

Tabla 7. Brechas de las subdimensiones

subdimensiones	calidad de servicio	servicio al cliente	brecha
p1	3,35	5	-1,65
p2	3,7	5	-1,3
p3	3,6	5	-1,4
p4	3,48	5	-1,52
p5	3,29	5	-1,71
p6	3,18	5	-1,82
p7	3,28	5	-1,72
p8	3,31	5	-1,69
p9	3,31	5	-1,69
p10	3,01	5	-1,99
p11	3,12	5	-1,88
p12	3,24	5	-1,76
p13	3,45	5	-1,55
p14	3,26	5	-1,74
p15	3,25	5	-1,75
p16	3,23	5	-1,77
p17	3,42	5	-1,58
p18	3,3	5	-1,7
p19	3,25	5	-1,75
p20	3,17	5	-1,83
p21	3,35	5	-1,65
p22	3,1	5	-1,9

Fuente. Elaboración propia.

En la dimensión de seguridad. El promedio total de los cinco grados arroja una cifra del 3,2958 lo que representa un 65,916% respecto al índice ideal "5". Esto es, que 65,916% 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 empatía. El promedio total de los cinco grados arroja una cifra del 3,2361 lo que representa un 64,722% respecto al índice ideal "5". Esto es, que 64,722% 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.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Los resultados revelaron que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el cliente tiene sobre la calidad del servicio, es decir, El promedio general de la calidad de servicio es regular (3,3/5) de acuerdo a las actitudes de los clientes.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que el índice de calidad del servicio (ICS) no está directamente relacionado y de forma positiva con la satisfacción general.
3. Los resultados de las brechas que corresponde al estudio del Modelo SERVQUAL, fueron negativos para todas las dimensiones; no