

---

## ANEXOS

### Anexo A Propuesta

#### Propuesta

**1. En la Dimensión de Tangibilidad:** El ítem 1(las oficinas de la empresa son cómodas y accesibles a la vista)

Para mejorar la visibilidad y comodidad de la empresa se propone colocar un letrero de la empresa con vista a la avenida principal, implementar unas 2 sillas para que los clientes puedan esperar cómodamente, colocar un toldo despegable retráctil en la puerta de la oficina para evitar el sol o la lluvia llegue a la oficina y así dar mejor comodidad a los clientes.

**2. En la dimensión de fiabilidad** el ítem menos valorado es el 10(el personal de la empresa no comete errores al momento del registro y emisión de los boletos) y en la dimensión de **Seguridad**, el menos valorado es el ítem 14(El personal de la empresa le trasmite confianza.)

- Para mejorar la calidad del servicio en este aspecto, la empresa "Trans Juárez C." debe concentrarse en la capacitación de todo el personal de la empresa, para que ellos tengan la habilidad de ofrecer un servicio seguro, confiable, y libres de error.

La capacitación debe realizarse por personas expertas, en las instalaciones de la empresa "Trans Juárez C.". Estos cursos son de dos días, con sesiones de dos horas y media. El tiempo de duración es la mínima, ya que son temas que se pueden abordar en un plazo corto.

**3. En Capacidad de respuesta** el ítem menos valorado es el 13(el personal de la empresa brinda atención rápida y ágil)

Para mejorar la capacidad de respuesta de la empresa "Trans Juárez C.", se propone la instalación de tecnología que facilite y ayude al trabajo del personal. Esta propuesta tiene como objetivo principal, el mejoramiento de la rapidez en la entrega del servicio.

La tecnología a implementar sería la instalación de una página en línea que permita ver la disponibilidad de asientos y demás detalles, la compra, el pago fácil y rápido para los clientes.

**4. Empatía**, el menos valorado es el ítem 21 (El personal de la empresa comprende las situaciones del cliente y ofrece lo mejor para el interés del cliente)

Siempre se deben tomar en cuenta las opiniones de los clientes, para esto se propone poner a disposición, un buzón de sugerencias y quejas en la instalación de la empresa, también se propone colocar tarjetas para opiniones, quejas o sugerencias en cada asiento del bus, esto para que cada cliente tenga facilidad y comodidad en poder brindar sus opiniones.

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Recursos</b>	<b>Presupuesto</b>
Colocado de techo despegable y letrero a la vista (oficina sucursal 2)	1 día	Mejorar la accesibilidad visual de la oficina de la empresa y brindar mejor comodidad a los clientes	1. letrero 2.toldo despegable retráctil	Letrero 250 bs Toldo retráctil 500bs
Capacitación al personal de la empresa	2 días con sesiones de 2:30hrs por día	Mejorar la atención, la habilidad y el conocimiento del personal para brindar una mejor atención al cliente, que sea confiable, segura, y libres de error.	1. Curso de capacitación	1035 bs.
Implementar un sistema de ventas por internet (en línea)		Mejoramiento de la rapidez y la disponibilidad del servicio	Personal capacitado para la instalación	Instalación del sistema 1500 bs.
Instalación de buzón de sugerencias y quejas en la empresa y para los buses tarjetas de opiniones quejas o sugerencias	1 día	Identificar las deficiencias que tiene el servicio que brinda la empresa y poder mejorar	Buzón y tarjetas	Buzón 200bs Tarjetas 150bs
<b>Total, presupuesto</b>				<b>3635bs</b>

Fuente: en esta tabla se puede apreciar un plan de acciones para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, también se puede apreciar en la columna derecha el presupuesto de

---

las propuestas de mejora para el servicio de la empresa con un total de 3635 bolivianos.  
Elaboración propia



**Anexo C** Presupuesto de Investigación

**TITULO: “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA “TRANS  
JUÁREZ C.””**

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD en (Veces)	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	TRANSPORTE	10 Meses	10	200	2,000
2	ALIMENTACION	10 Meses	10	200	2,000
3	ENERGIA ELECTRICA	10 Meses	10	20	200
4	INTERNET	10 Meses	10	40	400
5	AGUA	10 Meses	10	10	100
6	MAT DE IMPRESIÓN	10 Meses	10	60	600
7	MAT DE ESCRITORIO	10 Meses	10	50	500
8	IMPREVISTOS	10 Meses	10	100	1,000
9					
14					
15					
<b>COSTO TOTAL DEL PROYECTO</b>					<b>6.800</b>

FUENTE: Elaboración Propia

Anexo D Oficina Trans Juárez



**Anexo E** Número de Identificación Tributaria (NIT)

**NIT**  
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA  
**RÉGIMEN GENERAL**

**5788184012**

**EMITE FACTURA**

**Contribuyente:** ALVARO AGUSTIN JUAREZ CUEVAS

**Domicilio Tributario:** CASA MATRIZ AVENIDA VICTOR PAZ ESTENSORO Nro. 5/N Ofic.: 4 ZONA EL TEJAR

**Gran Actividad:** SERVICIOS

**Actividad Principal:** Transporte de pasajeros interdepartamental y larga distancia

**Tipo Contribuyente:** EMPRESAS UNIPERSONALES



**IMPUESTOS NACIONALES**

Anexo F Licencia de Funcionamiento

Y LA PROVINCIA CERCADO  
**DIRECCIÓN DE INGRESOS**


Nº 26017

# LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO


Nº DE PADRÓN MUNICIPAL: 16989

**TRANS TOURS "JUAREZ CUEVAS"**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
NOMBRE PROPIETARIO: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ALVARO AGUSTIN JUAREZ CUEVAS</span>	DOC. IDENTIDAD: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">NIT 5788184012</span>
CLASE ACTIVIDAD O NEGOCIO: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">OTROS SERVICIOS TERRESTRES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS</span>	CÓDIGO CHU: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7113</span>
DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">SERVICIOS TRANSPORTE DE PASAJEROS</span>	FECHA DE REGISTRO: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">01/01/2008</span>
DIRECCIÓN: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">CA INT. NUEVA TERMINAL BOL-24</span>	ZONA: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">TORRECILLAS</span>
AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO MEDIANTE LEY MUNICIPAL	
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Ley Municipal N° 013</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">11/08/2003</span>
SUPERFICIE M2: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">12.00</span>	FECHA DE EMISIÓN: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">04/02/2022</span>
	FECHA DE RENOVACIÓN: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">04/02/2024</span>



**DIRECTORA DE INGRESOS**




**CONTRIBUYENTE**



AL CIERRE DE SU ACTIVIDAD ECONÓMICA, DEBERÁ COMUNICAR DE FORMA OBLIGATORIA A LA DIRECCIÓN DE INGRESOS DEL G.A.M.T. PARA SU CORRESPONDIENTE BAJA TRIBUTARIA. EL PRESENTE DOCUMENTO DEBE SER EXHIBIDO EN UN LUGAR VISIBLE.



Anexo G Encuesta Aplicada



(BOLIVIA) Matricula de Comercio N° 5788184012  
Tel. 00591 4663.1961 - 78244098 Tarija  
Tel. 00591 2694.3176 - 75111584 Tupiza  
Tel. 00591 46673322 - 75111585 Tarija Ex Terminal  
Terminal de Buses de Tarija of. 24  
Ex Terminal Tarija calle Angel Caiavi H. Segovia  
Terminal de Buses Tupiza of. 7  
trans.tours.juarez@gmail.com

(ARGENTINA) C.U.I.T.: 20-60390517-3  
Domicilio: Tucumán 185  
Condición frente al IVA: Responsable Inscripto  
Provincia: Salta  
Cel. (03871) 3872270461 - 3574967238 Salta  
Cel. 549 3885018586 San Salvador de Jujuy  
Terminal de Buses Salta Capital of. 10 Argentina  
Terminal de Buses S.S. de Jujuy of. 35 Argentina

---

**ENCUESTA**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA "TRANS JUÁREZ" CON DESTINO A ARGENTINA**

Muy buenas tarde/noche, estimado(a) cliente, el presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con la *calidad del servicio* y su *satisfacción como cliente de la empresa "Trans Juárez"*, los datos que usted proporcione permanecerán en su total anonimato. Por favor seleccione una alternativa que usted considere adecuada. Le agradecemos de antemano su colaboración.

**1) DATOS GENERALES:**

Sexo:  F.  M.

Edad:  de 18 a 28  de 29 a 39  de 40 a 50  de 51 a 60  mayor a 60

Frecuencia de viaje:  1 a 2 veces x mes  3 a 4 veces x mes  
 1 a 2 veces x año  3 a 4 veces x año  Más de 4 veces al año

**2) De acuerdo al servicio que recibió en la empresa "TRANS JUAREZ", por favor marque con una "X" hasta qué punto se encuentra de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes aspectos del servicio.**

Aspectos sobre el servicio que brinda la empresa "TRANS JUAREZ"	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
1. Las oficinas de la empresa son cómodas y accesibles a la vista.					
2. Los buses de la empresa son, modernos, conservados y de buena apariencia externa.					
3. Los buses de la empresa son limpios e impecables por dentro					
4. Los buses de la empresa están con sus componentes funcionando (asientos, puertas, cortinas, cinturón de seguridad, luces, cargadores, calefacción/aire acondicionado, televisión y baño)					
5. El personal de servicio se mantiene uniformado, identificado (credenciales), con una apariencia limpia y aseada.					
6. La empresa cumple en su debido tiempo todas las promesas que hace a sus clientes.					
7. La empresa da soluciones rápidas, en caso de fallas técnicas del bus.					
8. La empresa brinda un buen servicio desde la primera vez.					
9. La empresa cumple con la ruta de viaje, horarios de salida y llegada del bus					
10. El personal de la empresa no comete errores al momento del registro y emisión de los boletos.					

Aspectos sobre el servicio que brinda la empresa "TRANS JUAREZ"	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
12. El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar y responder a sus dudas como cliente.					
13. El personal de la empresa brinda atención rápida y ágil.					
14. El personal de la empresa le transmite confianza.					
15. Es seguro de realizar transacciones con la empresa					
16. El personal de la empresa es amable					
17. El Conductor de la empresa es hábil conduciendo el bus					
18. El personal de la empresa demuestra conocimientos suficientes sobre el servicio que ofrece, como para responder a sus preguntas					
19. El personal de la empresa brinda una atención personalizada.					
20. Los horarios de atención que tiene la empresa, son adecuados para el cliente					
21. El personal de la empresa comprende las situaciones del cliente y ofrece lo mejor para el interés del cliente.					
22. El personal de la empresa facilita la compra de su boleto de acuerdo a sus necesidades.					
23. Siente que la empresa se identifica con usted.					
24. Le gusta el servicio que le brinda "Trans Juárez".					
25. Se siente conforme con la comodidad de los buses.					
26. Se siente conforme con el desempeño del personal de la empresa.					
27. EL servicio que le brindaron es como que usted esperaba.					
28. La calidad de los buses es como usted lo esperaba.					
29. En "Trans Juárez" existen las comodidades y el confort para una buena experiencia de viaje.					
30. Se siente satisfecho con los precios en relación a la calidad de servicio.					
31. Le satisfacen los horarios de viaje que tiene la empresa.					
32. Se encuentra satisfecho con las facilidades de compra y pago que ofrece la empresa.					
33. Disfruta del viaje y la comodidad del servicio.					
34. Recomendaría el servicio de la empresa.					



Anexo H Lista de pasajeros con destino desde Tarija hasta la república de Argentina

EMPRESA NACIONAL E INTERNACIONAL BANDERA BOLIVIANA											
Propietario: Alvaro Agustin Juarez Cuevas						Domicilio: Av. Las Américas S/N CEL. 75111561, 78709298					
Of. Tarija: Terminal de Buses de Tarija - Of. N° 24, Planta Baja - Zona Torrecillas - Tel. 66-31961						Of. Salta: Terminal de Buses N° 10 tel. 0387-4311052					
CARÁCTERISTICAS DEL MEDIO DE TRANSPORTE											
Medio de transporte: OMNIBUS		Marca: SCANIA		Modelo: 2015		Carrocería: MARCOPOLO					
Motor: 8248927		Chasis N°: 9BSK6X200E3862022		Color: LILA COMBINADO		Placa: 4043DXB					
MANIFIESTO DE TRIPULANTES											
Fecha de Salida: 24/02/2023		Hrs.: 19:30 p.m.		Origen: TARIJA-BOLIVIA				Destino: SALTA-ARGENTINA			
Conductor		MARTINEZ DAMASO		Documento: 5034258				Nacionalidad: BOLIVIA			
Conductor		CHOQUE ALVARADO REMBERTO		Documento: 6713665				Nacionalidad: BOLIVIA			
MANIFIESTO DE PASAJEROS											
N°	APELLIDOS Y NOMBRE	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO	FECHA DE NACIMIENTO	SEXO	NACIONALIDAD	PAIS DE RESIDENCIA	N° DE ASIENTO	N° DE BOLETO	ORIGEN	DESTINO	N° DE EQUIPAJE
1	GAMARRA ARAMAYO JAIME	DNI 98009229	14/02/1969	M	BOL	ARG	1V	137336	TJA	SAL	0
2	FERNANDEZ SANCHEZ VIVIANA	CI 10669513	07/11/		BOL	BOL	3P	138060	TJA	SAL	0
3	RUZ CAMARGO ROBERTO ANTONIO	DNI 36251340	09/06/1992	M	ARG	ARG	4V	137926	TJA	SAL	0
4	CHURME PORTILLO MAGALI EDELFRIDA	CI 1880512	23/03/1966	F	BOL	BOL	5V	137853	TJA	SAL	0
5	MICHEL LOPEZ ANA ROSA	CI 1807646	06/08/1959	F	BOL	BOL	9V	137806	TJA	SAL	0
6	JIJENA MICHEL ROBERT DANIEL	CI 4150078	14/07/1978	M	BOL	BOL	10P	137807	TJA	SAL	0
7	JIJENA ORELLANO ROBERT MARIO	CI 1660205	28/02/1980	M	BOL	BOL	11P	137808	TJA	SAL	0
8	MENDIETA ALEMAN MARIANA	CI 5034486	22/12/1989	F	BOL	BOL	17V	137615	TJA	SAL	0
9	WAYAR TIRAO SIMON GERARDO	CI 6701276	01/12/1990	M	BOL	BOL	18P	137616	TJA	SAL	0
10	ROMERO MUÑOZ ERIKA KATHERINE	PP AY278257	24/09/1994	F	COL	COL	20V	137999	TJA	JU	0
11	ORELLANA AVILES JOHN EDWARD	CI 5258588	15/05/1983	M	BOL	BOL	21V	137834	TJA	JU	0
12	ORELLANA CAMPOS JOSEPH ANDRE	CI 8323326	16/06/		BOL	BOL	22P	137835	TJA	JU	0
13	CAMPOS RODRIGUEZ PATRICIA	CI 4411979	27/07/1981	F	BOL	BOL	23P	137836	TJA	JU	0
14	CESPEDES VIDAL DELIA MARISOL	PP SE00898	09/11/1984	F	BOL	BOL	45V	137923	TJA	SAL	0
15	MOREIRA BALDERRAMA MARIA DANIELA	CI 5905002	08/07/1999	F	BOL	BOL	47V	135026	TJA	SAL	0
16	WILLEMSSEN RICK	PP NP58P14C7	14/10/1990	M	NLD	NLD	48V	137925	TJA	SAL	0
17	FISCHER WEISS DAVID EDUARDO	CI 5208075	10/04/1997	M	BOL	BOL	50V	135897	TJA	SAL	0
18	ESPADA PEÑA PAOLA LORENA	CI 7276076	12/06/1989	F	BOL	BOL	51V	138004	TJA	SAL	0
19	SORUCO GARCIA MATHIUS BERNARDO	DNI 95440614	29/07/1987	M	BOL	ARG	53V	137475	TJA	SAL	0
20	MORA VELIZ SALLY	CI 9429257	05/04/1999	F	BOL	BOL	56V	137600	TJA	SAL	0
21											0
22											0
23											0
24											0

**GENDARMERIA NACIONAL ARGENTINA**  
**TRANSPORTE**

**25 FEB 2023**

**VERIFICADOR BOL 003**

TRIX 2  
PAX 20  
TOTAL 22

**Anexo I** Estadísticas de Confiabilidad General por Elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Las oficinas de la empresa son cómodas y accesibles a la vista.	151,02	142,143	,324	,953
2. Los buses de la empresa son modernos, conservados y de buena apariencia externa.	150,52	139,787	,588	,950
3. Los buses de la empresa son limpios e impecables por dentro	150,35	142,978	,555	,950
4. Los buses de la empresa están con sus componentes funcionando (asientos,puertas,cortinas,cinturón de seguridad, luces, cargadores, calefaccion/aire acondicionado, televisión y baño).	150,50	140,395	,582	,950
5.El personal de servicio se mantiene uniformado, identificado (credenciales), con una apariencia limpia y aseada.	150,53	141,144	,587	,950

6. La empresa cumple en su debido tiempo todas las promesas que hace a sus clientes.	150,62	141,827	,446	,951
7. La empresa da soluciones rápidas, en caso de fallas técnicas del bus.	150,71	137,851	,602	,950
8. La empresa brinda un buen servicio desde la primera vez.	150,52	140,037	,556	,950
9. La empresa cumple con la ruta de viaje, horarios de salida y llegada del bus.	150,37	143,378	,491	,951
10. El personal de la empresa no comete errores al momento del registro y emisión de los boletos.	150,72	140,223	,499	,951
11. El personal de la empresa informa con precisión y de manera oportuna todas las condiciones del servicio.	150,52	139,555	,656	,949
12. El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar y responder a sus dudas como cliente.	150,51	139,806	,659	,949
13. El personal de la empresa brinda atención rápida y ágil.	150,69	141,519	,509	,950
14. El personal de la empresa le transmite confianza.	150,57	137,534	,689	,949
15. Es seguro de realizar transacciones con la empresa.	150,41	141,690	,624	,950

16. El personal de la empresa es amable.	150,42	140,514	,720	,949
17. El Conductor de la empresa es hábil conduciendo el bus.	150,37	141,557	,638	,950
18. El personal de la empresa demuestra conocimientos suficientes sobre el servicio que ofrece, como para responder a sus preguntas.	150,54	139,018	,736	,949
19. El personal de la empresa brinda una atención personalizada.	150,47	141,251	,580	,950
20. Los horarios de atención que tiene la empresa, son adecuados para el cliente.	150,41	142,226	,602	,950
21. El personal de la empresa comprende las situaciones del cliente y ofrece lo mejor para el interés del cliente.	150,61	136,740	,722	,949
22. El personal de la empresa facilita la compra de su boleto de acuerdo a sus necesidades.	150,46	140,358	,683	,949
23. Siente que la empresa se identifica con usted.	150,72	137,723	,723	,949
24. Le gusta el servicio que le brinda "Trans Juárez "	150,50	138,449	,828	,948
25. Se siente conforme con la comodidad de los buses.	150,44	140,963	,696	,949

26. Se siente conforme con el desempeño del personal de la empresa.	150,50	138,788	,824	,948
27. El servicio que le brindaron es como usted esperaba.	150,52	138,787	,737	,949
28. La calidad de los buses es como usted lo esperaba.	150,50	138,681	,777	,949
29. En "Trans Juárez " existen las comodidades y confort para una buena experiencia de viaje.	150,48	139,502	,776	,949
30. Se siente satisfecho con los precios en relación a la calidad de servicio.	152,54	147,429	,005	,960
31. Le satisfacen los horarios de viaje que tiene la empresa.	150,44	140,517	,679	,949
32. Se encuentra satisfecho con las facilidades de compra y pago que ofrece la empresa.	150,53	137,894	,760	,949
33. Disfruta del viaje y la comodidad del servicio.	150,43	140,373	,726	,949
34. Recomendaría el servicio de la empresa.	150,52	139,752	,732	,949

**Anexo J** Estadísticas de con fiabilidad de la variable calidad del servicio por elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Las oficinas de la empresa son cómodas y accesibles a la vista.	97,35	57,139	,339	,928
2. Los buses de la empresa son modernos, conservados y de buena apariencia externa.	96,85	55,700	,612	,921
3. Los buses de la empresa son limpios e impecables por dentro	96,67	57,901	,567	,922
4. Los buses de la empresa están con sus componentes funcionando (asientos, puertas, cortinas, cinturón de seguridad, luces, cargadores, calefacción/aire acondicionado, televisión y baño).	96,82	56,040	,614	,921
5.El personal de servicio se mantiene uniformado, identificado (credenciales), con una apariencia limpia y aseada.	96,86	56,783	,589	,921
6. La empresa cumple en su debido tiempo todas las promesas que hace a sus clientes.	96,95	57,211	,443	,924
7. La empresa da soluciones rápidas, en caso de fallas técnicas del bus.	97,04	54,731	,595	,922
8. La empresa brinda un buen servicio desde la primera vez.	96,85	56,040	,558	,922



9. La empresa cumple con la ruta de viaje, horarios de salida y llegada del bus.	96,70	58,284	,482	,923
10. El personal de la empresa no comete errores al momento del registro y emisión de los boletos.	97,04	56,364	,477	,924
11. El personal de la empresa informa con precisión y de manera oportuna todas las condiciones del servicio.	96,85	55,683	,669	,920
12. El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar y responder a sus dudas como cliente.	96,84	56,028	,649	,920
13. El personal de la empresa brinda atención rápida y ágil.	97,02	57,196	,487	,923
14. El personal de la empresa le transmite confianza.	96,89	54,292	,711	,919
15. Es seguro de realizar transacciones con la empresa.	96,73	57,572	,563	,922
16. El personal de la empresa es amable.	96,75	56,438	,717	,920
17. El Conductor de la empresa es hábil conduciendo el bus.	96,70	57,159	,626	,921
18. El personal de la empresa demuestra conocimientos suficientes sobre el servicio que ofrece, como para responder a sus preguntas.	96,87	55,545	,726	,919
19. El personal de la empresa brinda una atención personalizada.	96,80	56,699	,601	,921

20. Los horarios de atención que tiene la empresa, son adecuados para el cliente.	96,73	57,607	,585	,922
21. El personal de la empresa comprende las situaciones del cliente y ofrece lo mejor para el interés del cliente.	96,94	54,148	,706	,919
22. El personal de la empresa facilita la compra de su boleto de acuerdo a sus necesidades.	96,79	56,633	,638	,921

**Anexo K** Estadísticas de confiabilidad de la variable de satisfacción de los clientes por elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
23. Siente que la empresa se identifica con usted.	49,24	18,737	,701	,878
24. Le gusta el servicio que le brinda "Trans Juárez "	49,02	18,982	,821	,873
25. Se siente conforme con la comodidad de los buses.	48,96	19,802	,715	,880
26. Se siente conforme con el desempeño del personal de la empresa.	49,03	19,115	,815	,874
27. El servicio que le brindaron es como usted esperaba.	49,04	18,989	,750	,876
28. La calidad de los buses es como usted lo esperaba.	49,03	19,115	,755	,876

29. En "Trans Juárez " existen las comodidades y confort para una buena experiencia de viaje.	49,00	19,196	,811	,874
30. Se siente satisfechos con los precios en relación a la calidad de servicio.	51,06	21,701	,005	,948
31. Le satisfacen los horarios de viaje que tiene la empresa.	48,96	19,874	,635	,882
32. Se encuentra satisfecho con las facilidades de compra y pago que ofrece la empresa.	49,05	18,908	,718	,877
33. Disfruta del viaje y la comodidad del servicio.	48,96	19,561	,751	,878
34. Recomendaría el servicio de la empresa.	49,04	19,382	,741	,877

### Anexo L Promedio total de la calidad del servicio por dimensiones

CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIONES	N		Media	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos			
Tangibilidad	113	0	4,5681	3,40	5,00
Fiabilidad	113	0	4,5628	3,60	5,00
Capacidad de respuesta	113	0	4,5752	3,67	5,00
Seguridad	113	0	4,6885	3,60	5,00
Empatía	113	0	4,6637	3,50	5,00
<b>Promedio total calidad</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>4,6126</b>	<b>3,59</b>	<b>5,00</b>

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.

**Anexo M** Promedio de la Dimensión de Tangibilidad por Elemento

Dimensión de Tangibilidad					
ITEMS	N		Media	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos			
1. Las oficinas de la empresa son cómodas y accesibles a la vista.	113	0	4,13	1	5
2. Los buses de la empresa son modernos, conservados y de buena apariencia externa.	113	0	4,63	2	5
3. Los buses de la empresa son limpios e impecables por dentro	113	0	4,81	3	5
4. Los buses de la empresa están con sus componentes funcionando (asientos, puertas, cortinas, cinturón de seguridad, luces, cargadores, calefacción/aire acondicionado, televisión y baño).	113	0	4,65	3	5
5. El personal de servicio se mantiene uniformado, identificado (credenciales), con una apariencia limpia y aseada.	113	0	4,62	3	5
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>4,57</b>		

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.

En esta tabla se puede observar cómo influyen los ítems de los elementos tangibles en su nivel de percepción.

Interpretación: El promedio más bajo de percepción en la dimensión de tangibilidad es del ítem 1 con un promedio de 4,13, y el promedio más alto de percepción del ítem 3 con un promedio de 4,81.

**Anexo N** Promedio de la Dimensión de Fiabilidad por Elementos

Dimensión de fiabilidad					
ITEMS	N		Medi a	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdid os			
6. La empresa cumple en su debido tiempo todas las promesas que hace a sus clientes.	113	0	4,53	3	5
7. La empresa da soluciones rápidas, en caso de fallas técnicas del bus.	113	0	4,44	2	5
8. La empresa brinda un buen servicio desde la primera vez.	113	0	4,63	2	5
9. La empresa cumple con la ruta de viaje, horarios de salida y llegada del bus.	113	0	4,78	3	5
10. El personal de la empresa no comete errores al momento del registro y emisión de los boletos.	113	0	4,43	3	5
<b>Fiabilidad</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>4,56</b>	<b>3,60</b>	<b>5,00</b>

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.

En el siguiente cuadro se puede observar el promedio de cada ítem en la dimensión de la fiabilidad del servicio, del cual se evidencia que el promedio más alto de la percepción de los clientes con respecto a la fiabilidad es del ítem 9 con un promedio de 4,78 y el promedio más bajo de percepción sobre la fiabilidad es de 4,43.

**Anexo O** Promedio de la Dimensión de Capacidad de Respuesta por Elemento

Dimensión de capacidad de respuesta					
ITEMS	N		Media	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos			
11. El personal de la empresa informa con precisión y de manera oportuna todas las condiciones del servicio.	113	0	4,63	3	5
12. El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudar y responder a sus dudas como cliente.	113	0	4,64	3	5
13. El personal de la empresa brinda atención rápida y ágil.	113	0	4,46	3	5
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>4,58</b>	<b>3,67</b>	<b>5,00</b>

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.

Así mismo se puede observar el promedio de cada ítem en la dimensión de capacidad de respuesta del servicio, del cual se evidencia que el promedio más alto de la percepción de los clientes con respecto a la capacidad de respuesta es del ítem 12 con un promedio de 4,64 y el promedio más bajo de percepción sobre la fiabilidad es del ítem 13 con 4,46 de promedio.

**Anexo P** Promedio de la Dimensión de Seguridad por Elementos

Dimensión de Seguridad					
ITEMS	N		Media	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos			
14.El personal de la empresa le trasmite confianza.	113	0	4,58	2	5
15. Es seguro de realizar transacciones con la empresa.	113	0	4,74	3	5
16. El personal de la empresa es amable.	113	0	4,73	3	5
17. El Conductor de la empresa es hábil conduciendo el bus.	113	0	4,78	3	5
18. El personal de la empresa demuestra conocimientos suficientes sobre el servicio que ofrece, como para responder a sus preguntas.	113	0	4,61	3	5
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>4,69</b>	<b>3,60</b>	<b>5,00</b>

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.

Así mismo En el siguiente cuadro se puede observar el promedio de cada ítem en la dimensión de seguridad del servicio, del cual se evidencia que el promedio más alto de la percepción de los clientes con respecto a la seguridad es del ítem 17 con un promedio de 4,78 y el promedio más bajo de percepción sobre la fiabilidad es del ítem 14 con 4,58 de promedio.

**Anexo Q** Promedio de la Dimensión de Empatía por Elemento

Dimensión de Empatía					
ITEMS	N		Media	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos			
19.El personal de la empresa brinda una atención personalizada.	113	0	4,68	2	5
20. Los horarios de atención que tiene la empresa, son adecuados para el cliente.	113	0	4,74	4	5
21. El personal de la empresa comprende las situaciones del cliente y ofrece lo mejor para el interés del cliente.	113	0	4,54	2	5
22. El personal de la empresa facilita la compra de su boleto de acuerdo a sus necesidades.	113	0	4,69	3	5
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>4,66</b>	<b>3,50</b>	<b>5,00</b>

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.

Así mismo En este cuadro se puede observar el promedio de cada ítem en la dimensión de empatía del servicio, del cual se evidencia que el promedio más alto de la percepción delos clientes con respecto a la seguridad es del ítems 20 con un promedio de 4,74 y el promedio más bajo de percepción sobre la fiabilidad es del ítem 21 con 4,54 de promedio.

**Anexo R** Promedio total calidad

	N		Media	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos			
Promedio total calidad	113	0	4,6126	3,59	5,00

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.



**Anexo S** Promedio del Rendimiento Percibido por Ítems

Rendimiento percibido					
ITEMS	N		Media	Míni mo	Máxi mo
	Válido	Perdidos			
23. Siente que la empresa se identifica con usted.	113	0	4,43	3	5
24. Le gusta el servicio que le brinda "Trans Juárez "	113	0	4,65	3	5
25. Se siente conforme con la comodidad de los buses.	113	0	4,71	4	5
26. Se siente conforme con el desempeño del personal de la empresa.	113	0	4,65	3	5
<b>Promedio Total</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>4,61</b>	<b>3,50</b>	<b>5,00</b>

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.

**Anexo T** Promedio de las Expectativas Cumplidas por Ítems

Cumplimiento de expectativas					
ITEMS	N		Media	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos			
27. El servicio que le brindaron es como usted esperaba.	113	0	4,63	3	5
28. La calidad de los buses es como usted lo esperaba.	113	0	4,65	3	5
29. En "Trans Juárez " existen las comodidades y confort para una buena experiencia de viaje.	113	0	4,67	3	5
Promedio Total	113	0	4,65	3,00	5,00

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.

**Anexo U** Promedio de los Niveles de satisfacción

Nivel de satisfacción					
ITEMS	N		Media	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos			
30. Se siente satisfecho con los precios en relación a la calidad de servicio.	113	0	3,83	2	5
31. Le satisfacen los horarios de viaje que tiene la empresa.	113	0	4,71	3	5

32. Se encuentra satisfecho con las facilidades de compra y pago que ofrece la empresa.	113	0	4,62	3	5
33. Disfruta del viaje y la comodidad del servicio.	113	0	4,72	3	5
34. Recomendaría el servicio de la empresa.	113	0	4,63	3	5
<b>Promedio total</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>4,50</b>	<b>3,20</b>	<b>5,00</b>

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.

**Anexo V** Promedio del Grado de Satisfacción en General de la Satisfacción de los Clientes por

Dimensiones

Dimensiones	Estadísticos		Media	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos			
Total. Rendimiento percibido	113	0	4,61	3,50	5,00
Cumplimiento de las Expectativas	113	0	4,65	3,00	5,00
Total, Niveles de satisfacción	113	0	4,50	3,20	5,00
<b>Satisfacción total general</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>4,59</b>	<b>3,30</b>	<b>5,00</b>

Fuente: Elaboración propia a base del Reporte de SPSS V27.