Journal Business Science vol. 2 No. 1 (2021) 86 - 94

JBS JOURNAL BUSINESS SCIENCE

Journal Business Science

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

ISSN impreso 2737-6184 - ISSN electrónico 2737-615X

CALIDAD DEL SERVICIO COMO ELEMENTO IMPORTANTE EN LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TRANSPORTISTA

QUALITY OF SERVICE AS AN IMPORTANT ELEMENT IN THE COMPETITIVENESS OF THE CARRIER SECTOR

Jhanely Marivy Salvatierra Castro[1]; Isaura Vanessa Peña Vélez[2]

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí[1,2]

jhanelysalvatierram01ec@gmail.com[1]; vanessa.pena@uleam.edu.ec[2]

Jhanely Marivy Salvatierra Castro[1]; https://orcid.org/0000-0003-0960-4604

Isaura Vanessa Peña Vélez[2]; https://orcid.org/0000-0003-4075-7537

Recibido: 29/01/2021 **Aceptado: 01/06/2021**

Código Clasificación JEL: L91, L84, D41, L15, L17

RESUMEN

El objetivo de este artículo es establecer la calidad del servicio como factor determinante en la competitividad del sector transportista, a través de un estudio realizado a la Cooperativa de Taxi "Plazoleta Azúa" de la ciudad de Manta. La investigación fue de tipo bibliográfica y métodos estadísticos, donde los resultados obtenidos del análisis de las encuestas permitieron concluir que la calidad del servicio es un factor importante para que el sector transportista sea competitivo, la capacidad de respuesta de las unidades debe ser rápida y brindada en el tiempo establecido, la seguridad es un elemento de gran importancia las cooperativas y el recurso humano que en este caso son los conductores, quienes tienen contacto directo con los clientes deben inspirar confianza y poseer conocimientos para el desempeño de sus labores.

Palabras clave: transporte; servicio; competitividad; calidad; mercado.

ABSTRACT

The objective of this article is to establish the quality of service as a determining factor in the competitiveness of the transportation sector, through a study conducted at the Taxi Cooperative "Plazoleta Azúa" in the city of Manta. The research was of bibliographic type and statistical methods, where the results obtained from the analysis of the surveys allowed concluding that the quality of service is an important factor for the transport sector to be competitive, the response capacity of the units must be fast and provided in the established time, safety is an element of great importance for the cooperatives and the human resource

Licencia de Creative Commons (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

that in this case are the drivers, who have direct contact with customers must inspire confidence and have knowledge for the performance of their work.
Keywords: transport; service; competitiveness; quality; market.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad no es una alternativa, sino, es un elemento indispensable para que las empresas sean competitivas, las empresas de servicios se ven en la obligación de mejorar permanentemente para satisfacer las expectativas de los clientes.

Para las empresas que brindan servicios, la situación es más compleja que las empresas que comercializan productos, considerando que al no ofrecer un producto tangible que cuenta con características visibles que llamen la atención, deben esforzarse en crear estrategias o técnicas que conquisten al cliente, es por ello que las empresas de servicios se deben enfocar en satisfacer a los usuarios, considerando que el giro del negocio involucra la interacción personal entre los miembros de la empresa y los clientes; por tanto, se debe emplear una excelente gestión de calidad.

Feijo (2016), citado por la Autora Gutiérrez (2018) afirma lo siguiente:

La calidad de servicio se entiende como el nivel de excelencia que un establecimiento se ha marcado con la intención de satisfacer las expectativas del cliente, es un sistema del que participa toda la organización y que permite descubrir las causas que producen defectos, con el fin de ganar satisfacción del cliente.

Cabe indicar que existen diversas actividades de negocios basadas en la prestación de servicios, sin embargo, el presente estudio se centra en la calidad del servicio del sector transportista, para lo cual se hace referencia al estudio realizado a los usuarios de la Cooperativa de Taxis “Plazoleta Azúa N°4” de la ciudad de Manta. Es importante indicar, que existen algunos factores que hacen que el sector del transporte presente problemas de sostenibilidad, como es el alto número de competidores, al existir un número considerable de cooperados que brindan el mismo servicio de transporte de taxi, muchos dueños de vehículos se han visto afectados, teniendo que ampliar sus horas de trabajos, han dejado de contratar a un chofer y conducir ellos mismos sus vehículos debido a los bajos ingresos que genera la actividad; por otro lado, la pandemia Covid-19 que se vive a nivel mundial es otro factor importante que ha afectado considerablemente a este sector, ya que consigo ha generado escasez de divisas en el país, poco o nula visita de turistas, restricción de movilidad de los ciudadanos, entre otros aspectos.

La exigencia de los consumidores, ha hecho que las empresas identifiquen su ventaja de diferenciación en relación a la competencia, debiendo destacar sus atributos para que sean reconocidos y valorados por los clientes, en el sector de servicios de transporte también se evidencia este comportamiento, es por ello que las cooperativas buscan adaptarse a las necesidades de los usuarios, reconocen que sus clientes no sólo buscan hacer uso de un servicio de transporte, sino, seguridad, y que esa seguridad sea acompañada de un buen trato basado en los principios y valores de los conductores, permitiéndoles llegar a su lugar de destino en el tiempo oportuno, es decir, que el servicio garantice la capacidad de respuestas.

Los ingresos generados en la actividad de servicio de taxi han disminuido en los últimos años, lo cual obedece a la reducción de la cartera de clientes fijos y esporádicos, dicho problema hipotéticamente se debe a la deficiencia en la calidad del servicio, siendo un tema de interés que permite indagar y conocer

Licencia de Creative Commons (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

las verdaderas causas de este problema, por ello es fundamental evaluar la calidad del servicio de acuerdo a cada uno de los elementos como es la capacidad de respuestas, la seguridad y el recurso humano.

La investigación busca conocer y evaluar la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Taxis "Plazoleta Azúa N°4" a sus usuarios, a través de un levantamiento de información obtenidos de la percepción de los clientes, siendo este estudio un aporte valioso para el sector transportista que determinará si la calidad es un factor determinante de competitividad, debido a que el servicio que estos ofrecen se realiza de forma personificada. Así mismo permitirá a los cooperados o dueños de vehículos de taxis, tomar decisiones acertadas para su mejora continua, estableciendo vínculos de relaciones a largo plazo con los usuarios, incremento en la cartera de clientes.

Por lo antes expuesto, se justifica la presente investigación en vista que se considera que las cooperativas de taxis y transportes en general que se dedican al traslado de individuos, deben establecer entre sus actividades principales la medición del nivel de calidad de su servicio hacia los usuarios, de esta manera serán competitivas y podrán sostenerse en el tiempo, siendo importante evaluar elementos como la capacidad de respuestas, la seguridad y el recurso humano, que de acuerdo con otras investigaciones son necesarios a considerarse en el sector de servicio de transporte.

La capacidad de respuestas se refiere a "los tiempos que los clientes deben esperar para obtener el servicio, respuesta a sus requerimientos o seguimiento a sus solicitudes" (Abad Acosta & Pincay Díaz, 2014, p.82). Por su parte, Guashpa (2018) citando a Zeithaml (1993) considera que la capacidad de respuesta es buscar respuestas respecto a la disposición y voluntad de los empleados para ayudar el cliente y proporcionar el servicio. Afirmaciones por analizar:

- Los empleados comunican a los clientes cuando inicia y concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen una respuesta rápida a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes. (p.19).

Por su parte, la seguridad, de acuerdo con Guashpa (2018) citando a Zeithaml (1993) es: Aluden al conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Afirmaciones para analizar:

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados son suficientemente competentes para responder a los requerimientos de los clientes (pp.19-20).

Así mismo, la seguridad es "el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza" (Nishizawa, 2014, p.186). "Conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad; inexistencia de peligros, riesgos o dudas" (Yovera, 2018, p.31).

El recurso humano es otro de los factores que se estudian, se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Estas necesitan a las personas para sus

Licencia de Creative Commons (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos (Chiavenato, 2007).

"Proceso de atraer, desarrollar y mantener una mano de obra con el conocimiento y la motivación necesarios para desarrollar las estrategias de las organizaciones y alcanzar sus objetivos. Se han convertido en un factor principal de la competitividad" (Apaza Ladines, 2016, p.44).

Por ello en la presente investigación se plantea como objetivo de estudio, establecer la calidad del servicio como factor determinante en la competitividad del sector transportista, a través de la Cooperativa de Taxi "Plazoleta Azúa", conociendo los elementos importantes de competitividad.

METODOLOGÍA

Delimitación del estudio y diseño de la investigación

La presente investigación se realizó en línea a través de internet debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país y el mundo, no era conveniente realizarlas de manera presencial, el instrumento fue diseñado en la plataforma de Microsoft Forms, para resolver el cuestionario se utilizaron las redes sociales y llamadas telefónicas, se publicó la encuesta y se envió por mensajes de difusión interna a los usuarios y las llamadas se las realizó desde la sede de la Cooperativa de Taxis Plazoleta Azúa Nº 4, se consideraron los usuarios de la Cooperativa antes descrita, mismos que se encuentran registrados en la base de datos llamada Odoo, desarrollada por la empresa Odoo S.A.

El levantamiento de la información se realizó mediante encuestas a los clientes de la Cooperativa de Taxis "Plazoleta Azúa N° 4", se utilizó la técnica tradicional de opción múltiple frente a varias posibles opciones y también se aplicó la escala de Likert que es un método de escala bipolar que mide tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado (Sánchez, 1998).

Tipo de investigación

Es de tipo bibliográfico y métodos estadísticos. El método bibliográfico fue utilizado en el desarrollo de la introducción y discusión, permitiendo a la investigación fundamentar y describir la base teórica con relación al resultado de otras investigaciones, el método estadístico se lo aplicó a través de encuestas a los clientes de la Cooperativa de Taxis "Plazoleta Azúa N° 4", donde los resultados sirvieron de base para el análisis de la investigación. En este análisis se ha considerado una valoración para la interpretación de los resultados obtenidos: Totalmente en desacuerdo (1) a Totalmente de acuerdo (5).

Diseño del muestreo: Población y muestra

Partiendo de una población de 645 usuarios de la Cooperativa de Taxis "Plazoleta Azúa N° 4", bajo un nivel de confianza del 95% y un margen de error de un 5%, dio como resultado que la muestra era equivalente a 241 encuestados, cumpliendo la muestra establecida.

Licencia de Creative Commons (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

RESULTADOS

Resultados obtenidos, considerando la escala de valoración para la interpretación de los mismos, siendo totalmente en desacuerdo (1) a totalmente de acuerdo (5):

Tabla 1
Calidad del servicio como elemento importante en la competitividad del sector transportista

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	2,90%
	Poco de acuerdo	5	2,07%
	Indiferente	2	0,83%
	De acuerdo	51	21,16%
	Totalmente de acuerdo	176	73,03%
	Total	241	100%

El 73,03% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la calidad del servicio es un factor importante para que el sector transportista sea competitivo, adicionalmente se observa una tendencia del 21,16% que lo considera de la misma manera.

Tabla 2
Capacidad de respuestas de la Cooperativa a sus usuarios (Servqual)

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,66%
	Poco de acuerdo	31	12,86%
	Indiferente	7	2,90%
	De acuerdo	128	53,11%
	Totalmente de acuerdo	71	29,46%
	Total	241	100%

Los encuestados consideran que cuando han solicitado un taxi a la cooperativa en estudio, están de acuerdo que la capacidad de respuesta de sus unidades ha sido de forma rápida y en el tiempo establecido, a lo cual le han atribuido el 53,11%, mientras que el 29,46% están totalmente de acuerdo, por tanto, sumando quienes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo da un total del 82,57%.

Tabla 3
La seguridad en la calidad del servicio de las Cooperativas de Taxis

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	2,07%
	Poco de acuerdo	4	1,66%
	Indiferente	3	1,24%
	De acuerdo	64	26,56%
	Totalmente de acuerdo	165	68,46%
	Total	241	100%

Licencia de Creative Commons (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

El 68,46% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo que la seguridad es un elemento importante en la calidad del servicio que brindan las cooperativas de taxis, el 26,56% están de acuerdo; sumando quienes mencionaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo dio como resultado el 95,02%.

Tabla 4
El recurso humano de la cooperativa y la percepción de sus usuarios (Servqual)

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,24%
	Poco de acuerdo	14	5,81%
	Indiferente	13	5,39%
	De acuerdo	118	48,96%
	Totalmente de acuerdo	93	38,59%
	Total	241	100%

El estudio devela que el 48,96% de los encuestados están de acuerdo que el recurso humano, que en este caso son los conductores con quienes tienen contacto directo, les dan confianza y poseen conocimientos suficientes para el desempeño de sus labores; un 38,59% de usuarios encuestados están totalmente de acuerdo, sumando quienes están de acuerdo y totalmente de acuerdo se obtiene un total de 87,55% como resultado.

DISCUSIÓN

La calidad del servicio es un elemento estratégico que aporta ventaja competitiva (Arellano-Díaz, 2017), por tanto, la competitividad se ha convertido en un elemento que caracteriza la dinámica de un sector o una organización, y su búsqueda ha llevado a la construcción y aplicación de herramientas que permiten mejorar las condiciones en las que las organizaciones compiten en el mercado (Rodríguez & Pérez, 2016). Para el servicio de transporte y taxis también se aplica lo antes descrito, por tanto, la calidad del servicio como elemento importante en la competitividad del sector transportista debe ser tratado con atención considerando la percepción de sus usuarios o clientes, siendo la capacidad de respuestas, la seguridad y el recurso humano elementos claves de competitividad en este sector.

La capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio rápido y adecuado. También “prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (Nishizawa, 2014, p.186), pues se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; además 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 (Oliva, 2005, p.69). Es así como los usuarios de la Cooperativa de Taxis “Plazoleta Azúa N°4”, están de acuerdo en que la capacidad de respuesta de las unidades sea rápida y el servicio se brinde en el tiempo establecido.

El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente (Yépez & Cabrera-Vallejo, 2016, p.14), así como la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio (Sánchez, 2013, p.63), y la buena voluntad de ayudar a los clientes y de proporcionar un servicio rápido (Pozo, 2012, p.13), son otro de los aspectos importantes en la calidad del servicio que hacen del sector transportista más competitivo.

Licencia de Creative Commons (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Por otro lado, la seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción (Oliva, 2005, p.69).

La seguridad, recoge diversos aspectos relacionados con la confianza, amabilidad y conocimientos que ofrecen los empleados a sus clientes, así como la seguridad que sienten los clientes cuando trabajan con la empresa" (García-Mestanza & Díaz-Muñoz, 2008, p.82). Es el comportamiento confiable a los empleados, los clientes se sientes seguros, los empleados son amables, los empleados tienen conocimientos suficientes (Samuel & Stanescu, 2015, p.65). Por tanto, la seguridad es un elemento muy importante en el sector del transporte, las cooperativas de taxis deben garantizar la seguridad de sus usuarios, caso contrario estarían en desventaja en relación con la competencia.

Se reafirma lo antes mencionado, en vista que la seguridad es el conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente" (Yépez & Cabrera-Vallejo, 2016, p.14), así como el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad (Sánchez, 2013, p.63); el conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad de transportar confianza y seguridad (Pozo, 2012, p.13) y la habilidad de los empleados para inspirar confianza y cortesía de estos (Suárez & Molina, 2006, p.29). La calidad de servicio basado en la seguridad está estrechamente ligada con el accionar del recurso humano, de cómo este conductor se comporta generando sentimientos de confianza en el usuario.

Por lo antes indicado, es importante analizar el recurso humano quien resulta la base del éxito y, por ende, deben ser tratados en función del valor que tenga este. Cada integrante y los terceros involucrados deben saber que la supervivencia de la empresa depende del servicio y no del producto que se produce y vende (Arellano-Díaz, 2017). El recurso humano constituye un activo intangible que tiene la capacidad de apoyar el incremento de la productividad, impulsar la innovación y con ello la competitividad (Rodríguez, 2005, p.20); el capital humano es el recurso más importante para una organización; este se refleja en la conducta de las personas y su posición en el proceso productivo (Valadez, s.f.). Para este estudio el conductor del vehículo es el principal recurso humano con quien tiene acercamiento directo el usuario, por tanto percibe el trato intangible generando satisfacción o desagrado.

El recurso humano, es considerado como recursos valiosos y positivos al interior de las empresas ya que poseen destrezas y habilidades que los hacen más competitivos, este capital tiene mayor o menor valía dependiendo del valor que agregue a la organización a través de sus talentos y competencias (Chica, 2017, p.66), donde la aptitud intelectual de los hombres de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño (Jiménez & Vizcaíno, 2017); es así, que la competitividad del talento humano debe ser entendida como aquellas capacidades y habilidades distintivas que poseen cada uno de los empleados y trabajadores, para ejecutar su función de trabajo de la mejor manera posible. (Vásquez, 2019, p.6). En consecuencia la calidad del servicio establecido en el recurso humano debe basarse en la confianza y en el conocimiento que los conductores transmitan a sus usuarios reflejado en el desempeño permanente de sus labores de taxis y transporte en general.

Licencia de Creative Commons (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

CONCLUSIONES

A través de esta investigación se logró establecer la calidad del servicio como factor determinante en la competitividad del sector transportista de la Cooperativa de Taxi "Plazoleta Azúa Nº4" de la ciudad de Manta, permitiendo conocer los elementos importantes de competitividad en el sector transportista, así como los niveles de percepción de sus usuarios. Se determinó que los elementos importantes de competitividad en el sector transportista son la capacidad de respuesta, la seguridad y el recurso humano.

Los usuarios encuestados de la Cooperativa de Taxi "Plazoleta Azúa Nº4" están totalmente de acuerdo que la calidad del servicio es un factor importante para que el sector transportista sea competitivo, siendo la prestación del servicio con prontitud y la disposición de los empleados aspectos importantes para ayudar a los clientes; es por ello que consideran que la capacidad de respuesta de las unidades debe ser rápida y en el tiempo establecido; añaden que la seguridad es un elemento de gran importancia en la calidad del servicio que brindan las cooperativas, esa seguridad se ve reflejada en el comportamiento del recurso humano, en este caso de los conductores quienes tienen el acercamiento directo con los clientes; por tanto, se trata del conocimiento relevante para las tareas en curso, así como la capacidad para ampliar la reserva de conocimiento, habilidades y experiencia a través del aprendizaje.

Además, sostienen estos autores que la calidad de servicio resulta fundamental para el éxito de cualquier empresa que busca ser competitiva en el mercado, siendo para la Cooperativa de Taxi "Plazoleta Azúa Nº4" una ventaja competitiva que les permita a los usuarios hacer uso del servicio de transporte.

Referencias bibliográficas

Abad Acosta, M., & Pincay Díaz, D. (11 de 2014). dspace.ups.edu.ec. Recuperado de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf

Apaza Ladines, L. (2016). http://repositorio.uladech.edu.pe/. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2375/COMPETITIVIDAD_CALIDAD_APAZA_LADINES_LUIS_ALBERTO.pdf?sequence=1

Arellano-Díaz, H. (2017). https://dialnet.unirioja.es/. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6128526.pdf.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill.

Chica, R. (2017). https://core.ac.uk. Recuperado de https://core.ac.uk/download/pdf/323352126.pdf

Contreras, R. (2012). http://www.aliat.org.mx/. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf

García-Mestanza, J., & Díaz-Muñoz, R. (2008). https://www.esic.edu. Recuperado de https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613_123331_E.pdf

Guashpa Córdova, M. (6 de 4 de 2018). dspace.unach.edu.ec. Recuperado de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4723/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2018-0012.pdf

Gutiérrez, C. (15 de 02 de 2018). http://repositorio.ucsg.edu.ec/. Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf

Jiménez, E., & Vizcaíno, A. (2017). https://www.researchgate.net. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/319406415_Talento_humano_una_contribucion_a_la_competitividad_organizacional

Licencia de Creative Commons (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Nishizawa, R. (10 de 2014). https://www.redalyc.org. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf

Oliva, E. (2005). https://www.redalyc.org. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf

Pozo, J. (19 de 11 de 2012). http://www.dia.fi.upm.es. Recuperado de http://www.dia.fi.upm.es/~jafernan/projects/ccam-servqual.pdf

Rodríguez, A. & Pérez, M. (2016). https://revistas.ucc.edu.co/. Recuperado de https://revistas.ucc.edu.co/index.php/co/article/download/1511/1626/.

Rodríguez, M. (2005). https://www.redalyc.org. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf

Samuel, M., & Stanescu, C. (2015). https://www.redalyc.org. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf

Sánchez, C. (2013). dialnet.unirioja.es. Recuperado de file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20(2).pdf

Sánchez, F. (1998). Psicología social. Madrid: McGraw-Hill.

Suarez, A., & Molina, R. (2006). http://biblioteca2.ucab.edu.ve. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ6922.pdf

Tigani, D. (2006). Excelencia en Servicio. Liderazgo 21. Recuperado de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Valadez, G. (s.f.). https://www.mundosigloxxi.ipn.mx. Recuperado de https://www.mundosigloxxi.ipn.mx/pdf/v03/09/05.pdf

Vásquez, M. (2019). https://core.ac.uk. Recuperado de https://core.ac.uk/download/pdf/229710375.pdf

Yépez, W. & Cabrera-Vallejo, M. (2016). https://www.redalyc.org. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf

Yovera, C. (2018). file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-ElModeloSERVQUALEnLaEvaluacionDeLaCalidadDeServici-6577557.pdf. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-ElModeloSERVQUALEnLaEvaluacionDeLaCalidadDeServici-6577557.pdf

Licencia de Creative Commons (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)