

DISEÑO DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO APLICADO A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN CARTAGENA

JASMIN HERRERA DE LA BARRERA
CLAUDIO NARVAEZ ZUÑIGA

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de magister en
Ingeniería Industrial

RESUMEN

La construcción del modelo propuesto se basa en el análisis de las variables definidas por los autores de calidad en el servicio, la caracterización de los comerciantes y las necesidades y expectativas de los clientes.

Las distintas variables identificadas serán la entrada para la elaboración de un constructo que será aplicado a la muestra establecida de acuerdo a la población, en los cuales se evaluarán las variables identificadas para el diseño del modelo de planeación y gestión de la calidad en el servicio para los establecimientos de comercio de la ciudad de Cartagena.

El modelo planteado tiene como objetivo principal permitir realizar la comparación entre los comerciantes, siendo un instrumento de medición basado en las mejores prácticas nacionales e internacionales en el tema de la prestación de servicio y la vinculación de algunas variables provenientes de modelo de excelencia de clase mundial, que les permitirá en el tiempo proyectar recursos para el aumento de sus capacidades en beneficio propio y de la ciudad.

Palabras clave: Modelo servqual, calidad del servicio, gestión de la calidad, modelos de medición.

ABSTRACT

The construction of the proposed model is based on the analysis of the variables defined by the authors of quality in the service, the characterization of the merchants and the needs and expectations of the clients.

The different variables identified will be the input for the elaboration of a construct that will be applied to the sample established according to the

population, in which the variables identified for the design of the model of planning and quality management in the service will be evaluated. the commercial establishments of the city of Cartagena.

The main objective of the proposed model is to enable the comparison between traders, being a measuring instrument based on the best national and international practices in the subject of service provision and the linking of some variables from a world-class model of excellence. , that will allow them in time to project resources for the increase of their capacities for their own benefit and for the city.

Key words: Servqual model, quality of service, quality management, measurement models.

REFERENCIAS

1. Abdullah, M., Husain, N., & El-Nassir, D. (2001). Theory and development of national customer satisfaction index: The Malaysian index of customer satisfaction. 6th TQM World Congr.
2. Acosta, F. (2016). Desarrollo de una propuesta de modelo de gestión de calidad de servicio en un estudio de caso: Restaurante del sector turístico de la ciudad de Quito DM. Universidad Católica del Ecuador.
3. ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D.T y C. (2016). Plan de desarrollo 2016-2019.
4. Alonso, C., Garc, L., & Satamar, T. (s.f.). Guía para la implantación de la norma UNE 175001-1 Calidad de servicio para el pequeño comercio Norma UNE 175001-1. Junta de Castilla y León.
5. Mauro, M., & Ceseña, A. (2014). *Análisis teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido* (Vol. 2). Ciencia dese el Occidente.
6. Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Murcia*. Murcia: Universidad de Murcia.
7. Mendez, S., Martinez, C., & Roldón. (2012). *Metodología. Análisis factorial*.
8. Miranda, F. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.