



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis para Optar el Título Profesional Contador
Público; denominada:

**MODELO AMERICANO DE CALIDAD DEL SERVICIO
(SERVQUAL) PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTES EL CUMBE S.A.C. - 2012**

AUTORAS:

Bach. ANA ISABEL LA TORRE GÓMEZ

Bach. LIZZIE JULIET MURO SAMAMÉ

ASESOR:

Dr. MAX FERNANDO URBINA CÁRDENAS

PIMENTEL – PERÚ

2014

RESUMEN

Las empresas existentes en el mundo enfrentan la problemática de mejorar la calidad del servicio en la atención que se brinda a sus clientes por este motivo hacen uso de las estrategias de implementación en dicha gestión con el fin de corregir sus deficiencias y convertirlas en grandes fortalezas que rindan su propio beneficio para bien de la empresa es por eso que se realizó esta investigación.

En esta investigación se describieron los casos que se presenta en diferentes empresas estudiadas con respecto a la Calidad del Servicio que se brinda a los ciudadanos en general en el ámbito de las empresas de transporte terrestre, como experiencias internacionales, nacionales y regionales. Se desarrolló bajo el enfoque de la calidad del servicio comprendiendo una aproximación teórica de las diversas aportaciones que hacen clásicos y expertos sobre calidad, calidad de servicio, de transporte y su respectivo modelo.

La problemática que se abordó está relacionada con la eficiencia; presentando un análisis estadístico de sondeo de opinión realizado a través de una encuesta a los usuarios de la empresa de Transportes El Cumbe S.A.C., cuyo propósito era conocer la percepción y expectativas del servicio que recibieron; el objetivo es presentar una propuesta en base al modelo americano de calidad de servicio que permita mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte El Cumbe S.A.C. , sustentado en las dimensiones que presenta dicho modelo: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, las cuales constituyen factores que deben tomarse en cuenta para la calidad de un servicio.

Se procedió a un análisis financiero aplicando los ratios de rentabilidad para la relación calidad de servicio y rentabilidad aplicada al modelo Americano de servicio habiendo obtenido como resultado en el nivel financiero un panorama estable por lo cual no se percibe perdida alguna en el ámbito económico de la empresa y se recomienda mediante la aplicación del presente modelo Americano de Calidad del Servicio SERVQUAL, la capacitación de su personal y motivación e incentivo que se debe brindar para obtener una mayor eficacia en su rendimiento laboral lo que contribuirá a que el cliente se sienta satisfecho al momento de adquirir dicho servicio , también se recomienda que la empresa remodele sus instalaciones y aplique políticas de marketing empresarial para que así tengan mayor demanda de su servicio e incrementen sus utilidades lo cual será de mayor beneficio para dicha empresa.