



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL
TERMINAL TERRESTRE DE BAGUA, PROVINCIA
DE BAGUA, REGIÓN AMAZONAS - 2019**

Autora: Egresada Sheyla Belissa Quiroz Ramos

Asesor: Mg. Patricia Escobedo Ocampo

Registro:

**CHACHAPOYAS- PERÚ
2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL
TERMINAL TERRESTRE DE BAGUA, PROVINCIA
DE BAGUA, REGIÓN AMAZONAS - 2019**

Autora: Egresada Sheyla Belissa Quiroz Ramos

Asesor: Mg. Patricia Escobedo Ocampo

Registro:

**CHACHAPOYAS- PERÚ
2019**

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme apoyado en mi formación como persona y profesional e inculcado valores para ser lo que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ellos.

A mi hermana, por acompañarme durante las etapas de mi vida y compartir momentos alegres y tristes, por sus buenos consejos y apoyo incondicional.

A mi hijo, por ser el motivo de inspiración para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Patricia Escobedo Ocampo, por su asesoría y haberme acompañado durante el desarrollo de este trabajo de investigación orientándome en cada instante, sus aportaciones han sido de mucha importancia, que me permitió un buen aprovechamiento en el trabajo realizado.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR**

**DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**DR. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, **Patricia Escobedo Ocampo**, identificado con **DNI N° 18216683**, domiciliado en el Jr. Piura N° 161, Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Doy el **VISTO BUENO**, al trabajo de investigación, “**CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN EL TERMINAL TERRESTRE DE BAGUA, PROVINCIA DE BAGUA, REGIÓN AMAZONAS - 2019**”. Elaborado por la egresada Sheyla Belissa Quiroz Ramos para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor consistencia.

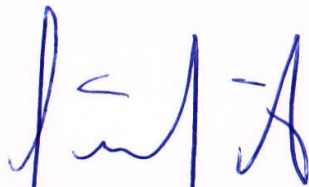
Chachapoyas, 24 de julio del 2019



PATRICIA ESCOBEDO OCAMPO

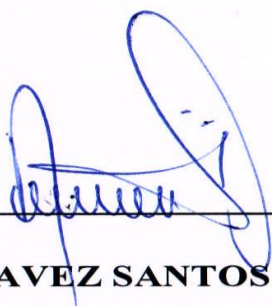
(Asesora)

JURADOS



COLLAZOS SILVA ERIK MARTOS

PRESIDENTE



CHAVEZ SANTOS RIVER

SECRETARIO



BAZÁN VALQUE ROSA YSABEL

VOCAL




ANEXO 1-G

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo Stefy Belson Guiza Ramos
identificado con DNI N° 7859252 estudiante de la Escuela Profesional de
Administración de Empresas
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del trabajo de investigación titulado: Calidad de servicio que brinda
el Terminal Terrestre de Bagua, Provincia de Bagua, Región Amazonas-2019

 que presento para obtener
el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas

2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El Trabajo de Investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El Trabajo de Investigación presentado no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el Trabajo de Investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 07 de Junio de 2019

[Firma]
Firma del(a) Aspirante



ANEXO 1-L

DECLARACIÓN DE ESTADO DE NO PLAZO DE
**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 24 de Julio del año 2019, siendo las 11:00 am horas, el aspirante Shyla Belissa Quiroz Ramos defiende en sesión pública el Trabajo de Investigación titulado: Calidad de servicio brindado en el Terminal Terrestre de Bagua, Amazonas, 2019.

para obtener el Grado Académico de Bachiller en ADM. DE EMBAJOS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : ENIK MARTIN COLLAZO SILVA

Secretario : RIVER CHAVEZ JAMON

Vocal : ROSA YSABEL BAZAN VALDIVIA

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Cuerpo del Trabajo de Investigación y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa del Trabajo de Investigación presentado, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre el mismo, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraran oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida al Trabajo de Investigación, en términos de:

Aprobado (X) Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:45 am. horas del mismo día, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación del Trabajo de Investigación.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Autoridades	v
Visto Bueno del Asesor	vi
Hoja de Jurado	vii
Declaración Jurada de no plagio	viii
Acta de Evaluación de Sustentación de Trabajo de Investigación	ix
Índice de contenido	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	14
III. CONCLUSIONES	27
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar los factores que involucran brindar un servicio de calidad en las empresas del sector transporte terrestre, por lo que se tuvo que revisar antecedentes sobre el tema de calidad de servicio al cliente. La presente investigación es de carácter documental, que consiste en el análisis de la información recolectada de fuentes secundarias, pues se tuvo que buscar, recolectar y analizar información de otros estudios sobre la calidad de servicio en el sector transporte terrestre en otros países y en Perú; sin embargo a nivel local- Ciudad de Bagua- no se realizó alguna investigación relacionado al tema, el método realizado en las investigaciones fueron lógico deductivo porque se aplicaron los principios descubiertos a casos particulares, cuyo tipo de investigación fueron exploratorios, descriptivos y correlacionales, las técnicas realizadas en la mayoría de las investigaciones fueron la encuesta y la entrevista. Los resultados encontrados fueron: que a partir de los estudios analizados, los factores que involucran al servicio de calidad son: la atención al usuario en algunas empresas que es regular, eso es por la falta de amabilidad, la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores, el nivel de seguridad y la puntualidad que las empresas brindan, así como los elementos tangibles, entre ellos son: materiales para que se brinde información, las instalaciones físicas, los equipos y vehículos aparentan no ser modernas y en mal estado. Se concluye que: De los antecedentes revisados, los Terminales Terrestres no están brindando servicios de calidad, lo que genera insatisfacción a los usuarios; así como también existen metodologías que te permiten medir la calidad del servicio en un terminal terrestre como es usando el modelo SERVQUAL.

Palabras Claves: Calidad de servicio, terminal terrestre, servqual, empresas de transporte, satisfacción del usuario.

Abstract

This research work aims to identify the factors that involve providing quality service in companies in the land transport sector, so we had to review background on the issue of quality of customer service. This research is documentary in nature, which consists of the analysis of the information collected from secondary sources, since it was necessary to search, collect and analyze information from other studies on the quality of service in the land transport sector in other countries and in Peru ; However, at the local level - City of Bagua - no investigation related to the subject was carried out, the method carried out in the investigations was logical deductive because the principles discovered were applied to particular cases, whose type of research was exploratory, descriptive and correlational. Techniques performed in most of the investigations were the survey and the interview. The results found were: that from the studies analyzed, the factors that involve quality service are: customer service in some companies that is regular, that is due to the lack of friendliness, the responsiveness of the collaborators, the level of security and punctuality that companies provide, as well as the tangible elements, among them are: materials to provide information, physical facilities, equipment and vehicles appear not to be modern and in poor condition. It is concluded that: From the background reviewed, the Terrestrial Terminals are not providing quality services, which generates dissatisfaction to the users; as well as methodologies that allow you to measure the quality of the service in a terrestrial terminal as it is using the SERVQUAL model.

Keywords: Quality of service, land terminal, servqual, transport companies, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en el mercado nacional e internacional no solo se exige la calidad en los productos o precios bajos, sino también la calidad en el servicio, esto es un requisito para el éxito de muchas empresas y el desarrollo de muchos países.

La crisis del transporte no solo es un tema del servicio público, sino implica mejor este tema en lo que involucra la calidad. En los últimos años, los países de centro américa y sudamericanos han incorporado el concepto de la calidad en servicios; pero sin embargo existen factores que no mejoran para que se califique como tal. En Colombia, “existe un deterioro en la calidad del servicio prestado por el terminal en cuanto a seguridad, atención al cliente, aseo, servicio de baños, movilización y puntualidad en los itinerarios lo cual afecta el beneficio de los usuarios” (Fonseca y Sánchez, 2015, p. 66).

En el Perú, durante una participación en la Comisión de Transportes del Congreso, refirió el director de Servicios de Transportes Terrestre del MTC, Favio Arciniega agregó que "de todas las habilitaciones otorgadas en porcentaje de nulidades estamos en un promedio, por los menos del año 2016 y 2017, de 40% a 45% ya que se ha determinado que los terminales no cumplen con las condiciones técnicas y administrativas para prestar el servicio" (Diario Gestión, 2019).

En la Región Amazonas, en muchas ciudades de diferentes provincias de esta región utilizan cualquier inmueble para que funcione como tal, por lo que no cuentan con una infraestructura adecuada y mucho menos brindan un servicio de calidad.

La ciudad de Bagua cuenta con un terminal terrestre que funciona de manera formal, pero el nivel de servicio que brindan las diferentes empresas que se encuentran en este, según comentarios de los usuarios es pésima, además el desorden que existe es arduo, una infraestructura regular que faltaría mejorar, el nivel de atención de los colaboradores no es lo adecuado, por lo que provoca una insatisfacción del usuario.

Entonces este trabajo de investigación servirá para generar conocimiento de la problemática común que presenta un terminal terrestre, lo que permitirá identificar alguno de los factores que podrían determinar la calidad de servicio que se brinda en el terminal terrestre de Bagua y mejorar el servicio para los usuarios.

II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes.

Según Culqui y Trigos (2018). Chachapoyas. En su tesis: “Calidad de Servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas -Amazonas”. Para obtener el grado de maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo objetivo fue: Determinar la correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Terminal Terrestre de la provincia de Chachapoyas, de la región Amazonas, durante el año 2018, el tipo de investigación fue descriptivo- correlacional, con una muestra de 30 usuarios, para la recolección de datos la técnica que se utilizó fue la encuesta, los resultados muestran que se determinó la correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Terminal Terrestre de la provincia de Chachapoyas, de la región Amazonas, durante el año 2018, la cual fue moderada; indicando que los usuarios no están totalmente satisfechos con el servicio que ofrece el Terminal, esto puede ser porque no se atiende por completo a las motivaciones o necesidades de los clientes. Las conclusiones principales que se presentan son: A) El 52% de los usuarios del Terminal Terrestre de la provincia de Chachapoyas, región Amazonas, durante el año 2018 manifiestan que están de acuerdo con la percepción y expectativas de la Calidad de Servicio del Terminal. B) El nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio prestado por las empresas de transportes, es regular en un 36.7%, es buena en un 33.1% y es muy mala con el 1.4%. C) Existe una relación moderada entre las dimensiones de la calidad del servicio con la satisfacción del cliente del Terminal Terrestre de la provincia de Chachapoyas, región Amazonas, durante el año 2018.

Según Díaz y Sanchez (2016). Chiclayo. En su tesis: “Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la empresa de transportes Angel Divino S.A.C., Chiclayo, 2016”. Para obtener su licenciatura en Administración de Empresas, de la Universidad Señor de Sipán. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo – 2016, el tipo de investigación fue correlacional, con una muestra de 96 clientes, para la recolección de datos la técnica que se utilizó fue la encuesta, los resultados muestran que la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C de Chiclayo brinda un servicio con una atención personalizada hacia sus clientes, donde la población encuestada si considera que la empresa brinda una atención especializada y aceptable hacia sus clientes; respecto al nivel de relación que existe entre la calidad de servicio que brinda la empresa de

transportes Ángel Divino S.A.C con la satisfacción que tienen los clientes. Se recomienda implementar dentro de la empresa nuevas estrategias de servicio que vayan dirigidas especialmente a involucrar una mayor participación activa por parte de todo el personal hacia todos los procesos que implican la prestación del servicio de transporte, garantizando así una mayor elevación en los índices de satisfacción del cliente a través del servicio brindado en la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. Se concluyó que la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C viene brindando una correcta prestación del servicio de transporte siendo la dimensión de “elementos tangibles” el atributo mejor percibido por los clientes dentro del servicio con un porcentaje de aceptación de 80.93% que consideran que la empresa cuenta con elementos tangibles adecuados para la atención, seguido de la dimensión “empatía” con un 69,13% de aceptación y por último la dimensión “capacidad de respuesta” con un porcentaje general de 55.8% de lo cual podemos ver que la empresa tiene buenos porcentajes de aceptación en cada una de las dimensiones tomadas en cuenta y valoradas óptimamente por parte de sus clientes, pero que también necesita aun reforzar las actividades que se realizan dentro de los procesos que implica el servicio de transporte para llegar a ser considerado el servicio como calidad total.

Según León y Pitalua (2011). Colombia. En su tesis: “Evaluación de la calidad del servicio al cliente en la Terminal de Transporte de Cartagena”. Para obtener su licenciatura en Administración de Empresas, de la Universidad de Cartagena. Tuvo como objetivo: Analizar la calidad del servicio del transporte intermunicipal de pasajeros ofrecido en el Terminal de Transporte de Cartagena, según interpretación de los usuarios del servicio, contrastando expectativas y percepciones. El tipo de investigación fue descriptiva, cuya muestra fue de 100 usuarios, la técnica a utilizar fue la encuesta, los resultados mostrados nos evidencian que gran parte de los usuarios manifiesta una buena aceptación en cuanto al servicio prestado por el Terminal de Transporte de Cartagena. Sin embargo, se debe tener en cuenta que aún se hace necesario tomar acciones que lleven en el Terminal de Transporte de Cartagena a la satisfacción total hasta superar lo que los usuarios esperan de su servicio. Hay un punto importante que el Terminal de Transporte debe tener en cuenta y es con respecto al trayecto hacia la entrada de la Terminal. Es necesario que el Terminal busque alternativas que faciliten a los usuarios el acceso a éste y mejore su percepción con respecto a esta afirmación. Las conclusiones que se llegó fueron: A) Como un elemento positivo en la satisfacción del servicio al cliente la

calificación promedio de las percepciones es 3,77 (conceptualmente la mayoría percibe ligeramente de acuerdo en la mayoría de los enunciados) y el promedio general de las expectativas es 3,75. Esto nos dice que se equipara cuantitativamente para efectos de establecer diferencias o que existen elementos que la Terminal de Transporte ha cuidado en ofrecer para satisfacer un buen servicio. B) Sin embargo, cualitativamente los usuarios son enfáticos en establecer elementos que deben cambiar para considerar que se sienten a gusto en mayor proporción con el servicio comparándolas con la Terminal de Transporte “adecuada” a sus intereses. C) Deben ser analizados desde el punto de vista de tomar acciones por la administración del Terminal para desarrollar una estrategia que conlleve a la disminución de aspectos negativos que sobresalen con el análisis de las percepciones de aspectos tangibles e intangibles que observan los usuarios de la terminal. Igualmente analizar cuales elementos se podría tener en cuenta para resolver puntualmente algunos aspectos importantes para los clientes con las sugerencias que se mencionan en las expectativas.

Según Morocho y Plaza (2016). Ecuador. En su tesis: “Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa. Utilizando la técnica Servqual, Caso de estudio Transfrosur Cia. Ltda”. Para obtener el título de ingeniero comercial, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Cuyo objetivo fue determinar la influencia de la calidad del servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa, utilizando la técnica servqual, en el caso de estudio Transfrosur Cía., el tipo de investigación fue la descriptiva con una muestra de pasajeros igual a 375, se utilizó la técnica de la encuesta; los resultados obtenidos fue que no está entregando los materiales informativos a los pasajeros, ni en la cantidad ni con la calidad apropiada, inclusive esta cláusula fue la que obtuvo la menor calificación de aceptabilidad, en el componente de los bienes tangibles, esta situación puede influir en la desinformación del usuario acerca de los aspectos más relevantes del servicio de transporte en Guayaquil- Ecuador. La conclusión que se llegó fue que la principal causa que afecta la calidad del servicio e impacta de manera negativa en la satisfacción del cliente, es la lenta capacidad de respuesta debido que la frecuencia de salida de las furgonetas es de aproximadamente cada hora, a lo que se añadió la limitada información y empatía porque tampoco se sirve aperitivos a los pasajeros durante el viaje correspondiente.

Según Hermoza (2015). Piura. En su tesis : “Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana – 2015”. Para obtener su licenciatura en Administración, de la Universidad Nacional de Piura. Cuyo objetivo fue conocer de qué forma la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana – 2015, con una investigación de tipo descriptivo-correlacional, cuya muestra fue de 196 personas a encuestar, el instrumento que se utilizó fue el modelo de servqual, los resultados por lo que se afirma que la calidad de servicio que ofrece la Empresa GECHISA de Sullana es deficiente y no cumple con las expectativas del cliente debido a diversos aspectos y puntos débiles, como por ejemplo: el desorden en las colas, la falta de una boletería, la falta de seguridad al usuario, buses en mal estado y desaseados y el llenado sobrecargado de pasajeros en los buses sobre todo por las noches que causan malestar en los usuarios; tal como lo manifestaban al momento de ser encuestados; y en estos aspectos tiene que mejorar esta empresa para poder brindarle un mejor servicio al cliente. Se recomienda que el servicio brindado no sólo sea mecanizado con fines de solamente conseguir más ingresos sino que también se ofrezca un buen trato al cliente, pues al mejorar el servicio que brinda la empresa permitirá conseguir un mejor nivel de satisfacción del cliente. La conclusión que se llegó fue que la calidad de servicio influye de forma significativa y directa en la satisfacción del cliente de la empresa Gechisa, lo cual significa que al aumentar la calidad de servicio aumenta el nivel de satisfacción del cliente, demostrando que la calidad de servicio influye significativamente en el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Gechisa.

Según Reyes (2017). Piura. En su tesis: “Aplicación del modelo servqual para medir la calidad de servicio al cliente de la empresa de transporte Emtrubapi S.A.C, año 2016, Piura”. Para obtener su licenciatura en Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional de Piura. Cuyo objetivo fue estudiar las fortalezas y oportunidades de mejora para determinar cómo es la calidad del servicio que brinda la empresa Emtrubapi SAC Piura, el tipo de investigación fue descriptiva - no experimental, cuyo instrumento que se utilizó es el servqual, con una muestra de 171 usuarios, los resultados indican que la empresa Emtrubapi SAC de Piura, en opinión de los clientes, no cuenta con equipos modernos y sus instalaciones y los materiales asociados al servicio como: folletos, afiches, comprobantes y formularios, no son agradables ni atractivas; esta situación se agrava por la apariencia del personal de la empresa, que deja mucho que desear. Las

conclusiones que se llegaron fueron: A) La empresa Emtrubapi no logra satisfacer las expectativas de los clientes en cuanto a los elementos tangibles del servicio; mientras que las expectativas son altas, las percepciones están muy por debajo de ellas generando una brecha significativa; la empresa no cuenta con equipos modernos, sus instalaciones físicas no son agradables ni atractivas y los materiales asociados al servicio, no son de lo más adecuado. A esto contribuye la apariencia poco impecable del personal de la empresa. B) El servicio que ofrece la empresa Emtrubapi, tampoco es fiable; si bien las expectativas de los clientes son altas, sin embargo, luego de recibir el servicio la percepción que tienen sobre el mismo está muy por debajo, generando también una brecha significativa. La empresa no cumple con brindar el servicio en el tiempo prometido, el personal no se interesa en resolver los problemas de los clientes, la empresa no se preocupa por realizar un buen servicio en la primera oportunidad, tampoco entrega el servicio en el momento prometido y no se preocupa por brindar un servicio libre de errores.

Según Modesto (2017). Huánuco. En su tesis: “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de sus clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM Internacional SAC- Huánuco”. Para obtener su licenciatura en Administración, de la Universidad Católica Los Angeles Chimbote. Cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, 2017. El tipo de investigación fue descriptiva, con una muestra de 282 clientes, la técnica a fue la encuesta, los resultados obtenidos en la investigación fueron: A) Que los clientes califican la calidad del servicio durante la recepción y el proceso de información y refleja poca calidad del colaborador hacia el cliente. Se reconoció que cuando los colaboradores son instruidos para un fin, realizan su trabajo con elevada calidad del servicio por lo tanto la satisfacción del cliente es mayor. B) La calidad de servicio requiere controlar cuidadosamente las preferencias del cliente, incrementar la rentabilidad mediante la captación de nuevos clientes y el mantenimiento de los existentes. Si la calidad del servicio está presente, la rentabilidad vendrá sola. C) Además, es necesario que los resultados de la calidad puedan ser medibles y que las actitudes de las personas que prestan el servicio se dirijan a conseguir la excelencia. Mientras las conclusiones que llego fueron: A) Se determinó la relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, los resultados muestran que la percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio se relaciona con la

satisfacción que obtienen, por tanto, cualquier actividad que mejore la prestación del servicio se relacionara con una mejora en la satisfacción de los clientes. B) Se determinó la relación entre la atención de calidad y el valor percibido en la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, la atención, el trato y la amabilidad con la cual los trabajadores atienden al cliente determinara el valor que estos perciban (grado de satisfacción o sensación que el cliente se forma durante y después de la prestación del servicio). C) Se analizó la relación significativa entre la Infraestructura y la capacitación en la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, 2017. Un ambiente adecuado depende en gran medida de la administración del lugar de trabajo por parte de los colaboradores, según los resultados de la investigación se muestran ciertas deficiencias en actividades en tiempo de espera, el orden en la entrega y almacenamiento de equipaje. Los esfuerzos o actividades que se hagan por mejorar el clima laboral y la motivación de los trabajadores inciden en el desempeño laboral de los empleados.

Según Morán (2016). Esmeralda. En su tesis: “Análisis de calidad de servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeralda desde la óptica del usuario”. Para obtener el grado de maestría en Administración de Empresas, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Cuyo objetivo fue: Analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario. El tipo de investigación fue descriptiva y las técnicas a utilizar fueron la observación, la encuesta y la entrevista, con una muestra de 407 personas a encuestar. Entre los principales resultados se evidencia: A) El alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte en relación a las variables: “trato recibido de parte de choferes y cobradores” con el 95,82%, seguido de “comodidad y limpieza de los buses” con el 79,61%, y “conducción de los buses” con el 78,63% de insatisfacción. B) En lo relacionado al cumplimiento de rutas y frecuencias, el 79,60% está satisfecho, seguido del 73,22% que también lo está en lo que respecta al costo del servicio. Las conclusiones que se llegó fueron: A) Que la calidad del servicio de transporte urbano en Esmeraldas presenta múltiples deficiencias debido a la falta de evaluaciones al servicio en casi sesenta años de utilización, siendo el trato recibido por parte de choferes y cobradores la mayor queja que presentan los usuarios. En la ciudad de Esmeraldas existen dos organizaciones que entregan el servicio de transporte de buses, la cooperativa Las Palmas y la compañía Alonso de Illescas. B) Los principales problemas que repercuten al momento de brindar el servicio son: la falta de peritos por parte de la autoridad municipal para dar soluciones

en los aspectos operativos; no existe una adecuada señalización de las paradas, lo que dificulta educar tanto a choferes como a usuarios; la falta de cultura y educación de choferes, oficiales y del mismo usuario y no contar con los recursos para cambiar las unidades en mal estado. C) Para medir la satisfacción de los usuarios fue necesario consultarles cómo calificarían algunas variables del servicio recibido, es así que en relación al trato por parte de choferes y cobradores, el 95,82% está insatisfecho; referente a la comodidad y limpieza de unidades el 79,61% está insatisfecho; sobre el costo actual del servicio el 73,22% está satisfecho; en cuanto a la conducción de los buses el 78,63% está insatisfecho; y por último en relación al cumplimiento de rutas y frecuencias el 79,60% está satisfecho. De manera general los usuarios calificaron el servicio de transporte de buses como regular, malo, y muy malo en un 93,85%.

Según Vargas (2013) . Medellín. En su estudio cuyo objetivo fue: “Diseñar un modelo de servicio para las terminales de transporte de la ciudad de Medellín con el propósito de mejorar y hacer del servicio un valor estratégico”. Para obtener su licenciatura en Gerencia de Servicio, de la Universidad de Medellín. La metodología usada fue: Una investigación exploratoria y cuya técnica fue la observación. Cuyos resultados fueron las siguientes: A) En los terminales de transporte de Medellín la cultura del servicio que se tiene internamente son: relaciones cordiales y estrictamente de tipo laboral; por lo tanto existe poco compañerismo, el rumor, la tensión, la presión laboral, sus empleados suelen ser celosos o egoístas con el desempeño de sus funciones, los empleados no van más allá de sus funciones, el personal no se siente lo suficientemente motivado para su desempeño laboral, la comunicación no es oportuna por esto es tergiversada y manipulada, las capacitaciones están desvirtuadas de la razón empresarial, externamente la resolución de conflictos es lenta, el servicio esta direccionado únicamente a la respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias siempre y cuando sean competencia de las terminales de transporte de Medellín. B) Así como también los Terminales de Transporte de Medellín tienen diseñado sus procesos y procedimientos pensando más en la administración financiera que en el usuario primario y secundario, los directivos manifiestan que esto es tarea de las empresas transportadoras y que por lo tanto no es un tema de su competencia, consideran que el servicio está enfocado a la respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias, conciben el servicio como atención al usuario, los directivos deben creer en el servicio y trabajar arduamente en él con el fin de que toda la compañía se contagie de servicio. Cuyas conclusiones fueron: A) Los momentos de verdad representan una fuente

de oportunidades para generar experiencias en los usuarios, sin embargo, la falta de claridad por parte de las terminales de transporte de Medellín frente a esta variable ha ocasionado fallas en el ciclo del servicio y por ende la falta de satisfacción total del cliente o usuario. Poca sensibilización y/o toma de conciencia del papel que juega el cliente dentro de la organización y por consiguiente, en el nivel de calidad que se le ofrece al mismo. B) Las capacitaciones deben ser continuas, ya que es una herramienta de conocimientos fundamental para el empleado, en el momento de ofrecer un excelente servicio al cliente. Es necesario darle la suficiente importancia a la retroalimentación por parte del usuario, con el fin de desarrollar un excelente método de evaluación y respuesta, como lo define el sistema de petición, quejas, reclamos y sugerencias.

Según el Reglamento de Edificaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2019), establece que los Terminales Terrestres deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Los accesos para salida y llegada de pasajeros deben ser independientes.
- b. Debe existir un área destinada al recojo de equipaje.
- c. El acceso y salida de los buses al terminal debe resolverse de manera que exista visibilidad de la vereda desde el asiento del conductor.
- d. La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad.
- e. Deben contar con sistemas de comunicación visual y sonora.

Según la página Red Bus (2019), dice: El Terminal Bagua en Bagua es una ubicación popular para abordar y dejar pasajeros. Algunos viajeros prefieren tomar su autobús desde Terminal Bagua debido a su fácil acceso a todas las horas del día. Mientras que algunos de los pasajeros pueden preferir desembarcar en Terminal Bagua ya que es un lugar adecuado para conocer o como punto de transbordo a otras ciudades.

Sin embargo, existen deficiencias que lo demostraron mediante noticias y opiniones, como comenta Reyna de la Selva (2018): Fiscalía de Bagua interviene terminal terrestre de Bagua y encuentra droga (<https://www.reinadelaselva.pe/noticias/3847/fiscalia-de-bagua-interviene-terminal-terrestre-y-encuentra-droga>). Mientras que Radio "La Voz" (2018) en su video de la Red Social; <https://web.facebook.com/143624249077333/videos/1357907214315691/>, donde comenta lo siguiente: Terminal Terrestre de

Bagua Capital, convertido en el salvaje oeste, todo se soluciona a golpes. Donde está el administrador del Terminal que no hace nada; y según Diario Ahora (2015) https://issuu.com/diarioahora/docs/21.08.15_diario_ahora_amazonas/6; relata que el Terminal Terrestre de Bagua el estado en que se encuentra es deplorable y calamitoso, esto se suma a que se encuentran pocas sillas de las salas de espera para pasajeros, las cuales están totalmente corridas y deterioradas, así como también los stands para las empresas y los comerciantes que expenden alimentos y golosinas, también presentan serie de deficiencias.

2.2.Base Teórica.

Definición de calidad.

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) nos dice: La calidad es el conjunto de características de alguna actividad, producto, organización o persona, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas.

Principios de calidad.

Un principio de la gestión de la calidad es una regla fundamental y amplia, para la dirección y operación de una organización. Nava & Jimenez (2005) detallan los siguientes principios:

- ***Organización enfocada al cliente.***

El cliente es la razón por la cual una organización existe, sin los clientes que compran los productos las operaciones de las organizaciones son inútiles, aun cuando se tengan los mejores empleados, las mejores técnicas y los mejores equipos, por lo que los esfuerzos deben de estar dirigidos a lograr su satisfacción.

- ***Liderazgo.***

La participación de los líderes es indispensable para establecer un sistema de calidad. Los líderes son los responsables de crear un entorno que propicie que la organización proporcione productos de calidad y, a su vez, deben contribuir al crecimiento y mejoramiento de la organización.

- ***Participación del personal.***

El involucramiento del personal es indispensable para el logro de los objetivos de calidad, debiendo participar desde el director de la organización hasta el último de los empleados, no importa cuál sea su actividad específica.

- ***Enfoque basado en los procesos.***

La mejor manera de alcanzar los resultados deseados es plantear las actividades como un proceso.

- ***Enfoque de sistema para la gestión.***

La organización es un conjunto de procesos que se relacionan como un sistema constituido por actividades, personal y recursos que tienen que administrarse como un solo proceso, con el objetivo fundamental de la mejora continua de la organización y la satisfacción del cliente.

- ***Mejora continua.***

La mejora continua es lo que nos permite sobrevivir en el mercado. Algunas veces se piensa que se ha llegado a un nivel que no permite mejorar, en un mundo cambiante tomar la actitud de que se ha llegado a la cima es quedarse obsoleto todos los días.

La mejora continua de Deming

Según Vilar (1998) comenta: Deming establece que, para mejorar la calidad, se tienen que utilizar el conocido ciclo PDCA. Dicho ciclo propone las siguientes fases en la solución de cualquier problema:

- ***Plan.***

La dirección toma conciencia de la situación real mediante la recogida y análisis de datos. En base a estos análisis desarrolla un plan de mejora, significa individualizar el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa- efecto y ver la hipótesis de solución.

- ***Hacer.***

Consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan.

- ***Controlar.***

Compara el plan inicial con los resultados obtenidos.

- ***Actuar.***

Actuar para corregir los problemas encontrados, prever los posibles los problemas futuros y establecer las condiciones que permitan mantener el problema ceso de forma estable e iniciar un nuevo proceso de mejora.

La calidad según las Norma ISO 9001.

En 1979, el British Standards Technical Committee 176, decidió que era necesario establecer principios generales que fuesen aceptados universalmente como norma

internacional, para que las empresas manufactureras diseñaran y establecieran métodos y sistemas de control de calidad, dando origen a las normas que hoy conocemos como ISO-9000.

Con las diferentes actualizaciones de la ISO-9000, en especial con la norma la ISO-9000 1994, González & Arciniegas (2016) en su libro sistema de gestión de calidad afirma: Ya no continua siendo utilizada, pero bajo la cual se certificaron la gran mayoría de las empresas hasta el año 2000, fecha en la cual cambió a la ISO 9001/2000, y sus posteriores actualizaciones, como la ISO 9001/2008 y la actual versión ISO 9001/2015. Según la Secretaría Central de ISO (2015), esta Norma Internacional especifica los siguientes requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Modelo Servqual.

Parasuraman, Zeithaml y Berry proponen el modelo Servqual, en 1988, como instrumento que proporcione la base para el desarrollo de estrategias de gestión de la calidad que reduzcan las discrepancias entre el servicio esperado y el percibido. Para Huertas y Dominguez (2008), este modelo se basa en cinco dimensiones: la fiabilidad, la responsabilidad, seguridad, empatía y los tangibles.

- ***Fiabilidad.***
Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- ***Capacidad de Respuesta.***
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- ***Seguridad.***
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- *Empatía.*
Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- *Elementos Tangibles.*
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

El servicio.

Según Tschohl (2006) en su libro servicio al cliente afirma: Servicio es vender, almacenar, entregar, pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la correspondencia, la facturación, la gestión del crédito, las finanzas y la contabilidad, la publicidad, las relaciones públicas y el procesamiento de datos.

Características del servicio.

El Servicio al Cliente como características, Vargas (2006) presenta la siguiente complejidad:

- *El servicio es intangible.*
Se puede ver ni tocar, lo que el cliente ve es lo tangible, o sea, la apariencia de nuestro local, así como de nosotros mismos. El aseo, el ornato, nuestra presentación personal.
- *El Servicio es variable.*
Como seres humanos prestadores del servicio este tiene en sí mismo una naturaleza variable. Hoy nos sentimos alegres, mañana tal vez, “aperezados”, y, por tanto, el servicio que prestamos podría estar al orden de la “Ley del Gusto”, a como nos sintamos ese día. Un aspecto importante, es que el cliente siempre espera un servicio constante y de mejora continua.
- *El Servicio se produce y se consume a la vez.*
Esto mantiene aquello que “no hay segunda oportunidad para una muy buena primera impresión”. Hay que entonces tener la lengua siempre muy conectada a la mente, de manera que no vayamos a generar malestar en nuestros clientes por alguna imprudencia, o un maltrato por pequeño que este parezca.
- *El Servicio no puede ser almacenado.*

Esto significa que tenemos que generar una motivación interna, de manera que cada día sea un nuevo inicio, una nueva oportunidad de tratar y mejorar con nuestros clientes.

Definición de términos.

Calidad de servicio.

La calidad en el servicio ya no es una opción, y para obtenerlo se requiere de la suma de varios factores: atención, oportunidad y comodidad. (Acevedo, 2017)

Terminal Terrestre.

Edificación complementaria del servicio de transporte terrestre, que cuenta con instalaciones y equipamiento para el embarque y desembarque de pasajeros y/o carga.

<http://www.sutran.gob.pe/reglamento/>

III. CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. En el Terminal Terrestre de Chachapoyas- Amazonas, el nivel de calidad de servicio según el estudio de Culqui y Trigoso, es moderado, lo que indica que los clientes no están totalmente satisfechos, así como en Terminal Terrestre de Cartagena, que existe una gran aceptación por parte de los usuarios en cuanto al servicio prestado; pero se tiene que mejorar con respecto al trayecto de entrada del Terminal, indico el estudio de León y Pitalua, mientras que en la ciudad de Medellín- Colombia, los terminales de transporte no brindan un servicio de calidad según el estudio de Vargas; esto se debe a la falta de cultura de servicio y la falta de identificación de calidad por parte de los directivos que manejan los terminales.
2. Los Terminales Terrestres es una edificación que sirve para el embarque y desembarque de pasajeros y mercaderías de las empresas transportadoras; Ángel Divino de Chiclayo es una de éstas, siendo esta empresa que brinda un buen servicio, teniendo en cuenta que la dimensión mejor percibido por parte de los usuarios son los elementos tangibles; mientras que en la empresa de transporte terrestre GM Internacional SAC- Huánuco, existe poca calidad de servicio, según el estudio de Modesto se debe a la mala atención brindado al cliente; así como también en las empresas de Transporte Urbano de la ciudad de Esmeralda de Ecuador, según el estudio de Morán, existe un alto grado de insatisfacción de los usuarios por parte del servicio brindado, siendo las variables más afectadas el trato por parte de los choferes y cobradores, el mal estado de los vehículos y la mala conducción.
3. Existen instrumentos que miden el servicio de calidad entre ellas el modelo servqual; que se utilizó en el estudio de Morocho y Plaza, indica que en la empresa Transfrosur Cia. Ltda existe un mal servicio brindado por esta empresa; los principales dimensiones que no se está satisfaciendo es la lenta capacidad de respuesta, la limitada información y la falta de empatía; así como también en la empresa Gechisa de Sullana y la empresa de transporte Emtrubapi situados en Piura, el cual indican que las dimensiones afectadas son: el desorden de las colas, la falta de seguridad, el mal estado de los vehículos, las instalaciones físicas no lucen agradables y falta de equipos modernos para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

4. De las investigaciones encontradas, también se deduce que para que exista calidad de servicio se debe demostrar liderazgo y compromiso, enfocándose en el cliente, definiendo roles, responsabilidades y autoridades en la organización; así como planificando, evaluando y mejorando aspectos negativos que afectan a brindar un servicio de calidad.
5. Por los resultados obtenidos en las investigaciones citadas en los antecedentes y bases teóricas los factores que afectan la calidad de servicio son la infraestructura, el estado de los elementos tangibles (baños, zonas de espera, folletos de información, computadoras, televisores, entre otros), el nivel de atención al usuario, que también estos factores podrían estar presentes en el terminal terrestre de Bagua, el cual se podría demostrar en una futura investigación utilizando algún tipo de instrumento que se pueda medir el servicio y se podría recomendar una propuesta de un plan de mejora continua, sin embargo mediante quejas en noticias de años anteriores, los factores que no se mejora es la falta de seguridad, el mal estado de los asientos y stands, la mala comunicación y la falta de preocupación por mejorar los servicios por parte de los administrativos que manejan el Terminal.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, J. (31 de Marzo de 2017). *Actitud y Acción*. Recuperado el 22 de Abril de 2018: <http://www.actitudyaccion.com/la-excelencia-en-el-servicio-ya-no-es-una-opción-2/>
- Culqui, L., y Trigo, M. (2018). *Calidad de Servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas*. (Tesis de maestría) Chachapoyas: Universidad César Vallejo.
- Diario Ahora. (21 de Agosto de 2015). *Terminal de Bagua luce desmejorado*. Obtenido de https://issuu.com/diarioahora/docs/21.08.15_diario_ahora_amazonas/6
- Diario Gestión. (2 de Abril de 2019). *MTC inició nulidad de autorizaciones a terminales de buses ante incumplimientos*. Obtenido de <https://gestion.pe/peru/mtc-inicio-nulidad-autorizaciones-terminales-terrestres-incumplimiento-condiciones-tecnicas-263068>
- Díaz, V., y Sanchez, O. (06 de Febrero de 2016). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la empresa de transportes Angel Divino S.A.C., Chiclayo, 2016*. (Tesis de Licenciatura) Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Fonseca, J. y Sánchez, H. (2015). *Estudio de mercado para determinar el grado de satisfacción de los usuarios del terminal de transporte terrestre de Duitama* (tesis de pregrado). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja.
- Hermeza, L. (26 de Mayo de 2015). *Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana - 2015*. (Tesis de licenciatura) Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Huertas, R., y Dominguez, R. (2008). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. España: Universitat Barcelona.
- León, J., y Pitalua, E. (2011). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en la Terminal de Transportes de Cartagena* (Tesis de licenciatura). Cartagena-Colombia: Universidad de Cartagena.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2019). *Resolución Ministerial 268-2019 MTC/01*. Lima: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad* (Quinta ed.). Madrid: Delta.
- Modesto, D. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de sus clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM Internacional SAC-*

- Huánuco*. (Tesis de Licenciatura) Huánuco: Universidad Católica Los Angeles Chimbote.
- Morán, G. (2016). *Análisis de calidad de servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeralda desde la óptica del usuario*. (Tesis de Maestría) Esmeralda: Póntifica Universidad Católica del Ecuador.
- Morocho, M., y Plaza, M. (2016). *Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa. Utilizando la técnica Servqual, Caso de estudio Transfrosur Cia. Ltda.* (Tesis de Grado de Ingeniería) Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Nava, V., & Jimenez, A. (2005). *ISO 9000:2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. México: Limusa.
- Radio "La Voz". (2018). Terminal Terrestre de Bagua. Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas. Obtenido de <https://web.facebook.com/143624249077333/videos/1357907214315691/>
- Red Bus. (2019). *Terminal Bagua*. Obtenido de <https://www.redbus.pe/terminal/bagua/terminal-bagua>
- Reyes, M. (2017). *Aplicación del modelo servqual para medir la calidad de servicio al cliente de la empresa de transporte Emtrubapi S.A.C, año 2016, Piura*. (Tesis de Licenciatura) Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Reyna de la Selva. (11 de Julio de 2018). *Fiscalía de Bagua interviene terminal terrestre y encuentra droga*. Obtenido de <https://www.reinadelaselva.pe/noticias/3847/fiscalia-de-bagua-interviene-terminal-terrestre-y-encuentra-droga>
- Secretaría Central de ISO . (2015). *Norma Internacional ISO 9001*. Ginebra: Sttf.
- Vargas, G. (2006). El servicio al cliente: ¡Más que un querer, un deber! TEC Empresarial, 17-19.
- Vargas, N. (2013). *Diseño de modelo de servicios para las terminales de transporte de Medellín*. (Tesis de Licenciatura) Medellín: Universidad de Medellín.
- Vilar, J. F. (1998). *Las siete nuevas herramientas para la mejora de la calidad* (Segunda ed.). Madrid: Fundación Cofemental.

