

Todas las brechas obtenidas con el cuestionario del método Servqual son negativas (Figura 3), es decir el servicio presenta defectos de calidad; la única más cercana a cero es la "tangibilidad", lo cual se traduce como el menor problema de calidad del servicio es debido a su infraestructura. La infraestructura es el mejor valorado. En cambio por el contrario el menos valorado es la dimensión capacidad de respuesta, en el encontramos la subdimensión de "que si el servicio es rápido y oportuno" lo cual los clientes consideran todo lo contrario, es decir es un servicio lento y por ende la insatisfacción de los mismos, esta subdimensión estimula a pensar que el tiempo de servicio es exagerado, y que el mismo es parte de esta investigación.

El índice de calidad del servicio (ICS) resulta ser la media aritmética de las brechas, la misma se procedió a calcular mediante el software Excel: -1,696. Para llegar a una satisfacción total de los clientes la misma debería ser 0.

#### Brechas por preguntas o subdimensiones

En el Tabla 7, se puede observar que todas las brechas de las preguntas son negativas, no se cubren las expectativas de los clientes y por consiguiente no se llega a la calidad de servicio. Las brechas más críticas están en las preguntas p6, p10, p11, p12, p20, p22, las mismas que se refieren a la actitud del personal, los mismos que no ofrecen un servicio rápido, no muestran un sincero interés en ayudar a los clientes, no disponen de tiempo estándar en la atención, no ofrecen una atención personalizada y específica.

#### 4. DISCUSIÓN

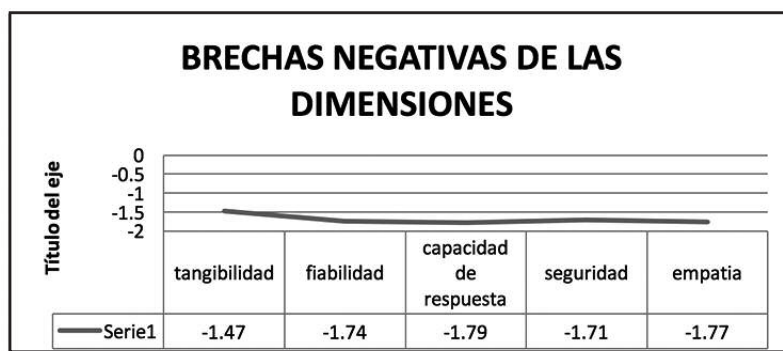
En general los clientes demuestran insatisfacción por el servicio, las brechas en todas sus dimensiones son negativas, el promedio general del servicio es de 3,30 siendo regular o indiferente y el índice de la calidad de servicio es negativo -1,69. Para el 33,6% de los encuestados el servicio es indiferente, para el 52,5% el servicio es bueno y solo para el 13,9% es excelente, el mismo que conduce a la satisfacción plena del cliente.

En la dimensión de tangibilidad, el promedio total de los cinco grados arroja una cifra del 3,5333 lo que representa un 70,6% respecto al índice ideal "5" de la expectativa del cliente. Esto es, que el 70,6% está satisfecho con el servicio según el grado de porcentaje 0-100 de la escala Likert. Es decir el rango de servicio al cliente está entre 60-80 lo cual es satisfactorio pero no excelente.

En la dimensión de fiabilidad, el promedio total de los cinco grados arroja una cifra del 3,2778 lo que representa un 65,4% respecto al índice ideal "5". Esto es, que 65,4% está satisfecho con el servicio según el grado de porcentaje 0-100 de la escala Likert. Es decir el rango de servicio al cliente está entre 60-80 lo cual es satisfactorio pero no excelente.

En la dimensión de capacidad de respuesta. El promedio total de los cinco grados arroja una cifra del 3,2125 lo que representa un 64,25% respecto al índice ideal "5". Esto es, que 64,25% está satisfecho con el servicio según el grado de porcentaje 0-100 de la escala Likert. Es decir el rango de servicio al cliente está entre 60-80 lo cual es satisfactorio pero no excelente.

Figura 3. Brechas negativas de las dimensiones.



Fuente. Elaboración propia.