
RESUMEN

La presente tesis es una investigación, orientada a demostrar el grado de relación o asociación que tienen las variables “calidad del servicio y satisfacción de los clientes”; en la empresa “Trans Juárez C.”, que realiza el transporte de pasajeros con destino al país de Argentina.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto, con un diseño no experimental-transversal y con alcance descriptivo-correlacional. Para la recolección de la de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado basado en el Modelo SERVPERF con 22 ítems, para la variable de la calidad del servicio, y para la variable satisfacción de los clientes se estructuró en base a los 3 elementos de la satisfacción del clientes con 12 ítems, usando la escala de tipo Likert con cinco puntos, el cuestionario en general se conformó por 34 ítems, el cual se aplicó a una muestra de a 113 clientes de la empresa “Trans Juárez C.” que viajaron al menos una vez desde Tarija a Argentina en dicha empresa.

Después de hacer los análisis correspondientes de la información obtenida, se determinó que existe una relación significativa, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,803, lo cual significa una correlación muy buena entre las dos variables, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa “Trans Juárez C.”, que utilizan el servicio desde Tarija hasta la república de Argentina en el año 2023. Es decir que si la empresa, aumenta o mejora la calidad de su servicio, la satisfacción de sus clientes también será mayor debido a la relación significativa y muy buena que existe entre estas variables.

Palabras claves: Calidad del servicio, satisfacción de los clientes, SERVPERF y empresa de transporte de pasajeros.