

# CALIDAD EN EL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## QUALITY IN SERVICE FOR CUSTOMER SATISFACTION

<sup>1</sup>Maryohar Nadezda Cruz Ruiz  
[maryoharcruz536@gmail.com](mailto:maryoharcruz536@gmail.com)

<sup>2</sup>Ismary Gissell González Rizo  
[gonzalezismary9@gmail.com](mailto:gonzalezismary9@gmail.com)

<sup>3</sup>Keyla Lisbeth Moreno Jiménez

**RESUMEN:** Este trabajo investigativo aborda el tema: “Análisis de la calidad del servicio para la satisfacción al cliente de la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza, en el departamento de Estelí, 2019; para llevarlo a cabo fue necesaria la participación de la Empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza, del municipio de Estelí quien fue la principal protagonista de la investigación, así como el propietario y supervisor de la misma. Determinar la calidad del servicio para la satisfacción al cliente de la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza, en el departamento de Estelí, año 2019. Para ello, se identificaron los factores que intervienen en la calidad del servicio de transporte, se describió la satisfacción del servicio al cliente, se valoró la incidencia de la calidad en la satisfacción al cliente y se propusieron estrategias que contribuyan en la calidad del servicio de transporte para la mejora de la satisfacción al cliente. El estudio se justificó considerando su valor teórico, utilidad práctica, relevancia social, por su conveniencia y en base a los beneficios que genera. Metodológicamente se aborda desde la perspectiva de un enfoque mixto, es de tipo aplicada; el muestreo fue no probabilístico; la población estuvo constituida por 25 trabajadores de diferentes áreas, y se consideró una población de 360 usuarios de la empresa de transporte, siendo la muestra el dueño de la empresa y un supervisor, a quienes se les aplicó entrevista formal. Asimismo, se aplicó encuesta a 100 usuarios de dicha empresa, que fueron los informantes claves. La información se recolectó utilizando técnicas e instrumentos como la entrevista y encuesta. Se concluyó que la empresa de transporte se encarga de controlar y garantizar servicios de calidad a través de supervisiones permanentes de los administradores, lo que ha generado seguridad y comodidad de los usuarios.

**PALABRAS CLAVE:** Transporte, servicio, calidad y satisfacción.

**ABSTRACT.** This research paper addresses the topic: “Analysis of the quality of service for customer satisfaction of the company Transport Jesus of Good Hope, in the department of Estelí, 2019; To carry it out, the participation of the Transport Company Jesús de la Buena Esperanza, from the municipality of Estelí, was the main protagonist of the investigation, as well as the owner and supervisor of the same. To determine the quality of the service for the customer satisfaction of the company Transport Jesus of the Good Hope, in the department of Estelí, year 2019. For this, the factors that intervene in the quality of the transport service were identified, the satisfaction was described of customer service, the incidence of quality in customer satisfaction was assessed and strategies were proposed that contribute to the quality of transportation service to improve customer satisfaction. The study was justified considering its theoretical value, practical utility, social relevance, for its convenience and based on the benefits it generates. Methodologically it is approached from the perspective of a mixed approach, it is of the applied type; the sampling was not probabilistic; The population consisted of 25 workers from different areas, and a population of 360 users of the transport company was considered, the sample being the owner of the company and a supervisor, to whom a formal interview was applied. Likewise, a survey was applied to 100 users of said company, who were the key informants. The information was collected using techniques and instruments such as the interview and survey. It was concluded that the transport company is responsible for controlling and guaranteeing quality services through permanent supervisions of the administrators, which has generated safety and comfort for the users.

**Keywords.** Transportation, service, quality and satisfaction.

---

<sup>1</sup> Estudiante UNAN Managua FAREM Estelí

<sup>2</sup> Estudiante UNAN Managua FAREM Estelí

<sup>3</sup> Estudiante UNAN Managua FAREM Estelí

# INTRODUCCIÓN

Actualmente, se vive en un ambiente competitivo donde las empresas cada vez buscan la excelencia, que traiga consigo una alta rentabilidad que se traducirá en mejores ingresos y en una posición competitiva estable, para cualquier tipo de empresa el cliente es el centro de todos los esfuerzos administrativos e industriales.

En ese sentido, poder medir el grado de satisfacción de los clientes siempre será una herramienta fundamental que ayudará a ver claramente si las actividades organizacionales crean valor o lo destruyen. En ese marco, la presente investigación trata de relacionar el concepto de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa de Transportes Jesús de la Buena Esperanza.

Esta problemática se basa en analizar aspectos para garantizar servicios de mejora continua, buscando brindar puntos clave específicamente en la prestación de servicio en el departamento de Estelí. Para poder conocer cuál es la mejor manera de controlar la calidad, es necesario realizar estudios de conceptos, teorías y estándares que sirvan como sugerencias a la compañía.

Esto es para mejorar los casos que han sido observados y de esta manera evitar que las consecuencias sean traducidas en bajo rendimiento a la empresa y a la larga en una mala imagen para la sociedad. El presente trabajo busca brindar una respuesta a preguntas, por lo que en primer lugar se buscará analizar conceptos de calidad, servicio y control de calidad, lo cual esto servirá en un inicio para establecer criterios, buscar su concreta aplicación, utilizando como base el caso de estudio real en la empresa "Transporte JESÚS DE LA BUENA ESPERANZA".

La presente investigación requiere de la necesidad de analizar la calidad del servicio para la satisfacción al cliente en transporte Jesús de la Buena Esperanza, por tal razón, se plantea la siguiente pregunta directriz que guiará la investigación: ¿Cómo se determinan la calidad del servicio para la satisfacción al cliente de la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza, en el departamento de Estelí, año 2019?

El motivo de realizar esta investigación, después de un pequeño estudio el cual nos llevó a realizar este trabajo sobre la empresa de Transporte Jesús de la Buena Esperanza. Es de mucha importancia porque la mayoría de los habitantes del departamento de Estelí hacemos uso de lo que son los transportes públicos.

Si bien es cierto, este tema es muy amplio, pero a la vez importante, además en nuestro departamento se han hecho pocas investigaciones sobre este problema el cual incumbe a todos. A nivel teórico, servirá como base bibliográfica para estudios afines ulteriores, esto es, funcionará como antecedente de otras investigaciones.

Desde el punto de vista práctico, este trabajo investigativo permitirá sugerir accionamientos al escenario de estudio que le permitan mejorar sus servicios a los usuarios. Su funcionalidad es también contar con un análisis cualitativo y cuantitativo que ponga al tanto a la empresa de su propio FODA. Así pues, el tema que está siendo elucubrado es coyuntural, puesto que aborda el sector social, donde existe gran demanda en cuanto al transporte público colectivo, pues cada día hay nuevos usuarios, con nuevas necesidades y expectativas que la empresa deberá colmar brindando servicios de calidad.

Los objetivos que guiaron la investigación fueron los siguientes:

## Objetivo general

- Determinar la calidad del servicio para la satisfacción al cliente de la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza, en el departamento de Estelí, año 2019.

## Objetivos específicos

- Identificar los factores que intervienen en la calidad del servicio de Transporte Jesús de la Buena Esperanza.
- Describir la satisfacción del servicio al cliente de la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza.
- Valorar la incidencia de la calidad en la satisfacción al cliente en transporte Jesús de la Buena Esperanza.
- Proponer estrategias que contribuyan en la calidad del servicio de transporte para la mejora de la satisfacción al cliente.

La investigación se realizó en el municipio de Estelí, en la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza del municipio de Estelí. Según el nivel de conocimiento esta es una investigación aplicada ya que reúne las condiciones metodológicas de dicha empresa para dar respuesta al problema planteado y utilizándose conocimientos administrativos a fin de aplicarlos en la investigación.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

En esta investigación predominan ambos enfoques: cuali-cuantitativo, porque se propuso describir, explicar e interpretar teórica y estadísticamente el fenómeno de estudio que tiene lugar en la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza, todo ello con el fin de aportar datos valiosos a este escenario.

La investigación está dirigida a 25 trabajadores de diferentes áreas encargados de la realización y control administrativo. Por otro lado, se consideró una población de 360 usuarios de Transporte Jesús de la Buena Esperanza.

La muestra correspondió al dueño de la empresa de Transporte y a un supervisor, a los cuales se les aplicó entrevista formal. Asimismo, se aplicó encuesta a 100 usuarios del Transporte Jesús de la Buena Esperanza, que fueron los informantes claves.

### **Criterios de selección de la muestra.**

Los criterios de inclusión de la muestra que se tomaron en consideración fueron los siguientes:

- Que sean usuarios de Estelí
- Que hayan viajado en la ruta de Estelí a Managua.
- Que frecuenten los horarios: de 8:00 a. m. a 11:00 a. m.

Se consideró un muestreo no probabilístico de tipo intencional u opinático, que en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador. En el transcurso de la investigación se realizó la aplicación de las técnicas e instrumentos correspondientes al recojo específico de cada uno de ellos, con la intención de obtener los resultados buscados, siendo estas la entrevista y la encuesta.

En un primer momento se aplicaron directamente las entrevistas dirigidas al propietario de la empresa de Transporte Jesús de la Buena Esperanza y al Supervisor de la misma, con la intención de conocer aspectos generales y particulares de importancia para los resultados de la investigación.

La encuesta que se aplicó a los usuarios del transporte Jesús de la Buena Esperanza, estaba conformada por quince interrogantes que tenían como objetivo recopilar información real, confiable y oportuna sobre la calidad en el servicio para la satisfacción del cliente, para dar respuesta a los objetivos específicos planteados en la investigación. La realización de las diferentes preguntas que estructuraron la entrevista se plasmó de modo que estas condujeran a la obtención de la información más importante y conveniente a la investigación.

La entrevista se preparó a través de preguntas fáciles de entender para evitar que los entrevistados dieran respuestas desviadas a la información buscada. Es importante mencionar que se avisó con anticipación a los entrevistados sobre el día que se llegaría a realizar el proceso investigativo para que estos se prepararan y brindaran la información más conveniente.

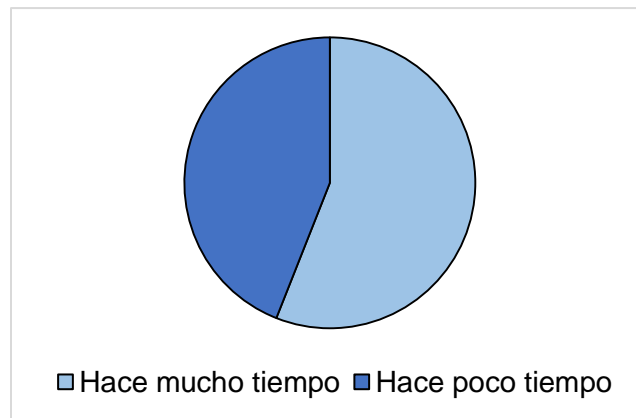
Es importante destacar que las entrevistas se caracterizaron por la amplitud y profundidad de los conocimientos de las personas entrevistadas, permitiendo obtener información de alta confiabilidad. Como segundo paso, se realizó una encuesta con la que se pretendió registrar la información del objeto de estudio a fin de conocer aquellos fenómenos que pudieran aclarar información obtenida durante la entrevista. Una vez aplicados los instrumentos y recolectados los datos se procedió a identificar y analizar la información la que permitió dar repuesta a los objetivos planteados y concluir nuestro estudio.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este apartado resulta esencial analizar de manera descriptiva todos los hallazgos que develizaron los instrumentos de recolección de datos aplicados al Análisis de la calidad del servicio para la satisfacción al cliente de la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza, en el departamento de Estelí, 2019, los cuales fueron: guías de entrevista de encuesta. Estos instrumentos aportaron insumos cuantitativos, los cuales se muestran mediante gráficos, en seguida su debida interpretación y sustentación científica.

### OBJETIVO 1. FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE JESÚS DE LA BUENA ESPERANZA.

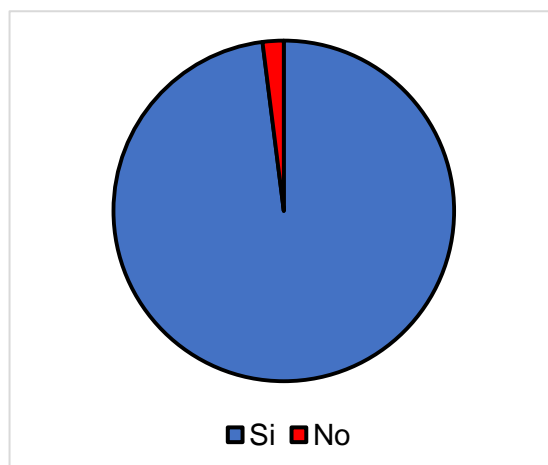
**Gráfico No 1. Tiempo de utilizar el servicio de Transporte Jesús de la Buena Esperanza.**



Según Autos América MIRAMAR (2018) los autobuses, trenes y metros están clasificados como transportes públicos, ya que es un modo de transporte en el que se desplazan varias personas.

Asimismo, es destacable el hecho de que este servicio se presta desde antaño, lo cual se considera una fortaleza para la empresa, pues podría ser un punto a favor contra su competencia, dado que este lapso les ha permitido mejorar sus servicios y valorar desde todos sus elementos las acciones que deben implementar para satisfacer a sus usuarios.

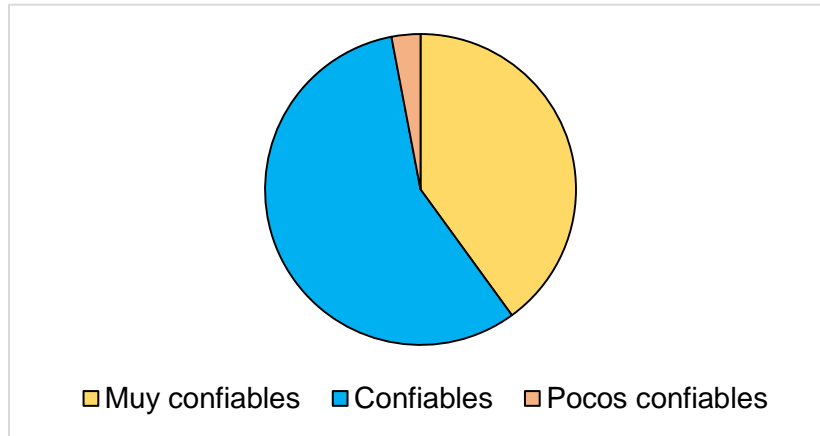
**Gráfico No 2. Seguridad del pasajero.**



Para autos América MIRAMAR (2018) la seguridad del transporte consiste en que los conductores están sujetos a controles muy estrictos, requisitos de licencia y deben tener vehículos que cumplan con estrictos estándares.

La seguridad del pasajero, ha sido la razón de esta empresa de transporte, brindarles a sus clientes confianza, satisfacción y sobre todo disminuir riesgos de distintos accidentes. Planteándose sistema de seguridad activa como los cinturones, asientos, salidas de emergencias etc.

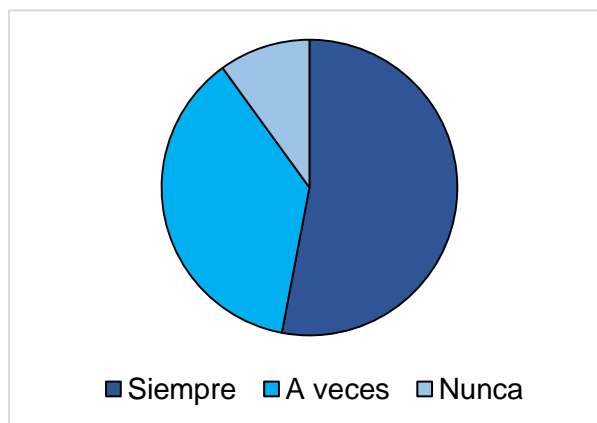
**Gráfico No 3. Qué tan confiables son los servicios de transporte Jesús de la Buena Esperanza.**



Para Tigani (2006) la fiabilidad es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Esta empresa ha mostrado años de experiencia, motivación y capacitación lo cual respalda un buen trabajo. En estas intervenciones se debe aprovechar para mejorar el entorno urbano, ofreciendo espacios generosos a peatones, de esta manera se incrementa la confianza en los usuarios, logrando llegar a altos niveles de servicios de mejor calidad.

**Gráfico No 4. Interactúan amablemente.**



Botero & Peña (2008) que incluye la facilidad de contacto, un buen nivel de comunicación de parte de la empresa, y la identificación de gustos y necesidades, es decir, el cliente desea ser tratado como si fuera único.

Existe en la empresa la organización de trabajadores que brindan un ambiente de alegría y eficiencia, es decir, calidad, disminución de errores y seguridad. Es necesario brindar buenas habilidades sociales, ser amables, corteses esto ayudará a contribuir al buen desarrollo del servicio y hacer que los clientes sean parte de la interacción social.

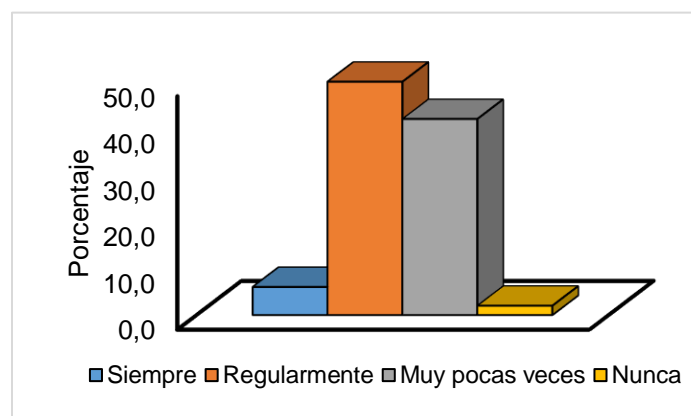
**Gráfico No 5. Servicio rápido y accesible.**



Para Tigani (2006) la capacidad de respuesta consiste en una actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

Se desarrolla la actividad de transporte, con el fin de contribuir al ahorro de tiempo y cumplir la finalidad de ofrecer servicios esenciales, adecuados y efectivos a la sociedad. Es importante recalcar que la rapidez y accesibilidad del transporte es un elemento esencial, pues son dos prismas que conllevan a la satisfacción del cliente, sin embargo, debe ponerse en relieve la seguridad versus la rapidez del transporte, pues, el chofer debe lidiar con ambos.

**Gráfico No 6. Congestionamiento de pasajeros.**

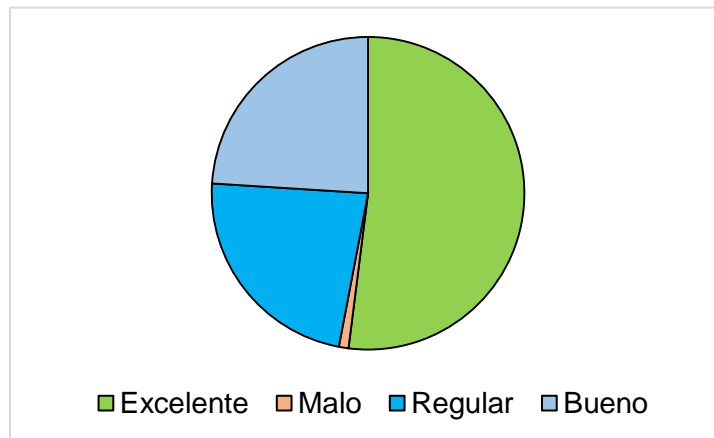


Según Tigani (2006) la empatía es la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como

también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

El gestionamiento de pasajeros es un problema que se presenta con regularidad, puesto que, en días ocasionales en las unidades de transporte colectivo, los usuarios se movilizan con mucha más frecuencia que en los días sábado y domingo, sin embargo, la empresa trata de proporcionarle a los clientes la mayor comodidad posible.

**Gráfico No 7. Calidad y servicio.**

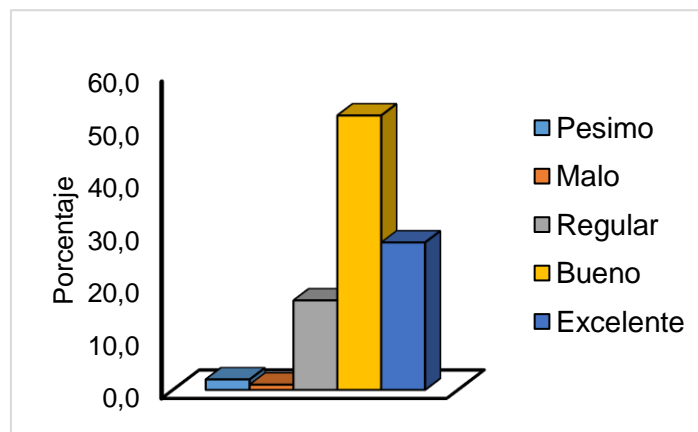


Para Tigani (2006) "Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente".

Según el estudio realizado a distintos usuarios de este Transporte, arroja resultados positivos tanto para la empresa como para los usuarios, brindando una buena calidad y servicio a sus pasajeros quedando estos satisfechos al realizar sus viajes en las distintas líneas de Transporte Jesús de la Buena Esperanza.

## **OBJETIVO 2. INCIDENCIA DE LA CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN TRANSPORTE JESÚS DE LA BUENA ESPERANZA.**

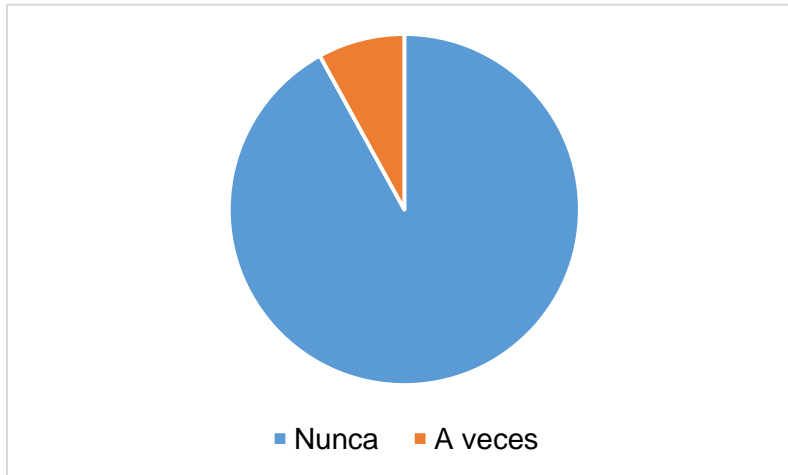
**Gráfico No 8. Limpieza y condiciones.**



Botero & Peña (2008) mencionan que el Cumplimiento de promesa, significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado.

Esta empresa ha buscado la manera de cómo hacer que los clientes se sientan cómodos con el aseo y estado de los autobuses generando más confiabilidad a estos usuarios empleando de distintas formas su mejor confort.

**Gráfica No 9. Has recibido maltrato.**



Jesús de la Buena Esperanza (2017) Es imposible brindar un servicio perfecto, sin embargo, si no se busca, jamás podrá alcanzarse un alto nivel al respecto. Es imposible brindar un servicio perfecto, no obstante, si no se lo busca, jamás podrá alcanzarse un alto nivel al respecto.

Se obtuvo un resultado positivo sobre el maltrato que muchas veces se presentan en diferentes unidades de Transporte la mayor parte de los encuestados se sienten conformes con el trato que reciben por parte de los conductores y ayudantes cada vez que utilizan este servicio, de igual manera un 8% afirma haber recibido maltrato verbal por partes de los ayudantes. Siendo esto de mucha importancia viendo que de esta manera se puede mejorar la atención al cliente para que no se presenten este inconveniente dentro de las unidades de Transporte Jesús de la Buena Esperanza.

**Gráfico No 10. Qué tipo de maltrato.**

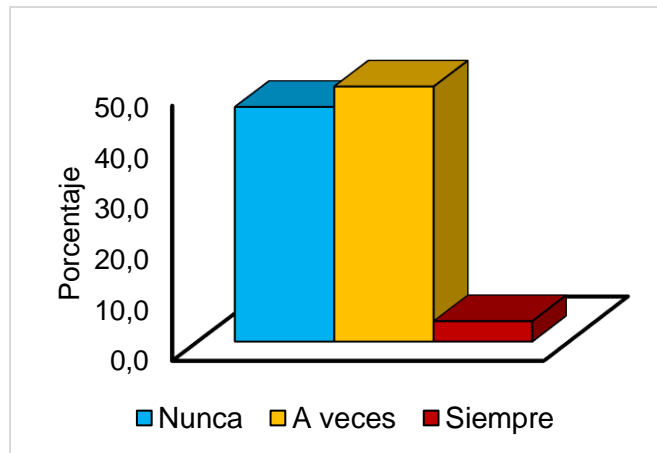


Para Tigani (2006) la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.



Transporte Jesús de la Buena Esperanza, ha tratado de estar comprometido con el cliente, ya que, ellos son la razón de existir de dicha empresa. Con respecto a ello, se ha enfatizado en que las personas encargadas de brindar este servicio, lo hagan de la mejor manera posible para que el usuario quede satisfecho con la asistencia proporcionada por el encargado.

**Gráfica No 11. Desperfectos mecánicos.**



Autos América MIRAMAR (2018) la profesionalidad los conductores que son completamente profesionales están totalmente comprometidos a llevarte a donde desees ir, de la forma más segura, cómoda y profesional.

El estado de las unidades de Transporte es un punto muy importante para la Empresa Jesús de la Buena Esperanza, es por ello, que se chequean diariamente antes de salir a su jornada laboral, evitando de esta manera algún desperfecto mecánico que ponga en riesgo la vida de las personas que abordan estas diferentes unidades.

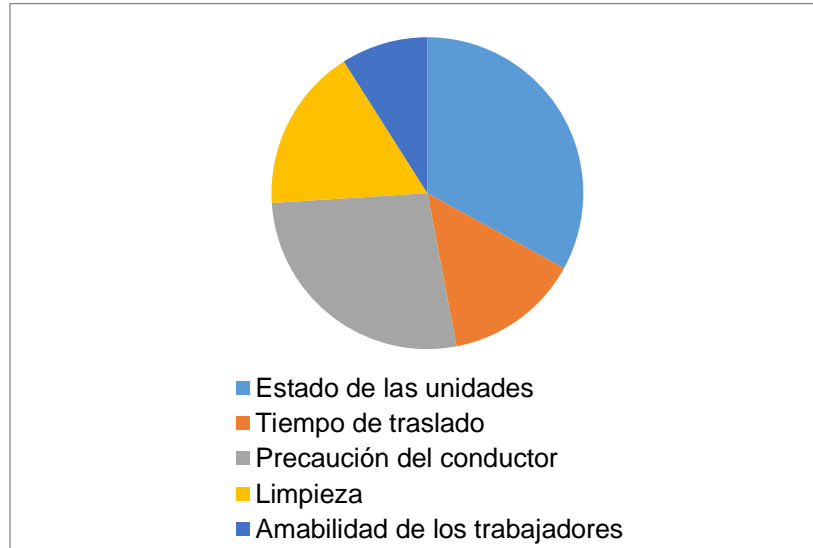
**Gráfica No 12. Manejan con precaución.**



Autos América MIRAMAR (2018) en un transporte seguro, los conductores están sujetos a controles muy estrictos, requisitos de licencia y deben tener vehículos que cumplan con estrictos estándares.

Se obtuvo un resultado positivo al ver que los conductores manejan con precaución, la empresa brinda a sus trabajadores charlas y capacitaciones para que los mismos conduzcan con cuidado y respetan las reglas que la empresa tiene, como lo es llegar sobrios al trabajo, conducir con responsabilidad entre otras.

**Gráfico No 13. Que le gustaría que mejorara.**

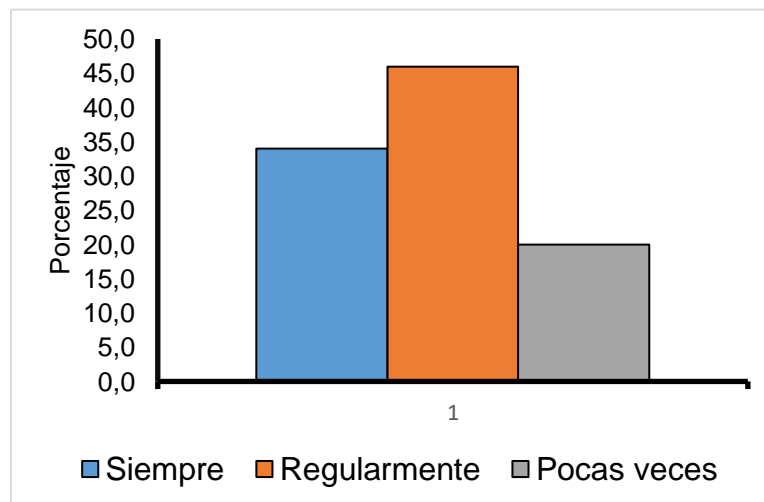


Cedeño & Domínguez (2010) exponen que se han producido grandes cambios socioeconómicos, la modificación de las pautas de comportamiento social en cuanto a calidad de vida, calidad de servicios, y exigencias medioambientales, han provocado un desplazamiento del vendedor hacia el consumidor donde el sector del transporte juega un papel preponderante.

Como Empresa estamos accesibles a los constantes cambios, y cada año intentamos ser el mejor método de Transporte para los usuarios que utilizan nuestras unidades, por ende, siempre escuchamos las sugerencias de los mismo para garantizarles un mejor viaje, cómodo y seguro. Afirmando que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio brindado.

### **OBJETIVO 3. VALORAR LA INCIDENCIA DE LA CALIDAD EN LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN TRANSPORTE JESÚS DE LA BUENA ESPERANZA.**

**Gráfica No 14. Seguridad y comodidad.**



Para Tigani (2006) Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

La incidencia de la calidad en el servicio al cliente es positiva, dado a que la mayoría de los usuarios se sienten seguros y cómodos durante el uso de las unidades de transporte. Esto quiere decir que los estándares de calidad presentes en el servicio de la empresa "Transporte Jesús de la buena esperanza" han impactado mayormente con un carácter positivo en la satisfacción de sus clientes.

Es muy importante que la empresa logre implementar un ambiente de seguridad y comodidad más constante, dado a que es fundamental que la calidad del servicio transmita un sentimiento de confianza y accesibilidad para los usuarios del mismo, no basta con ser regular, hay que ser persistente y lograr apuntar a la excelencia de las condiciones de los servicios brindados.

**Gráfico No 15. Cómo considera el progreso.**



Para Tigani (2006) define excelencia: Es el nivel más alto, donde se superan las expectativas del cliente, es donde están las ventajas competitivas sustentables. Es importante una gran capacidad de autocrítica y receptividad, para conocer a fondo al cliente, apuntando la estrategia, los sistemas y las personas al objetivo de dar satisfacción total.

El servicio brindado por la institución, tiene una repercusión efectiva, los clientes sienten que la empresa ha logrado plasmar mejorías en el transporte y esto yace directamente de la optimización de los estándares de calidad en la ejecución del mismo. Es importante que la mayoría de los usuarios perciban un progreso, dado a que esto refleja una mayor satisfacción y confiabilidad en los servicios que brinda la entidad.

### **¿Considera que los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda transporte Arellano? Si, No ¿Por qué?**

Con respecto a la entrevista realizada al supervisor de transportes Jesús de la buena esperanza, los usuarios del mismo están muy satisfechos con el servicio brindado, dado a que la empresa y sus colaboradores se concentran en mejorar constantemente la calidad del servicio brindado.

Agregando a lo anteriormente mencionado, con respecto a la entrevista realizada al dueño de la empresa, la institución se ha propuesto mejorar todos aquellos indicadores de calidad que consideran fundamentales para generar un impacto positivo del servicio, invirtiendo para innovar y retroalimentar los aspectos siguientes:

- Limpieza y condiciones.

- Buen trato a los clientes.
- Seguridad y comodidad.
- Reducción de quejas.
- Satisfacción de los clientes.

## **OBJETIVO 4. ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE.**

### **Propuesta No. 1**

Aumentar la calidad del servicio.

**Objetivo:** Garantizar la mejora continua del servicio al cliente, brindado por la empresa “Transporte Jesús de la Buena Esperanza”.

#### **Actividades:**

- Evaluar el desempeño de los colaboradores y los estándares de calidad, durante el desarrollo servicio.
- Analizar ventajas y desventajas del sistema de atención al cliente, que la empresa utiliza.
- Retroalimentación de los estándares de calidad del servicio.

### **Propuesta No. 2**

Personalización del servicio.

**Objetivo:** Conseguir la adaptación satisfactoria del servicio de transporte, en los usuarios del mismo.

#### **Actividades:**

- Capacitar al personal encargado de brindar el servicio.
- Capacitar a los usuarios del transporte.
- Tomar en cuenta las quejas y sugerencias de los clientes.
- Retroalimentar y modificar las características del servicio.

### **Propuesta No. 3**

Plan de Contingencia.

**Objetivo:** Garantizar la estabilidad integral de la empresa y de los usuarios de la misma.

#### **Actividades:**

- Desarrollar un plan de respaldo.
- Formular un plan de emergencia.
- Estructurar un plan de recuperación.
- Evaluación de los planes
- Implementación de los planes.
- Retroalimentación y seguimiento.

### **Propuesta No. 4**

Diferenciación de la calidad del servicio.

**Objetivo:** Obtener una ventaja competitiva de la empresa, con respecto a los demás competidores de su sector.

#### **Actividades:**

- Brindar una capacitación de calidad a los trabajadores.
- Adaptar las características del servicio de transporte, a las exigencias de los usuarios.
- Mantener precios accesibles.

- Renovar la presentación y el sistema de las unidades de transporte.
- Implementar promociones y descuentos en la tarifa de pago del servicio.
- Mejorar las técnicas de Marketing.
- Fidelizar a los clientes.

## CONCLUSIONES

El tratamiento del tema: "Análisis de la calidad del servicio para la satisfacción al cliente de la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza, en el departamento de Estelí, 2019", generó las siguientes conclusiones, después del proceso de investigación realizado, tomando como parámetros los objetivos específicos propuestos:

- ✓ Se concluye que entre los factores que intervienen en la calidad del servicio de transporte Jesús de la Buena Esperanza están: la antigüedad del servicio, la seguridad, confiabilidad, comunicación trabajador-usuario, rapidez y accesibilidad.
- ✓ En torno a la satisfacción del servicio al cliente, la empresa de transporte se encarga de controlar y garantizar servicios de calidad a través de supervisiones permanentes de los administradores, lo que ha generado seguridad y comodidad de los usuarios.
- ✓ Referente a la incidencia de la calidad en la satisfacción al cliente de la empresa, se valoró que ha sido eficiente debido a un congestionamiento de la unidad, calidad y servicio, el progreso que ha tenido, limpieza y condiciones, ausencia de maltrato, precaución al conducir y mejoras realizadas a las unidades, pese a una presencia de desperfectos mecánicos, según informantes clave.
- ✓ Se determinó que entre las estrategias que contribuyen en la calidad del servicio de transporte para la mejora de la satisfacción al cliente están: 1) Mejoramiento constante del estado de las unidades, 2) Fortalecimiento de la comunicación trabajadores-pasajeros, 3) Creación de proyectos a partir de las demandas y sugerencias de los usuarios, y 4) Proveer a los clientes de la información dinámica sobre el desarrollo del servicio.

## RECONOCIMIENTO

Los autores de esta investigación agradecen el presente trabajo metodológico, especialmente a:

- Agradecemos a Dios por bendecirnos con la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.
- Gracias a nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado día con día.
- A nuestros docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, guiándonos con paciencia y rectitud y por sus valiosos aportes para nuestra investigación.

## REFERENCIAS

Autos América MIRAMAR. (once de Enero de 2018). *Diferencias entre el transporte público y privado*. Obtenido de Diferencias entre el transporte público y privado.: <http://www.cocheconconductor.es/diferencias-transporte-publico-privado/>

Botero, M., & Peña, P. (Septiembre de 2008). *Google, Classroom*. Obtenido de Calidad en el servicio: el cliente incógnito.: <http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/sumapsi/article/view/55/38>

Cedeño, R., & Domínguez, J. (Mayo de 2010). *La calidad en los servicios del transporte*. Obtenido de La calidad en los servicios del transporte.: <http://www.eumed.net/ce/2010a/cmcd.htm>

Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Liderazgo 21.