

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE SERVICIO BASADA EN EL
MODELO SERVQUAL PARA MEJORAR EL SERVICIO DEL
TRANSPORTE PUBLICO DE LOS ESTUDIANTES
UNIVERSITARIOS DE LOS DIPLOMADOS EN LA U.A.J.M.S.”**

POR:

Univ. CARLOS ALBERTO MOYA QUISPE

DOCENTE GUÍA:

PhD. ROXANA ALEMÁN CASTILLO

TARIJA – BOLIVIA

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Dedicatoria

A mi familia, por su cariño, comprensión y constante apoyo en cada etapa de este proceso.

A mi madre, por su esfuerzo incansable, su apoyo económico y por siempre una persona de superación y dedicación.

Dedico también este a los docentes que me guiaron con compromiso y vocación, y que dejaron una huella imborrable en mi formación profesional.

PhD. Lic. Roxana Alemán Castillo
DOCENTE GUÍA

M. Sc Lic. Paul Antonio Bejarano Carrasco
**DECANO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS Y
FINANCIERAS**

M. Sc Lic. Víctor John Vaca Jerez
**VICEDECANO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS Y
FINANCIERAS**

M. Sc Lic. Luis Enrique Gutiérrez Pérez
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

M. Sc. Lic. Daniel Jijena Michel
DOCENTE TRIBUNAL

M. Sc. Lic. Pilar Baldiviezo Mogro
DOCENTE TRIBUNAL

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1	0
INTRODUCCIÓN	0
Introducción	1
1.1. Antecedentes	2
A nivel internacional	2
A nivel nacional	2
A nivel local	3
1.2. Planteamiento del problema	4
1.3. Formulación del problema	5
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.5. Objetivos específicos	5
1.6. Justificación de la Investigación	6
Justificación Científica	6
Justificación Práctica	6
Justificación Social	7
CAPÍTULO 2	8
MARCO TEORICO	8
2.1. Percepción	9
2.2. Inseguridad	9
2.3. Modelo SERVQUAL	9
Figura 1 Dimensiones e ítems del modelo SERVQUAL	12
Beneficios del modelo SERVQUAL	12
Ventajas del modelo SERVQUAL	12
Desventajas del modelo SERVQUAL	12
2.4. Las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL	12
2.4.1. Elementos tangibles o tangibilidad	12
2.4.2. Fiabilidad	13
2.4.3. Capacidad de Respuesta	13
2.4.4. Seguridad	13
2.4.5. Empatía	13

2.5. Operacionalización de las variables	14
2.6. La Chi Cuadrada	16
2.7. Estrategia Operativo	16
2.8. Estrategia de Servicio	17
2.9. Características de un servicio	17
CAPÍTULO 3	18
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1. Diseño de la investigación	19
• Observación directa	19
• Revisión documental	19
• Encuestas	19
3.1.1. Población y Muestra	19
3.1.2. Diseño o Técnica de Observación	20
• Investigación Exploratoria	20
• Investigación Descriptiva	20
3.1.3. Fuentes de Información	20
• Datos primarios	20
• Datos secundarios	21
3.1.4. Recolección y Procesamiento de Datos	21
3.1.5. Análisis de confiabilidad	21
3.1.6. Método de análisis con IBM SPSS	22
3.1.7. Hipotesis de investigación propuesta	22
3.1.8. Medio de transporte utilizado	24
3.1.9. Satisfacción con el medio de transporte elegido	25
CAPÍTULO 4	26
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LA INSEGURIDAD ...	26
4.1. Análisis de los datos de la percepción sobre la inseguridad	27
CAPÍTULO 5	30
ANÁLISIS DE DATOS POR DIMENSIÓN	30
5.1. Análisis de los valores de las categorías	31
5.2. Descripción de las dimensiones	31

5.3. La Chi Cuadrada	43
5.4. Prueba de V Cramer	44
5.5. Conclusiones	47
 CAPÍTULO 6	48
PROPUESTA DE MEJORA	48
6.1. Antecedentes	49
6.2. Objetivo General	49
6.3. Estrategia Operativa	49
6.4. Estrategia de Servicio	50
6.5. Diseño de rutas	51
6.5.1. Ruta 1	51
6.5.2. Ruta 2	52
6.5.3. Ruta 3	53
6.6. Estado financiero	54
 CAPÍTULO 7	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
7.1. Conclusiones	56
7.2. Recomendaciones	57
Bibliografía y webgrafía	58
 ANEXO N°1	61
CUESTIONARIO	61
ANEXO 2	71
MEDIOS DE TRANSPORTE QUE USAN LOS ESTUDIANTES	71
ANEXO 3	72
IMPLEMENTACION DE LA LINEA DE MICRO	72
ANEXO 4	73
RESULTADO DEL IBMSS STATISTICS 20	73
ANEXO 5	74
LA CHI CUADRADA DEL 2025	74
ANEXO 6	76

IMÁGENES DE LOS LETREROS CON LA LETRA “U”	77
ANEXO 7	77
AROMATIZANTES PARA VEHICULOS	77
ANEXO 8	78
CAMISAS DE DIFERENTES COLORES	78
ANEXO 9	79
CREDENCIALES PARA CADA CHOFER CON SU NOMBRE	79
ANEXO 10	80
APLICACIÓN WHATSAPP	80

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Variables</i>	14
<i>Tabla 2: Medio de transporte principalmente utilizado por los encuestados</i>	24
<i>Tabla 3: Nivel de satisfacción con el medio de transporte utilizado</i>	25
<i>Tabla 4: Valores de las categorías</i>	31
<i>Tabla 5: Modelo SERVQUAL</i>	31
<i>Tabla 6: Estado financiero</i>	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	27
Gráfico 2:	28
Gráfico 3:	29
Gráfico 4:	33
Gráfico 5:	34
Gráfico 6:	35

Gráfico 7:	36
Gráfico 8:	37
Gráfico 9:	38
Gráfico 10:	39
Gráfico 11:	40
Gráfico 12:	41
Gráfico 13:	42
Gráfico 14:	46