSIÓN EMPATÍA

Tabla 13: ¿La atención del personal se desarrolla en horario conveniente?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Bastante en acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Totalmente en acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 14: ¿La atención es personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Bastante en acuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Totalmente en acuerdo	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 15: ¿Hay comprensión de las necesidades del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Bastante en acuerdo	3	20,0	20,0	26,7
	Totalmente en acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

Tabla 16: ¿El equipamiento es de aspectos moderno?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Bastante en acuerdo	6	40,0	40,0	53,3
	Totalmente en acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 17: ¿Las instalaciones son atractivas?

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Bastante en acuerdo	7	46,7	46,7	73,3
	Totalmente en acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FUENTE: MATRIZ 1

Tabla 18: ¿La apariencia de los trabajadores es pulcra?

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,7	6,7
Válidos	Bastante en acuerdo	5	33,3	40,0
	Totalmente en acuerdo	9	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

FUENTE: MATRIZ 1

TABLAS DE ESTADÍSTICOS DE CUESTIONARIO

Estadísticos						
		¿El servicio que brinda la empresa cumple con las promesas?	¿El servicio de la empresa está dispuesto a resolver problemas que se presenten?	¿La empresa cumple con los plazos pactados?	¿El personal transmite confianza?	¿Los usuarios están seguros con el personal?
N	Válidos	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,5333	4,6000	4,7333	4,7333	4,4667
Varianza		,267	,257	,210	,210	,410
Mínimo		4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Máximo		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

TABLA 19

Estadísticos						
		¿El personal tiene un trato amable?	¿El personal se encuentra capacitado?	¿La comunicación entre el personal y el cliente es sincera?	¿El servicio se brinda de forma rápida y ágil?	¿El personal está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios?
N	Válidos	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,7333	4,6000	4,8000	4,6000	4,6667
Varianza		,210	,257	,171	,257	,238
Mínimo		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Máximo		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

TABLA 20

Estadísticos						
		¿El personal está dispuesto a resolver interrogante?	¿La atención del personal se desarrolla en horario conveniente?	¿La atención es personalizada?	¿Hay comprensión de las necesidades del cliente?	¿El equipamiento es de aspectos modernos?
N	Válidos	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,7333	4,6000	4,6667	4,6667	4,3333
Varianza		,210	,257	,238	,381	,524
Mínimo		4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
Máximo		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

TABLA 21

Estadísticos

		¿Las instalaciones son atractivas?	¿La apariencia de los trabajadores es pulcra?
N	Válidos	15	15
	Perdidos	0	0
Media		4,0000	4,5333
Varianza		,571	,410
Mínimo		3,00	3,00
Máximo		5,00	5,00

TABLA 22

GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS

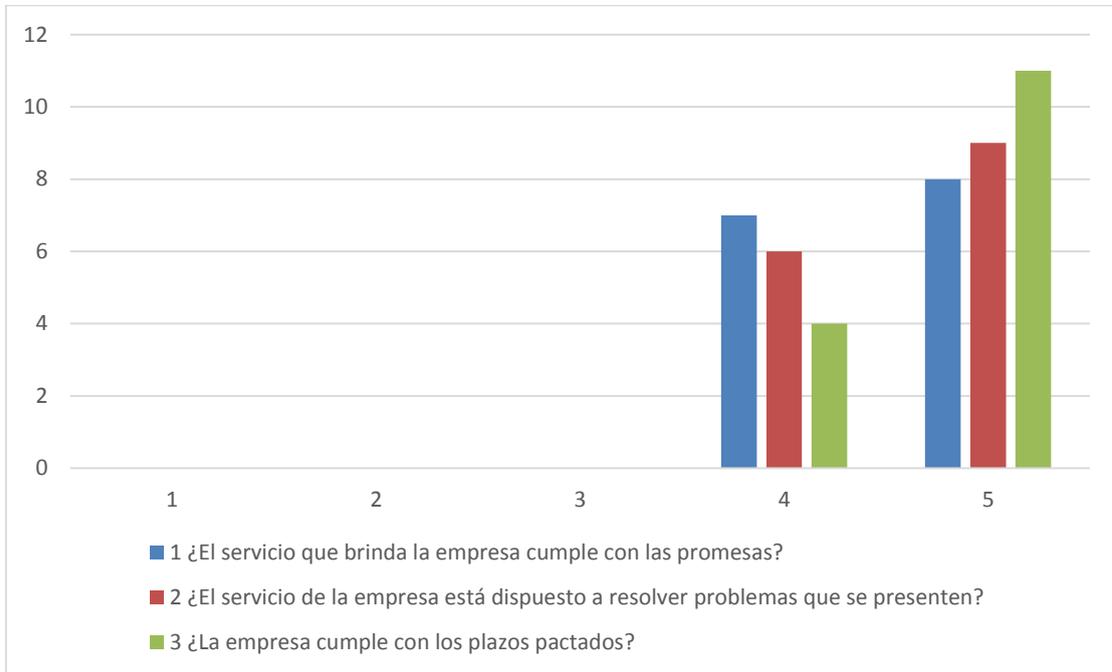


GRÁFICO 1. FIABILIDAD

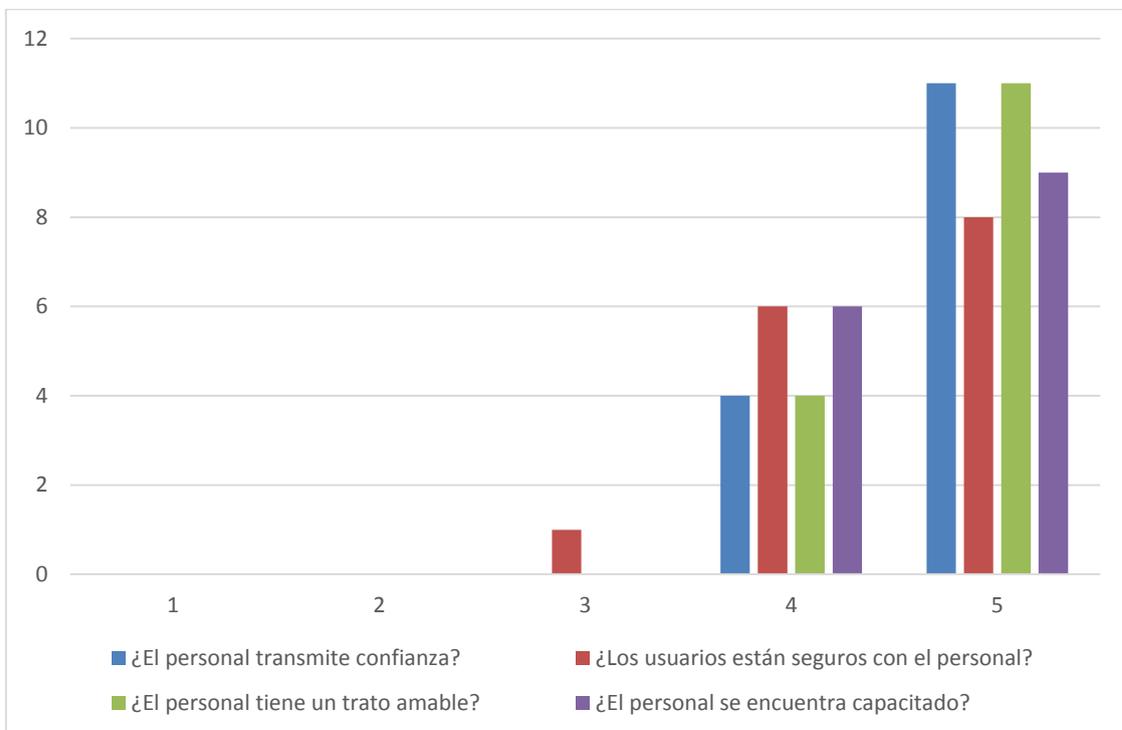


GRÁFICO 2. SEGURIDAD

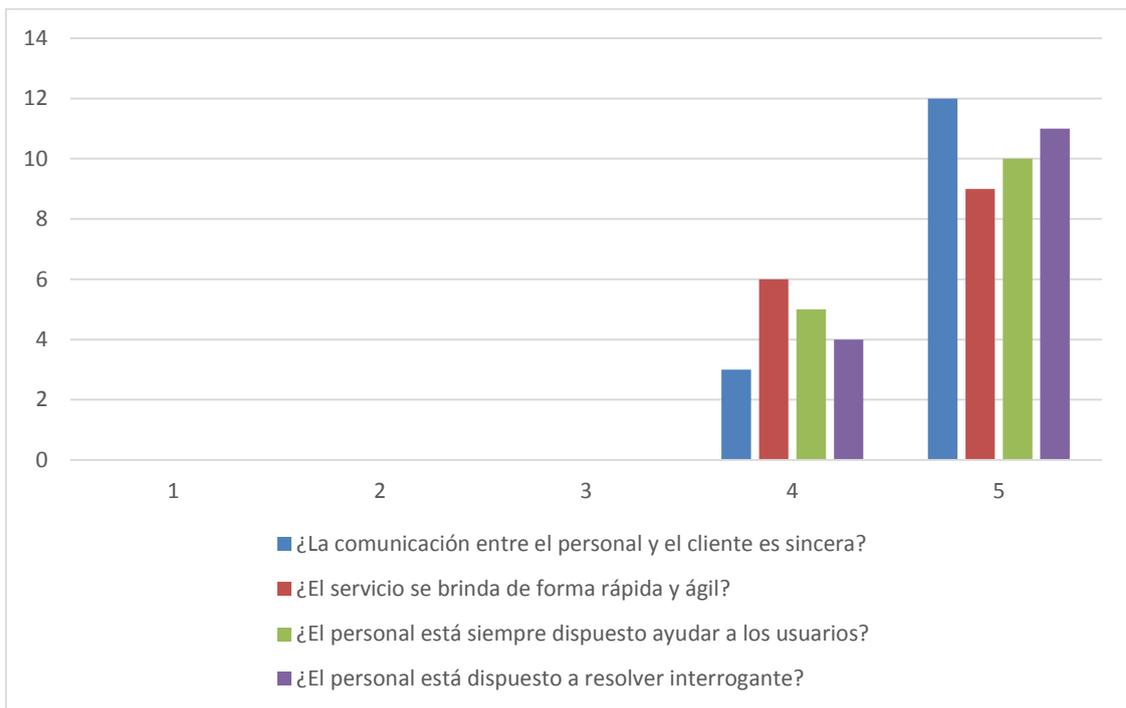


GRÁFICO 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

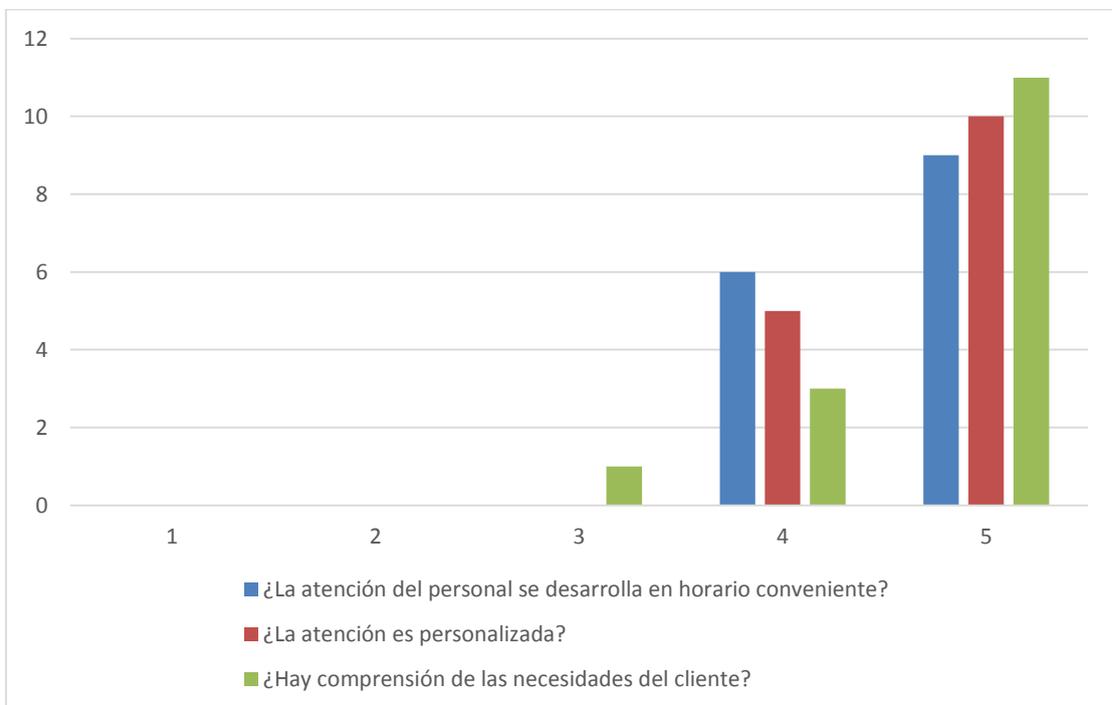


GRÁFICO 4. EMPATÍA

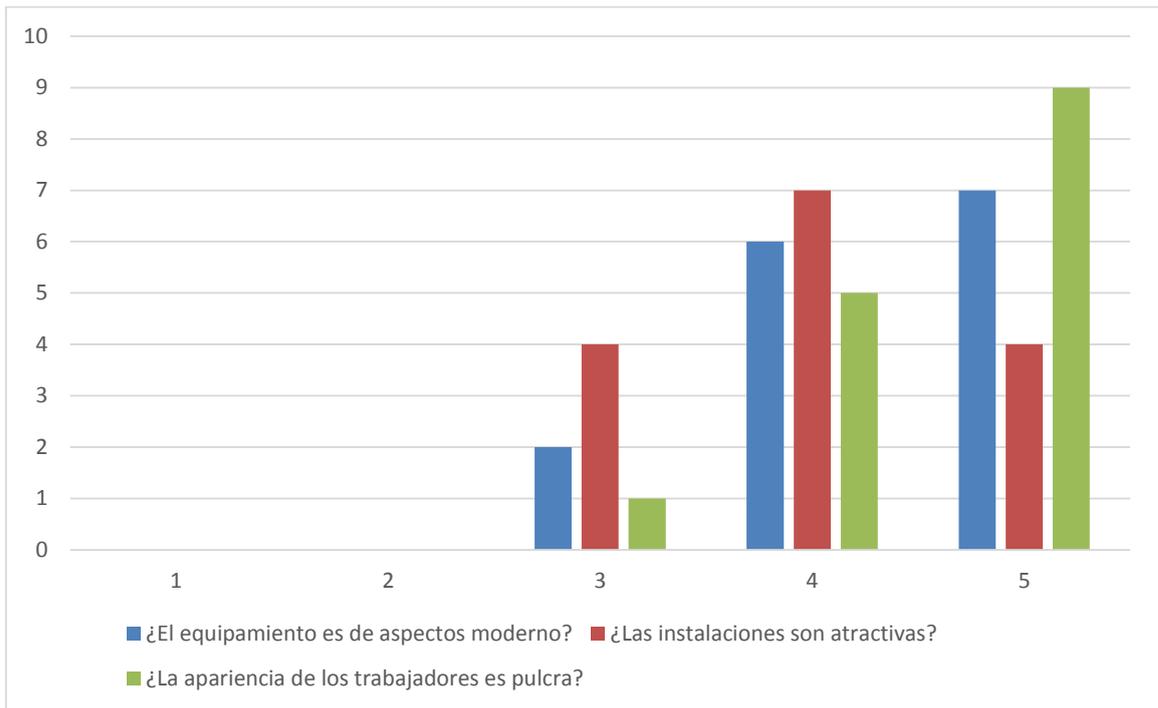


GRÁFICO 5. ELEMENTOS TANGIBLES

REGISTRO FOTOGRÁFICO





Encuestado: Sr. Manuel Hurtado León
Empresa: LIFTOIL S.A. Sucursal Peru



Encuestado: Lic. Xavier Moreno V.
Empresa: TRABAJOS MARITIMOS



Encuestado: Adm. Fiorella Peralta V.
Empresa: HALLIBURTON DEL PERU SRL



Encuestado: Ing. Jairo Vega P.
Empresa: HOERBIGER DE ARGENTINA
SUCURSAL PERU SA



Encuestado: Ing. Julio Vega B.
Empresa: DIVING DEL PERU SAC



Encuestado: Ing. Ricardo Medina L.
Empresa: PETRÓLEOS DEL PERÚ SA



Encuestado: Dr. William Seminario Girón
Empresa: U S N HEALTH AND SECURITY S.A.C



Encuestado: Sr. Wilfredo Salazar Goyburu
Empresa: BENZA LÓPEZ LAURA

ANEXO 5: Screenshot de índice de similitud de Turnitin.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE
BASADO EN EL MODELO SERVQUAL EN LA EMPRESA JADE
VENTAS Y SERVICIOS GENERALES 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

SOLANO BERNABÉ, LUIS ANGELO

ASESOR:

MSc. MARIO ROBERTO SEMINARIO ATARAMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y CALIDAD

PIURA – PERÚ

2018



Resumen de coincidencias		
26 %		
< >		
1	idus.us.es Fuente de Internet	6 % >
2	www.scielo.org.bo Fuente de Internet	4 % >
3	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	2 % >
4	uah.redalyc.org Fuente de Internet	1 % >
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
6	www.ejournal.org Fuente de Internet	1 % >
7	docplayer.es Fuente de Internet	1 % >
8	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 % >

ANEXO 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mario Roberto Seminario Atarama, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Piura, revisor de la tesis titulada "**Evaluación de la calidad de servicio al cliente basado en el modelo Servqual en la empresa JADE Ventas y Servicios Generales**", del estudiante **Luis Angelo Solano Bernabé** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura 19 de junio del 2018


.....
MSc. Mario Roberto Seminario Atarama
DNI: 02633043



ANEXO 7: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	CÓDIGO: F08 – PP – PR – 02.02
		VERSIÓN: 07 FECHA: 31 – 03 – 2017 PÁGINA: 1 de 1

Yo Salomo Behabe, Luis Angelo.....
 Identificado(a) con DNI (x) OTRO () N°: 43653903....., egresado de la
 Escuela Ing. Industrial..... de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No
 autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
Evaluación de la calidad de Servicio al cliente basado en el
modelo Servqual en la empresa Jade Ventas y Servicios
Generica.....
 , en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación En Caso De No Autorización:

.....


 FIRMA

DNI N°:
 Fecha:



ELABORÓ	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	REVISÓ	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN / VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN Y CALIDAD	APROBÓ	RECTORADO
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 8: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
Ingeniería Industrial

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Solano Berrabé Luis Angelo

INFORME TITULADO:

"Evaluación de la Calidad de servicio al cliente basado en el modelo Servqual
en la Empresa Jade Ventas y Servicios Generales 2018"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Ingeniero Industrial

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 12



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN