



**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN:**

**“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN  
AL CLIENTE”**

**TÍTULO:**

**PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

**BACH. OLIVERA DÁVILA ROSA ANÍTA**

**ASESOR:**

**Mg. AGUILAR CASTILLO SUSY DEL PILAR**

**LIC. LAVALLE AGUINAGA JORGE**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2011**

## **RESUMEN**

Teniendo en cuenta que el entorno actual, la calidad de servicio se convierte en una de las variables consideradas clave para la competitividad, por lo que ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte en algo totalmente necesario. La presente investigación titulada: Calidad de Servicio en la Atención al Cliente en los usuarios de la empresa de transportes Móvil Tours S.A. y Civa S.A.C. de la ciudad de Chiclayo 2011. Tiene como objetivo determinar si existen diferencias en la Calidad de Servicio en la Atención al Cliente en los usuarios de la empresa de transportes Móvil Tours S.A. y Civa S.A.C de la ciudad de Chiclayo 2011” Para el logro del objetivo trazado se diseño una investigación comparativa, donde se recolectaron datos provenientes de un muestreo no probabilístico de tipo condicional, aplicado en las poblaciones conformadas por las empresas de transportes mencionadas. Para lo cual se hizo uso de la escala Calidad de Servicio.

## **ABSTRACT**

Considering that the present surroundings, the quality on watch become one of the variables considered key for the competitiveness, reason why to offer a high quality on watch becomes something totally necessary. The present titled investigation: Quality on watch in the Attention to the Client in the users of the company of transports Móvil Tours S.A. and Civa S.A.C of the city of Chiclayo 2011. It must like objective determine if differences in the Quality on watch in the Attention to the Client in the users of the company of transports Móvil Tours S.A. and Civa S.A.C of the city of Chiclayo 2011” For the profit of the objective exist drawn up to design a comparative investigation, where originating data of a nonprobabilistic sampling of conditional type were collected, applied in the populations conformed by the mentioned companies of transports. For which use became of Scale Quality on watch.